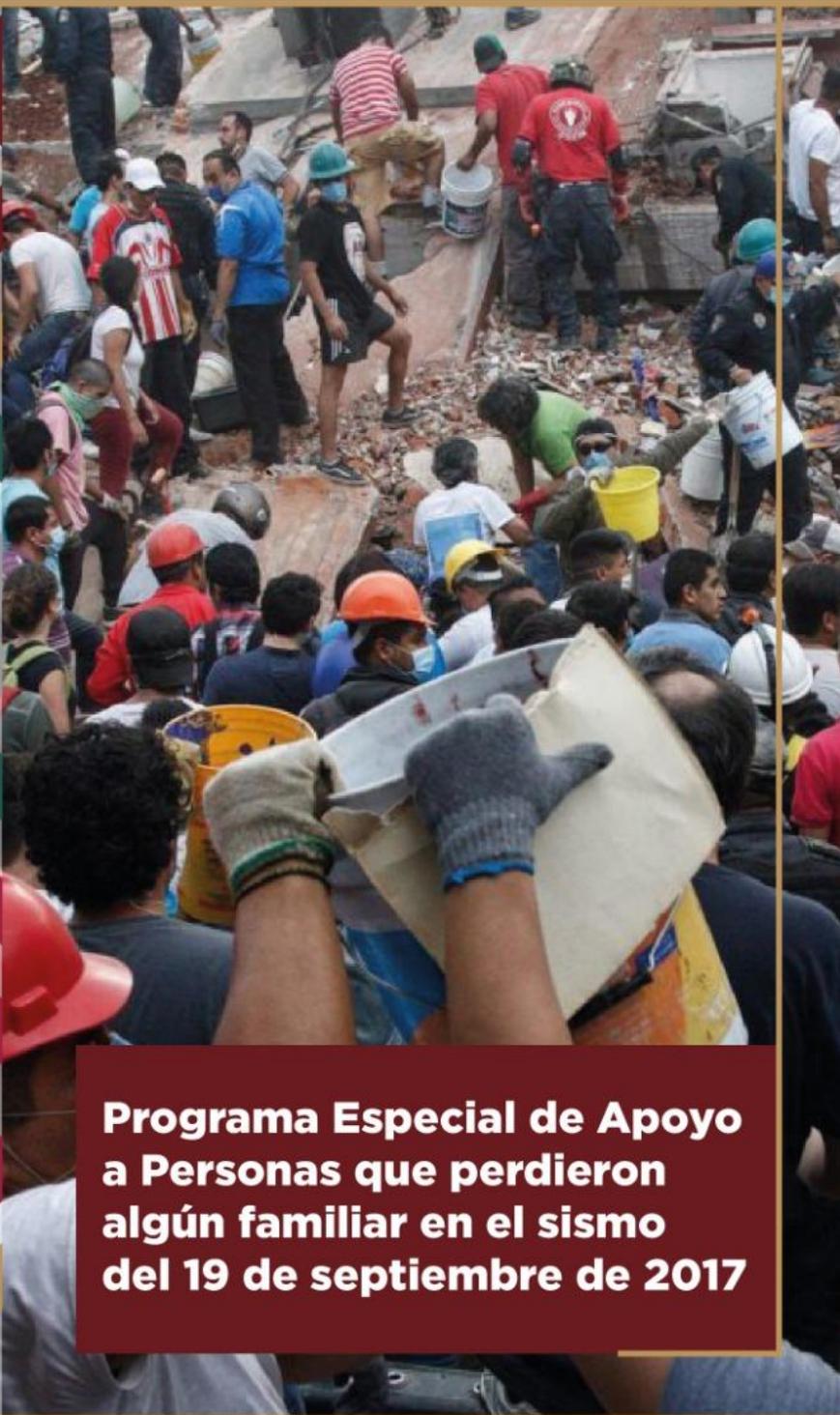




GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

DIF



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

**EVALUACIÓN INTERNA 2023
EJERCICIO 2022
PROGRAMA SOCIAL**

CIUDAD **INNOVADORA**
Y DE **DERECHOS**

EVALUACIÓN INTERNA 2023

PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A LAS PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, EN EL EJERCIO 2022

ÍNDICE

I.	Introducción	1
II.	Objetivos y estrategia metodológica	2
III.	Módulo de Indicadores de resultados	3
1.	Información de Referencia	4
1.1	Nombre del Programa Social	4
1.2	Unidades Responsables:	4
1.3	Año de Inicio del Programa.....	4
1.4	Último Año de Operación	4
1.5	Antecedentes del Programa Social.....	4
1.6	Objetivos.....	7
1.7	Objetivos Específicos.....	7
1.8	Padrón de Beneficiarios	8
2.	Información Presupuestal.....	9
2.1	Clave Presupuestaria.....	9
2.2	Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018 - 2022 por capítulo de gasto	9
2.3	Descripción detallada del presupuesto 2022.....	10
3.	Análisis e indicadores.....	11
3.1.	Principales indicadores de problemática pública que atiende el programa.....	12
3.2.	Indicador de Fin	13
3.2.8	Resultado Comparativo del Indicador de Fin de 2019 a 2022.....	15
3.3.	Indicador de Propósito	17
3.3.8	Resultado comparativo del indicador de Propósito de 2019 al 2022.....	19
3.4	Metas Físicas.....	20
3.4.1.	Bienes y/o Servicios	20

3.4.2 Montos entregados.....	22
3.5 Análisis y evolución de la cobertura	23
3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios	25
a) Distribución por sexo.....	25
b) Distribución por territorio, Alcaldía.....	26
c) Interior de la República	28
IV. Módulo de análisis cualitativo	30
4.1. Diagnóstico y planeación.....	30
4.2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.....	30
4.3. Seguimientos y monitoreo de las actividades	32
4.4. Resultados	34
V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias.....	35
Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción	35
Diseño metodológico de la muestra	35
Justificación	36
Cálculo de la muestra	38
Estrategia de Capacitación	39
Resultados más relevantes de las encuestas de satisfacción Identificación de la o el beneficiario	42
VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.....	49
Anexos	51
Documentos de Gabinete	51
Encuesta de satisfacción (Cuestionarios)	60
Entrevistas.....	53
Índice de Gráficos	64
Índice de Tablas.....	64



I. 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 Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 correspondiente a su ejecución en 2022, correspondiente a su ejecución en 2022, 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.

El informe de evaluación que se presenta incluye tres módulos. El primero busca producir información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del programa.

En segundo lugar, se diseña un módulo de análisis cualitativo, que buscará dar voz a las percepciones y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos de los programas.

El tercer módulo de la evaluación interna busca sistematizar información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias. Para tal fin, el Consejo de Evaluación emitió en septiembre del 2022 los “Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México”, y posteriormente ha venido realizando un trabajo de seguimiento y retroalimentación a los diseños de las encuestas. Lo anterior ha permitido generar, con antelación suficiente, criterios y estrategias metodológicas para que las instancias y alcaldías responsables pudieran producir información estadística en torno a la dimensión de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias, a través de una muestra aleatoria o sistemática.

Se concluye con las recomendaciones formuladas por el área de la Coordinación de Planeación del 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 2023.



II. Objetivos y estrategia metodológica

El objetivo es hacer un análisis entre los resultados y las estrategias de la organización de recursos y desarrollo de procesos, llevadas a cabo todavía en el escenario de contingencia sanitaria durante el ejercicio fiscal 2022, la evaluación interna asume como objetivo central documentar 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, que tuvieron como telón de fondo las restricciones de movilidad y medidas de distanciamiento social durante el año 2022.

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y aplicado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que moviliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconocemos la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios o servidores públicos). La aproximación cuantitativa es considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras.

En segundo término, se incorpora un módulo que busca producir información cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

El tercer módulo de la evaluación interna busca el aporte de información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias,



III. Módulo de Indicadores de resultados

El módulo presenta información referente a las unidades responsable de la operatividad del programa, año de inicio, antecedentes, problema social al que atiende, objetivos; así como los indicadores más relevantes y su evolución, mismos que se encuentran contenidos en los instrumentos programáticos correspondientes a la presente administración tales como el presupuesto, metas, cobertura, padrón de beneficiarios indicadores de fin y propósito.

En ese contexto el Programa contribuye a la garantía del ejercicio de los derechos hasta 143 beneficiarios que perdieron algún integrante familiar víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar, con mejor derecho y/o dependencia económica, a través de la entrega un apoyo monetario mensual además otorgar los servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 423 familiares. Durante el ejercicio 2022 se contó un padrón de personas beneficiarias de 143, de las cuales 93 son mujeres y 49 hombres.

Durante los meses de abril a junio de dicho ejercicio se realizaron llamadas de seguimiento a cada una de las personas beneficiarias del programa para identificar necesidades o en todo caso alguna situación de vulnerabilidad que requería ser atendida, con el propósito de ser canalizados de acuerdo a la naturaleza de la situación a cada una de las diferentes áreas de este Sistema o en todo caso a otras Instituciones para su atención.

Del mismo modo, de julio a diciembre se envió de forma semanal, información en materia de prevención y recreación a las y los beneficiarios del programa.



1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 en el Ejercicio 2022

1.2 Unidades Responsables:

La Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona “B”

1.3 Año de Inicio del Programa

2019

1.4 Último Año de Operación

2023 (vigente).

1.5 Antecedentes del Programa Social.

En el sismo del año 2017, para atender a las víctimas (niñas, niños y adolescentes que perdieron a uno o ambos progenitores; madres o padres que perdieron a su pareja; y familias con hijos que perdieron sus viviendas) del sismo del 19S, el Gobierno de la Ciudad de México, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF- Ciudad de México) puso en operación la estrategia “Reconstruyendo Familias”, con el objetivo de constituir un proceso de restitución de derechos a través de 5 ejes: Mitigación de daños; Reducción de la vulnerabilidad; Adaptación; Restitución de Derechos; y Fortalecimiento de capacidades resilientes.

Para lograr lo anterior, el programa articuló las actividades institucionales, trámites y servicios con los que contaba el DIF Ciudad de México, para brindar la incorporación inmediata a cada uno de los perfiles de población objetivo, con lo cual una persona beneficiaria podía tener uno o más programas a la vez.

Sin embargo, la complejidad de la problemática que enfrentan las familias de las víctimas del sismo, hace necesaria la aplicación especializada y focalizada de apoyos que permitan garantizar el pleno ejercicio de derechos a los familiares ascendientes y dependientes económicos de las víctimas.

Identificación del Problema Público Prioritario en Conjunto con la Ciudadanía

La Ciudad se encuentra dentro de las dos terceras partes del país que tienen un riesgo sísmico, prueba de ello fueron los sismos presenciados en los años 1957, 1979, 1985, 2012 y el más reciente en 2017, lo cual evidencia los múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiendo por riesgo como el peligro multiplicado por el **grado** de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso, al juego y al esparcimiento, las



personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos.

Derechos Sociales Vulnerados

La protección a la salud psico-emocional debe ser un elemento central dentro de la atención a los daños por los pasados sismos. Aun cuando durante las primeras semanas después del sismo del 19 de septiembre de 2017 se llevaron a cabo estrategias para dar atención a personas en crisis, los esfuerzos deben continuarse e incluir a todos los sectores de la población, más allá de las instituciones de salud mental, a las escuelas, las comunidades, etcétera. Con base en estudios previos, sabemos que las repercusiones en la salud mental pueden aparecer hasta varios meses después del evento (UNICEF 2018). (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Trastornos mentales por exposición a terremotos

La exposición a un terremoto incrementa los trastornos mentales:	
Más frecuentes	Trastornos mentales posibles
1	Depresión mayor
2	Estrés Postraumático (TEPT)
3	Otros trastornos de ansiedad
4	Dependencia a la nicotina
5	Abuso/dependencia al alcohol
6	Abuso/dependencia a drogas

Fuente: Tabla basada en datos de la revista Ciencia de la Academia Mexicana de Ciencia.

Población potencial

Conforme a los datos señalados en las notas estratégicas de la Coordinación Ejecutiva de Investigación del Instituto Belisario Domínguez del Senado de la República (octubre, 2017) en la Ciudad de México¹, señala que el número total de víctimas mortales fue de 228 personas. De este gran total el 61% de los fallecidos eran 138 mujeres de las cuales, 122 eran adultas y 16 niñas. El 39% restante de los fallecidos eran 90 hombres de los cuales, 72 eran adultos y 18 niños. (Véase Tabla 2 y Gráfico 1).

Tabla 2. Desagregación de víctimas mortales por el Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México

Sexo	Grupo etario	Decesos	Porcentaje	Porcentaje M/H
Mujeres	Niñas	16	7%	61%

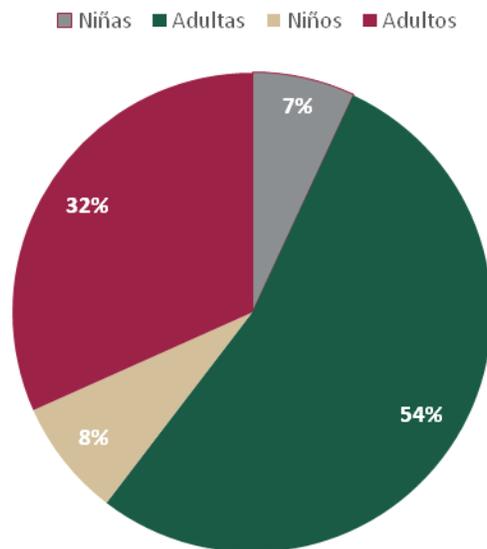
¹En el documento realiza un recuento sucinto de los datos y estadísticas disponibles en torno a los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017 elaboradas por agencias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y el sector académico.



