

# INFORME FINAL

## EVALUACIÓN INTERNA 2024

### “REINCORPORACIÓN DE NÚCLEOS FAMILIARES EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA” (2023)

#### Contenido

I.INTRODUCCIÓN .....	2
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	4
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS .....	5
A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA .....	5
B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL.....	7
C) ANÁLISIS E INDICADORES .....	8
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO .....	14
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS .....	16
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	24
VII. ANEXOS.....	26

## I. INTRODUCCIÓN

Álvaro Obregón es la tercera Alcaldía más poblada de la Ciudad, su población representa el 8.2% (759,137) del total de habitantes de la Ciudad de México (9,209,944); de esta población, 52.4% son mujeres y 47.6% son hombres. En relación con el trabajo doméstico y de crianza no remunerado que realizan las mujeres es 3 a 1 el que realizan los hombres, en número de horas. De las 219,000 viviendas que tiene la Alcaldía, el 38.8% (83,220) son hogares con jefatura de mujeres y, de ellos, casi la mitad se encuentran en situación de pobreza.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 3T 2023) del INEGI:

1. De octubre de 2022 a septiembre de 2023, respecto de las personas de 18 años y más residentes de zonas urbanas, el 8.4 % fue violentada en el entorno familiar. De estos, 9.8 % son mujeres y 6.8 % hombres.
2. El 5.6 % de esa población ha sufrido ofensas o humillaciones por algún miembro de su hogar. En mujeres el porcentaje fue de 6.7 % y 4.4 % en hombres.
3. El 23 % de las mujeres violentadas en el entorno familiar, reportó que su agresor fue su esposo o pareja sentimental.

Respecto a las carpetas de investigación abiertas por el delito de feminicidio en la Alcaldía Álvaro Obregón, se registraron 4 en 2020; 5 en 2021; 7 en 2022; y 3 en 2023.

Como se observa, la violencia familiar es una de las expresiones más cotidianas y naturalizadas de la violencia contra las mujeres en todas las etapas de su vida. Derivado de esta, las mujeres, junto con sus hijas y/o hijos, tienen la necesidad de acceder a opciones que les permitan salir del círculo de violencia en el que viven, como lo son refugios especializados, centros de refugio y casas de emergencia, cuyo objetivo es proporcionar resguardo seguro a estos núcleos familiares.

Ante esta situación, el 15 de agosto de 2022 la Alcaldía Álvaro Obregón inició la operación de la Casa Aliada Vania, de la mano de FORTALEZA Centro de Atención Integral a la Mujer I.A.P. La Casa Aliada Vania es un espacio de refugio temporal, gratuito, seguro, especializado, confidencial y en donde se prestan servicios integrales a mujeres en situación de riesgo y en su caso, a sus hijas e hijos, que se encuentran sin redes de apoyo, así como la ausencia de recursos materiales, emocionales y psicológicos, para hacer frente a las diversas situaciones que se presentan en los hogares de las víctimas de violencia familiar; con el objeto de resguardarles, proteger su integridad física y emocional, promover la restitución plena de sus derechos humanos y la reparación de daños, fomentando su autonomía económica y empoderamiento integral.

Desde esta perspectiva, este Programa Social tiene como finalidad reforzar el proceso de reincorporación de los núcleos familiares, víctimas de violencia, egresados de la Casa Aliada Vania, a una vida cotidiana en un ambiente libre de violencia. Por ello, con este Programa Social la Alcaldía Álvaro Obregón tiende a fortalecer la dignidad de las mujeres y la autonomía progresiva de sus hijas e hijos, quienes han sido víctimas de violencia, que una vez que culminaron su permanencia consistente en tres meses ininterrumpidos dentro de la “Casa Aliada Vania”, generaron un proyecto de vida libre de violencia y obtuvieron la constancia de egreso emitida por FORTALEZA, I.A.P., tengan acceso a recursos económicos indispensables para solventar sus necesidades básicas de vivienda, alimentos, vestido, educación y salud, así como las de sus hijas/hijos menores de 18 años de edad; y en ese sentido, estos núcleos familiares no se vean en la necesidad de regresar al círculo de violencia.

Desde esta perspectiva y con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y, en estricto apego al Acuerdo CECM/IISO/04/2024 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, la Alcaldía Álvaro Obregón, a través del siguiente informe da cuenta de la evaluación interna del Programa Social “Reincorporación de Núcleos Familiares en Situación de Violencia” del año 2023.

Para este Órgano Político Administrativo, es de primera importancia contar con elementos técnicos, cualitativos y cuantitativos que permitan valorar la coherencia interna del Programa Social, conocer la opinión de las personas ejecutoras del Programa y de la población beneficiaria, con objeto de generar un proceso de retroalimentación que coadyuve en mejorar la planeación, operación y monitoreo del mismo.

El informe cuenta con un primer apartado de estadística básica que sintetiza la evolución de los principales indicadores de resultados del Programa Social. En segundo lugar, presenta los resultados de un análisis cualitativo mediante el que se incorpora la opinión, percepciones y propuestas de las personas servidoras públicas operadoras del Programa. El tercer apartado presenta los resultados sobre satisfacción de las personas beneficiarias. Y concluye con los hallazgos encontrados a partir de la operación y el monitoreo del Programa Social.

Derivado de que 2023 fue el primer año de ejecución del Programa, el valor de esta evaluación interna estriba en que es el primer ejercicio que facilite la adaptación y modificación del mismo, y ayude en la generación de capacidades de las personas operadoras a fin de ampliar sus alcances e impactos.

## II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La presente evaluación interna tiene como objetivo plantear un ejercicio de análisis de las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del Programa Social “Reincorporación de Núcleos Familiares en Situación de Violencia” de la Alcaldía Álvaro Obregón, operado en el ejercicio fiscal 2023.

Asimismo, se analizan los resultados a la luz de los recursos financieros y materiales disponibles para su ejecución, concluyendo con la emisión de recomendaciones hechas de un ejercicio interno de reflexión sobre los aspectos susceptibles de mejora en beneficio de las mujeres víctimas de violencia de género que ingresan al Refugio Especializado Casa Aliada Vania.

La metodología empleada es la investigación documental de los recursos empleados, así como los procesos implicados en la operación; por otra parte, se consideran entrevistas a personas servidoras públicas operadoras del Programa, con nivel directivo y personal operativo, lo anterior en la lógica de obtener de primera mano datos significativos que integren un apartado de información cualitativa.

Para el cumplimiento de esta tarea, se emplearon cuestionarios en formulario *Google Forms*, además de obtener información derivada de diversas reuniones realizadas con la oficina de la Coordinación de Asesores de la Alcaldía, a fin de dar seguimiento al monitoreo del Programa Social.

El documento está dividido de acuerdo con lo establecido en los “Lineamientos para la evaluación interna 2024 de los programas sociales de la Ciudad de México”:

1. **Módulo de Indicadores de Resultados**, el cual busca proporcionar información cuantitativa, mostrando la evolución de los principales indicadores de resultados del programa;
  - a. **Con información de referencia**
  - b. **Con información presupuestal**
  - c. **Análisis de indicadores**
2. **Módulo de Análisis Cualitativo** que dará voz a las percepciones y las propuestas de personas servidoras públicas, sobre aspectos estratégicos y relevantes del programa, e incorpora una síntesis de las diferencias y coincidencias observadas;
3. **Módulo de satisfacción de personas** beneficiarias y/o usuarias.

4. **Módulo de Hallazgos y sugerencias de mejora**, el cual integra una síntesis a partir de la información recopilada y reportada en la matriz diseñada para ello.

Cabe señalar que el ejercicio 2023 fue el primer año de instrumentación del Programa Social “Reincorporación de Núcleos Familiares en Situación de Violencia”; por lo cual no existe ninguna información antecedente del Programa Social en comento.

### **III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS**

#### **A) INFORMACIÓN DE REFERENCIA**

**Nombre del programa social:** “Reincorporación de núcleos familiares en situación de violencia”.

**Unidades responsables:** Dirección Ejecutiva de la Unidad de Igualdad Sustantiva y Equidad de Género (DEUISyEG) de la Alcaldía Álvaro Obregón.

**Año de Inicio del programa:** 2023

**Último Año de operación:** No Aplica

**Objetivos:**

#### **Objetivo General**

- Contribuir a que las mujeres víctimas de violencia, sus hijas/hijos menores de 12 años, sin redes de apoyo, egresadas exitosamente de la Casa Aliada Vania y que habiten en esta alcaldía, puedan llevar cabo el proceso de reincorporación a su vida cotidiana en un ambiente libre de violencia, a través de una transferencia económica bajo concepto de pago de arrendamiento de vivienda en la Alcaldía Álvaro Obregón y compra de útiles escolares/uniformes para sus hijas/hijos menores de 12 años.

#### **Objetivos y ejes de acción específicos**

- Proporcionar una transferencia económica hasta para 35 mujeres por un monto total de \$21,000.00 (veintiún mil pesos 00/100 M.N.) que será

dispersado en tres parcialidades mensuales, por concepto de ayuda para pago de arrendamiento de vivienda libre de violencia.

