



## ALCALDÍA IZTAPALAPA

### EVALUACIÓN INTERNA

#### **PROGRAMA “AYUDA ECONÓMICA Y BIENESTAR INTEGRAL PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DE 64 A 67 AÑOS, QUE RESIDEN EN IZTAPALAPA Y NO CUENTAN CON EL APOYO DE ALGÚN OTRO PROGRAMA DE AYUDA ECONÓMICA FEDERAL O LOCAL” - EJERCICIO 2020**

#### **INFORME FINAL**

### **I. INTRODUCCIÓN**

A pesar de un contexto de emergencia sanitaria derivado de la presencia de la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV 2 fue de gran importancia continuar con la operación de programas sociales cuya finalidad era contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las y los habitantes de la alcaldía Iztapalapa.

La presente evaluación permitirá conocer el alcance que ha tenido particularmente el programa en las personas adultas mayores que han sido destinatarias del mismo.

Este programa social busca que las personas adultas mayores mejoren su nivel de vida al contar con recursos económicos básicos para la adquisición de alimentos, ropa y artículos para la salud, contribuyendo a su empoderamiento económico y, con ello, a elevar su autonomía y autoestima. Al mismo tiempo, este programa atraviesa el contexto de la emergencia sanitaria, enfrentándose a la adaptación de medidas que han afectado la vida cotidiana de la población.

Así pues, la evaluación se divide en dos apartados, el primero de carácter cuantitativo que responde a los mecanismos de evaluación e indicadores descritos en las reglas de operación, mientras que el segundo refiere, de manera cualitativa, a las experiencias obtenidas por los beneficiarios facilitadores de servicios que participaron en la operación del programa, aprendizajes y obstáculos enfrentados derivados de la pandemia provocada por la COVID-19. Lo anterior en su conjunto permitirá tener una visión integral de los alcances, las debilidades y fortalezas que ha tenido el programa a través de la emergencia.

### **II. OBJETIVO**

Identificar la contribución del programa social “Ayuda Económica y Bienestar Integral para Personas Adultas Mayores de 64 a 67 años, que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local” implementado en 2020, a la mejora del bienestar y calidad de vida de las personas destinatarias del mismo, así como al cumplimiento progresivo del derecho a un mínimo vital establecido en la Constitución de la Ciudad de México.

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

A nivel nacional se presentó una situación compleja, a saber, la presencia del virus SARS-CoV2, por el cual, el 31 marzo de 2020 el Consejo de Salubridad del Gobierno de México reconoció como una emergencia sanitaria la pandemia ocasionada por dicho virus, causante de la enfermedad COVID-19. Ante esta situación las prioridades cambiaron, y pasó a primer plano el diseño e implementación de estrategias, líneas de acción que permitieran atender la emergencia sanitaria, mitigar los contagios, aumentar la capacidad hospitalaria de atención a casos

positivos, así pues, se reorientaron los recursos tanto financieros, humanos y materiales hacia la implementación de acciones emergentes encaminadas a atender y contener los efectos generados por la emergencia.

En lo que respecta a la Alcaldía Iztapalapa y al programa social en comento, y ante la imposibilidad práctica de llevarlo a cabo tal como había sido diseñado, una parte de los recursos que de manera inicial habían sido designados para la implementación de éste, fueron reorientados a la atención de los problemas derivados de la emergencia sanitaria. Con todo, el programa continuó con las modificaciones que se consideraron pertinentes ya que, al haber contingencia sanitaria y jornada nacional de sana distancia, la mayor parte de las actividades planeadas como talleres, paseos, actividades sociales, culturales, artísticas, deportivas y recreativas que eran presenciales tuvieron que ser suspendidas dado el sector social a quien va dirigido este programa, que es un sector muy vulnerable y en mayor riesgo frente a la pandemia.

#### **IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS**

##### **a) Información de Referencia.**

###### **a.1. Nombre del Programa Social.**

“Ayuda Económica y Bienestar Integral para Personas Adultas Mayores de 64 a 67 años, que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local”.

###### **a.2. Unidades Responsables.**

Entidad responsable: Alcaldía de Iztapalapa.

Unidad Administrativa: Dirección General de Planeación y Participación Ciudadana.

Unidad Operativa: Coordinación de Programas Sociales, ahora Dirección de Programas Sociales.

Unidad Técnico-Operativa: Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales C.

###### **a.3 Clave Presupuestaria.**

De acuerdo con la estructura programática elaborada por la Secretaría de Finanzas la clave presupuestaria es:  
02CD09262122S103

###### **a.4 Año de Inicio del Programa.**

El programa inició en el año 2019.

###### **a.5 Último Año de Operación.**

El programa continúa en el año 2021.

###### **a.6 Antecedentes del Programa Social.**

El Programa “Ayuda económica y bienestar integral para personas adultas mayores de 64 a 67 años que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local”, se constituyó a partir de los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los programas sociales para el ejercicio 2020, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 29 de octubre del 2019, siendo el actual, una continuidad del aplicado en el año anterior

El incremento de la esperanza de vida de la población se traduce en un cambio en la estructura y dinámica poblacional en la Ciudad de México y, por ende, en Iztapalapa. La entidad transita de una sociedad de jóvenes a una sociedad de adultos y adultos mayores. Dicha transformación implica grandes retos para las políticas públicas, por lo que resulta inminente asumir las medidas necesarias en los ámbitos económicos, educativos y culturales, y de manera muy especial en los sistemas de protección social.

El envejecimiento de la población es ya un reto para nuestra sociedad, pues se requiere mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de este sector, así como su participación social, independencia económica, convivencia social y su seguridad. La edad está relacionada con otras problemáticas que afectan a la población de más de 60 años. En Iztapalapa son el principal grupo de edad que presenta la mayor condición de discapacidad.

En la Ciudad de México, contamos con 303,447 adultos mayores de 64 a 67 años, en tanto que en Iztapalapa tenemos una población de adultos mayores de 64 a 67 años que asciende a 62,192 personas, de acuerdo a datos calculados a partir del porcentaje de su población con respecto a los de la Ciudad de México (Proyecciones 2015, Conapo). Situación que se ve reflejada también en la contribución porcentual de este grupo etario que pasó de un 9.1% a un 12.2% entre el Censo de Población y Vivienda 2010 y la Encuesta Intercensal de 2015.

Por todo ello, se ha considerado relevante continuar el apoyo a este sector de la población no cubierta en el rango de edad de 64 a 67 años residentes en Iztapalapa, siendo además congruentes con la Constitución de la Ciudad de México, que garantiza el ejercicio pleno de los derechos sociales y combate la desigualdad a través de políticas amplias, integrales, articuladas y transparentes.