Sexo	Grupo etario	Decesos	Porcentaje	Porcentaje M/H
	Adultas	122	54%	
Hombres	Niños	18	8%	39%
	Adultos	72	32%	
Total		228	100%	100%

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

Gráfico 1. Decesos por Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México



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

En cuanto a la localización de los decesos, la gran mayoría de las personas adultas que murieron se concentraron en sólo dos delegaciones: Cuauhtémoc y Benito Juárez; mientras que los menores de edad fallecieron principalmente en las delegaciones Tlalpan y Coyoacán. Lo anterior se debe a que 19 menores de edad, diez niñas y nueve niños, murieron en el Colegio Enrique Rébsamen, en la delegación Tlalpan, y cuatro más, dos niñas y dos niños, en el edificio 1C de los multifamiliares del ISSSTE, en la delegación Coyoacán. El mayor número de muertes de mujeres (19) ocurrió en Álvaro Obregón 286 Col. Roma, edificio de oficinas en el cuál también fallecieron 30 hombres. Le sigue Bolívar 186, Col. Obrera, lugar en el que la falta de información oficial ha generado todo tipo de rumores sobre las características y el número de personas que ocupaban el edificio 26 y en el que fallecieron 13 mujeres y dos hombres. En Puebla 282, Col. Roma, un laboratorio de análisis industrial,



perdieron la vida un total de 14 personas, 10 mujeres y 4 hombres” (Nota estratégica número 17, octubre 2017 del Instituto Belisario Domínguez de Senado de la República)².

1.6 Objetivos

Contribuir a la garantía del ejercicio de los derechos hasta 143 personas beneficiarias que perdieron algún integrante familiar víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar, con mejor derecho y/o dependencia económica. Cualquiera de los criterios deberán ser acreditados a través de:

- a) Un apoyo monetario por familia para la restitución de sus derechos.
- b) Otorgamiento de servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia.

Canalización de ser el caso a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según las necesidades de las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido a madre, padre, o tutor, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias. .

1.7 Objetivos Específicos

- a) Otorgar hasta a 143 personas beneficiarias un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.) a mes vencido durante los primeros diez días hábiles, de cada mes, mismo que será entregado a partir de la publicación de las presentes Reglas de Operación.
- b) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 432 familiares* con los siguientes servicios: Atención psicológica y herramientas psicoemocionales; atención integral en salud de primer nivel; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México).

Los servicios integrales transversales presenciales como la atención integral en salud de primer nivel; la atención en unidades básicas de rehabilitación; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México), dependerán de la situación de emergencia sanitaria (Coronavirus SARS-CoV-2 denominado COVID-19), y los protocolos establecidos por las autoridades locales y federales en materia. Para el caso de la atención psicológica y los talleres de herramientas psicoemocionales podrán ser brindados a través de plataformas digitales.

Para el caso de las nuevas incorporaciones y/o sustituciones al programa se realizarán exclusivamente por cita previa y atendiendo a las medidas sanitarias y de sana distancia.

2 Consultable en:
http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/3721/2017_16_NE_Recuento%20de%20da%c3%b1os_231017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

*De acuerdo al Consejo Nacional de Población (2018) las familias cuentan en promedio con 2.15 hijos, por lo que se considera que si la familia es de cuatro integrantes, con la pérdida de un miembro de la familia se puede atender con servicios integrales transversales de las actividades institucionales hasta 432 familiares.



Como parte de las acciones sobre fortalecimiento familiar, prevención y recreación durante la contingencia, de acuerdo al interés las personas beneficiarias se compartirá en formato digital información sobre: prevención a la salud mental, prevención de la violencia, alimentación integral, herramientas psicoemocionales, educación integral y actividades lúdico-culturales.

*Nota: De acuerdo al Consejo Nacional de Población (2018) las familias cuentan en promedio con 2.15 hijos, por lo que se considera que si la familia es de cuatro integrantes, con la pérdida de un miembro de la familia se puede atender con servicios integrales transversales de las actividades institucionales hasta 432 familiares.

- c) Canalizar, de ser el caso a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido madre, padre, o tutor a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según sus necesidades, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.

1.8 Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Artículo 34, apartado II, el 30 de marzo del 2023, no. 1075, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el Padrón de Beneficiarios del Ejercicio fiscal 2022 en el siguiente vínculo electrónico de la Plataforma del DIF Ciudad de México: https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/padrones/2023/6.%20Padr%C3%B3n%20Sismo_Ejercicio%202022.pdf



2. Información Presupuestal

2.1 Clave Presupuestaria

1.2.4.1.0.5 U032 Denominación: Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017.

2.2 Presupuesto Aprobado y Ejercido del Periodo 2018 - 2022 por capítulo de gasto

La información presupuestal correspondiente al programa se comienza a reportar a partir del año 2019 y hasta el 2022, tomando como base la Cuenta Pública de la Ciudad de México de esos años, se tiene que para el Ejercicio Fiscal 2019 el Presupuesto Asignado de \$5,472,000.00 con respecto al del 2020 que fue de \$10,000,000.003 y para 2021 y 2022 fue de \$7,850,000.00, observándose un incremento de 2019 a 2020 y una disminución en 2021 y 2022, dichos cambios obedecen a los ajustes observados durante la operatividad del programa; por otra parte, con respecto al presupuesto ejercido en 2019 fue de \$2,827,750.00, para 2020 fue de 6,597,894.00 y en 2021 se ejerció un presupuesto de \$6,891,000.00. Lo anterior muestra que a pesar de que no se ha podido determinar un presupuesto programado relativamente constante dada la población fija a la que el programa atiende, el presupuesto ejercido a partir de 2020 tuvo un incremento del 4.44% para 2021; así mismo para el año 2022 hay un incremento del 1.31% en comparativa con el año 2021 del presupuesto ejercido para el año 2022 es de \$ 6, 994,000.000.

Tabla 3. Presupuesto por capítulo de Gasto final.

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2022 por capítulo de gasto										
Capítulo de Gasto	2018		2019		2020		2021		2022	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4000	N/A	N/A	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00	\$7,850,000.00	\$6,994,000.00
Total	N/A	N/A	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00	\$7,850,000.00	\$6,994,000.00

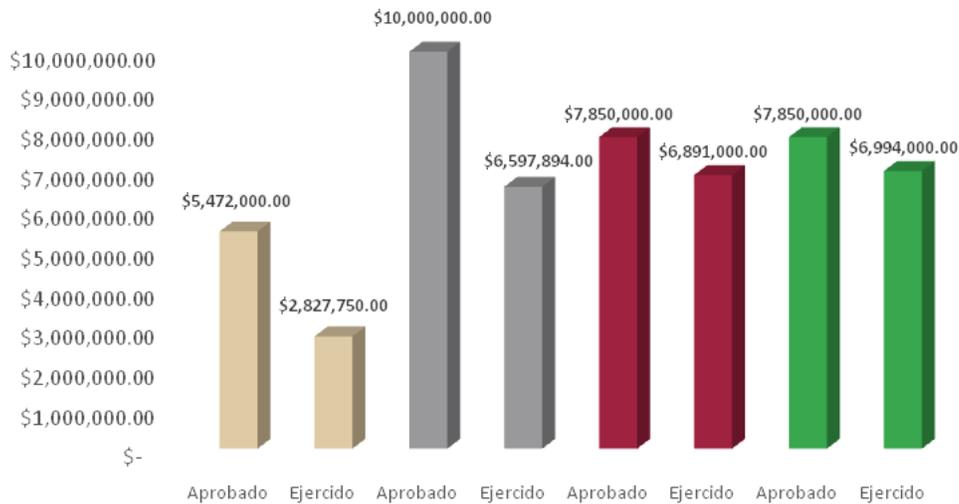
Fuente: Cuenta Pública 2018-2022

Notas: 1. El presupuesto se presenta como Aprobado (A) y Ejercido (E).

2. En cuanto al presupuesto asignado en 2021, se toman en cuenta únicamente \$7,700,000.00 que corresponden a los apoyos proporcionados por el programa, los \$150,000.00 restantes son gastos administrativos ubicados en otros capítulos del gasto.



Gráfico 2. Evolución del Presupuesto del Programa Especial Sismo de 2019 a 2022



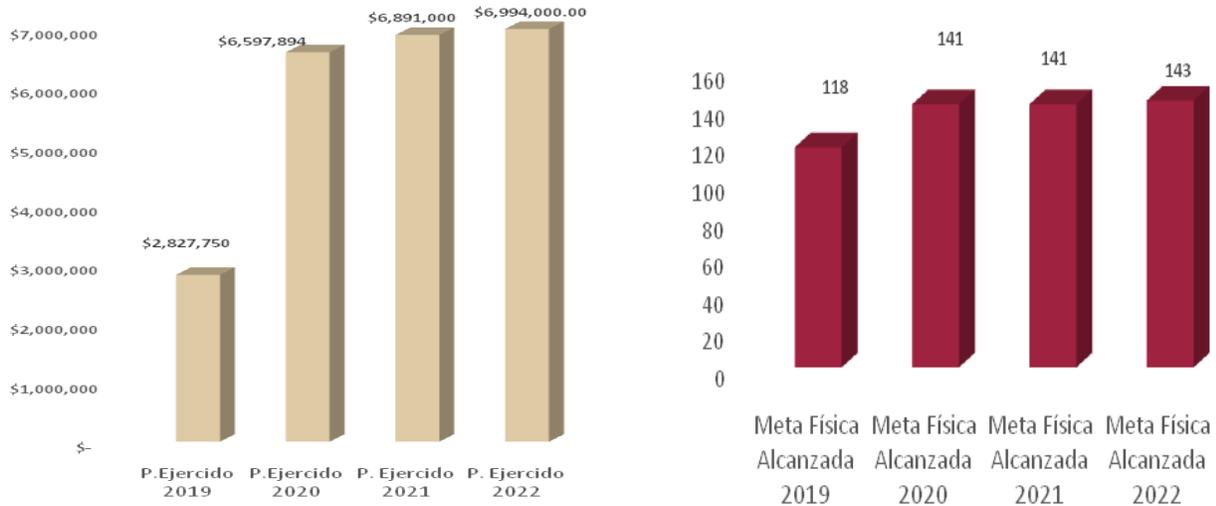
Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2019 a 2022.

2.3 Descripción detallada del presupuesto 2022

Para el ejercicio fiscal 2022 el Programa tuvo un presupuesto autorizado de \$7,850,000.00 (Siete millones ochocientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) en la Cuenta Pública de la Ciudad de México no obstante, el presupuesto aprobado por el Comité de Planeación para el Desarrollo (COPLADE) y por Junta de Gobierno de la Ciudad de México, fue de \$7,700,000.00 que en la parte operativa se destina formalmente al Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 en el Ejercicio 2022. Con respecto al presupuesto ejercido, éste tuvo un incremento del 1.31% en comparación del ejercicio fiscal 2021, y asciende \$6,994,000.00, para atender a un total de 143 beneficiarios. (Véase Gráfico 3)



Gráfico 3. Presupuesto Ejercido y Metas Físicas del Programa Especial Sismo de 2019 a 2022



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2019 a 2022.

3. Análisis e indicadores

La elaboración de indicadores mediante la Matriz de Marco Lógico como herramienta que ayuda en el diseño y organización para la realización del seguimiento correspondiente a los programas sociales, en términos generales se compone de los objetivos que busca el programa, los bienes y servicios que entregará el programa en cumplimiento de su objetivo, los indicadores que medirán el impacto del programa, los medios de verificación de la información y los riesgos o contingencias que puedan presentarse durante el proceso.

El diseño de los indicadores responden a las siguientes preguntas: “¿Cuál es la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de un objetivo nacional o sectorial? (Fin); ¿Qué resultado concreto se espera lograr en la población objetivo a partir de la implementación del programa? (Propósito); ¿Qué bienes o servicios deberán ser entregados por el programa para lograr el propósito? (Actividades); y ¿Qué hay que hacer para producir o entregar los bienes o servicios del programa? (Actividades)”³.

El análisis a realizar corresponde a la información obtenida de los Indicadores de Fin y Propósito, por ser los que permiten establecer el objetivo de desarrollo y estrategias para la solución de la problemática en el mediano o largo plazo; y que por otra parte muestra el cambio esperado en beneficio de la población objetivo, a través de la entrega de los bienes o servicios que el programa social destinará para tal efecto a descripción del indicador deberá integrar los siguientes elementos:

³ Información retomada de “Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, CONEVAL 2014, Pág. 14”.



1. Nombre del indicador
2. Descripción
3. Método de cálculo
4. Frecuencia de Medición
5. Sentido del indicador
6. Línea Base
7. Año de Línea Base

3.1. Principales indicadores de problemática pública que atiende el programa.

La problemática identificada en el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 es la restitución los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso, al juego y al esparcimiento, las personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad, ocasionados por los múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiéndose por riesgo como el peligro multiplicado por el grado de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad los (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos, y de manera particular a los familiares de las personas afectadas por el Sismo de 2017.