- Proporcionar una transferencia económica por un monto total de \$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.), que será dispersado en tres parcialidades mensuales, por cada hija e hijo integrante del núcleo familiar menores de 12 años, inscritos en una institución educativa para su reincorporación escolar inmediata, por concepto de ayuda para compra de útiles escolares o uniformes.

### **Descripción de las estrategias**

Las estrategias que contribuyeron a alcanzar los objetivos del Programa Social son:

- Estrategia de detección y canalización de población beneficiaria.

La población beneficiaria del Programa Social egresa directamente de la Casa Aliada Vania, el cual es un espacio de refugio especializado, confidencial, seguro, temporal, que opera a puertas cerradas y gratuito. En donde se prestan servicios integrales a mujeres y en su caso, a sus hijas e hijos que se encuentran en situación de riesgo por violencia de género y sin redes de apoyo. La finalidad de ese Refugio es promover la restitución plena de sus derechos humanos y la reparación de daños, fomentando su autonomía económica y empoderamiento integral de las mujeres y sus hijas e hijos víctimas de violencia de género.

Por ello, en principio fue renovado el Convenio de Colaboración entre la Alcaldía Álvaro Obregón y FORTALEZA Centro de Atención Integral a la Mujer I.A.P. a fin de que este Refugio Especializado siguiera operando y los núcleos familiares egresados exitosamente tuvieran la posibilidad de ingresar al Programa Social. Si bien la ejecución del Programa Social no depende de la I.A.P., es precisa esta relación estratégica para la ejecución del Programa.

- Estrategia de difusión.

El Programa Social fue difundido mediante Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a través de la página de internet de la Alcaldía Álvaro Obregón, a puertas cerradas con los núcleos familiares de Casa Aliada Vania y entre las usuarias de los servicios de asesoría jurídica y atención psicológica de la DEUISyEG.

### **Padrón de personas beneficiarias**

El padrón de beneficiarias se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1324 en fecha 25 de marzo de 2024, y puede consultarse en el siguiente enlace:

[https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal\\_old/uploads/gacetas/bd1ca8b85dd78f275c061b68d08e2e9f.pdf](https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/bd1ca8b85dd78f275c061b68d08e2e9f.pdf)

## B) INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

### Clave presupuestaria

Con base en la información disponible de la estructura programática elaborada por la Secretaría de Administración y Finanzas, los datos presupuestales del Programa Social se ordenan de la siguiente manera:

<b>Centro Gestor del Recurso:</b>	02CD01
<b>Área Funcional:</b>	324
<b>Programa presupuestal:</b>	S229 (Apoyo para el Desarrollo Integral de la Mujer)
<b>Fondo:</b>	15O230
<b>Partida:</b>	4419
<b>Capítulo de gasto:</b>	4000
<b>Monto total:</b>	\$1,152,000.00 (Un millón doscientos cincuenta y dos mil 00/100 pesos M. N.)

### Presupuesto aprobado del periodo 2018-2023 por capítulo de gasto

**Tabla 1. Presupuesto aprobado por capítulo de gasto (en pesos), 2018-2023**

Presupuesto ejercido por capítulo de gasto (en pesos), 2018-2023						
Capítulo de Gasto	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1000						
2000						
3000						
4000						x
Total (en pesos)						\$ 1,152,000.00
Total (en porcentaje)						100

Fuente: Elaboración propia

## Descripción detallada del presupuesto ejercido en 2023

**Tabla 2. Detalle del presupuesto 2023**

FOLIO DE LA BENEFICIARIA	NÚMERO DE MINISTRACIÓN	PERIODO AL QUE CORRESPONDE LA MINISTRACIÓN	MODALIDAD	MONTO
1	1	01/05/2023 -31/05/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/06/2023 -30/06/2023		\$8,333.33
	3	01/07/2023 -30/07/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA:</b>				<b>\$25,000.00</b>
2	1	01/05/2023 -31/05/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/06/2023 -30/06/2023		\$8,333.33
	3	01/07/2023 -30/07/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA:</b>				<b>\$25,000.00</b>
3	1	01/08/2023 -31/08/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/09/2023 - 30/09/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 - 31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA:</b>				<b>\$25,000.00</b>
4	1	01/11/2023 -30/11/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/12/2023 -31/12/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 -31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA:</b>				<b>\$25,000.00</b>
5	1	01/11/2023 -30/11/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/12/2023 -31/12/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 -31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA:</b>				<b>\$25,000.00</b>
<b>TOTAL DE BENEFICIARIAS:</b> 5	<b>TOTAL DE MINISTRACIONES ENTREGADAS:</b> 15		<b>MONTO TOTAL EJERCIDO:</b>	<b>\$125,000.00</b>

Fuente: Elaboración propia

### C) ANÁLISIS E INDICADORES

#### Principales indicadores de la problemática pública que atiende el Programa

- Indicador de Fin

Nombre del indicador: Núcleos familiares que avanzan contra la violencia

Descripción: Contribuir a que los núcleos familiares egresados del Refugio Temporal de Álvaro Obregón se reincorporen a la dinámica social, a través de una

transferencia económica por concepto de pago de arrendamiento de vivienda y la compra de útiles escolares/uniformes escolares.

Método de cálculo: Número de núcleos familiares sin redes de apoyo, egresados de la Casa Aliada Vania/ Número de núcleos familiares sin redes de apoyo, egresados de la Casa Aliada Vania que solicitan su incorporación al programa \*100

Frecuencia de Medición: Mensual

Línea Base: No operó en años previos.

Año de Línea Base: No operó en años previos.

- Indicador de Propósito

Nombre del indicador: Porcentaje de núcleos familiares que reciben el apoyo económico.

Descripción: Que los núcleos familiares egresados de la Casa Aliada Vania cuenten con una vivienda arrendada; y, las hijas e hijos se reincorporen a sus actividades escolares.

Método de cálculo: Número de mujeres que egresaron de la Casa Aliada Vania que cumplen con requisitos de acceso del Programa Social.

Frecuencia de Medición: Mensual

Línea Base: No operó en años previos.

Año de Línea Base: No operó en años previos.

- Metas físicas

Las metas físicas para el año 2023 fueron apoyar por concepto de pago de arrendamiento de vivienda ubicada en la Alcaldía Álvaro Obregón y apoyo para compra de útiles escolares/uniformes hasta a **35 núcleos familiares integrados por mujeres solas y/o con sus hijas e hijos menores de 12 años víctimas de violencia**, mismas que hayan egresado de la Casa Aliada Vania, a fin de contribuir en su proceso de reincorporación social inmediata en un ambiente libre de violencia.

**Bienes y/o servicios:** No aplica porque se entregan transferencias monetarias.

**Montos entregados:** Para el Programa Social se proyectó una meta de 35 núcleos familiares que recibirían el apoyo económico del Programa Social. Durante el 2023, se entregaron 15 transferencias monetarias, 3 por núcleo familiar, apoyando un total de 5 núcleos familiares.

Se desglosa en el siguiente tabulado la evolución de la entrega:

**Tabla 3. Tabla descriptiva de ministraciones entregadas**

FOLIO DE LA BENEFICIARIA	NÚMERO DE MINISTRACIÓN	PERIODO AL QUE CORRESPONDE LA MINISTRACIÓN	MODALIDAD	MONTO
1	1	01/05/2023 -31/05/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/06/2023 -30/06/2023		\$8,333.33
	3	01/07/2023 -30/07/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA 1:</b>				<b>\$25,000.00</b>
2	1	01/05/2023 -31/05/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/06/2023 -30/06/2023		\$8,333.33
	3	01/07/2023 -30/07/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA 2:</b>				<b>\$25,000.00</b>
3	1	01/08/2023 -31/08/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/09/2023 -30/09/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 -31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA 3:</b>				<b>\$25,000.00</b>
4	1	01/11/2023 -30/11/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/12/2023 -31/12/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 -31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA 4:</b>				<b>\$25,000.00</b>
5	1	01/11/2023 -30/11/2023	Mujer beneficiaria con una hija/hijo menor de 12 años de edad	\$8,333.33
	2	01/12/2023 -31/12/2023		\$8,333.33
	3	01/10/2023 -31/10/2023		\$8,333.34
<b>MONTO TOTAL ENTREGADO A LA BENEFICIARIA 5:</b>				<b>\$25,000.00</b>
<b>TOTAL DE BENEFICIARIAS:</b> 5	<b>TOTAL DE MINISTRACIONES ENTREGADAS:</b> 15		<b>MONTO TOTAL EJERCIDO:</b>	<b>\$125,000.00</b>