#### **a.7 Objetivo General.**

Contribuir al cumplimiento progresivo del derecho a un mínimo vital para asegurar una vida digna establecido en la Constitución de la Ciudad de México, que mejore el bienestar y calidad de vida así como la autonomía e integración social de los adultos mayores de 64 a 67 años que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local, mediante la entrega de una ayuda económica bimestral básica, así como apoyos en especie y el acceso a diversas actividades sociales, recreativas, deportivas y culturales.

#### **a.8 Objetivos Específicos.**

- a) Coadyuvar a mejorar las condiciones de vida y atenuar las desigualdades sociales que enfrentan los adultos mayores en la Alcaldía Iztapalapa, mediante un apoyo económico básico.
- b) Ampliar los servicios a las personas adultas mayores y complementar la política pública dirigida a este sector de la población, mediante diversas acciones en pro de sus derechos (asesorías, cuidado personal, medicina alternativa, proyectos productivos, entre otras acciones).
- c) Eliminar el clientelismo político y el control corporativo de las personas adultas mayores en las políticas públicas y en la relación con el gobierno de la Alcaldía con este sector de la población, dado el carácter universal del programa, mediante la inclusión y participación en las diversas actividades de todas las personas pertenecientes a este sector poblacional.

#### **a.9. Modificaciones a las Reglas de Operación.**

Es importante mencionar que las reglas de operación del programa se modificaron a raíz de la contingencia sanitaria por causa de la pandemia de COVID-19 generada por el virus SARS-COV 2. Así pues, las primeras reglas de operación se publicaron el 30 de enero de 2020 en la Gaceta oficial de la Ciudad de México, No. 273, mediante el “Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa “Ayuda Económica y Bienestar Integral para personas adultas mayores de 64 a 67 años que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local”.

Y la modificación se publicó el 28 de agosto de 2020 en la Gaceta oficial de la Ciudad de México No. 419, mediante el “Aviso por el cual se da a conocer la modificación a las Reglas de Operación del Programa social “Ayuda Económica y Bienestar Integral para personas adultas mayores de 64 a 67 años que residen en Iztapalapa y no cuentan con el apoyo de algún otro programa de ayuda económica federal o local” publicado en la Gaceta oficial de la Ciudad de México No. 273, el 30 de enero de 2020”.

La evaluación se realizó basada en la modificación de las reglas de operación, donde el programa se abocó a la entrega de las ayudas económicas, en forma universal, dada la imposibilidad normativa de las medidas sanitarias de llevar a cabo actividades presenciales con este sector por su condición de mayor riesgo frente a la pandemia.

**a.10. Padrón de Personas Destinatarias.**

El padrón de personas destinatarias del programa está disponible en la página oficial de la alcaldía, desde el día 20 de marzo de 2021, se puede consultar a través del siguiente vínculo electrónico:

<http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html>

El 20 de marzo de 2021 se publicó, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico en el que podrán ser consultados los padrones de beneficiarios de los programas sociales, en el ejercicio fiscal 2020.

**b) Información Presupuestal**

**b.1 Presupuesto aprobado y ejercido del período 2019-2020 por capítulo de gasto.**

<b>Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto</b>				
<b>Capítulo de Gasto</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>	
	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	<b>\$40,500,000.00</b>	<b>\$40,500,000.00</b>	<b>\$108,326,128.95</b>	<b>\$108,326,128.95</b>
<b>Total</b>	<b>\$40,500,000.00</b>	<b>\$40,500,000.00</b>	<b>\$108,326,128.95</b>	<b>\$108,326,128.95</b>

Es importante mencionar que el presupuesto aprobado y ejercido señalado arriba corresponde al Informe de Cuenta Pública, en particular al formato SAP, Programas que otorgan Subsidios y Apoyos a la Población. Así mismo, se comenta que el presupuesto aprobado por modificación de las Reglas de Operación fue de \$108,448,000.00, como se asienta en el numeral b.2.1 de esta evaluación.

**b.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020.**

**b.2.1. Modificaciones al presupuesto:**

<b>Conceptos</b>	<b>Programación presupuestal inicial (ROP del 30 de enero del 2020)</b>	<b>Modificación presupuestal (modificación a las ROP del 01 de septiembre 2020)</b>
Transferencias económicas	\$103,680,000.00	\$103,680,000.00
Actividades diversas y apoyos en especie	\$25,257,000.00	\$501,000.00
Facilitadores de servicios	\$11,063,000.00	\$4,267,000.00
<b>Total programado</b>	<b>\$140,000,000.00</b>	<b>\$108,448,000.00</b>

**b.2.2. Ejercicio del presupuesto 2020**

<b>Transferencias económicas a beneficiarios directos</b>	
<b>Bimestre</b>	<b>Total de la transferencia/periodo</b>
Enero Febrero	\$ 14,580,000.00
Marzo Abril	\$ 15,660,000.00
Mayo Junio	\$ 16,740,000.00
Julio Agosto	\$ 17,820,000.00
Septiembre Octubre	\$ 18,900,000.00
Noviembre Diciembre	\$ 19,980,000.00
<b>SUBTOTAL 1</b>	<b>\$103,680,000.00</b>

<b>Actividades diversas</b>	
<b>SUBTOTAL 2</b>	<b>\$417,128.95</b>
<b>Facilitadores de servicios</b>	
<b>Bimestre</b>	<b>Total de la transferencia/periodo</b>
1° y 2°	\$180,000.00
3° y 4°	\$377,000.00
5° y 6°	\$426,000.00
7° y 8°	\$432,000.00
9° y 10°	\$432,000.00
11° y 12°	\$432,000.00
13° y 14°	\$279,000.00
15° y 16°	\$279,000.00
17° y 18°	\$279,000.00
19° y 20°	\$279,000.00
21° y 22°	\$284,000.00
23° y 24°	\$278,000.00
25° y 26°	\$272,000.00
<b>SUBTOTAL 3</b>	<b>\$4,229,000.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$108,326,128.95</b>

**c. Resultados.**

**c.1 Indicador de Fin.**

Lograr que los adultos mayores de 64 a 67 años cuenten con una ayuda económica que contribuya a mejorar su calidad de vida.

**c.1.1 Nombre del indicador.**

Porcentaje de cobertura de personas adultas mayores de 64 a 67 años residentes en Iztapalapa apoyadas por el programa respecto al total de adultos mayores de 64 a 67 residentes en Iztapalapa

**c.1.2 Descripción.**

Mediante este indicador se pretende verificar si se cubrió la cobertura planteada en las reglas de operación, lo cual se traduce en un avance en la atención de las personas adultas mayores que residen en Iztapalapa.