Los principales indicadores retomados para la medición del programa son el Indicador de Fin en 2022 y con la intención de obtener una mejor medición del indicador, se reajustó como Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, obteniendo como Grado de cumplimiento el 62.72%; y por otra parte el Indicador de Propósito que en 2022 que mide el Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar con un Grado de cumplimiento del 106%.

Son 9 los indicadores que el programa social Programa Social Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017 midió en el 2022, uno de fin, dos de propósito, tres de componente y tres de actividades, cada uno de los cuales está vinculado con un componente:

- El indicador de **FIN**: Mide el total de beneficiarios víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa.
- El indicador de **PROPÓSITO**: Mide el porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.
- El indicador de **PROPÓSITO 2**: Mide la contribución porcentual del apoyo monetario que otorga el programa a las y los beneficiarios respecto a la línea de Pobreza per cápita mensual urbana.



- El indicador de **COMPONENTE 1**: Mide el Porcentaje de personas beneficiarias que reciben el apoyo monetario con relación al total de familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.
- El indicador de **COMPONENTE 2**: Mide el porcentaje de familiares que reciben los servicios integrales transversales con relación al total de familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.
- El indicador de **COMPONENTE 3**. Mide el porcentaje de NNA de 0 a 17 años 11 meses que son canalizados para recibir los servicios integrales transversales con relación al total de NNA de 0 a 17 años 11 meses víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.
- El indicador de **ACTIVIDAD 1**: Mide el porcentaje de dispersiones entregadas a mes vencido en tiempo y forma.
- El indicador de **ACTIVIDAD 2**: Mide el porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios integrales.
- El indicador de **ACTIVIDAD 3**: Mide el porcentaje de trámites para la canalización que se realizan en tiempo y forma.

3.2. Indicador de Fin

Matriz del Indicador de Fin Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México.
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".
Nombre del Programa	Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017.
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Total de personas beneficiarias de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Impacto /eficacia
Definición del Indicador:	Mide la proporción total de personas beneficiarias de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa.
Método del cálculo:	$((\text{Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo } t / \text{Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017}) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México
Frecuencia de medición:	Diciembre



Línea Base y Parametrización				
Viabilidad de Metas				
Comportamiento del indicador:	Ascendente			
Línea Base				
Valor Línea Base:	62%	Periodo Base:	Línea Base Enero - Diciembre	
Año de la Línea Base:	2020	Justificación Base:	Se toma como año base, el año anterior	
Parámetros de Semaforización				
Tipo de Valor:	N/A			
Umbral Verde-Amarillo:	N/A			
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A			
Meta				
Año:	2022			
Periodo de Cumplimiento:	Anual			
Valor de la Meta Relativa:	62%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Total de personas beneficiarias de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa	Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t	Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017	Primer Trimestre Abril
Enero-Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	Fin	143	228	62.72
Enero-Junio	Fin	143	228	62.72
Enero - Septiembre	Fin	142	228	62.28
Enero - Diciembre	Fin	143	228	62.72
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t / Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017)*100			
Descripción de la Variable:	1. Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t 2. Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017			



Medio de Verificación:	Base de datos del Programa
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Familias/ Porcentaje
Desagregación Geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Diciembre

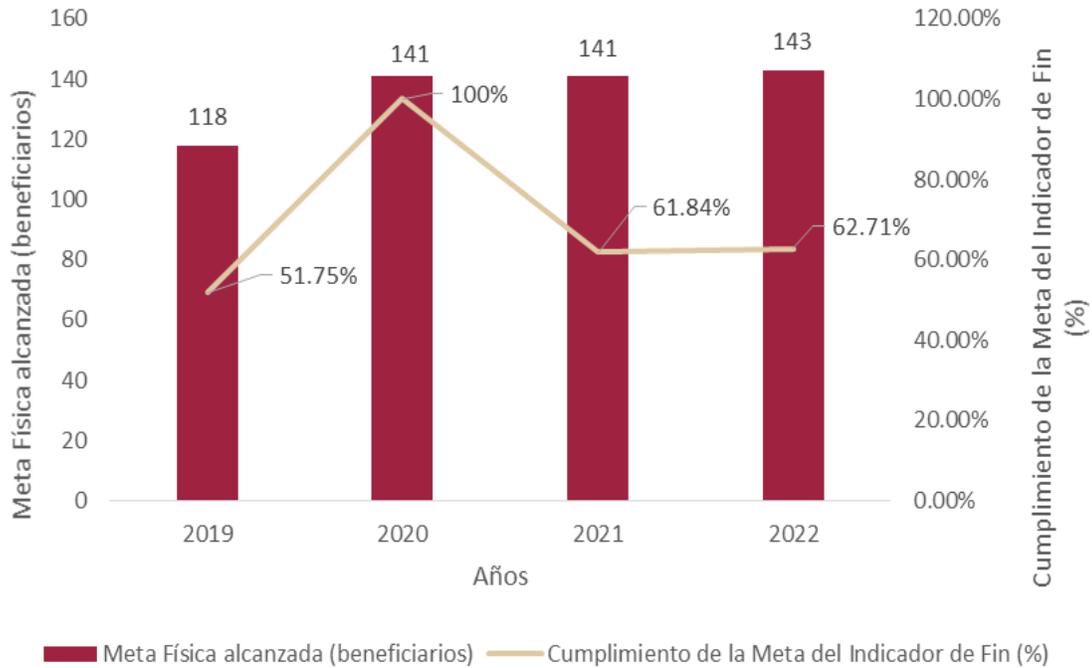
Comentario: El indicador de Fin mide el total de beneficiarios víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, lo anterior representa en promedio el 62.72% a lo largo del 2022 con respecto al total de beneficiarios.

3.2.8 Resultado Comparativo del Indicador de Fin de 2019 a 2022

El Indicador de Fin reportado en el 4to trimestre de 2019, año en que inicia el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, mide la proporción de las familias que tienen restituidos sus derechos a través del programa en el periodo t, respecto al total de las 228 familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t, donde el Grado de cumplimiento del indicador fue de 51.75%; para 2020 y con la medición del mismo indicador se obtuvo un Grado de cumplimiento de 100% toda vez que se consideraron a los 141 beneficiarios como el total de la población objetivo, mismo número que la población beneficiada; para el caso de 2021 y con la intención de obtener una mejor medición del indicador, se reajustó el mismo como Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, obteniendo como Grado de cumplimiento el 61.84% toda vez que el total de la población objetivo son 128 personas; por último, respecto a 2022, el Indicador de Fin tuvo un incremento del 1.41% con motivo del aumento del número de beneficiarios del programa que asciende a 143, por lo que en general, el Indicador de Fin a lo largo de estos cuatro años ha tenido una tasa de crecimiento del 21.18% ya que en 2019 inició con 118 beneficiarios y concluyó en 2022 con 143 que tienen restituidos sus derechos a través del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017. (Véase Gráfico y Tabla 4).



Gráfico 4. Cumplimiento de la Meta Física del indicador de Fin y meta física del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa

Tabla 4. Cumplimiento del indicador Fin y Meta física del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en 2022

Indicador de Fin					
Resultado Comparativo 2018 – 2022	2018	2019	2020	2021	2022
Metas Física alcanzada (beneficiarios pensionados)	N/A	118	141	141	143
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin (%)	N/A	51.75%	100%	61.84%	62.71%

N/A: No Aplica

Fuente: Elaboración propia con datos sobre la Meta Física alcanzada del programa, con base en el Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022.



3.3. Indicador de Propósito

Matriz de Indicador de Propósito del Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"
Nombre del Programa	Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de familiares de las personas beneficiarias por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Resultados/Eficacia calidad
Definición del Indicador:	Mide el porcentaje de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar, en relación al total de de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t
Método del cálculo:	<p>((Número total de personas beneficiarias y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar/Número total de personas beneficiarias y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t)*100</p> <p>Nota (1): Las personas beneficiarias corresponden al número total del Padrón 2020 y los familiares pueden llegar a ser hasta 432.</p> <p>Nota (2): La integración familiar es el total de familiares que son canalizados a programas sociales o acciones institucionales del DIF Ciudad de México.</p>
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México
Frecuencia de medición:	Diciembre. Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre
Línea Base y Parametrización	
Viabilidad de Metas	
Comportamiento del indicador:	Ascendente



Línea Base				
Valor Línea Base:	80% a 90% de aceptación del programa	Periodo Línea Base:	Enero – Diciembre	
Año de la Línea Base:	2020	Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior	
Parámetros de Semaforización				
Tipo de Valor:	N/A			
Umbral Verde-Amarillo:	N/A			
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A			
Meta				
Año:	2022			
Periodo de Cumplimiento:	Anual			
Valor de la Meta Relativa:	80% a 90% de aceptación del programa			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.	Número total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar	Número total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t	Primer Trimestre Abril
Enero-Junio				Segundo Trimestre Julio
Enero - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Enero - Diciembre				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	Propósito	0	0	0
Enero-Junio	Propósito	0	0	0
Enero - Septiembre	Propósito	0	0	0
Enero - Diciembre	Propósito	127	120	106%
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes / total de beneficiarios y familiares con			



	seguimiento posterior
Descripción de la Variable:	1 Total de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar 2. Total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa
Especifique Otro Medio de Verificación:	
Unidad de Medida:	Familias/ Porcentaje
Desagregación Geográfica:	Familias beneficiadas por el programa, en la Ciudad de México
Frecuencia de Medición:	Diciembre

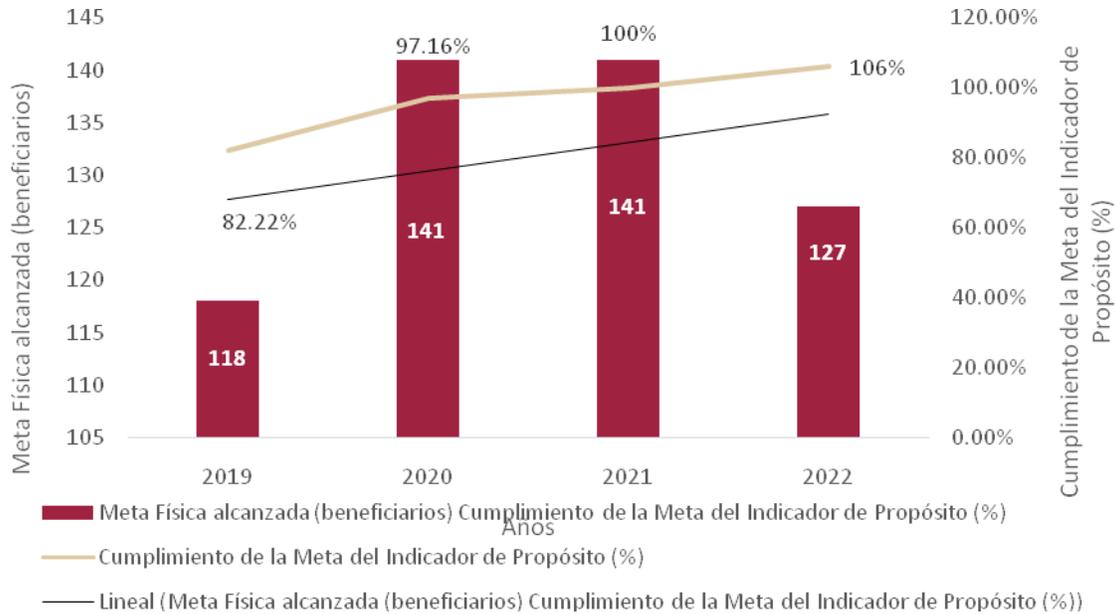
Comentario: El indicador de propósito se aplicó a un beneficiario por familia, con la finalidad de medir el impacto en sus vidas, y la calidad de los servicios otorgados; que como cada año, se aplica al final del cuarto trimestre y nos muestras un grado de cumplimiento del indicador de 106%

3.3.8 Resultado comparativo del indicador de Propósito de 2019 al 2022.

Con respecto al Indicador de Propósito reportado en 2019, mide la proporción de familiares beneficiados por el programa que posterior a su ingreso mejoran su condición en el ámbito de resarcimiento de sus derechos en las áreas de atención transversales e integrales del programa en el periodo t, respecto al total de familiares conseguido posterior a su ingreso en el programa en el periodo t, donde el Grado de cumplimiento del indicador fue de 82.22%; para 2020 y con el objetivo de contar con una mejor medición del indicador, se reajustó como Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar, con un grado de cumplimiento de 100%; en 2022 se mantuvo el mismo indicador de 2020 con un Grado de cumplimiento del 106%. (Véase Gráfico y Tabla 5).



Gráfico 5. Cumplimiento del Indicador de Propósito y Meta Física del Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa

Tabla 5. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

Indicador de Propósito					
Resultado Comparativo 2018 – 2022	2018	2019	2020	2021	2022
Metas Físicas alcanzadas (beneficiarios)	N/A	118	141	141	127
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito (%)	N/A	82.22%	97.16%	100%	106%

Fuente: Elaboración propia con base en Informes de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 a 2022, del programa.

3.4 Metas Físicas

3.4.1. Bienes y/o Servicios

En lo referente al otorgamiento de servicios de atención integral a los beneficiarios inscritos en el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, mismos que se realizaron con recursos propios del DIF Ciudad de México, en 2019 se programaron 684 servicios de atención integral y alcanzándose el 100%; para 2020 se reajustaron a 423 igual que para 2021. Derivado de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), de las jornadas de servicios integrales que se tenían calendarizadas, solo fueron proporcionadas las atenciones de salud a primer nivel de manera presencial hasta el mes marzo, después de ese periodo ya no fue posible otorgarlas.