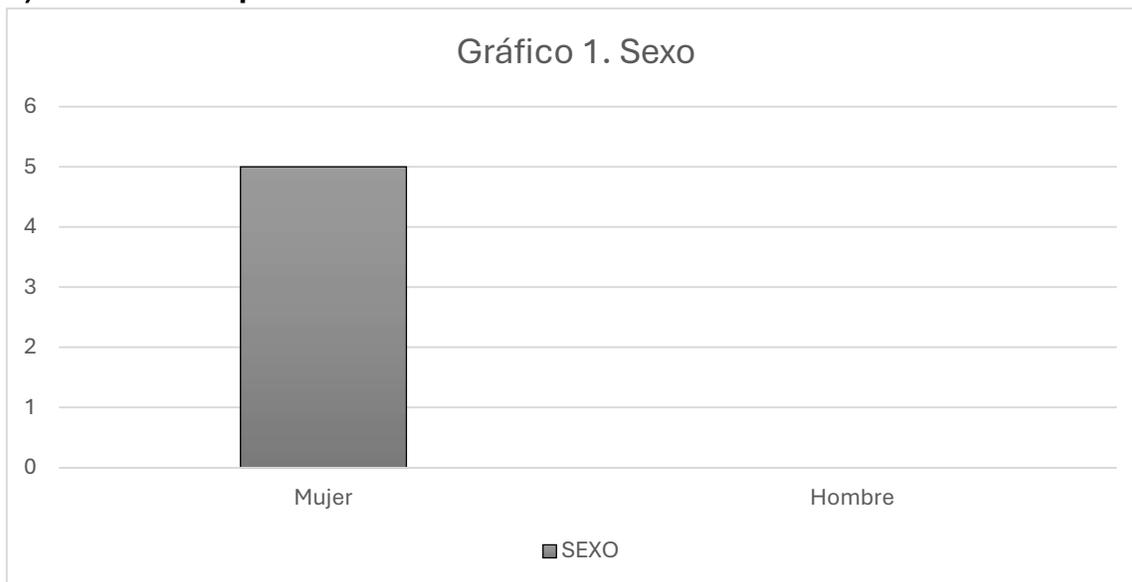
Fuente: Elaboración propia

**Análisis y evolución de la cobertura.** En 2023, se atendió un total de 757 mujeres víctimas de violencia de género en la Alcaldía Álvaro Obregón, de las cuales, 15 se identificaron en riesgo feminicida y a Casa Aliada Vania decidieron ingresar 6

núcleos familiares. El Programa Social incorporó a 5 núcleos familiares. Por lo tanto, la cobertura de la población potencial en 2023 alcanzó un 83.33%

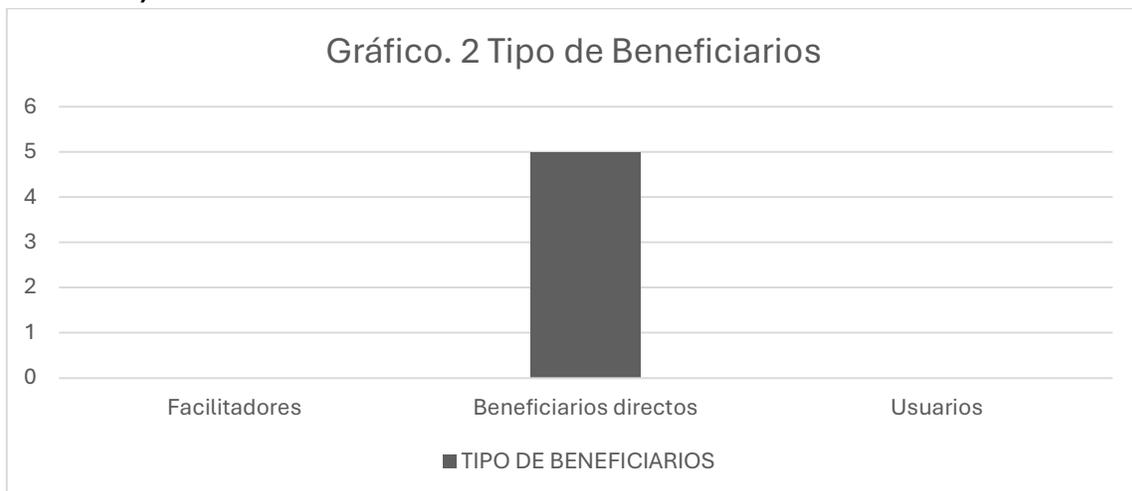
### **Análisis del padrón de personas beneficiarias.**

#### **a) Distribución por sexo**



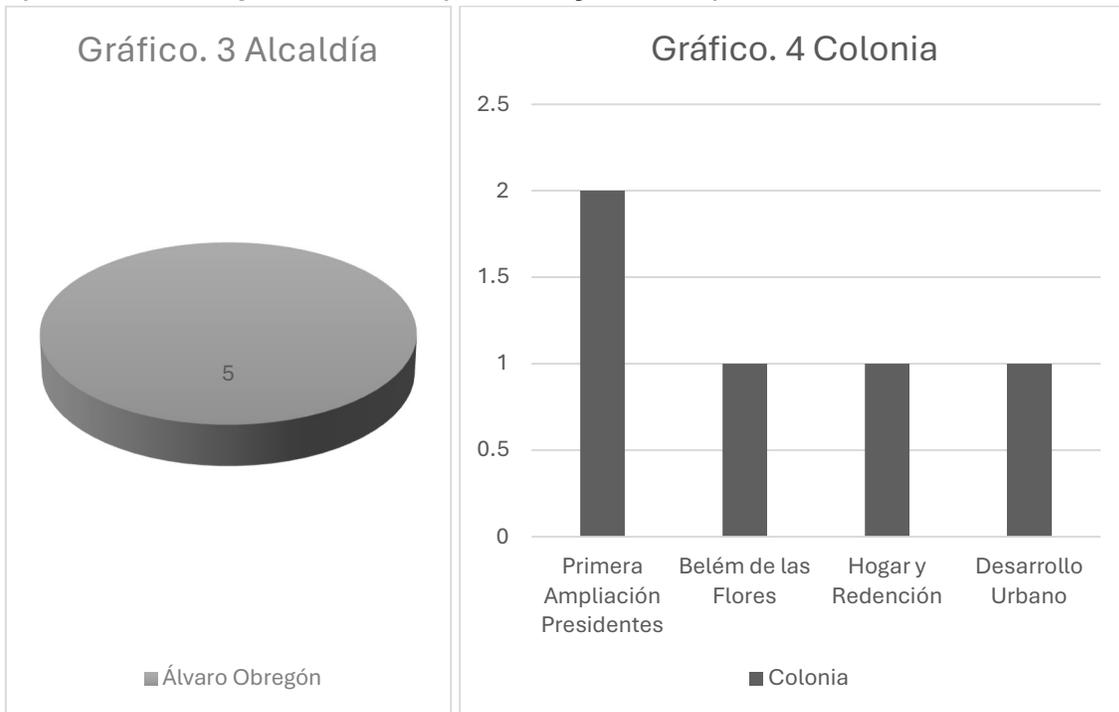
Fuente: Elaboración propia

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



Fuente: Elaboración propia

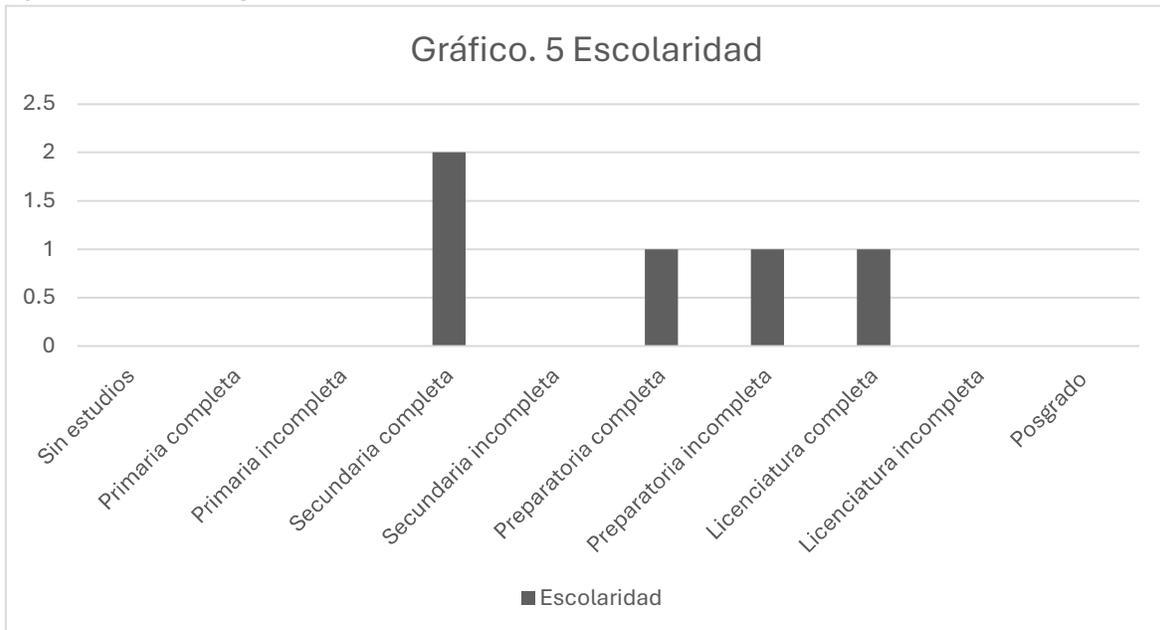
**c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia)**