La meta es atender al 54 % de la población objetivo.

**c.1.3 Método de cálculo.**

El total de personas adultas mayores de 64 a 67 residentes en Iztapalapa apoyadas por el programa / Total de adultos mayores de 64 a 67 residentes en Iztapalapa estimados X 100

$$\frac{37,610}{61,192} \times 100 = 61.46\%$$

**c.1.4 Frecuencia de Medición.**

Anual

### c.1.5 Sentido del indicador.

La medición de la cobertura del programa es trascendente ya que permite conocer los alcances y avances del mismo, en la población objetivo.

### c.1.6 Línea Base.

La línea base para este indicador es 22,500 personas de 64 a 67 años que en 2019 recibieron el apoyo del programa, que significa el 36.18% de la población potencial estimada. Aumentando para 2020 el 25.28% de la población apoyada, para llegar al 61.46%

### c.1.7. Año de Línea Base.

Diciembre 2019

### c.1.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.

Mediante el cálculo del indicador se observa el cumplimiento de la meta al 100% conforme a las reglas de operación, ya que en 2020 se logró la incorporación de **37,610 personas** al programa, que representa el **61.46%** de la población estimada de 64 a 67 años residente en Iztapalapa. Además de aumentar 15,110 personas beneficiadas más respecto al 2019 (22,500 personas beneficiadas, 36.18%), lo que representa un **25.28%** más de la población total de ese rango de edad en Iztapalapa.

## c.2 Indicador de Propósito.

Mediante este indicador se pretende conocer si el programa contribuyó a la mejora de las condiciones de vida de las y los adultos mayores destinatarios del mismo.

### c.2.1 Nombre del indicador.

Porcentaje de población que considera que el programa favorece la mejora de sus vidas en diversos aspectos.

### c.2.2 Descripción.

Este indicador permitirá conocer la opinión de las personas destinatarias con respecto a cómo ha influido el programa en sus vidas, si han observado mejoras en su calidad de vida, mediante la aplicación de una encuesta.

La meta es que el **100 %** de personas destinatarias encuestadas consideren que el programa ha mejorado sus vidas.

### c.2.3 Método de cálculo.

El Total de personas adultas mayores de 64 a 67 años encuestadas que consideran que el programa mejoró sus vidas / Total de personas adultas mayores de 64 a 67 años encuestadas X 100.

$$376 / 380 \times 100 = 97.93 \%$$

El número de personas destinatarias encuestadas se determinó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual arrojó una muestra de 380 personas, considerando:

N=Tamaño de la población	33,300*
nivel de confianza	95%
z=parámetro de confianza	1.96
p=tamaño de la proporción	0.5
q=1-p	0.5
e=precisión	5%
Tamaño de la muestra n=	$Nz^2pq$
	$e^2(N)+z^2pq$

\*Cabe señalar para este cálculo se consideró únicamente la población beneficiada en el último bimestre (33,300), debido a que los 4,310 restantes para llegar al total de 37,610 beneficiados, ya han sido de baja de acuerdo a lo que estipulan las reglas de operación.

$$\frac{33,300 * 1.96 * 1.96 * .5 * .5}{.05 * .05(33,300) + (1.96) (1.96) (.5) (.5)} = \frac{31,981.32}{84.2104} = 379.77$$

**c.2.4 Frecuencia de Medición.**

Anual.

**c.2.5 Sentido del indicador.**

La medición de este indicador es relevante en la presente evaluación de resultados ya que permite abordar la percepción de las personas destinatarias con respecto a los cambios/mejoras en sus vidas que han presentado a partir de su ingreso al programa.

**c.2.6 Línea Base.**

La línea de base es el 99.47% de la población adulta mayor de 64 a 67 años encuestada el año 2019 que valoró que en su vida se presentaron mejoras positivas gracias al programa en comento.

**c.2.7 Año de Línea Base.**

Diciembre 2019.

**c.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.**

De 380 personas destinatarias encuestadas, 376 manifestaron que el programa mejoró sus vidas en diversos aspectos, es decir, el **97.93%** de la muestra.

En el año 2019 el **99.47%** de las personas manifestó que el programa mejoró sus vidas en diversos aspectos y en el año 2020, el **97.93%** afirmó lo mismo. Existe una diferencia entre ambos años del **1.54%**, esta variación de porcentaje consideramos es el resultado de la situación económica que enfrentaron las familias a causa de la pandemia.

**c.3 Metas Físicas**

**c.3.1. Bienes y servicios.**

Las metas físicas programadas en las reglas de operación fueron:

1. Dar apoyos económicos de 600 pesos bimestrales progresivamente para alcanzar hasta a 33,300 personas adultas mayores de 64 a 67 años con 11 meses de edad que habiten en Iztapalapa.
2. Ofrecer actividades que buscan fortalecer el bienestar, la calidad de vida, salud, autoestima, autonomía, revaloración e integración social de este sector de población. Para esto se implementarán una serie de talleres en torno a derechos sociales y diversos temas, así como un espacio de atención integral, asesoría jurídica, relajación, medicina tradicional y alternativa, y esparcimiento, especial para adultos mayores en el Centro Holístico del Parque Cuitláhuac.

<b>Transferencias, bienes y servicios programados</b>	<b>Transferencias, bienes y servicios ejecutados</b>
Apoyos económicos de 600 pesos bimestrales hasta a <b>33,300</b> personas adultas mayores de 64	Se entregaron apoyos económicos de 600 pesos bimestrales hasta a <b>37,610</b> personas adultas mayores de 64 a 67 años con 11 meses de edad que