Posteriormente, en los meses de abril a junio del 2021 se realizaron llamadas de seguimiento a cada una de las personas beneficiarias del programa con el objetivo de identificar necesidades o alguna situación de vulnerabilidad que requería ser atendida, de esa forma se canalizan de acuerdo a la naturaleza de cada caso, a las diferentes áreas de este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México o en todo caso a otras Instituciones para su atención por ello la cantidad de servicios proporcionados disminuyó a 178 en 2020; es decir, solo se obtuvo el 42% del total de los servicios integrales; y para 2021 aumentaron a 271 que equivale al 64% del total de los servicios integrales; no obstante el permanecer en promedio un 50% por debajo de la programación de servicios en los últimos 2 años, el incremento en 2021 muestra un importante repunte para alcanzar, a largo plazo, la totalidad de los servicios integrales programados.

Para dar cumplimiento a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, durante el mes de junio de 2022, se realizó el pase de supervivencia; 143 personas beneficiarias acudieron presencial y 6 por motivo de salud se realizó el pase a través de la plataforma digital.

En el mes de septiembre del presente año, se realizó jornada de servicios médicos y dentales, en los cuales se realizó la invitación a todas las personas beneficiarias del programa, sin embargo, solo 5 personas asistieron a dicha jornada. (Véase Tabla 6 y Gráfico 6).

Tabla 6. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

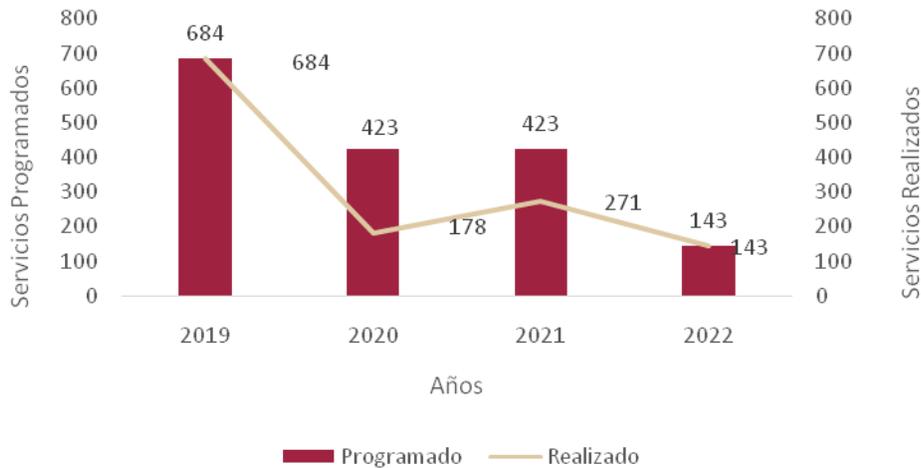
Años	Programado	Ejecutado	Comentarios
2018	N/A	N/A	Con el inicio en la operatividad del programa en 2019 se programó beneficiar a 228 familias, mismas que para 2020; finalmente se pudieron beneficiar a 118 familias en 2019 y a 141 en 2020 como meta física, brindando y canalizando de manera gratuita servicios integrales transversales a su cargo hasta a 684 familiares en 2019. En 2020 y 2021 se reajustaron las programaciones de los servicios integrales a 423, de los cuáles solo se pudo alcanzar el 42% y 64% respectivamente, lo anterior derivado principalmente por la Contingencia Sanitaria por la pandemia
2019	684	684	
2020	423	178	



Años	Programado	Ejecutado	Comentarios
2021	423	271	SARS. Para el 2022 se lograron 99.31% de cumplimiento. Sin embargo solo se logro 6 canalizaciones de enero-diciembre ya que los servicios integrales transversales son ofrecidos constantemente, sin embargo, las personas refieren recibir por atención psicológica de manera privada o brindado por alguna otra institución del Gobierno de la Ciudad de México.
2022	143	143	

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa.

Gráfico 6. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios) Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa.

3.4.2 Montos entregados

El Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017; de 2019 a 2022, ha realizado de manera ininterrumpida la transferencia electrónica de un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.), y se observa en la Tabla 7.



Tabla 7. Resultado Comparativo de montos entregado de 2019 a 2022 por el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017

Resultado Comparativo 2018 – 2021	2018	2019	2020	2021	2022
Montos otorgados mensualmente	N/A	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00
Montos otorgados anualmente	N/A	\$2,827,750.00	\$6,537,894.00	\$6,891,000.00	\$6,994,000.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa.

3.5 Análisis y evolución de la cobertura

La cobertura del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en 2019 fue del 52%, considerando que en el último trimestre del año comenzó su operatividad, se tuvo una respuesta considerable; sin embargo para 2020 y 2021 con motivo de la continuidad de la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19); por lo que se refiere a la programación de la población objetivo se mantuvo con 228 beneficiarios, de los cuales en 2020 se alcanzaron 141, lo que representa el 62% de la población total, de manera constante. Por lo que es importante resaltar que no se ha visto disminuido el padrón de beneficiarios ya que en el 2022 se beneficiario 143 personas lo que representa 99.31%, se espera que o mediano o plazo dicho padrón pueda aumentar. (Véase Tabla 8 y Gráfico 7)

Tabla 8. . Comparativo Metas Física y Evolución de la Cobertura Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

Comparativo Meta Física			
Bienes y/o Servicios			
Años	Programado	Ejecutado	Comentarios
2018	N/A	N/A	En 2019 su cobertura fue del 51.75%, en entrevistas de campo con el área, han estado trabajando en una base de datos para rastrear a más beneficiarios; la problemática que han enfrentado, es la movilidad de esta población hacia otros estados de la República. Para 2020 y 2021 la evolución de la cobertura fue de 97.56%, considerando que la meta física
2019	228	118	
2020	228	141	



Comparativo Meta Física			
Bienes y/o Servicios			
Años	Programado	Ejecutado	Comentarios
2021	228	141	modificada se definió como 141 para ambos años, lo cual implica que pese a la Contingencia Sanitaria por la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), el programa siguió operando, otorgando los apoyos monetarios y los servicio integrales. Sin embargo para el 2022 se beneficiario 143 personas de las cuales existe una variación de enero –diciembre de 0.69%.
2022	224	143	

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa.

Gráfico 7. Evolución histórica de la cobertura Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2022, del Programa.



3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios

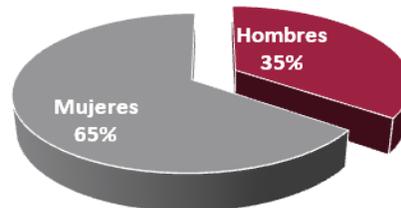
Tabla 9. Análisis del padrón de beneficiarios Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017

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 información por alcaldía, Estados de México, por municipio y Estados de la República
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por ocupación	No aplica. No se cuenta con esa información.
Distribución por grupos de edad	Sí aplica.

a) Distribución por sexo

Para el análisis de la distribución de sexo, se tomó como base el Padrón de Beneficiarios del ejercicio 2022, el cual arrojó que el 65% son mujeres y el 35% hombres. (Véase Gráfico 8).

Gráfico 8. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

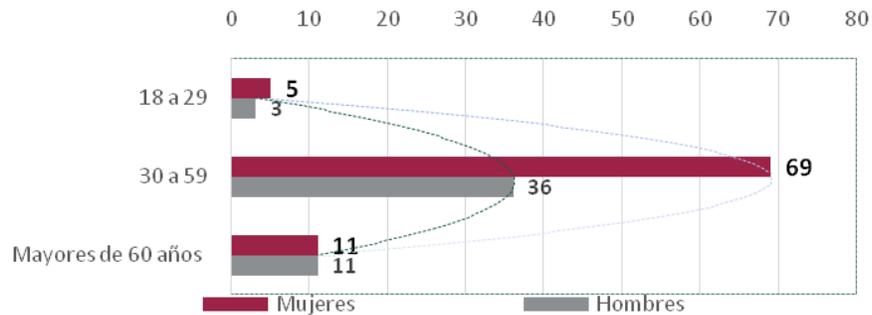


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022



La distribución porcentual por sexo mujer y hombre, se concentró en los rangos etarios de 18 a 60 años, con un total de 143 beneficiarios. En el caso de mujeres y hombres en el tercer grupo, mayores de 60 años con un porcentaje del 15.44%, donde las mujeres ocupen 7.72% y los hombre 7.72% respectivamente; los jóvenes de 18 a 29 años ocupan 5.62%, con 3.62% mujeres y 2% hombres, del rango de 30 a 59 ocupa el 73.76% donde mujeres son 47.75% y 26.01% son hombres con un total de 143 beneficiarios. El Gráfico 9 muestra el total de hombres y mujeres por rango etario.

Gráfico 9 Total de rango etario del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

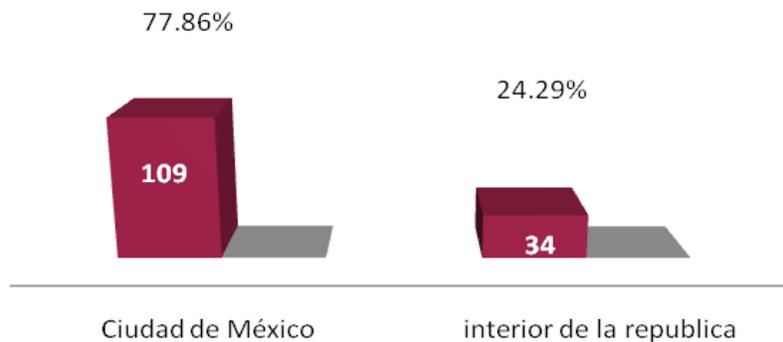


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

b) Distribución por territorio, Alcaldía

De acuerdo con el Padrón de Beneficiarios ejercicio 2022, la población beneficiaria se localiza en la Ciudad de México, con 77.86% y en el interior de la República con 24.29%, (Gráfico 10)

Gráfico 10. Distribución territorial a nivel Nacional del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

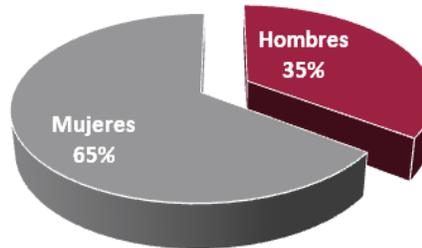


Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022.



Respecto a la distribución territorial por sexo en la Ciudad de México, el 65% son mujeres y el 35% hombres (Gráfico 11).

Gráfico 11. Distribución porcentual por sexo del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

Conforme a la base de datos del Padrón de beneficiarios, el 24.29% se concentra en el interior de la República; con respecto a la Ciudad de México, el mayor porcentaje de concentración se encuentra en la Ciudad de México con 77.86% en las Alcaldías de Coyoacán y Tlalpan con 13% y 12% respectivamente, y con menor porcentaje se encuentran las Alcaldías Cuajimalpan, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo y Milpa Alta, las cuales tienen tan solo 1% de beneficiarios. Cabe Señalar que el grado de marginación en las Alcaldías de la Ciudad de México, de acuerdo con cifras de la CONAPO, se considera muy bajo. (Véase Tabla 10).

Tabla 10. Comparativo Metas Física y Evolución de la Cobertura del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

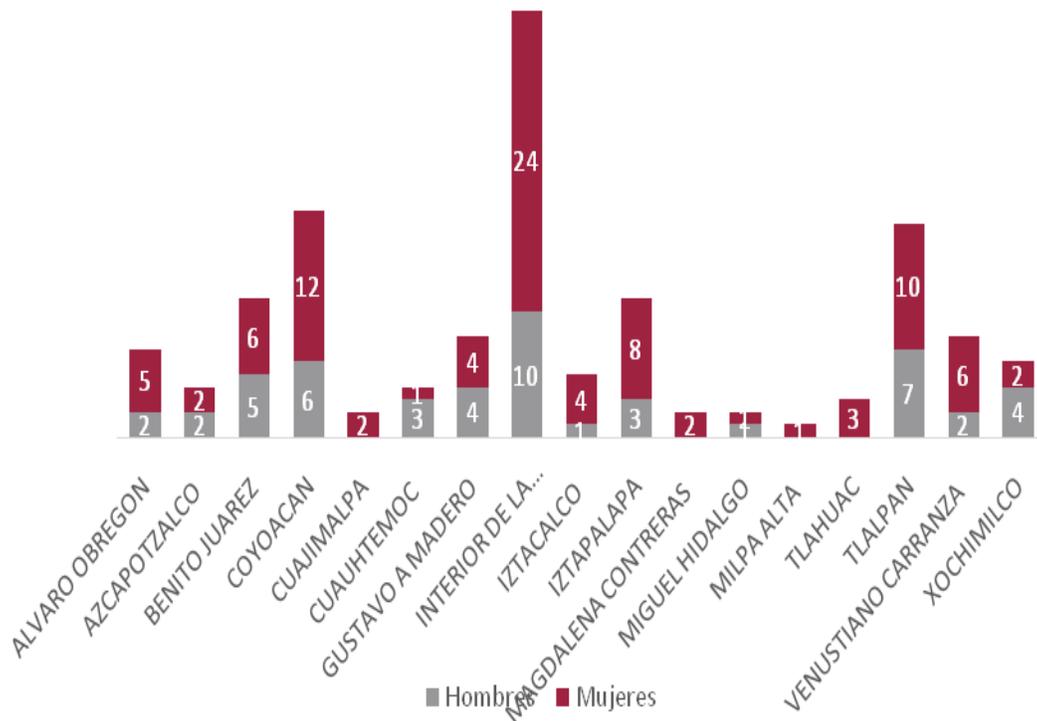
ALCALDÍA	PORCENTAJE	GRADO DE MARGINACIÓN
ALVARO OBREGON	5%	MUY BAJO
AZCAPOTZALCO	3%	MUY BAJO
BENITO JUAREZ	8%	MUY BAJO
COYOACAN	13%	MUY BAJO
CUAJIMALPA	1%	MUY BAJO
CUAUHTEMOC	3%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	6%	MUY BAJO
INTERIOR DE LA REPUBLICA	24%	
IZTACALCO	3%	MUY BAJO
IZTAPALAPA	8%	MUY BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	1%	MUY BAJO
MIGUEL HIDALGO	1%	MUY BAJO
MILPA ALTA	1%	MUY BAJO
TLAHUAC	2%	MUY BAJO
TLALPAN	12%	MUY BAJO
VENUSTIANO CARRANZA	6%	MUY BAJO
XOCHIMILCO	4%	MUY BAJO
TOTAL	100%	

Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022



Con respecto a la distribución de mujeres y hombres por alcaldía se observa que la mayor población femenina se tiene en las alcaldías Coyoacán, Tlalpan, Iztapalapa, Benito Juárez y Venustiano Carranza sumando 65 mujeres; por su parte las alcaldías en donde se tiene una mayor concentración varonil son Benito Juárez, Coyoacán, y Tlalpan que suman 18 hombres; y en comparación con el Interior de la República ésta cuenta con 24 mujeres y 10 hombres, como se muestra en el Gráfico 12.