Fuente: Elaboración propia

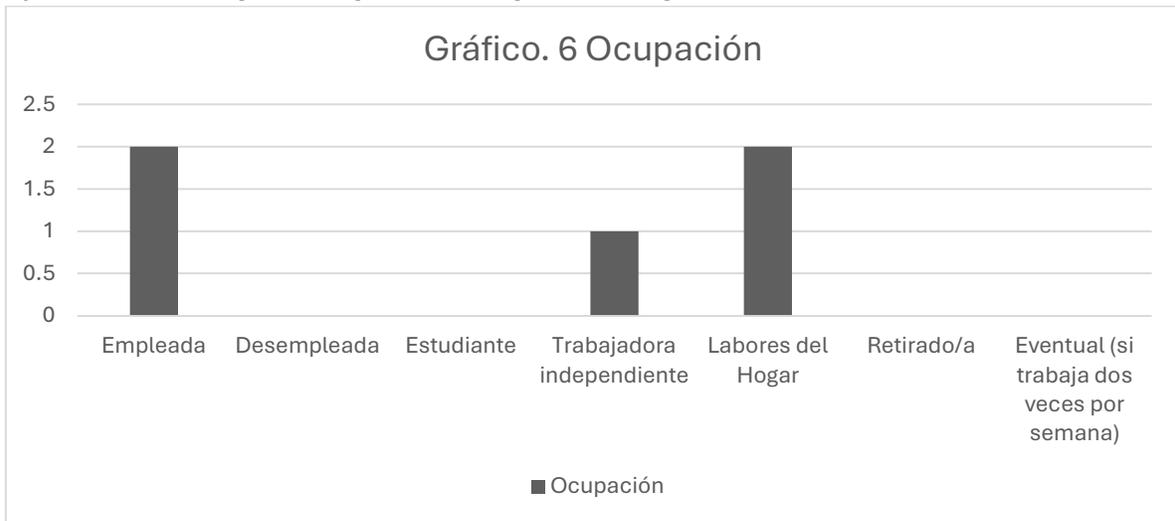
Fuente: Elaboración propia

**d) Distribución por nivel de escolaridad**



Fuente: Elaboración propia

**e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación**



Fuente: Elaboración propia

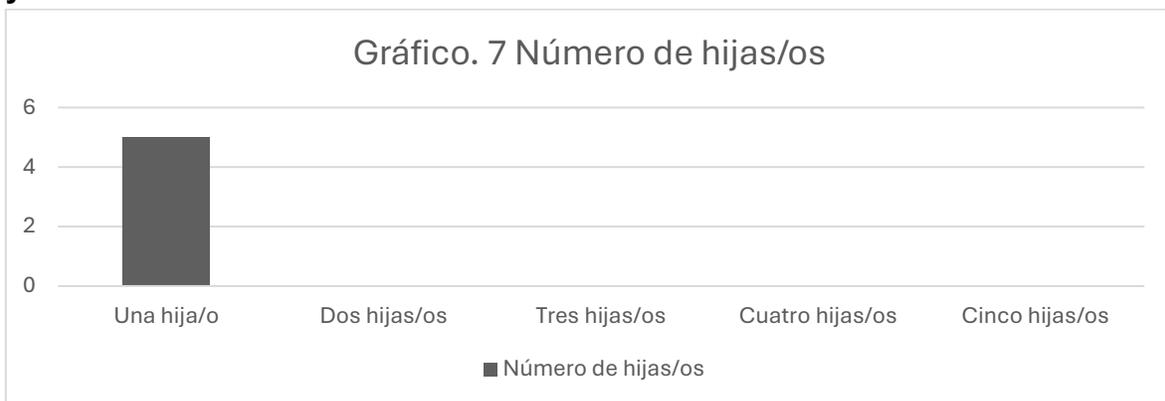
**f) Distribución por grupos de edad y sexo (población indígena, perteneciente a la comunidad LGBTT; discapacidad, etc.)**

**Tabla 4. Edad, sexo y GAP**

ID Persona Beneficiaria	EDAD	SEXO	GRUPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA
001	40	Mujer	-
002	31	Mujer	Afrodescendiente
003	19	Mujer	Comunidad LGBTTIQ+
004	26	Mujer	-
005	41	Mujer	-

Fuente: Elaboración propia

**g) Distribución con base en otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias**



Fuente: Elaboración propia

#### IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis cualitativo de esta evaluación tiende a identificar y analizar las percepciones y opiniones de las personas servidoras públicas que acompañaron a la población beneficiaria durante su ingreso, permanencia y conclusión en el Programa Social; asimismo, buscó registrar las áreas de oportunidad en el diseño, planeación y ejecución del Programa.

En el presente módulo se realizó un análisis de la información obtenida a partir de formularios electrónicos aplicados a personas servidoras públicas que operaron el Programa Social. Los formularios en *google forms* se dividieron en 4 categorías: 1. Diagnóstico y planeación, 2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios, 3. Seguimiento y Monitoreo de las Actividades, y 4. Resultados.

De los resultados obtenidos se creó una retroalimentación entre las perspectivas y propuestas, con la finalidad de obtener información de calidad y oportuna para la consolidación de las políticas y estrategias a implementar, así como las áreas de mejora dentro del programa.

**Tabla 5. Comparación de resultados**

<b>Categorías</b>	<b>Percepciones</b>	<b>Propuestas</b>
1. Diagnóstico y planeación	Durante la implementación del Programa Social se apoyó a la cobertura de las necesidades básicas del núcleo familiar, como lo es la vivienda y la educación, pero no apoyó a cubrir otras como la alimentación, salud.	Ampliar el objetivo general y cambiar los objetivos específicos del Programa Social, para que no cubran únicamente gastos de arrendamiento de vivienda y de útiles escolares; sino que se amplié a los gastos para la cobertura de las necesidades de las familias como puede ser: alimentos, salud, vestido, etc.; se propone ampliar la edad de las hijas e hijos de las mujeres beneficiarias hasta los 18 años cumplidos, toda vez que algunos de ellos hubieran quedado fuera del Programa Social en virtud de que Casa Aliada Vania pueden ingresar núcleos familiares con hijas e hijos hasta de 18 años cumplidos.

	Poca difusión del Programa Social	Elaborar una estrategia de difusión para la población de la Alcaldía Álvaro Obregón, a través de diverso material gráfico institucional en el que se especifique la población beneficiaria, monto del recurso, requisitos de acceso y permanencia, así como el total de núcleos familiares a los que se pretende beneficiar.
2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	Los indicadores están enfocados solamente en medir una de las necesidades básicas del núcleo familiar, sin que mida el aporte, el progreso de independencia económica de las beneficiarias y su fortalecimiento emocional y el desarrollo de su empoderamiento.	Los indicadores deben medir el fortalecimiento de las redes de apoyo de las beneficiarias, con acompañamiento del área de trabajo social.
3. Seguimiento y monitoreo de las Actividades	No existe una mesa de trabajo interinstitucional con especialistas en materia de género, a fin de monitorear los alcances y el impacto del Programa Social.	Realizar una mesa de trabajo anual con las especialistas de FORTALEZA I.A.P., la JUD de Atención y Prevención de Álvaro Obregón de SEMUJERES y las operadoras del Programa Social en la DEUISyEG.
4. Resultados	En cuanto a la cobertura del programa, fue del 83.33% de la población objetivo, por lo que no se logró apoyar al 100% de los núcleos familiares integrados por mujeres solas y/o con sus hijas/hijos menores de 12 años víctimas de violencia, egresadas exitosamente de la Casa Aliada Vanía.	Alcanzar el 100% de la población objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

## V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de las beneficiarias del Programa Social, respecto a las dimensiones que se establecen en 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”, los cuales incluyen aspectos socioeconómicos, expectativas, calidad de gestión, calidad de beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, satisfacción; así como quejas o sugerencias, se elaboró un instrumento que incluyera las dimensiones establecidas a través de 34 reactivos.

La estrategia de aplicación se llevó a cabo por el personal adscrito a la Jefatura de Unidad Departamental de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia adscrita a la DEUISyEG, y a fin de optimizar recursos, se realizó en las instalaciones de la Dirección Ejecutiva, una vez que se llevara a cabo la entrega de la tercera y última ministración del Programa Social a las personas beneficiarias.