a 67 años con 11 meses de edad que habiten en Iztapalapa.	habitan en Iztapalapa. De los cuales 4,510 se fueron dando de baja durante 2020 conforma a las reglas de operación a causa de cumplir 68 años o por fallecimiento.
Apoyo económico a <b>95</b> beneficiarios facilitadores de servicios	Apoyo económico a <b>47</b> beneficiarios facilitadores de servicios que realizaron tareas de organización, seguimiento, supervisión y resguardo del registro de las personas que integraron los padrones de beneficiarios(as), para el otorgamiento de los apoyos económicos y el cumplimiento de las metas. Cabe señalar que los facilitadores de servicios, además de lo antes señalado, se sumaron a las actividades prioritarias para la prevención y el control del COVID 19 en la Alcaldía Iztapalapa.
Ofrecer actividades que buscan fortalecer el bienestar, la calidad de vida, salud, autoestima, autonomía, revaloración e integración social de este sector de población. Para esto se implementarán una serie de talleres en torno a derechos sociales y diversos temas, así como un espacio de atención integral, asesoría jurídica, relajación, medicina tradicional y alternativa, y esparcimiento, especial para adultos mayores en el Centro Holístico del Parque Cuitláhuac	Se capacitó a los beneficiarios facilitadores especializados para la ejecución de talleres y actividades en torno a derechos sociales, salud, economía solidaria, cooperativismo, emprendimiento, cultura, deporte y recreación. Debido a la crisis epidemiológica y a la aplicación de protocolos de salud, no fue posible llevar a cabo, como el año anterior, actividades presenciales con las personas adultas mayores, quienes son más vulnerables y presentan mayores riesgos ante la pandemia. Los insumos adquiridos para la realización de las actividades previstas se colocaron en resguardo.

### c.3.2 Evolución de la Cobertura.

Beneficiarios directos establecidos en las reglas de operación		Beneficiarios directos registrados en el padrón	
Enero Febrero	24,300	Enero Febrero	24,300
Marzo Abril	26,100	Marzo Abril	26,067
Mayo Junio	27,900	Mayo Junio	27,867
Julio Agosto	29,700	Julio Agosto	29,667
Septiembre Octubre	31,500	Septiembre Octubre	31,467
Noviembre Diciembre	33,300	Noviembre Diciembre	33,300

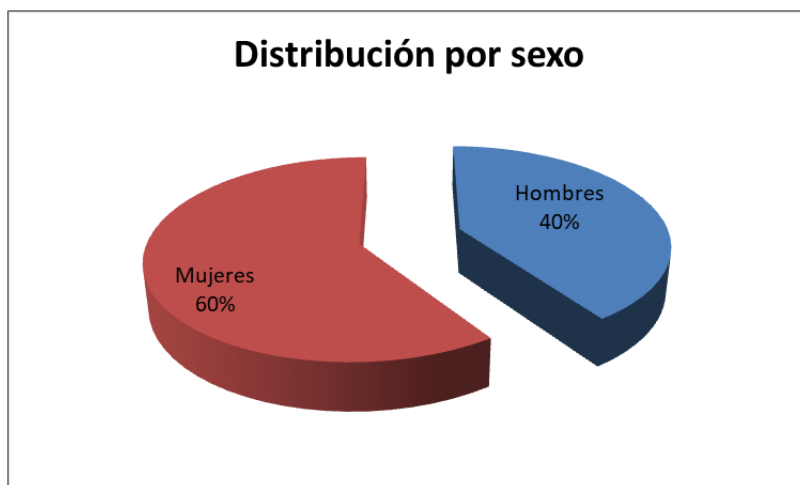
### c.3.3 Análisis de la Cobertura.

En este apartado sólo se analiza la cobertura correspondiente a las y los beneficiarios directos del programa, con base en el padrón del último bimestre (nov-dic).



**a) Distribución por sexo.**

Sexo	Beneficiarios directos
Hombres	13,436
Mujeres	19,864
<b>Total</b>	<b>33,300</b>



**b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).**

En 2020, el programa alcanzó 33,300 beneficiarios directos y 47 beneficiarios facilitadores de servicios.

**c) Distribución territorial, alcaldía y colonia.**

Todas las personas beneficiarias directas del programa residen en Iztapalapa.

**DISTRIBUCIÓN POR UNIDAD TERRITORIAL (UT)**

UT	Personas Destinatarias
07-001-1	19
07-002-1	145
07-003-1	67
07-004-1	35
07-005-1	233
07-006-1	18
07-007-1	44
07-008-1	19

UT	Personas Destinatarias
07-063-1	210
07-064-1	231
07-065-1	37
07-066-1	106
07-067-1	63
07-068-1	306
07-069-1	122
07-070-1	7

UT	Personas Destinatarias
07-121-1	385
07-122-1	117
07-123-1	174
07-124-1	31
07-125-1	394
07-126-1	220
07-127-1	72
07-128-1	116

07-009-1	148
07-010-1	63
07-011-1	209
07-013-1	66
07-014-1	117
07-015-1	552
07-016-1	326
07-017-1	39
07-018-1	296
07-020-1	198
07-021-1	71
07-022-1	54
07-023-1	215
07-024-1	126
07-025-1	120
07-026-1	94
07-027-1	5
07-028-1	516
07-029-1	5
07-030-1	231
07-031-1	72
07-032-1	343
07-033-1	553
07-034-1	244
07-036-1	593
07-037-1	252
07-038-1	713
07-038-2	513

07-071-1	144
07-072-1	339
07-073-1	162
07-074-1	163
07-075-1	30
07-076-1	364
07-077-1	413
07-078-1	20
07-080-1	164
07-081-1	384
07-082-1	150
07-083-1	89
07-084-1	227
07-084-2	1
07-085-1	324
07-086-1	183
07-087-1	264
07-088-1	379
07-089-1	608
07-090-1	118
07-091-1	276
07-092-1	376
07-093-1	371
07-094-1	285
07-095-1	117
07-096-1	303
07-097-1	72
07-098-1	214

07-129-1	310
07-130-1	35
07-131-1	136
07-132-1	121
07-133-1	19
07-134-1	602
07-136-1	301
07-138-1	374
07-140-1	249
07-141-1	82
07-142-1	70
07-143-1	17
07-144-1	38
07-145-1	191
07-146-1	218
07-147-1	105
07-148-1	418
07-149-1	240
07-150-1	52
07-151-1	346
07-152-1	315
07-153-1	192
07-154-1	80
07-155-1	19
07-156-1	11
07-158-1	39
07-159-1	440
07-160-1	19

07-039-1	71
07-040-1	207
07-041-1	607
07-042-1	32
07-043-1	243
07-044-1	49
07-045-1	347
07-047-1	135
07-048-1	31
07-049-1	151
07-050-1	143
07-051-1	107
07-052-1	180
07-053-1	242
07-054-1	128
07-055-1	209
07-056-1	95
07-057-1	348
07-059-1	38
07-060-1	126
07-061-1	98
07-062-1	105

07-099-1	139
07-100-1	22
07-101-1	243
07-102-1	344
07-103-1	67
07-104-1	172
07-105-1	111
07-106-1	8
07-107-1	283
07-108-1	474
07-109-1	73
07-110-1	130
07-111-1	257
07-112-1	317
07-113-1	125
07-114-1	8
07-115-1	84
07-116-1	51
07-117-1	48
07-118-1	132
07-119-1	229
07-120-1	28