Gráfico 12. Total de mujeres y hombres por alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022



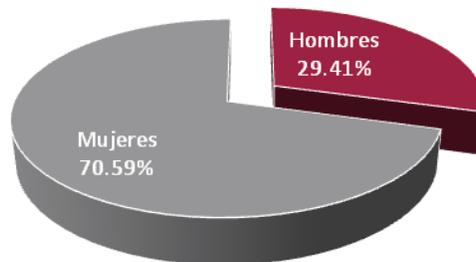
Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022.

c) Interior de la República

Debido a que la población beneficiaria del programa social se encuentra distribuida en varias regiones geográficas de la República Mexicana que equivale al 23.61%, tenemos que la concentración territorial por sexo, es de 70.59% son mujeres y 29.41% son hombres, que equivalen a 10 y 24 respectivamente (Véase Gráfico 13).



Gráfico 13. Total de mujeres y hombres por alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022



Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022.

Lo anterior muestra que aunque el Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, tiene cobertura en la Ciudad de México, es posible seguir apoyando a los beneficiarios que emigraron al Interior de la República otorgando tanto el apoyo económico, como servicios integrales establecidos en sus Reglas de Operación del ejercicio.



IV. Módulo de análisis cualitativo

El presente diagnóstico muestra los resultados de dos entrevistas realizadas a las personas que se encarga de Administrar, operar y dar seguimiento al Programa de Discapacidad y Bienestar CAPREPOL.

- a) Al menos de una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (director de área o superior);
- b) Al menos de una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.

4.1. Diagnóstico y planeación

1. Diagnóstico y planeación

1. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

R. Los servidores públicos coinciden en que los documentos, fuentes de información o registros administrativos son: Expedientes, físicos de las personas beneficiarias y actualizaciones de la documentación con su correspondiente soporte digital para brindarle un seguimiento de cada caso. Así mismo se cuenta con la integración de un padrón de personas beneficiarias de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, Artículo 58, el cual se actualiza de acuerdo a la información proporcionada por cada una de las personas beneficiarias se implementa el pase de supervivencia en el mes de junio del presente año y encuestas de satisfacción.

2. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios 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.

R. Los servidores público que contestaron la encuesta deducen lo siguiente

1. Sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.
2. Calendarización para revisión se cuenta con mayor monitoreo y sistematización constante de expedientes de las personas beneficiarias del programa y actualización de los mismos.

4.2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios



3. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

R. Los servidores públicos comentan que derivado de los procesos administrativos concernientes a la empresa que presta sus servicios para la dispersión de recursos correspondientes, a inicios del presente ejercicio se realizó el proceso de entrega y cambio de tarjeta a las 143 personas beneficiarias del programa social. Así mismos se mejoró la integración de la documentación de los expedientes de personas beneficiarias del Programa

4. ¿Cuáles han sido las acciones adicionales de formación y capacitación al interior del programa que fueron incorporadas en el año 2022? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

R. Los servidores públicos mencionan que durante el periodo del 15 de agosto al 09 de septiembre de 2022, personal operativo que brinda atención a las personas beneficiarias del “Programa Especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017”, reciben la capacitación el curso denominado “Curso Atención Ciudadana de Calidad” en cual fue realizado de forma virtual por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.

5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?

R. Con la finalidad de dar cumplimiento con la meta física establecida de acuerdo al presupuesto otorgado para el “Programa Especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017”, es esencial obtener la información actualizada de las 228 víctimas mortales del sismo del 19 de septiembre de 2017, a efecto de realizar un cruce de información para verificar quienes no cuentan con el apoyo económico el cual contribuye a la restitución de sus derechos, y realizar la incorporación correspondiente. Así mismo brinda más la difusión entre las personas beneficiarias del Programa de trípticos o dípticos informativos con los servicios integrales transversales que son operados por el Sistema DIF y los cuales pueden ser otorgados para ellos y sus familias.

6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

R: Los servidores públicos mencionan que el “Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017”, dio inició en el ejercicio 2019, en seguida se muestra el presupuesto destinado para la operación y el número de personas beneficiarias al cierre de cada ejercicio.



EJERCICIO	PRESUPUESTO	PERSONAS BENEFICIARIAS
2019	\$5,472,000.00	118
2020	\$7,320,000.00	141
2021	\$7,700,000.00	141
2022	\$7,700,000.00	143

Por tal motivo se muestra el incremento de las personas beneficiarias. Así mismo el monto mensual entregado siempre ha sido de manera consecutiva e interrumpida desde el inicio del programa a la fecha el monto entregado ha sido de \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.) mediante a la transferencia electrónica de un apoyo monetario.

Por lo que se requiere realizar un análisis más profundo constante que nos permita analizar si los montos entregados son suficientes para los beneficiarios.

7. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

R. Los servidores públicos consideran que uno de los principales mecanismo de participación social, es la aplicación de una encuesta de satisfacción con la finalidad de identifica las herramientas adquiridas y para brindar un fortalecimiento de la resiliencia (psicoemocional, físico y mental) de las y los beneficiarios, midiendo el impacto del programa y necesidades, elaborada en colaboración con la Coordinación de Planeación del DIF Ciudad de México, que se , la que permitido identificar fortalezas y áreas de oportunidad del programa; así como la realización del pase de supervivencia a las personas beneficiarias; Así también la comunicación permanente y constante por medio de WhatsApp con los beneficiarios del Programa podemos identificar alguna dudas o aclaraciones.

4.3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?

R. Los servidores públicos mencionan que:

- La revisión y calendarización de actividades para el monitoreo constante de los expedientes.



- La integración de la documentación y actualización de información de los beneficiarios.
- Seguimiento a servicios integrales transversales y canalizaciones
- Calendario de solicitud de dispersión
- Llamadas aleatorias a las personas beneficiarias con la finalidad de verificar si el recurso es entrega en tiempo y forma

9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

R. Los servidores públicos argumentan que con el objetivo de para dar cumplimiento a lo señalado en las Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017; que a la letra dice en su inciso b:

“... b) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 480 familiares; y ...”

Continuamente se ha invitado a las personas beneficiarias del Programa mediante a las ferias de servicios, sin embargo, no acuden a las mismas, ya que existe una falta de interés de las personas beneficiarias en recibir los servicios integrales transversales, con frecuencia se les informan los servicios a los cuales tiene derecho por ser beneficiarios del programa, sin embargo, hacen caso omiso a dicha invitación

Por lo que se observa una falta de participación de los beneficiarios a los diferentes servicios integrales trasversal que ofrece el DIF de la Ciudad de México mediante el programa es necesario reforzar y hacer más atractivo a los beneficiarios dichos servicios, para poder cumplir los objetivos que especifica las Reglas de Operación de dicho programa.

10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

R. Los servidores públicos determinan que la actualización constante del padrón de las y los beneficiarios, del programa y la sistematización de actualización de los expediente constante, así como mantener la comunicación constante mediante WhatsApp fortalecieron el sistema información y operatividad del programa

11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

R. Los servidores públicos consideran que los indicadores de resultados son adecuados ya que se pueden identificar, verificar y medir claramente los objetivos del programa y no proponen ningún cambio, sin embargo es necesario modificar los indicadores de resultado donde se mencionan los servicios integrales transversales, para generar mayor interés y obtener una alta demanda de estos mismo , así mismo poder logra uno de los objetivos específicos del Programa Especial de Apoyo a



personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017.

4.4. Resultados

4. Resultados

12. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

R. Los servidores públicos coinciden en que el programa incide con mayor claridad en el problema público a través de

- Incomodidad por parte de las personas beneficiarias de programa al acudir a realizar algún trámite al Módulo de Atención a las Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre del presente año, debido a que refieren recordar las pérdidas de sus familiares.
- La falta de interés por parte de las personas beneficiarias no aceptan lo servicios integrales transversales
- Brindar una continuidad del Programa después de la conclusión de la presente administración

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

R. Los servidores públicos argumentan que la implementación de la calendarización a mediante el cual se obtiene la programación de la entrega de informe de seguimiento y monitoreo de expedientes, así mismo la integración de documentación derivado del pase de supervivencia, sistematización de la documentación que integra la actualización de la documentación de los beneficiarios.

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

R. Los servidores públicos refieren y coinciden en que es necesario generar y revisar la forma de participación de los beneficiarios en el servicio integrales transversales, y por otro lado, es necesario actualizar el padrón de beneficiarios e integrar a los que aún no han sido aceptado “Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017” con el objetivo de cubrir la meta física señalada en las Reglas de Operación.



V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

En este módulo se informan sobre los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción, luego de atender los criterios generales presentados en los lineamientos específicos publicados por EVALUÁ.

Perfil de personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta.

Personas beneficiarias o usuarias del programa social, conformada por 144 beneficiarios

Explicación sobre la estrategia de muestreo que se aplicará y su justificación

Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción

En su esencia, 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.

Diseño metodológico de la muestra

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple y muestreo por conveniencia (mixto), en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.



Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z α = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

d = probabilidad de error

Una vez aplicado el muestreo aleatorio simple y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; aunque el programa tiene por objetivo atender a la población que presenta vulnerabilidad en la garantía del ejercicio de sus derechos, en la práctica cualquier persona puede hacer uso del servicio.

Justificación

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 derechohabientes 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 con el 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, el muestreo por conveniencia y con el objeto de 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 2022.

El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de beneficiarios por alcaldía.

Para la construcción de las encuestas de satisfacción se aplicarán 85 encuestas a las y 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 las y 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 85 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 electrónicos). 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 será valorada por el área responsable del programa, a partir de la prueba piloto, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportará 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 permanecerá 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 las y los beneficiarios.
- **Costos.** La técnica representa 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.



Cálculo de la muestra

Tabla 11. Población Total del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

Alcaldía	Total Beneficiarios
Álvaro Obregón	7
Azcapotzalco	4
Benito Juárez	13
Coyoacán	18
Cuajimalpa de Morelos	2
Cuauhtémoc	4
Gustavo A. Madero	8
Iztacalco	4
Iztapalapa	11
La Magdalena Contreras	2
Miguel Hidalgo	0
Milpa Alta	1
Tláhuac	3
Tlalpan	17
Venustiano Carranza	9
Xochimilco	6
Interior de la República	35
TOTAL	144

Fuente: DIF Ciudad de México (Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"), 2022

Cálculo de porcentaje de encuestas a realizar por Alcaldía

Tabla 12. Calculo de porcentaje de encuestas a realizar por Alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

Alcaldía	Total Beneficiarios	Encuestas mínimas por alcaldía	Encuestas mínimas por alcaldía
Álvaro Obregón	7	5	5
Azcapotzalco	4	3	3
Benito Juárez	13	9	10
Coyoacán	2	1	1
Cuajimalpa de Morelos	4	3	3



Alcaldía	Total Beneficiarios	Encuestas mínimas por alcaldía	Encuestas mínimas por alcaldía
Cuauhtémoc	18	13	14
Gustavo A. Madero	8	6	6
Iztacalco	4	3	3
Iztapalapa	11	8	9
La Magdalena Contreras	2	1	2
Miguel Hidalgo	0	0	0
Milpa Alta	1	1	1
Tláhuac	3	2	2
Tlalpan	17	12	13
Venustiano Carranza	9	6	7
Xochimilco	6	4	5
Interior de la República	35	15	5
TOTAL	109	78	85

Fuente: Elaboración propia con cálculos de la Coordinación de Planeación 2022.

Nota: Se agregan 7 llamadas más al muestreo, en caso de encontrar inconvenientes en encuestas. (No respondidas beneficiarios no localizados).