En ese sentido, se optó por realizar el cuestionario a todas las personas beneficiarias del programa social, es decir, cinco mujeres, de cuyas respuestas se desprenden las siguientes observaciones:

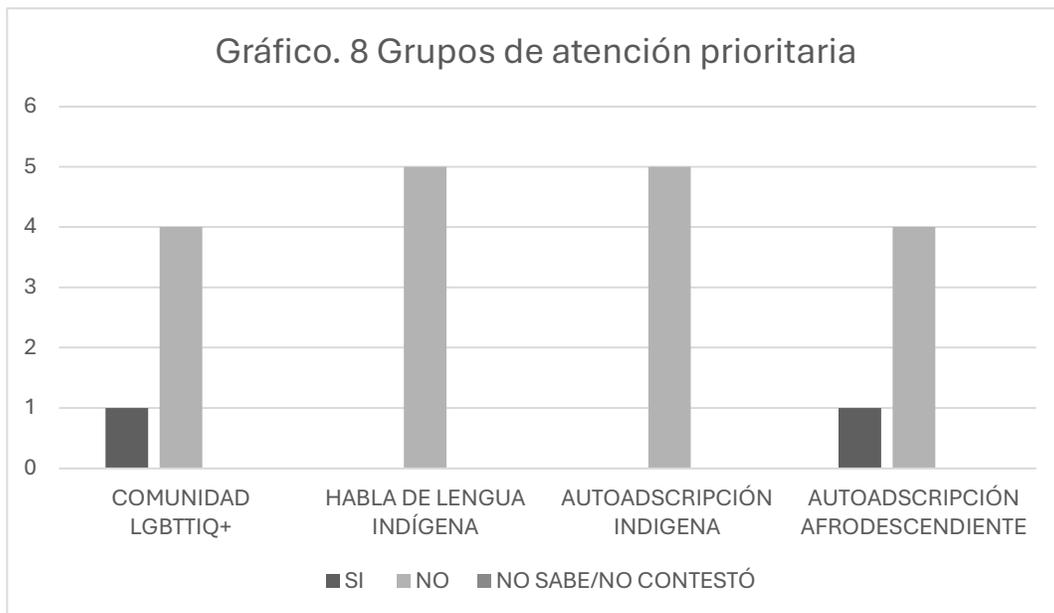
- a) Caracterización de la población encuestada: 10 preguntas de estadística básica sobre sexo, colonia de origen, estado civil y ocupación, se tuvo que la moda fue que la población beneficiaria eran **mujeres**, la colonia de mayor procedencia de las beneficiarias fue **Primera Ampliación Presidentes**, el estado civil **soltera** y su ocupación **empleadas y labores del hogar**.

**Tabla 6. Caracterización.**

	Beneficiaria 001	Beneficiaria 002	Beneficiaria 003	Beneficiaria 004	Beneficiaria 005	<b>MODA</b>
Sexo	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer
Colonia	Primera Ampliación Presidentes	Belém de las flores	Hogar y Redención	Primera Ampliación Presidentes	Desarrollo Urbano	Primera Ampliación Presidentes
Estado civil	Soltera	Soltera	Soltera	Soltera	Soltera	Soltera
Ocupación	Labores del hogar	Empleada	Empleada	Labores del hogar	Trabajadora independiente	Labores del hogar y Empleada

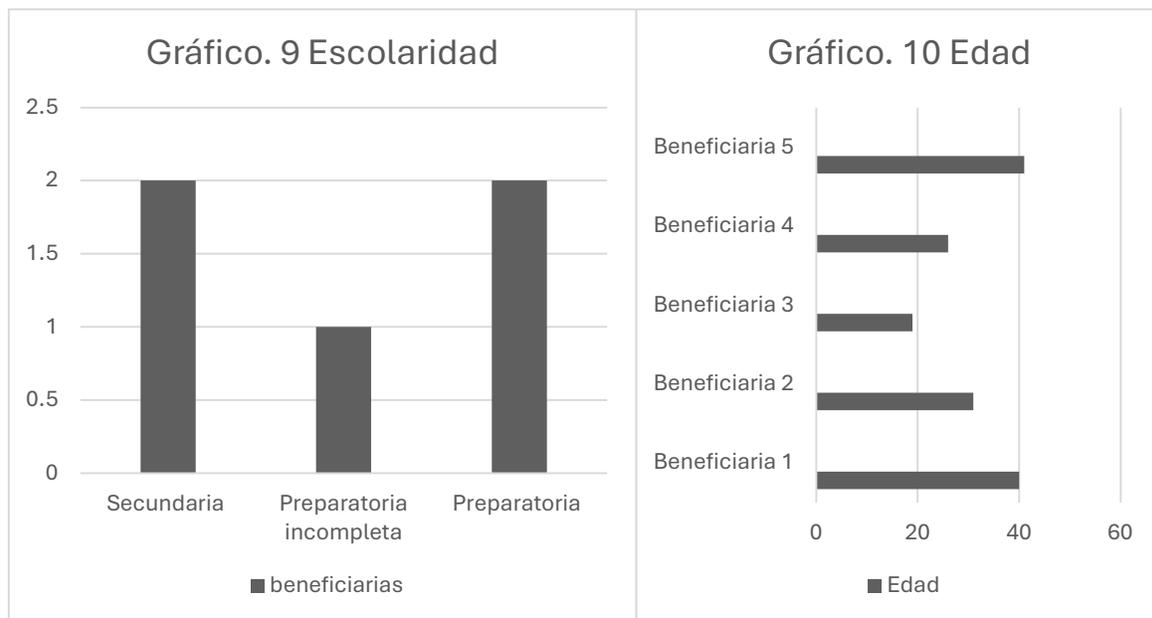
Fuente: Elaboración propia

Respecto a la pertenencia a algún grupo de atención prioritaria, destacó la **pertenencia de una beneficiaria a la comunidad LGBTTIQ+**, y otra de origen afrodescendiente.



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, respecto a la edad y nivel escolar de las beneficiarias, se registró que la mediana en nivel escolar fue **preparatoria incompleta**, mientras que la media en edad fue de **31.4**.

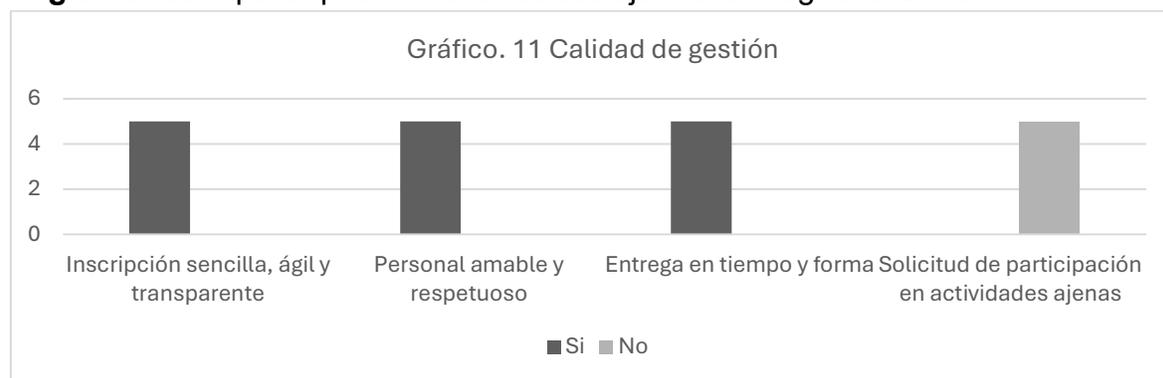


Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

b) Con la finalidad de medir las respuestas afirmativas respecto a la calidad de gestión del programa: facilidades en el proceso de inscripción, amabilidad del personal operativo de la intervención y prontitud en las entregas de los apoyos, se aplicaron a las beneficiarias un total de 15 preguntas, las cuales se desglosan a continuación:

Respecto a la Calidad de gestión, se observa que la moda fue **afirmativa** en cuestión a la valoración de la sencillez, agilidad y transparencia de su inscripción al Programa Social; entrega en tiempo y forma del apoyo; así como respecto al trato amable y respetuoso por parte del personal. Por otro lado, todas las beneficiarias **negaron** haber participado en actividades ajenas al Programa Social.



Fuente: Elaboración propia

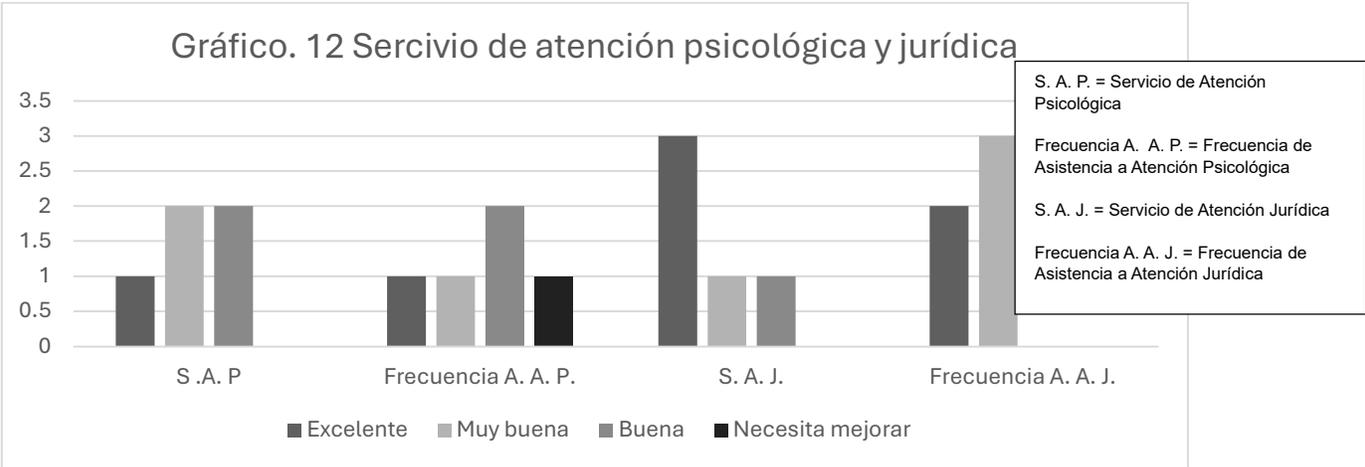
Respecto a la forma en la que se enteraron de la existencia del Programa Social, el número de trámites que tuvo que realizar para incorporarse al Programa Social y el tiempo de respuesta a su solicitud, se obtuvieron las siguientes modas:

**Tabla 7. Valoración del proceso de incorporación al Programa Social**

	Beneficiaria 1	Beneficiaria 2	Beneficiaria 3	Beneficiaria 4	Beneficiaria 5	<b>MODA</b>
¿Cómo se enteró de la existencia del programa social?	Por servidores públicos o promotores.					
Número de trámites realizados para su incorporación	Uno	Ninguno	Uno	Uno	Uno	Uno
Tiempo de respuesta a su solicitud	Menos de 15 días.	De 15 a 30 días	Menos de 15 días.			