07-161-1	451
07-162-1	550
07-167-1	134
07-169-1	79
07-172-1	74
07-174-1	325
07-175-1	428
07-176-1	266
07-177-1	138
07-177-2	155
07-177-3	90
07-177-4	126
07-177-5	189
07-179-1	121
07-180-1	298
07-181-1	412
07-182-1	184
07-183-1	428
07-183-2	204
07-184-1	127
<b>Total</b>	<b>33,300</b>

**d) Distribución por escolaridad**

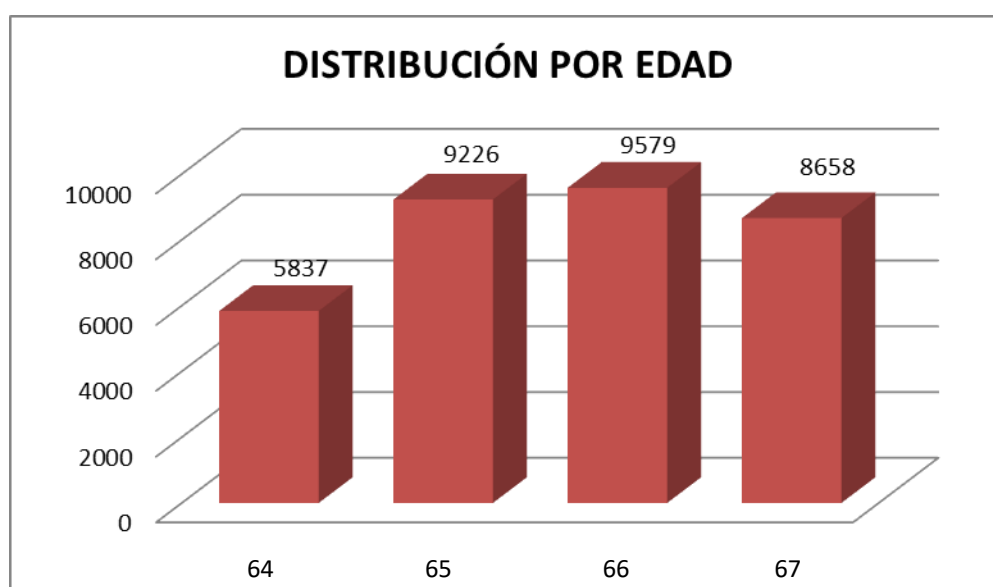
Sin datos. No aplica.

**e) Distribución por ocupación**

Sin datos. No aplica.

#### f) Distribución por grupos de edad

EDAD (AÑOS)	PERSONAS DESTINATARIAS
64	5,837
65	9,226
66	9,579
67	8,658
<b>TOTAL</b>	<b>33,300</b>



#### V. MÓDULO DE EVALUACIÓN OPERATIVA

En este apartado se solicitó la participación de las áreas responsables de la ejecución del programa social, buscando generar un proceso de reflexión sobre su labor, encaminado al reconocimiento de los principales aprendizajes, fortalezas, obstáculos y áreas de mejora identificados, con el fin de generar recomendaciones útiles para el programa.

Para obtener la información requerida, se entrevistó a las personas que colaboran en la operación del programa. El autodiagnóstico utilizado contempla las siguientes categorías y preguntas:

##### 1. Planeación y diseño.

- 1 ¿Cómo consideras que fue ejecutado el programa respecto a la planeación y diseño durante 2020?
- 2 ¿Cuáles fueron los cambios efectuados en los procesos de planeación del programa, concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera?

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

- 1 ¿Cuáles fueron los cambios o acciones adicionales realizados por el programa en materia de difusión?

- 2 ¿Fueron modificados los criterios de incorporación como parte de la adaptación a los tiempos de contingencia?
- 3 Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa aumentó o decreció?

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

- 1 ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se dejaron de realizar y cómo fueron reemplazadas?
- 2 ¿Cómo repercutieron los riesgos sanitarios de la pandemia en la disponibilidad de personal para operar el programa?
- 3 ¿Qué recursos materiales y de infraestructura fueron introducidos en el contexto de la contingencia sanitaria?
- 4 ¿Cómo cambió la forma de relacionarse y comunicarse con los solicitantes, beneficiarios y/o promotores para realizar las principales actividades del programa?
- 5 ¿Qué contraste encuentras entre la estrategia de entrega de apoyos a los beneficiarios durante el 2020 y el 2019?

### 4. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- 1 ¿Las medidas de distanciamiento involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa?
- 2 ¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios? ¿Cuáles?

### 5. Identificación de estrategias y fortalezas del programa

- 1 ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación de los cambios y cómo fueron resueltos?
- 2 ¿Qué cambios fueron considerados necesarios, pero no fueron realizados?

Asimismo, se realizó una encuesta breve a 380 personas destinatarias. Cabe mencionar que se realizó vía telefónica a consecuencia de las condiciones presentadas por la COVID-19. Se trabajaron las siguientes 4 preguntas:

1. ¿Usted considera que el apoyo recibido durante el 2020 le benefició?
2. ¿Cuáles son los principales beneficios obtenidos?
3. ¿Tiene alguna recomendación para mejorar este programa?
4. ¿Quisiera agregar alguna sugerencia?

La información obtenida se describe en la siguiente Matriz de diagnóstico interno.

#### a. Matriz de hallazgos y recomendaciones

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y diseño.	1.1 - Las estrategias de planeación del funcionamiento del programa se modificaron de manera emergente para resolver de forma oportuna la entrega de apoyo a los beneficiarios a medida de lo que la situación de distanciamiento lo permitía.  - De la misma manera se optó por implementar y adecuar las acciones propias del programa a las medidas sanitarias tomando en cuenta que nuestros beneficiarios objetivo, son parte de la población más vulnerable, buscando la mejor estrategia para evitar ponerlos en riesgo de contagio sin suspender el apoyo.	1.2 - Aplicar la metodología de Planeación Estratégica Situacional a nuestro quehacer y en el diseño de nuestros programas.  - Capacitar al equipo para aprender a manejar la planeación situacional en forma metódica y permanente dadas las condiciones de incertidumbre y factores sorpresa a que estamos expuestos en coyunturas especiales como el caso de la pandemia.  - Incorporar personal con un perfil más integral y flexible para adaptarse rápidamente a cambios inesperados.