Tabla 13. Identificación de los requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento

Áreas Involucradas	Recursos humanos	Materiales	Presupuestarios	Infraestructura	Equipamiento
Coordinación de Planeación	2 personas	2 computadoras 1 teléfono	0	Encuesta realizada	Internet Google Forms
Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	2 personas	2 computadoras 2 teléfono	0	Padrón con números telefónicos	Internet Google Forms

Fuente: Elaboración propia con cálculos de la Coordinación de Planeación 2022.

Estrategia de Capacitación

La estrategia de capacitación requiere

- Definir de manera clara el **objetivo de la encuesta**, establecer objetivos, metas y medición.
- El **propósito del proyecto** es contribuir a generar mayor conocimiento sobre la encuesta de "Sismo 2023" y las herramientas estratégicas en la organización.



- Gestionada estratégicamente, la capacitación es implementada como un medio para identificar y guiar el desarrollo futuro de la encuesta a realizar, y garantizar que se encuentre con el personal apto y eficiente, para lograr con éxito las encuestas.

Una vez que tenemos detectado el objetivo, determinamos cómo y qué usaremos para diseñar el programa de capacitación.

Recursos; determinar los elementos con los que se cuentan para llevar a cabo la estrategia de capacitación y con esto cumplir con las expectativas de la capacitación.

Por medio de una conferencia en la plataforma de **Zoom**, con un alto impacto, y con claves precisas. Se le expondrá una presentación Power Point, dando instrucción de cada paso a seguir para la encuesta a realizar.

Identificación de la modalidad de levantamiento más adecuada

Se realizará un formulario por medio de Google Forms, para posteriormente enviar el vínculo a los enlaces de la Dirección del área, y estos se encargarán de hacerla llegar a sus beneficiarios por medio de mensajes (whatsapp o sms), seleccionando sólo a los correspondientes a la cantidad requerida por cada alcaldía.

Estrategia para la obtención del consentimiento informado

En la encuesta se incluirán dos leyendas que a continuación se anuncia:

a) “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

b) Autorizo de manera voluntaria al contestar esta encuesta, utilizar los datos obtenidos en la encuesta e información que me fue requerida en la presente encuesta de satisfacción. Así mismo se me comunicó los fines para los cuáles será utilizada mi información y doy consentimiento para la finalidad de dicha encuesta.

Elaboración de un cronograma que incluya los tiempos para el levantamiento

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	Del 9 al 16 de enero de 2023	Reuniones de trabajo con los enlaces determinados para determinar los objetivos y alcances del instrumento de recolección de



		la información y métodos de aplicación.
Capacitación del personal para el trabajo	24 y 25 de enero de 2023	Conformación del equipo y capacitación para asesorar al área en la aplicación de la encuesta.
Levantamiento de la encuesta	6 al 24 de febrero de 2023	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de base de datos	1 al 15 marzo de 2023	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos.

Fuente: Coordinación de Planeación 2023

Tabla 14. Cronograma de ejecución Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN						
Enero						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
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	31				
Febrero						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			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				



Levantamiento de la Encuesta SISMO 2023

Fuente: DIF Ciudad de México 2023

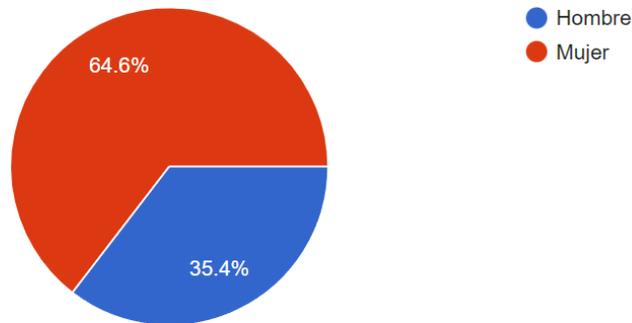


Encuesta de Satisfacción 2022 Gráficos de la encuesta de Satisfacción “Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022

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:

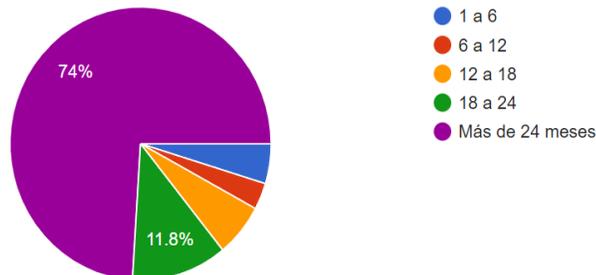
Sexo del beneficiario(a) que contestó la encuesta



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

La mayor participación de las personas encuestadas sigue siendo de las mujeres con el 64.6%; mientras que los hombres representan el 35.4%, no obstante, aumentó 2.9% porcentaje el grado de hombre, y reduce 2.9% el porcentaje de mujeres.

¿Por cuánto tiempo ha recibido el apoyo? (en meses)



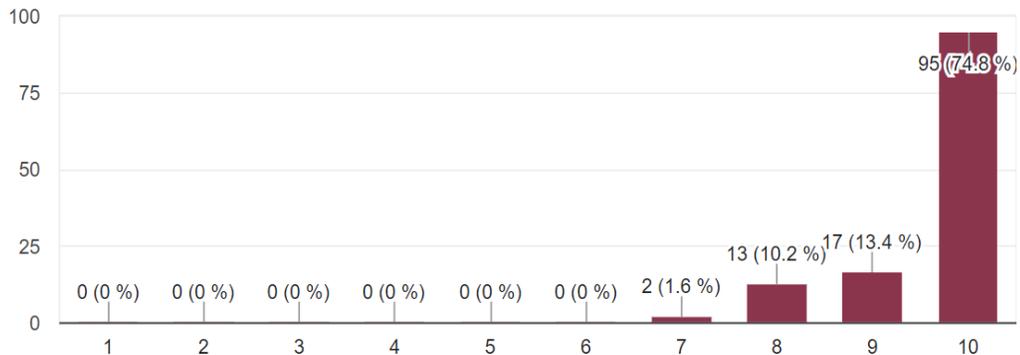
Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.



El 74% de los encuestados indican que han recibido el apoyo por más de año y medio, considerando el inicio de la operatividad del Programa en 2019, y por otra parte solo el 3.1% lo han recibido entre 1 y 6 meses

Imagen del Programa

¿Cómo calificaría la información proporcionada? Donde 1 es poco claro y 10 muy claro

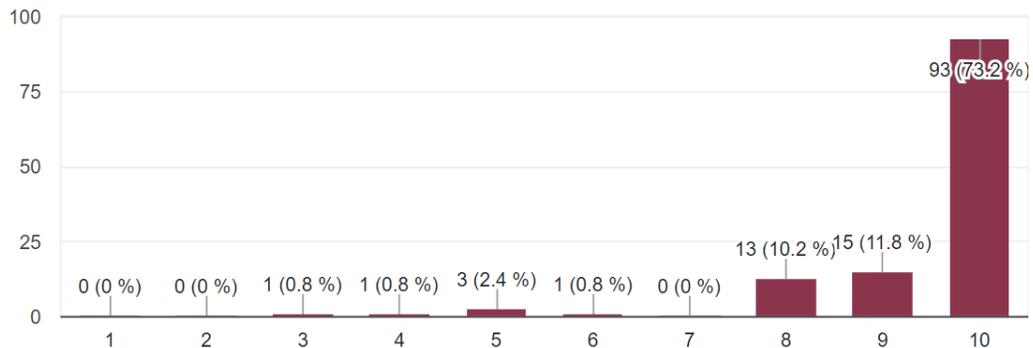


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

El 74.8% de los encuestados indica que la información proporcionada ha sido muy clara y para el 31% restante fue clara, solo el 1% consideró que no lo era.

Expectativas del programa

¿En qué medida el programa ha aportado a su calidad de vida? Donde 1 es poco y 10 mucho



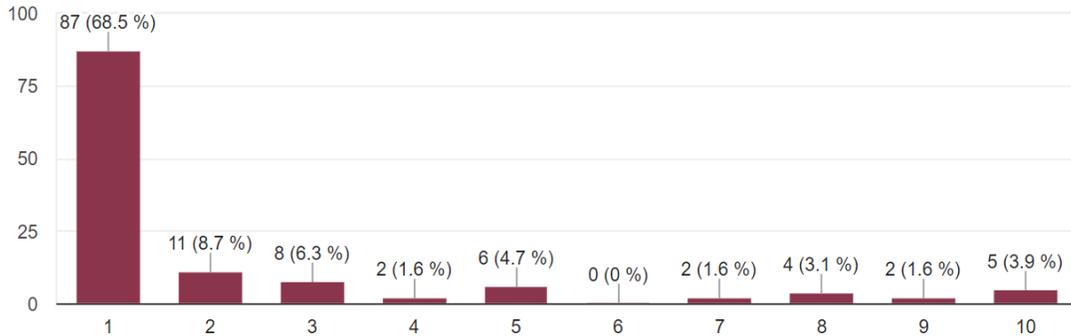
Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023..

Se puede observar que el 95.2% de las personas que contestaron la encuesta, consideran que el programa ha aportado a su calidad de vida, lo cual representa una gran avance en comparación con el



año 2020, en el que el 36.50% de las personas encuestadas contestaron que consideran que el programa ha cambiado sus condiciones de vida.

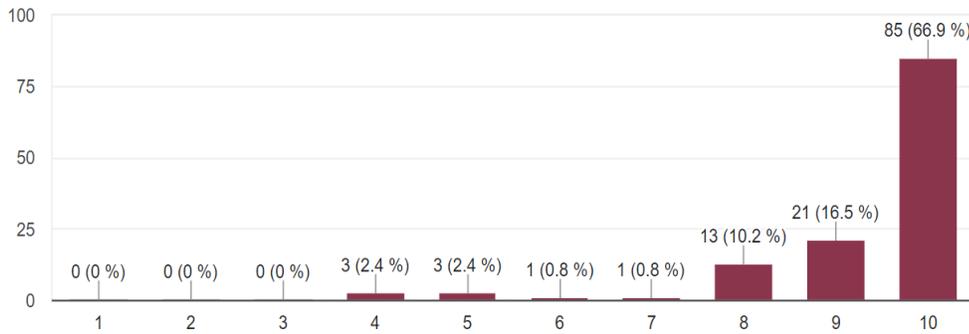
¿Qué tanto impactaría en su economía no contar con este beneficio? Donde 1 es sí me impactaría mucho y 10 no me impactaría mucho.



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

El 87% de los beneficiarios que respondieron la encuesta, considera que sí les impactaría en su economía no contar con ese beneficio; y el 3.9% contestó que no le impactaría, que en comparación con 2022 que fue del 6.8%.

¿Cómo califica la entrega del apoyo económico en cuanto a calidad: (cantidad, forma de entrega y tiempo? Donde 1 es pésima calidad y 10 excelente calidad



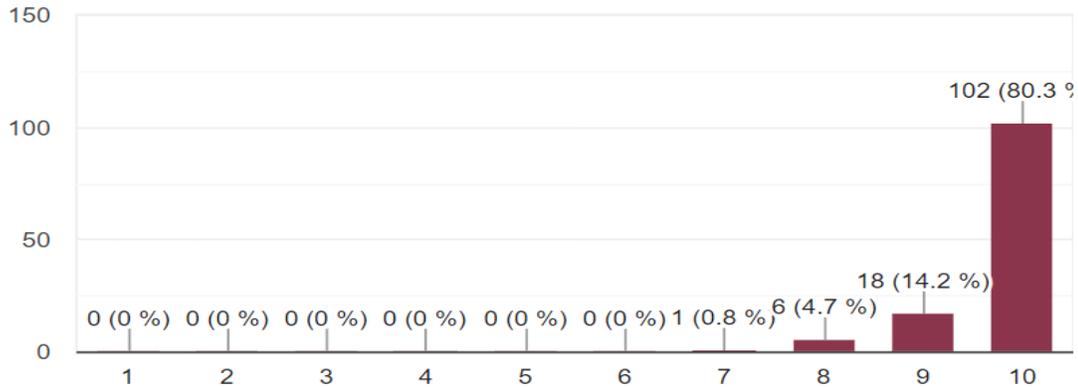
Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

Respecto al tiempo, forma y calidad del apoyo y servicios otorgados, la calificación fue de 10 para el 85.4% de población beneficiaria que contestó la encuesta; el 8.8% contestó que es de mala calidad.



Calidad de la Gestión

¿Cómo calificaría la información que se le proporcionó sobre los trámites? Donde 1 es no clara y 10 muy clara

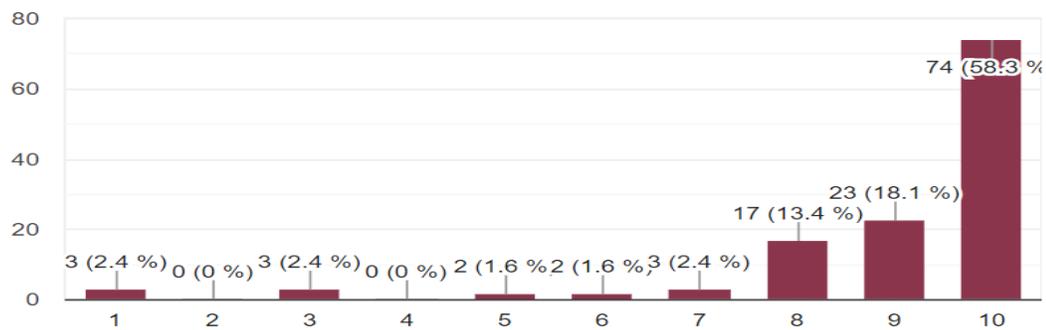


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

El 94.5% de los beneficiarios que respondieron la encuesta, considera la información es muy clara; y el 0.8% restante indicó que era clara.