Fuente: Elaboración propia

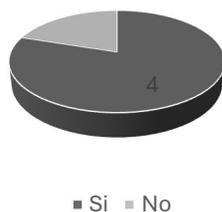
Aunado a lo anterior, se realizaron preguntas enfocadas a valorar los servicios mensuales que se brindaron por parte de la DEUISyEG, como parte del apoyo integral a las beneficiarias del Programa Social, como lo son la atención psicológica y la jurídica. En ese sentido la mediana de la calificación del servicio de atención psicológica fue **muy buena**, mientras que la frecuencia con al que debían asistir fue **buena**; respecto de la mediana de la calificación del servicio de atención jurídica fue **excelente**, y la de la frecuencia de asistencia fue **muy buena**.



Fuente: Elaboración propia

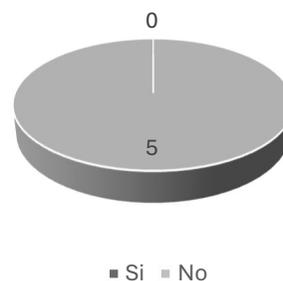
Asimismo, la aplicación del cuestionario nos permite comprobar que las beneficiarias tenían conocimiento de la existencia de un medio para que pudieran participar o externar sus opiniones o sugerencias respecto del Programa Social, toda vez que la moda al respecto fue que el Programa **sí** ofrece un medio, siendo que la media respecto del cuestionamiento de que hayan presentado quejas u opiniones fue **negativa**, aunado a que la media respecto a la calificación del tiempo de respuesta y atención a la queja o sugerencia fue que **no se realizó ninguna queja o sugerencia**.

Gráfico. 13 ¿Ofrece algún medio para participar o externar su opinión queja o sugerencia?



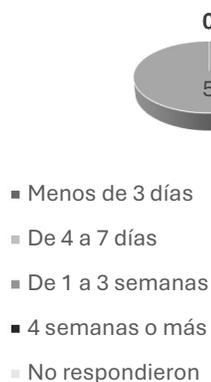
Fuente: Elaboración propia

Gráfico. 14 ¿Ha presentado quejas o sugerencias?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico. 15 Tiempo de respuesta a las quejas o sugerencias



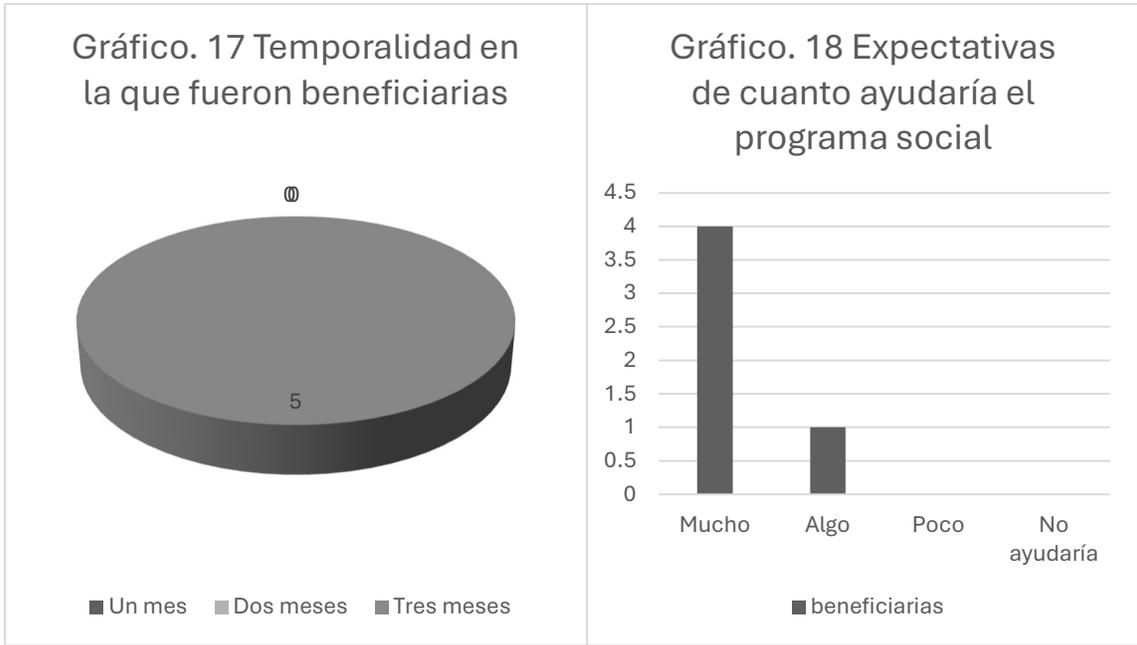
Fuente: Elaboración propia

Gráfico. 16 Calificación a la atención de la queja



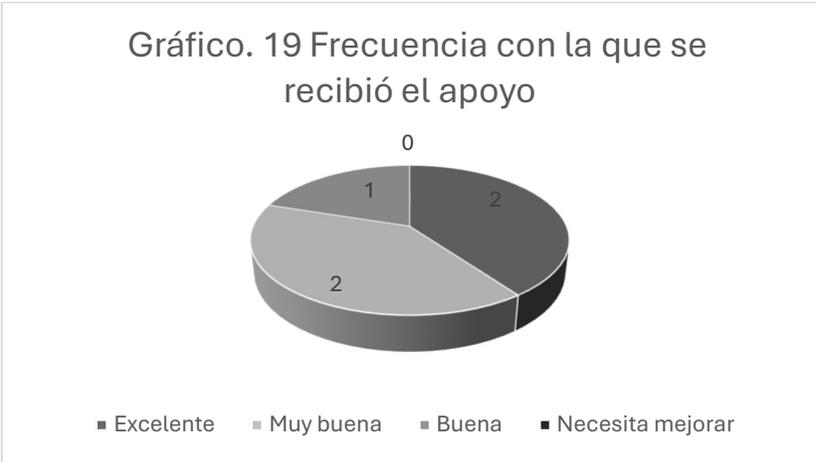
Fuente: Elaboración propia

c) Respecto a las tendencias del impacto del producto o servicio, se realizaron 4 preguntas, de las cuales, una vez obtenida la moda de las respuestas, se puede concluir que la temporalidad en la que fueron beneficiarias fue de **tres meses**; las expectativas que tenían respecto del Programa Social, previamente a su incorporación era que les **ayudaría mucho**; y una vez obtenida la mediana, la calificación que le dieron a la frecuencia con la que recibieron el beneficio fue **muy buena**.



Fuente: Elaboración propia

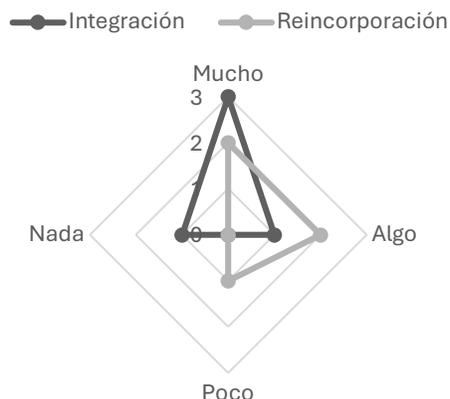
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, respecto a la consideración que se tuvo sobre cuánto favoreció el Programa Social, la mediana de las respuestas obtenidas indica que el Programa Social favoreció **mucho** a su integración familiar y **algo** a la reincorporación de su familia a sus actividades cotidianas.