<p>2. Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios</p>	<p>2.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión del registro para nuevos beneficiarios fue principalmente en territorio a través de carteles y en redes sociales oficiales de la alcaldía.</li> <li>- Al ser un programa de continuidad la gran mayoría de los beneficiarios ya estaban incorporados al programa.</li> <li>- Los formatos de solicitud y el mecanismo de inscripción se mantuvieron sin cambios, el registro fue más estricto en las medidas de distanciamiento social.</li> <li>- El método de registro para la incorporación de nuevos beneficiarios al causar baja algunos, consistió en registros previos de solicitantes, los cuales, se realizaron antes de que se declarara la emergencia sanitaria por lo que éstos fueron suficientes para cubrir la meta de incorporación al programa durante el primer semestre del año 2020, cuando la pandemia estuvo en un punto alto.</li> <li>- Durante el segundo semestre del 2020 se calendarizó una sola fecha para el registro de solicitantes; durante el registro se establecieron diferentes puntos en el territorio para evitar la aglomeración de gente y evitar tener grandes grupos, se tomaron medidas sanitarias adecuadas como la sana distancia, el uso de gel con alcohol al 70%, cubre bocas y caretas, desinfectando constantemente los instrumentos de trabajo, incluso se acudió a tomar registro a los domicilios de los solicitantes programando visitas vía telefónica.</li> <li>- Se consideró tomar el comunicado del INE de extensión de vigencia como sustento para poder aceptar en el registro identificaciones vencidas.</li> <li>- La demanda de ingresos al programa disminuyó conforme se integraba más población en la edad reglamentaria, sin afectar nuestra meta anual.</li> </ul>	<p>2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la creación de una comunicación eficiente y solidaria, para mejorar la información de calidad entre el beneficiario y el monitor responsable.</li> <li>- Crear mecanismos de capacitación para el registro de solicitantes para hacer la jornada de registro más ágil y eficiente.</li> <li>- Mejorar la atención a los beneficiarios del programa que buscan informes en la misma fecha de registro.</li> <li>- Mejorar la coordinación y reorganización en el área en situaciones semejantes a la vivida, considerando la disminución de personal que se ausentó debido a contagio o riesgo de contagio durante la pandemia.</li> </ul>
<p>3. Producción y entrega de bienes y servicios.</p>	<p>3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El apoyo de los beneficiarios ya adscritos al programa se realizó por adelantado los primeros 3 bimestres del año, y así sucesivamente durante el año.</li> </ul>	<p>3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la coordinación con el área de administración para garantizar en todo momento el pago oportuno a las personas destinatarias.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modificó la manera de entregar los instrumentos de pago a los nuevos beneficiarios, realizándose visitas directamente en sus domicilios con todas las medidas sanitarias pertinentes, para evitar que salieran de casa.</li> <li>- A diferencia del 2019 que se entregaban los instrumentos de pago de nuevos beneficiarios en eventos masivos durante un solo día, debido a la pandemia, el tiempo de entrega fue un poco más tardado ya que se entregó directamente en los domicilios.</li> <li>- Se suspendieron las actividades presenciales con los adultos mayores, tales como: talleres, asesorías, paseos a sitios culturales y actividades de recreación debido a las medidas de contingencia sanitaria, las restricciones de movilidad y el distanciamiento social durante el año 2020.</li> <li>- Se implementó el uso de cubre bocas, caretas y gel, así como trajes especiales para protección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la coordinación con las instituciones bancarias, para garantizar el pago oportuno a las personas destinatarias.</li> <li>- Implementar una manera eficiente de comunicarle al beneficiario las fechas de depósito puntuales.</li> <li>- Crear métodos más efectivos de organización para la entrega de apoyos con información precisa al beneficiario.</li> <li>- Crear estrategias funcionales para prevenir contagios dentro del área de trabajo, y asimismo tener suficiente material de protección para todos los que laboran en la misma.</li> <li>- Concientizar a todos los operadores del Programa en el manejo del mismo, tomando en cuenta las medidas de prevención y el riesgo sanitario en el que nos encontramos.</li> <li>- Mejorar la coordinación con los beneficiarios facilitadores de servicios del área para evitar ponerlos en un riesgo de contagio mayor.</li> </ul>
<p>4. Seguimiento y monitoreo.</p>	<p>4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las acciones de monitoreo se realizaron evitando que las actividades se ejecutaran de manera presencial con los beneficiarios en la medida de lo posible, haciéndolo de manera telefónica.</li> <li>- No se previó que la atención de la entidad bancaria emitiera información errónea sobre el pago de los depósitos a los beneficiarios, lo que provocó confusión en los mismos, pues no tenían claro cuando debían cobrar su apoyo.</li> </ul>	<p>4.1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la comunicación interna para poder ofrecer una información más efectiva y puntual a los beneficiarios.</li> <li>- Contemplar el tiempo y recursos necesarios para dar seguimiento oportuno a los beneficiarios vía telefónica.</li> <li>- Promover una mejor relación profesional, ética y solidaria con la entidad bancaria, para el manejo de los recursos públicos involucrados en los programas sociales.</li> </ul>
<p>5. Identificación de estrategias y fortalezas</p>	<p>5.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un equipo de trabajo comprometido con la atención personal, digna y respetuosa a las personas destinatarias, ya que no se pudo prever que parte importante de los facilitadores de servicios se ausentaron debido a contagios o problemas derivados de la pandemia, lo cual hizo que incrementara la carga de trabajo de los que permanecieron en actividades.</li> </ul>	<p>5.1.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar estrategias más eficientes para poder enfrentar la carga de trabajo emergente.</li> </ul>

## b. Análisis de resultados

### b.1. Satisfacción de beneficiarios directos

#### Resultados del cuestionario aplicado a beneficiarios/as directos

El cuestionario se aplicó a 380 beneficiarios/as, cifra que arrojó la muestra calculada, mediante preguntas abiertas. A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a las personas destinatarias.