Contraprestación

¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar el apoyo? Donde 1 es muy tardado y 10 llega a tiempo



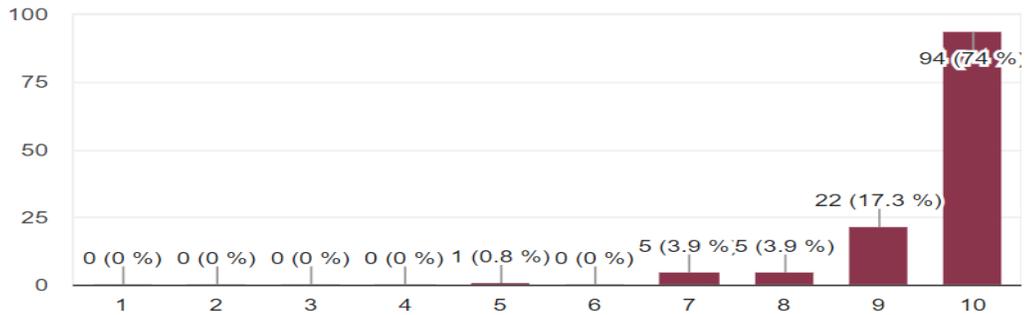
Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

Respecto al tiempo que tarda en llegar el apoyo, la calificación fue de 10 para el 58.3%, menor que en 2022 con 60.7% de población beneficiaria. Sin embargo, 2.4% registró una calificación de 1 aumentando en comparación con 2022 que fue de 0.9%; por lo que en términos generales el 89.8% de la población encuestada califican el apoyo no tarda en llegar.



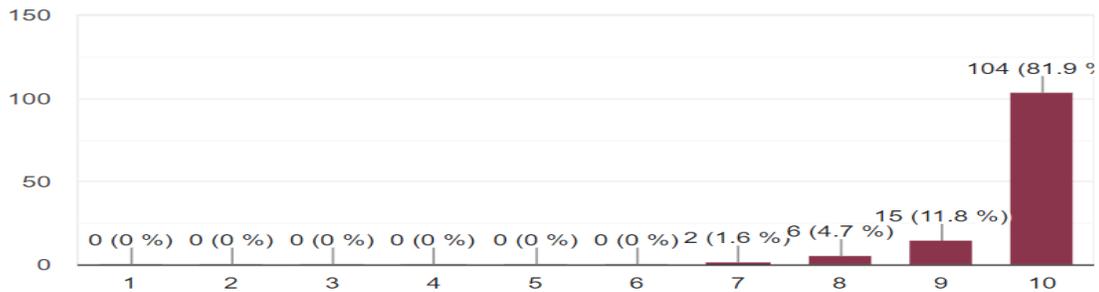
Satisfacción

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



El nivel de satisfacción de los **Fuente:** Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023. beneficiarios alcanzó el 100% toda vez que ningún beneficiario respondió que estaba insatisfecho, a diferencia del 2020 en donde el 74 % de los beneficiarios que respondieron la encuesta, se considera satisfecho con el programa y el 3.9 % se considera poco satisfecho o insatisfecho, sin embargo 0.8% calificaron con 5 el grado de insatisfechos .

¿Qué calificación le daría al programa? donde 1 es malo y 10 muy bueno

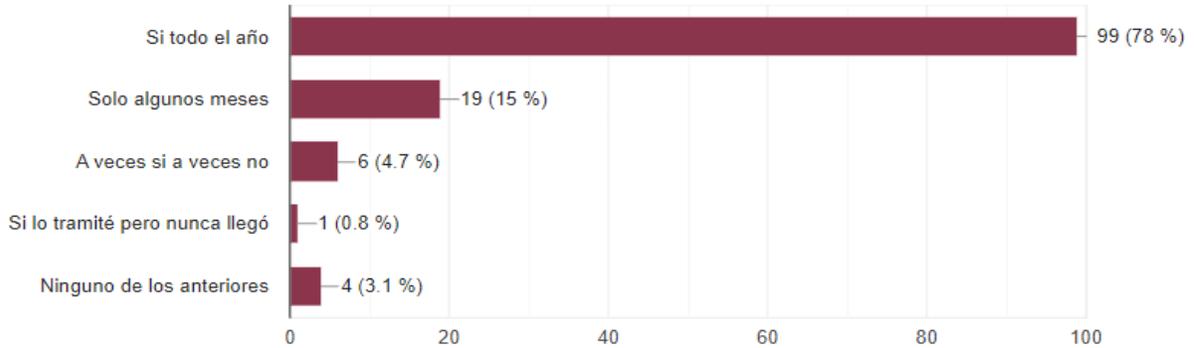


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

La encuesta arrojó que el 81.9% de las personas que contestaron la encuesta, registró una calificación de 10 al programa (muy bueno), que en comparación con 2021 fue de 82.9%; la calificación más baja fue de 7 con el 1.6% que a diferencia de 2021 con 0.9% de los beneficiarios indicaron que tenía una calificación aprobatoria. Por tanto, los resultados de la encuesta muestran la contribución del Programa en los objetivos del corto y mediano plazo han sido buenos, no obstante se requiere mantener la continuidad al programa para mejorar la condición de vida de los beneficiarios.



Durante el ejercicio 2022 ¿Usted recibió el beneficio económico?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

En cuanto a si recibieron algún beneficio económico durante el año, el 78% indicó que sí lo recibió, el 15% que solo en seguimiento; por tanto, es necesario identificar las causas de la falta de atención al 3.1% de la población encuestada que refiere no haber recibido el apoyo económico pero si lo trámite.

Durante el ejercicio 2022, ¿Usted recibió alguna atención integral además del apoyo económico? (atención psicológica, herramientas emocionales, servicio de salud médica y dental, actividades lúdicas, culturales y recreativas, apoyos con despensa

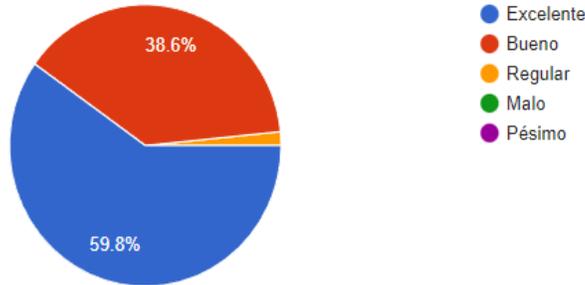


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

La encuesta arrojó que el 20.5% de las personas que contestaron la encuesta, indicaron que recibieron únicamente el apoyo económico, el 27.6% indica que al menos 3 servicios integrales, 33.1% únicamente recibieron el apoyo económico; por otra parte el 17.3% no fue de su interés recibir nada más; por lo que el 1.6% restante contestó que nunca no supieron cómo realizar el trámite para obtenerlo pero le hubiera gustado tenerlo; con ellos es importante identificar las causas para que la cobertura del programa sea mejor.



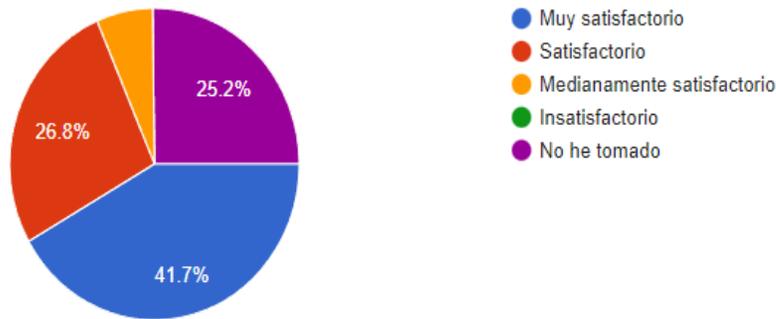
¿Qué le ha parecido la información lúdica, recreativa e informativa que se le ha mandado por Whatsapp en 2022?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

Respecto al seguimiento que se llevó a cabo en el año 2022, referente al seguimiento de entrega de información se le ha enviado por medio de Whatsapp personal información lúdica, recreativa e informativa a las y los beneficiarios, más del 59.8% indicó que era excelente, el 38.6% que fue bueno: por lo que respecta a quienes contestaron que era regular fue el 1.6 refiere que es regular, es necesario identificar las problemáticas y resolverlas para alcanzar la totalidad de la cobertura del programa.

Indique su nivel de satisfacción con todos los servicios integrales que recibe del programa (terapias, servicio de salud, actividades culturales y recreativas, etc.)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2023.

En cuanto al nivel de satisfacción de todos los servicios integrales se observa que el 41.7% de la población encuestada respondió que fue muy satisfactorio el 26.8%, que no lo han tomado y el 25.2% que es satisfactorio, el 4.3% restante indica que es medianamente satisfactorio o insatisfactorio, que en comparación con el año 2020 respondieron que, el 32.12% de la población beneficiaria considero un nivel Muy satisfactorio y el 46.7% un nivel Satisfactorio, lo que indica que el 78.84% está satisfecho con todos los servicios integrales que brinda el Programa. Sin embargo, el 6.3% registró un nivel medianamente satisfechos; lo anterior muestra que hubo un incremento considerable en 2021 ya que el nivel ya nos hay niveles insatisfactorios a diferencia al año anterior ya que existía 5.8% de insatisfechos con los servicios integrales.



VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuesta de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1 Mejorar el acercamiento a las personas beneficiarias y posibles beneficiarias.	1.1 Revisión y actualización del padrón de beneficiarios incluir a personas que aún no son beneficiarios	1.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	1.1 Un año	1.1 Reglas de Operación.
	1.2. Mejorar difusión de servicios integrales.	1.2 Mejora en los canales de comunicación.	1.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	1.2 Un año	1.2 Reglas de Operación.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1 Impulso a servicios integrales	2.1 Generar mecanismos de difusión de participación a los servicios integrales.	2.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	2.1 Un año 2.2 Un año 2.3 Un año 2.4 Un año	2.1 Reglas de Operación/Informe de Actividades 2.2 Programa de Labores / Informe de Actividades 2.3 Reglas de Operación. 2.4 Campañas de Difusión / paginas oficiales del DIF - CDMX
	2.2 Fortalecer proceso de incorporación al programa.	2.2 Incorporar mecanismos de control interno	2.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"		
	2.3 Fortalecer los procesos de capacitación.	2.3 Impulsar la capacitación y su calendarización	2.3 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"		
	2.4 Fortalecer mecanismos para difundir acciones y resultados del programa.	2.4 Definición de mecanismos de difusión de acciones y resultados.	2.4 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"		
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Integrar a la población que aún no es beneficiaria	3.1 Identificar el incremento de la población beneficiaria	3.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	3.1 Un año.	3.1 Reglas de Operación



Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuesta de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	<p>4.1 Mayor acercamiento de las o los beneficiarios con la institución</p> <p>4.2 Protocolo para casos especiales</p> <p>4.3 Fortalecer mecanismos de seguimiento y monitoreo</p>	<p>4.1 Mayor comunicación con los beneficiarios para que participen en los servicios integrales</p> <p>4.2 Establecer protocolos claros de casos especiales en un documento</p> <p>4.3 Impulsar el diseño de documentos de Control Interno</p>	<p>4.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".</p> <p>4.2 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".</p> <p>4.3 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".</p>	<p>4.1 Un año</p> <p>4.2 Un año.</p> <p>4.3 Un año.</p>	<p>4.1 Informe de Actividades / documentos de control interno</p> <p>4.2 Informe de Actividades / documentos de control interno</p> <p>4.3 Reglas de Operación.</p>
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Impulso a los servicios integrales	5.1 Realizar análisis de cada uno de los servicios integrales en encuestas anuales	5.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Coordinación de Planeación.	5.1 Un año	5.1 Encuesta de satisfacción
6. Resultados del programa	6.1 Elaborar estrategias de información y promoción de servicios	6.1 Fortalecer mecanismos de promoción de servicios integrales	6.1 Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B" / Coordinación de Comunicación Social.	6.1 Un año	6.1 .Informes en Redes Sociales y medios digitales / Informes de actividades para beneficiarios



Anexos

Documentos de Gabinete

1. CONAPO, Índice de Marginación Entidad Federativa y Municipio 2010
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Marginacion/Datos_Abiertos/Municipio/IMM_2020.xls
2. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2019
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/
3. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2020
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2020_21/
4. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2021
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2021_22/
5. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2022
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2022_23/
6. Evaluaciones Internas DIF CDMX de 2018, 2019, 2020, 2021 Y 2022 en
<https://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
7. Informe de Actividades 2019
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestr1_2020.pdf
8. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetrimestr1_2020.pdf
9. Informe de Actividades 2021
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2022/31/_anexos/PL121311T22_informeenerodiciembre2022.pdf
10. Informe de Actividades 2022
11. http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2023/31/_anexos/PL121311T23_Informeenerodiciembre2023.pdf
12. Padrón de beneficiarios Sismo 2022:
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/padrones/2023/6.%20Padr%C3%B3n%20Sismo_Ejercicio%202022.pdf
13. Reglas de Operación 2019 (Página de SIDESO) <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=786>
14. Reglas de Operación 2020 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=798>
15. Reglas de Operación 2021 (Página de SIDESO)
<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=823>



16. Reglas de Operación 2022 (Página de SIDESO)

<http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=840>

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/61f/9b6/923/61f9b69235862849075587.pdf>



Entrevistas

Entrevista servidor público directivo

Diagnóstico y planeación

1. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

Se continúa con expedientes físicos y actualización de la documentación con su correspondiente soporte en digital para el seguimiento de cada caso.