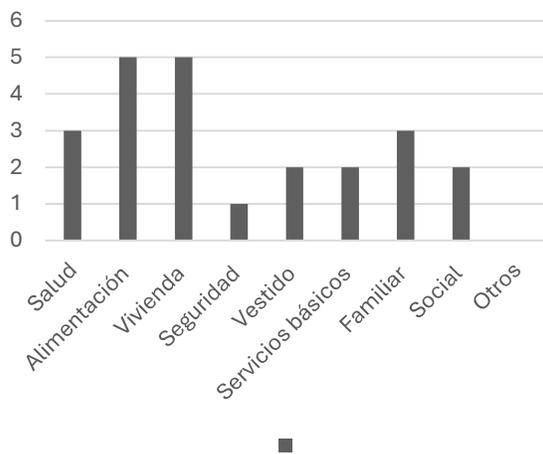
Gráfico. 18 Nivel de Incorporación o reincorporación



Fuente: Elaboración propia

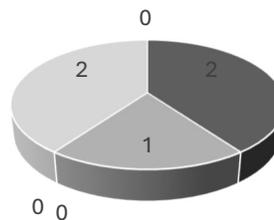
d) Por lo que hace a la valoración general sobre la entrega de producto, se realizaron un total de 4 preguntas, cuya moda de las respuestas nos indica que las beneficiarias se interesaron en ser beneficiarias del Programa Social **por falta de recursos económicos y porque cubrían los requisitos**; los aspectos en los que consideraron que más contribuyó el programa social a mejorar su calidad de vida fueron **vivienda y alimentación**; asimismo, de acuerdo con la mediana de las respuestas, se consideró como **excelente** su situación como consecuencia de la entrega del apoyo y en comparación con su situación previa a la incorporación del programa; y la media de la calificación de la cantidad de recurso recibida fue **excelente**.

Gráfico. 19 Aspectos en los que más contribuyó el programa



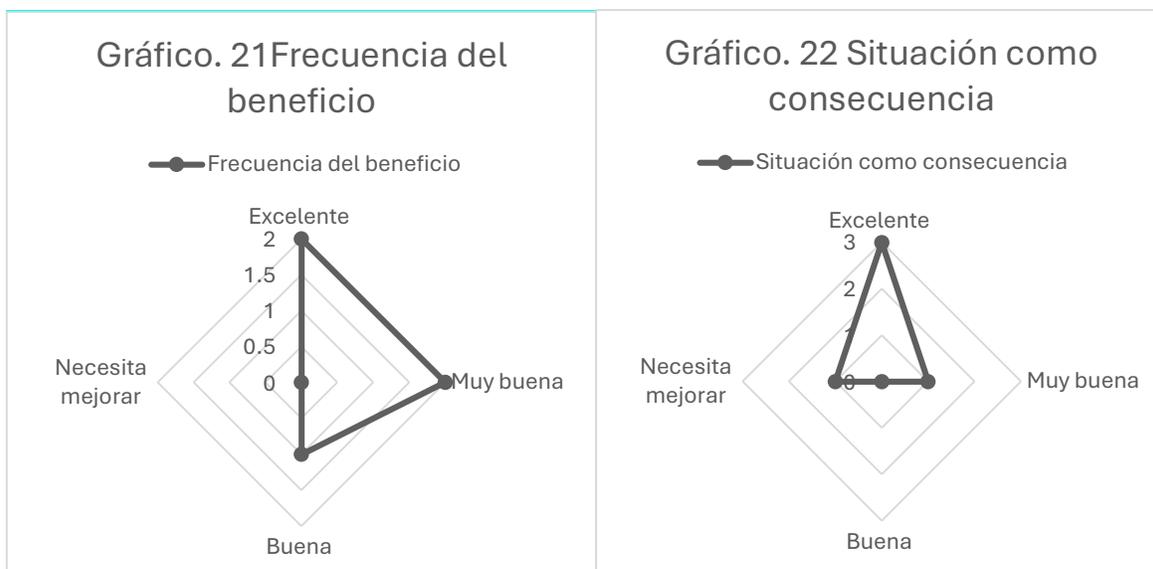
Fuente: Elaboración propia

Gráfico. 20 Interés en ser beneficiaria



- Falta de recursos
- Bien o servicio que proporciona el programa.
- Fue inscrita sin solicitarlo.
- Recomendación de un familiar o amiga/o.
- Cubro los requisitos del programa.
- Otro

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

La gestión realizada por parte de la DEUISyEG, fue evaluada con valores positivos por parte de las personas beneficiarias, por lo que en los siguientes ejercicios se debe continuar esa línea de atención. Aunado a lo anterior, no se recibió ninguna queja o sugerencia por parte de ninguna de las personas beneficiarias aun y cuando tenían conocimiento de la existencia de un medio a través del cual podían realizarlo.

Sin embargo, por lo que hace a los servicios de atención jurídica y psicológica recibidas por parte de la misma Dirección, resalta el hecho de que la moda de la frecuencia con la que asistían a los servicios no fuera excelente, por lo que esa situación debería ser un área de oportunidad que se debe atender para que las personas beneficiarias puedan asistir con mayor frecuencia a recibir los servicios y dependiendo del caso en cuestión.

Asimismo, uno de los principales hallazgos, es que si bien es cierto, el beneficio del Programa Social está enfocado en cubrir la necesidad básica de una vivienda donde pueda habitar el núcleo familiar, a través del recurso otorgado, así como la satisfacción de los gastos de útiles escolares generados por cada una de sus hijas/hijos que se encuentren estudiando, la encuesta reflejó que al apoyarlas para solventar el gasto de vivienda, los ingresos obtenidos por sus propios medios les permitían cubrir con mayor facilidad otras necesidades básicas como lo son alimentación, salud, vestido, etc., fueron cubiertas, por lo que lo consideraron como un impacto propio del Programa Social.

## VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de la información recopilada y reportada, se deberá integrar una síntesis en la siguiente matriz.

**Tabla 8. Matriz de hallazgos y sugerencias**

<b>Categorías</b>	<b>Áreas de mejora</b>	<b>Propuestas de mejora</b>	<b>Unidad responsable del cumplimiento</b>	<b>Plazo de cumplimiento</b>	<b>Medio de verificación del cumplimiento</b>
1. Diagnóstico y planeación	Elementos para la planeación	Incluir datos sociodemográficos y económicos específicos para la Alcaldía	LCP de Transversalización de la Perspectiva de Género e Interseccionalidad	Enero 2024	Documentos de estudio con datos sociodemográficos y económicos específicos para la Alcaldía.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Estrategia de operación	Realizar diagramas de procesos que permitan visualizar los momentos específicos de cumplimiento	Coordinación de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Julio 2024	Diagrama de procesos integrado.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Definición de metas	Establecer metas adecuadas de acuerdo a las necesidades de la Alcaldía y con base en la capacidad instalada en la Casa Aliada Vania.	DEUISyEG	Diciembre 2023	Documento con definición de metas para el siguiente ejercicio fiscal.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Plan de monitoreo de operaciones	Contar con un plan estructurado para el correcto seguimiento de actividades	JUD de Atención Integral de las Mujeres Víctimas de Violencia	Enero 2024	Documento con el plan de monitoreo de operaciones.

5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social.	Contar con un instrumento accesible y significativo para obtener información sobre el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social.	JUD de Atención Integral de las Mujeres Víctimas de Violencia	Enero 2024	Instrumento para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de los programas sociales.
6. Resultados del programa	Cifras y análisis de resultado.	Contar con información confiable para el análisis de resultados e impacto del programa social.	DEUISyEG	Julio 2024	Documento de análisis de resultados y de impacto

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que se han detectado áreas de oportunidad específicas, además existen planteamientos para fortalecer los aspectos operativos, administrativos y que permitan contribuir a los próximos ejercicios de planeación de este Programa Social y los respectivos subprogramas.

## **VII. ANEXOS**

### **ANEXO 1. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN APLICADO.**

#### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

#### **Programa Social “Reincorporación de Núcleos Familiares en Situación de Violencia”**

**Persona beneficiaria:**

**Folio:**

**Hora de inicio:**

**Hora de término:**

1. Sexo:
  - a) Mujer
  - b) Hombre
2. Edad:
3. Colonia en la que habita:
4. ¿Se considera parte de la comunidad LGBTTIQ+?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No sabe/No contestó.
5. ¿Habla alguna lengua indígena?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No sabe/No contestó.
6. ¿Se autoadscribe indígena?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No sabe/No contestó.
7. ¿Se autoadscribe afrodescendiente?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No sabe/No contestó.
8. Estado civil:

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Concubinato

9. Ocupación:

- a) Empleada
- b) Desempleada
- c) Estudiante
- d) Trabajadora independiente
- e) Labores del hogar
- f) Retirado/a
- g) Eventual (si trabaja dos veces por semana).

10. Nivel escolar:

- a) Sin estudios
- b) Primaria incompleta \_\_\_\_ Grado \_\_\_\_
- c) Primaria
- d) Secundaria incompleta \_\_\_\_ Grado \_\_\_\_
- e) Secundaria
- f) Preparatoria incompleta \_\_\_\_ Grado \_\_\_\_
- g) Preparatoria
- h) Licenciatura incompleta \_\_\_\_ Años \_\_\_\_
- i) Licenciatura
- j) Posgrado: \_\_\_\_\_

11. ¿Por qué se interesó en ser beneficiaria del programa social?