#### PERSONAS DESTINATARIAS ENCUESTADAS POR SEXO

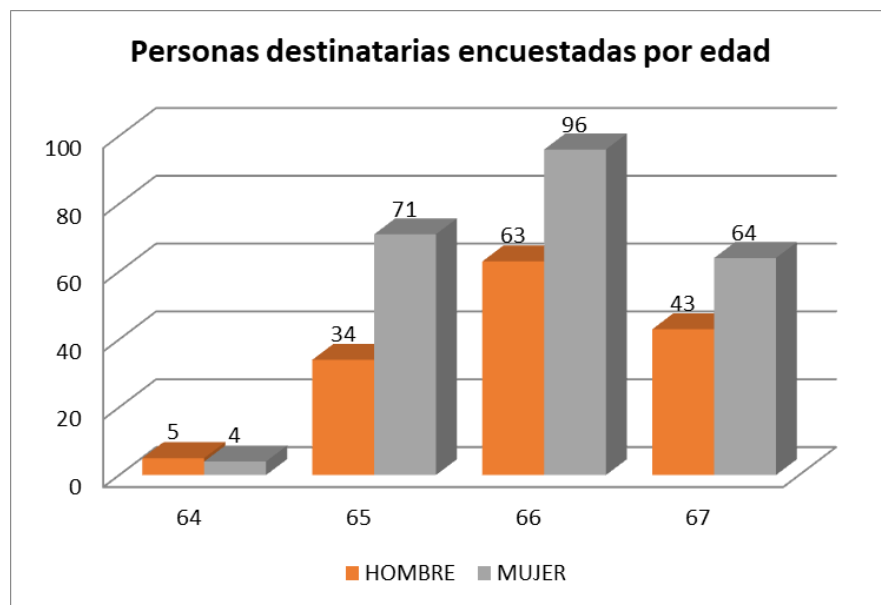
	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL	%
<b>TOTAL</b>	145	38.16	235	61.84	380	100.00



#### PERSONAS DESTINATARIAS ENCUESTADAS POR SEXO Y EDAD

EDAD (AÑOS)	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL	%
64	5	3.45	4	1.70	9	2.37
65	34	23.45	71	30.21	105	27.63
66	63	43.45	96	40.85	159	41.84
67	43	29.66	64	27.23	107	28.16
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100.00</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>



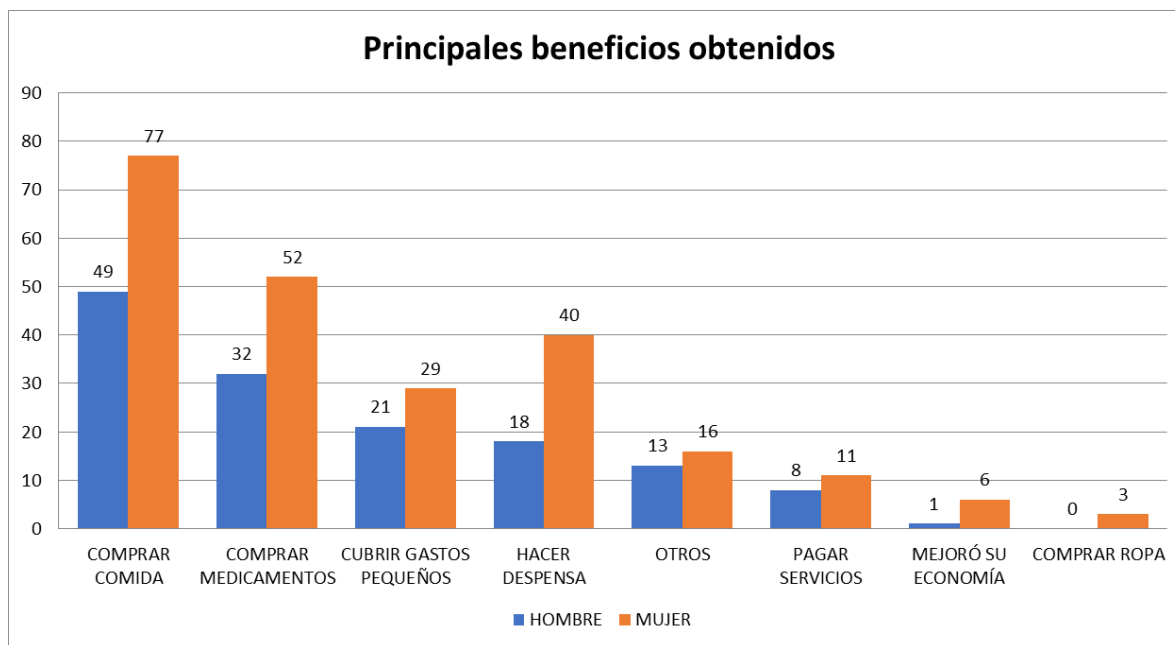


**¿USTED CONSIDERA QUE EL APOYO RECIBIDO DURANTE EL 2020 LE BENEFICIÓ?**

AYUDA	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL	%
NO	3	2.07	1	0.43	4	1.05
SÍ	142	97.93	234	99.57	376	98.95
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100.00</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

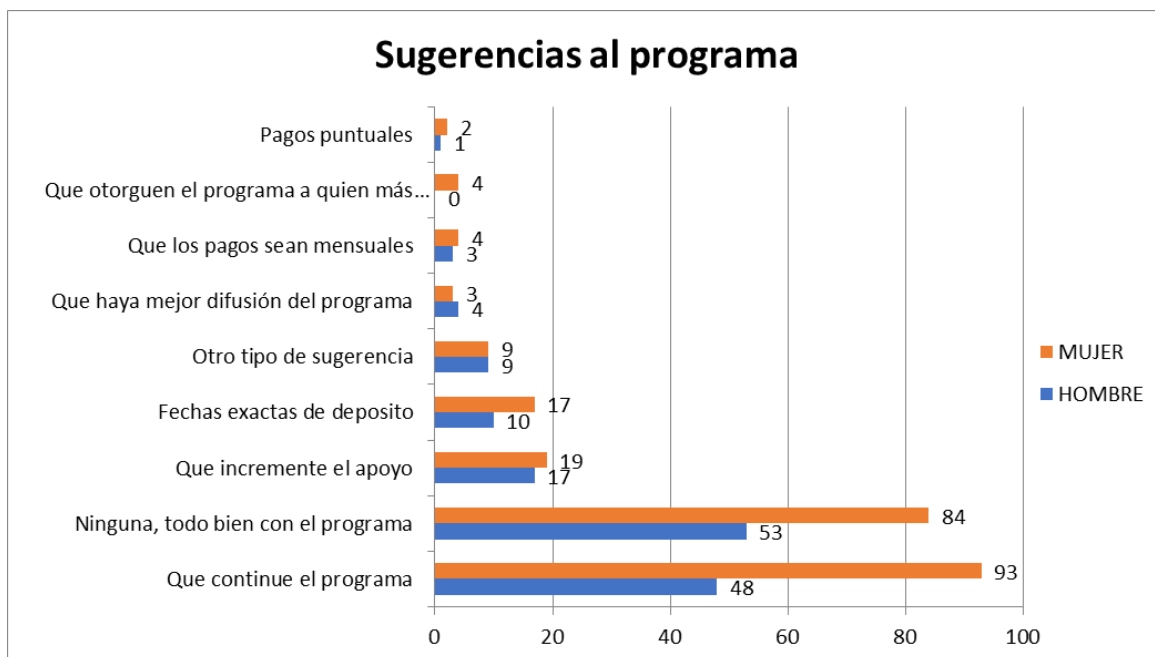
**SI CONTESTÓ QUE SÍ, ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES BENEFICIOS OBTENIDOS?**