Se cuenta con la integración de un padrón de personas beneficiarias de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, Artículo 58, el cual se actualiza de acuerdo a la información proporcionada por cada una de las personas beneficiarias.

De acuerdo a lo establecido en las ROP vigentes para el programa y con el objetivo de actualizar la información en el padrón del programa, las personas beneficiarias deberán realizar el pase de supervivencia en el mes de junio del año presente año, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, ubicada en Prolongación Xochicalco 1000, 2° piso Edificio "A", Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez.

Con la finalidad de conocer el impacto del programa social y las posibles mejoras al mismo, se lleva a cabo una encuesta de evaluación.

2. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios 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.
 - *Sistematización de la información a través del SUI, para el seguimiento de los servicios integrales, canalizaciones, etc.*
 - *Calendarización para revisión y sistematización de los expedientes y actualización de los mismos.*

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

3. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

Derivado de procesos administrativos concernientes a la empresa que presta sus servicios para la dispersión de recursos correspondientes, a inicios del presente ejercicio se realizó el cambio de tarjeta a las 143 personas beneficiarias del programa social.

4. ¿Cuáles han sido las acciones adicionales de formación y capacitación al interior del programa que fueron incorporadas en el año 2022? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.



Durante el periodo del 15 de agosto al 09 de septiembre de 2022, personal de brinda atención a las personas beneficiarias del Programa Especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, tomo el curso denominado “Curso Atención Ciudadana de Calidad” en cual fue realizado de forma virtual por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México.

5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?

Con la finalidad de dar cumplimiento con la meta física establecida de acuerdo al presupuesto otorgado para el Programa, se necesita información actualizada de las 228 víctimas mortales del sismo del 19 de septiembre de 2017, a efecto de realizar un cruce de información para verificar quienes no cuentan con el apoyo económico el cual contribuye a la restitución de sus derechos, y realizar la incorporación correspondiente.

6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

El Programa Especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, dio inició en el ejercicio 2019, en seguida se muestra el presupuesto destinado para la operación y el número de personas beneficiarias al cierre de cada ejercicio.

EJERCICIO	PRESUPUESTO	PERSONAS BENEFICIARIAS
2019	\$5,472,000.00	118
2020	\$7,320,000.00	141
2021	\$7,700,000.00	141
2022	\$7,700,000.00	143

Por tal motivo se muestra el incremento de las personas beneficiarias.

El monto mensual entregado desde el inicio del programa a la fecha es constante y corresponde a \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.)

7. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

- 1. De acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación vigentes para el Programa Especial de Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, en el mes de junio se realizará el pase de supervivencia a las personas beneficiarias el cual nos*



permite mantener actualizada la información en el padrón del programa y conocer las necesidades de las personas beneficiarias.

2. *En Coordinación con el Área de Planeación se realiza una encuesta satisfacción misma que es enviada a las personas beneficiarias del programa con la finalidad de identificar las herramientas adquiridas para el fortalecimiento de la resiliencia (psicoemocional, físico y mental), el impacto del programa y necesidades.*
3. *Comunicación permanente a través de la plataforma de WhatsApp.*

Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?

- *Revisión de expedientes constante y actualización de información*
- *Seguimiento a servicios integrales transversales y canalizaciones*
- *Calendario de solicitud de dispersión*
- *Llamadas aleatorias a las personas beneficiarias con la finalidad de verificar si el recurso es entregado en tiempo y forma*

9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

Para dar cumplimiento a lo señalado en las Reglas de Operación del Programa Especial de Apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017; que a la letra dice en su inciso b:

“... b) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 480 familiares; y ...”

Continuamente se ha invitado a las personas beneficiarias del Programa a las ferias de servicios, sin embargo, no acuden a las mismas.

10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

Actualización constante del padrón de personas beneficiarias, con la finalidad de mantener comunicación constante

11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

Si, se considera que son adecuados los indicadores debido a que se identifica claramente el objetivo del programa, ningún cambio se propone.

Resultados

12. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?



- *Incomodidad por parte de las personas beneficiarias de programa al acudir a realizar algún trámite al Módulo de Atención a las Personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre del presente año, debido a que refieren recordar las pérdidas de sus familiares.*
- *Que las personas beneficiarias no aceptan lo servicios integrales transversales.*

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

La implementación de un calendario a través del cual se tenga programada la entrega de informe de seguimiento a monitoreo de expedientes, integración de documentación derivado del pase de supervivencia, sistematización de la documentación que integra la actualización de la documentación.

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

- *Participación de las personas beneficiarias en los servicios integrales transversales.*
- *Actualización de información para contactar a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, y que no son beneficiarias del programa e incorporarlas para cubrir la meta física señalada en las ROP.*



CUESTIONARIO 2

Entrevista servidor público mando medio

Diagnóstico y planeación

1. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

Se implementó un calendario de seguimiento y monitoreo de expedientes del programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, para el ejercicio 2023, en donde se establecen fechas precisas para la entrega de informes de seguimiento a monitoreo de expedientes, integración de documentación de expedientes derivado de pase de supervivencia, revisión de documentación de los expedientes, sistematización de actualización de expedientes, revisión final para el cierre del ejercicio.

2. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios 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.
 - *Derivado de la implementación de la calendarización de actividades se cuenta con mayor monitoreo constante de expedientes de las personas beneficiarias del programa, integración de documentación.*

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

3. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?
 - *Derivado del cambio de la empresa que presta sus servicios para dispersar el recurso, se realizó el proceso de cambio de tarjetas a 143 personas beneficiarias*
 - *Mejora en la integración de la documentación de los expedientes de personas beneficiarias del Programa*
4. ¿Cuáles han sido las acciones adicionales de formación y capacitación al interior del programa que fueron incorporadas en el año 2022? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

El 15 de agosto al 09 de septiembre de 2022, personal de proporciona atención a las personas beneficiarias del Programa Especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, tomo el curso denominado "Curso Atención Ciudadana de Calidad" en cual fue realizado de forma virtual por la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México

5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?



Realizar la difusión entre las personas beneficiarias del Programa de trípticos o dípticos informativos con los servicios integrales transversales que son operados por el Sistema DIF y los cuales pueden ser otorgados para ellos y sus familias.

6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

El monto proporcionada a cada una de las personas beneficiarias desde el inició el de programa no ha sido modificado, cada mes se otorga la cantidad de \$4,000.00, el presupuesto ha tendido un incremento así como la número de personas beneficiarias.

7. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

De acuerdo a la normatividad establecida vigente para el Programa al finalizar el presente ejercicio, el Programa aplicará una encuesta de evaluación sobre el impacto del programa social a las personas beneficiarias, donde se identifica las herramientas adquiridas para el fortalecimiento de la resiliencia (psicoemocional, físico y mental)

Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?

La implementación de la calendarización de actividades para el monitoreo constante de expedientes de las personas beneficiarias del programa e integración de documentación

9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

La falta de interés de las personas beneficiarias en recibir los servicios integrales transversales, con frecuencia se les informan los servicios a los cuales tiene derecho por ser beneficiarios del programa, sin embargo, no son aceptados.

10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

Actualización constante de la información de las personas beneficiarias en el padrón del Programa y sistematización de la actualización de expedientes.



11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

Son adecuados, a través se puede identificar el resultado del programa

Resultados

12. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

- *La continuidad del Programa después de la conclusión de la presente administración*
- *Incremento o disminución del monto otorgado mensualmente a las personas beneficiarias del Programa*

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

La implementación un calendario de seguimiento y monitoreo de expedientes del programa, el cual tiene como fin establecen fechas precisas para la entrega de informes, seguimiento a monitoreo, además de mantenerlos actualizados la documentación y sistematización del mismo.

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

Actualización del listado de personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, que no son beneficiarios del Programa, poder incorporarlos en el mismo y contribuir a la restitución de sus derechos.

Mayor participación de las personas beneficiarias en recibir los servicios integrales transversales



Encuesta de satisfacción (Cuestionarios)

PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, EN EJERCICIO 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA O EL BENEFICIARIO

Fecha de nacimiento de la o el beneficiario

Sexo de la o el beneficiario

- Hombre
- Mujer

¿Por cuánto tiempo ha recibido el apoyo (en meses)?

- 1 a 6
- 6 a 12
- 12 a 18
- 18 a 24
- Más de 24 meses

Alcaldía o Municipio en dónde reside

- Azcapotzalco
- Coyoacán
- Cuajimalpa de Morelos
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco
- Iztapalapa
- La Magdalena Contreras
- Milpa Alta
- Álvaro Obregón
- Tláhuac
- Tlalpan
- Xochimilco
- Benito Juárez
- Cuauhtémoc
- Miguel Hidalgo
- Venustiano Carranza
- Otra...

*¿Cuántas personas integran su familia más cercana?**



- 1-10

IMAGEN DEL PROGRAMA

*¿Cómo calificaría la información proporcionada?**

- 1-10
- 1 Es poco claro
- 10 Es muy claro

EXPECTATIVAS DEL PROGRAMA

*¿En qué medida el programa ha aportado algo positivo a su calidad de vida?**

- 1-10
- Poco
- 10 Mucho

*¿Qué tanto impactaría en su economía no contar con este beneficio?**

- 1-10
- 1 Si impactaría mucho
- 10 No impactaría en nada

¿Cómo califica la entrega del apoyo económico en cuanto a calidad: (cantidad, forma de entrega, tiempo)?

- 1-10
- 1 Pésima calidad
- 10 Excelente calidad

*¿En qué medida el programa ha cubierto sus expectativas?**

- 1-10
- 1 No cubre mis expectativas
- 10 Excelente calidad



CALIDAD DE LA GESTIÓN

¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de brindarle la información que solicita?

- 1-10
- 1 No es amable
- 10 Es muy amable

¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de atenderle en el programa?

- 1-10
- 1 No fue atento ni tuvo disposición para atenderme
- 10 Fue muy atento y resolvió mi solicitud

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

- 1-10
- 1 No es clara
- 10 Es muy clara

CONTRAPRESTACIÓN

¿Qué tan fáciles o difíciles fueron los trámites administrativos para obtener el apoyo?

- 1-10
- 1 Fáciles
- 10 Difíciles

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

- 1-10
- 1 Es muy tardado
- 10 Llega en el tiempo correcto

SATISFACCIÓN

*¿Qué tan satisfecho se encuentra con el Programa?**

- 1-10
- 1 Insatisfecho



- 10 Completamente satisfecho

*¿Qué calificación le daría al programa?**

- 1-10
- 1 Muy malo
- 10 Muy bueno

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

- 1-10
- 1 Muy difícil
- 10 Muy fácil

*¿En qué medida el apoyo económico fue lo que esperaba?**

- 1-10
- 1 No es lo que esperaba
- 10 Exactamente lo que esperaba

Durante el ejercicio del 2022 ¿Usted recibió invitación para obtener atenciones integrales?

- Si todo el año
- Solo algunos meses
- A veces si a veces no
- Si lo tramité pero nunca llegó
- Ninguno de los anteriores



Índice de Gráficos

Gráfico 1. Decesos por Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México	6
Gráfico 2. Evolución del Presupuesto del Programa Especial Sismo de 2019 a 2022.....	10
Gráfico 3. Presupuesto Ejercido y Metas Físicas del Programa Especial Sismo de 2019 a 2022	11
Gráfico 4. Cumplimiento de la Meta Física del indicador de Fin y meta física del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017.....	16
Gráfico 5. Cumplimiento del Indicador de Propósito y Meta Física del Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	20
Gráfico 6. Evolución histórica de la meta física (bienes y servicios) Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	22
Gráfico 7. Evolución histórica de la cobertura Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	24
Gráfico 8. Porcentaje de Mujeres y Hombres del total de personas beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022.....	25
Gráfico 9 Total de rango etario del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022.....	26
Gráfico 10. Distribución territorial a nivel Nacional del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	26
Gráfico 11. Distribución porcentual por sexo del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	27
Gráfico 12. Total de mujeres y hombres por alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	28
Gráfico 13. Total de mujeres y hombres por alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	29

Índice de Tablas

Tabla 1. Trastornos mentales por exposición a terremotos	5
Tabla 2. Desagregación de víctimas mortales por el Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México	5
Tabla 3. Presupuesto por capítulo de Gasto final.	9
Tabla 4. Cumplimiento del indicador Fin y Meta física del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en 2022.....	16



Tabla 5. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	20
Tabla 6. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	21
Tabla 7. Resultado Comparativo de montos entregado de 2019 a 2022 por el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017.....	23
Tabla 8. . Comparativo Metas Física y Evolución de la Cobertura Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	23
Tabla 9. Análisis del padrón de beneficiarios Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017	25
Tabla 10. Comparativo Metas Física y Evolución de la Cobertura del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	27
Tabla 11. Población Total del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	38
Tabla 12. Calculo de porcentaje de encuestas a realizar por Alcaldía del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	38
Tabla 13. Identificación de los requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento	39
Tabla 14. Cronograma de ejecución Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2022	41