PRINCIPALES BENEFICIOS	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL	%
COMPRAR COMIDA	49	34.51	77	32.91	126	33.51
COMPRAR MEDICAMENTOS	32	22.54	52	22.22	84	22.34
HACER DESPESA	18	12.68	40	17.09	58	15.43
CUBRIR GASTOS PEQUEÑOS	21	14.79	29	12.39	50	13.30
OTROS	13	9.15	16	6.84	29	7.71
PAGAR SERVICIOS	8	5.63	11	4.70	19	5.05
MEJORÓ SU ECONOMÍA	1	0.70	6	2.56	7	1.86
COMPRAR ROPA	0	0.00	3	1.28	3	0.80
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>100.00</b>	<b>234</b>	<b>100.00</b>	<b>376</b>	<b>100.00</b>



**¿TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA MEJORAR ESTE PROGRAMA?  
¿QUISIERA AGREGAR ALGUNA SUGERENCIA?**

SUGERENCIAS	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL	%
Que continúe el programa	48	33.10	93	39.57	141	37.11
Ninguna, todo bien con el programa	53	36.55	84	35.74	137	36.05
Que se incremente el apoyo	17	11.72	19	8.09	36	9.47
Fechas exactas de depósitos	10	6.90	17	7.23	27	7.11
Otro tipo de sugerencia	9	6.21	9	3.83	18	4.74
Que haya mejor difusión del programa	4	2.76	3	1.28	7	1.84
Que los pagos sean mensuales	3	2.07	4	1.70	7	1.84
Que otorguen el programa a quien más lo necesita	0	0.00	4	1.70	4	1.05
Pagos puntuales	1	0.69	2	0.85	3	0.79
<b>TOTALES</b>	<b>145</b>	<b>100.00</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>



## b.2 Análisis de resultados.

El avance en cuanto a metas referentes a la entrega de recursos económicos a las personas destinatarias del programa fue del 100%. Cabe mencionar que, durante la pandemia, como apoyo a las medidas de prevención y control del COVID 19 se definió la estrategia de adelantar los depósitos a los adultos mayores.

Es decir, en términos cuantitativos, se avanzó en el cumplimiento total de la meta física de apoyo económico a la población objetivo.

Durante 2020, fueron mínimos los retrasos en la entrega de apoyos, ya que se hizo en los domicilios de las personas destinatarias, de manera personal, lo que mejoró mucho los procesos de entrega respecto al año 2019, pues se generó mayor confianza tanto con los beneficiarios históricos como con los nuevos beneficiarios por las expectativas que se tenían en medio de una crisis económica que afectó los ingresos de las familias.

También, fue necesario que se hicieran ajustes en la aplicación del Programa durante todo el año, respecto a mecanismos de coordinación y medidas de prevención sanitaria para así asegurar la entrega de apoyos a todos los destinatarios en tiempo y forma.

Así mismo, debido a la permanencia e intensidad de la emergencia sanitaria, se definió apoyar diversos programas emergentes de la alcaldía durante el año 2020.

Hemos podido avanzar sustancialmente en la mejora de los mecanismos de registro, captura de datos, elaboración de expedientes y sistematización de la información contenida en los padrones, de manera accesible y con mecanismos más ágiles, para que el beneficio del programa llegue al destinatario.

El aprendizaje obtenido durante 2019 ha permitido mejorar en mucho el procesamiento del padrón durante el ejercicio 2020.

En cuanto a las actividades de bienestar integral, de tipo cultural, deportivo o recreativo, para mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores incorporados en el Programa, se tuvieron que suspender, no logrando llevarlas a cabo debido a las normas de distanciamiento social ya que era un alto riesgo para los beneficiarios.

## VI. FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA.

### a. Recomendaciones.

Con base en la matriz de diagnóstico interno, se enlistan las siguientes recomendaciones:

RECOMENDACIÓN	SOLUCIÓN	PLAZOS	ÁREA RESPONSABLE
Concientizar a los operadores del programa sobre los riesgos sanitarios a los que se enfrentan en la realización de sus actividades.	Crear programas de capacitación y pláticas informativas que ayuden a concientizar la labor e importancia del servidor público.	Permanente	Dirección de Programas Sociales
Mejorar la coordinación con el área de finanzas para garantizar el pago oportuno a las personas destinatarias.	Respetar puntualmente fechas de dispersión y lapsos máximos de entrega de instrumentos de pago a los beneficiarios.	Permanente	Dirección de Programas Sociales Coordinación de Recursos Financieros
Mejorar la coordinación con las instituciones bancarias, para garantizar el pago oportuno a las personas destinatarias.	Definir cláusulas y normas precisas entre la institución bancaria y los responsables institucionales que determinen obligaciones y responsabilidades.	Previo a la implementación de un próximo programa	Coordinación de Recursos Financieros
Mejorar los mecanismos de registro de nuevos solicitantes.	Crear mecanismos de capacitación para el registro de solicitantes.	Previo a la implementación de un próximo programa	Dirección de Programas Sociales
Implementar una manera eficiente de comunicarle al beneficiario las fechas de depósito puntuales.	Solicitar al área de difusión de la alcaldía la publicación oportuna de información relacionada a las fechas de pago del programa.	Periódicamente de acuerdo a plazos establecidos	Dirección de Programas Sociales Coordinación de Comunicación Social
Prevenir contagios dentro del área de trabajo y contar con el material suficiente de protección para el personal que opera el programa.	Aplicar medidas sanitarias puntualmente. Generar formatos de requisición oportunos para la solicitud de insumos y recursos de protección.	Permanente	Dirección de Programas Sociales
Contar con otros mecanismos e instrumentos de atención y seguimiento para la población más vulnerable; como son los adultos mayores, ya que todas las actividades son presenciales.	Diseñar materiales audiovisuales e incorporar una línea telefónica especial y redes sociales al trabajo con las personas adultas mayores para poder continuar con las actividades a distancia de talleres, asesoría médica, psicológica y jurídica.	Previo a la implementación de un próximo programa	Dirección de Programas Sociales