- a) Falta de recursos económicos.
- b) Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.
- c) Fue inscrita sin solicitarlo.
- d) Recomendación de un familiar o amiga/o.
- e) Porque cubro los requisitos del programa.
- f) Otro: \_\_\_\_\_

12. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

- a) Familiares o amistades.
- b) Servidores públicos o promotores.
- c) Propaganda impresa.
- d) Internet.

- e) Redes sociales.
- f) Participando en otro programa social.
- g) Otro: \_\_\_\_\_

13. ¿Cuánto tiempo fue beneficiaria del programa social?

- a) Un mes.
- b) Dos meses.
- c) Tres meses.

14. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?

- a) Que me ayudaría mucho.
- b) Que me ayudaría algo.
- c) Que me ayudaría poco.
- d) Que no me ayudaría.

15. ¿Cuántos trámites tuvo que realizar para incorporarse al programa social?

- |   |   |   |            |
|---|---|---|------------|
| 1 | 4 | 7 | 10         |
| 2 | 5 | 8 | Más: _____ |
| 3 | 6 | 9 |            |

16. ¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa social había sido aprobada?

- a) Menos de 15 días.
- b) De 15 a 30 días.
- c) De 1 a 2 meses.
- d) 2 meses o más.

17. ¿Su proceso de inscripción al programa social fue sencillo, ágil y transparente?

- a) Si
- b) No

18. ¿El trato del personal encargado de operar el programa social fue amable y respetuoso?

- a) Si
- b) No

19. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?

- a) Si
- b) No

20. ¿En qué contribuye más el beneficio a mejorar su calidad de vida? (puede elegir más de una opción)

- a) Salud
- b) Alimentación
- c) Vivienda
- d) Seguridad
- e) Vestido
- f) Servicios básicos
- g) Familiar
- h) Social
- i) Otro: \_\_\_\_\_

21. En comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Necesita mejorar

22. ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que recibe el beneficio?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Necesita mejorar

23. ¿Cómo califica la cantidad de recurso recibida?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Necesita mejorar

24. Durante su pertenencia al programa social, ¿se le ha solicitado participar en actividades no relacionadas con el programa social?

- a) Si \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_
- b) No

25. ¿Participar en el programa social ha favorecido la integración de su familia?

- a) Mucho
- b) Algo
- c) Poco
- d) Nada

26. ¿Participar en el programa social ha favorecido la reincorporación de su familia a sus actividades cotidianas?
- a) Mucho
  - b) Algo
  - c) Poco
  - d) Nada
27. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría la frecuencia con la que asistió a atención psicológica?
- a) Excelente
  - b) Muy buena
  - c) Buena
  - d) Necesita mejorar
28. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría el servicio de atención psicológica?
- a) Excelente
  - b) Muy buena
  - c) Buena
  - d) Necesita mejorar
29. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría la frecuencia con la que asistió a atención jurídica?
- a) Excelente
  - b) Muy buena
  - c) Buena
  - d) Necesita mejorar
30. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría el servicio de atención jurídica?
- a) Excelente
  - b) Muy buena
  - c) Buena
  - d) Necesita mejorar
31. ¿El programa social ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión, queja o sugerencia?
- a) Si
  - b) No
  - c) Lo desconozco

32. ¿Ha presentado quejas o sugerencias del programa social?
- Si
  - No
33. ¿Cuánto tiempo tardaron las personas operadoras del programa social en responder a sus comentarios y opiniones?
- Menos de 3 días.
  - De 4 a 7 días.
  - De 1a 3 semanas.
  - 4 semanas o más.
  - No respondieron.
  - No realicé ninguna queja o sugerencia.
34. ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?
- Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Necesita mejorar
  - No realicé ninguna queja o sugerencia.

## ANEXO 2. DICCIONARIO DE DATOS.

NOMBRE DE LA VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	RESPUESTAS
Sexo	Categórica	Población encuestada según sexo	5 = Mujer
Edad	Numérica	Edad cumplida por la población al momento de la aplicación de la encuesta	1 = 40 1 = 31 1 = 19 1 = 26 1 = 41
Registro	Abierta	Colonia en la que habita la población beneficiaria	2 = Primera ampliación presidentes 1= Belém de las flores 1= Hogar y Redención 1=Desarrollo Urbano
Registro	Categórica	Identificación de la población como parte de la comunidad LGBTTIQ+	1 = Sí 4 = No

Registro	Categórica	Población encuestada que habla alguna lengua indígena	5 = No
Registro	Categórica	Identificación de la población como parte de una comunidad indígena	5 = No
Registro	Categórica	Identificación de la población como parte de una comunidad afrodescendiente	1 = Sí 4 = No
Edo civil	Categórica	Población encuestada según estado civil	5 = Soltera
Ocupación	Categoría	Población encuestada según ocupación	2 = Empleada 1 = Trabajadora independiente 2 = Labores del hogar
Escolaridad	Categórica	Población encuestada según nivel escolar	2 = Secundaria 1 = Preparatoria incompleta 1 = Preparatoria 1 = Licenciatura
Registro	Categórica	Interés por ser beneficiaria del programa social	2 = Falta de recursos económicos. 1 = Interés por el bien o servicio que proporciona el programa. 2 = Porque cubro los requisitos del programa.
Registro	Categórica	Forma de difusión a través de la cual tuvo conocimiento del Programa Social	5 = Servidores públicos o promotores.
Temporalidad	Categórica	Temporalidad durante la cual fue beneficiaria del programa	5 = Tres meses.
Registro	Categórica	Calificación de las expectativas del programa previa a ser beneficiaria	4 = Que me ayudaría mucho. 1 = Que me ayudaría algo.
Registro	Categórica	Cuantificación de los trámites realizados para incorporarse al programa	4 = 1 1 = Ninguno

Registro	Categoría	Cuantificación del tiempo de respuesta a la solicitud de incorporación	4 = Menos de 15 días. 1 = De 15 a 30 días.
Registro	Categoría	Calificación de la sencillez, agilidad y transparencia del proceso de inscripción	5 = Sí
Registro	Categoría	Calificación del trato recibido por parte de las personas servidoras públicas encargadas de operar el programa	5 = Sí
Registro	Categoría	Calificación otorgada a la entrega del recurso en tiempo y forma	5 = Sí
Registro	Categoría	Cuantificación de los aspectos en los que más contribuyó la entrega del recurso a mejorar su calidad de vida, pudiendo elegir más de una opción	3 = Salud 5 = Alimentación 5 = Vivienda 1 = Seguridad 2 = Vestido 2 = servicios básicos 3 = familiar 2 = Social
Registro	Categoría	Calificación que le otorga a su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social	3 = Excelente 1= Muy buena 1 = Necesita mejorar
Registro	Categoría	Calificación que le otorga a la frecuencia con la que recibió el beneficio	2 = Excelente 2= Muy buena 1 = Buena
Registro	Categoría	Calificación que le otorga a la cantidad que recibió como recurso	3 = Excelente 2= Buena
Registro	Categoría	Evaluación de la participación en actividades externas o no relacionadas con el Programa Social	5 = No
Registro	Categoría	Calificación de la percepción de cuánto ha favorecido su participación en el programa social a la integración de su familia	3 = Mucho 1 = Algo 1 = Nada

Registro	Categoría	Calificación de la percepción de cuánto ha favorecido su participación en el programa social a la reincorporación de su familia a sus actividades cotidianas	2 = Mucho 2 = Algo 1 = Poco
Registro	Categoría	Calificación de la frecuencia con la que acudió a atención psicológica en el marco del programa social	1 = Excelente 1 = Muy buena 2 = Buena 1 = Necesita mejorar
Registro	Categoría	Calificación que le da al servicio de atención psicológica en el marco del programa social	1 = Excelente 2 = Muy buena 2 = Buena
Registro	Categoría	Calificación de la frecuencia con la que acudió a atención jurídica en el marco del programa social	3 = Excelente 3 = Muy buena
Registro	Categoría	Calificación que le da al servicio de atención jurídica en el marco del programa social	3 = Excelente 1 = Muy buena 1 = Buena
Registro	Categoría	Conocimiento de la existencia del medio a través del cual las personas beneficiarias pueden participar o externar su opinión, queja o sugerencia en el programa social	4 = Si 1 = No
Registro	Categoría	Cuantificación de las quejas o sugerencias del programa social realizadas por la población beneficiaria	5 = No
Registro	Categoría	Cuantificación del tiempo de respuesta a los comentarios u opiniones del programa social	5 = No realicé ninguna queja o sugerencia
Registro	Categoría	Calificación que da a la atención recibida respecto de su queja o sugerencia	5 = No realicé ninguna queja o sugerencia

### ANEXO 3. BASE DE DATOS CON LA INFORMACIÓN RECOLECTADA, EN FORMATO EXCEL

	BENEFICIARIA 1	BENEFICIARIA 2	BENEFICIARIA 3	BENEFICIARIA 4	BENEFICIARIA 5	RESULTADO
1. Sexo:						
a) Mujer	1	1	1	1	1	5

b) Hombre	0	0	0	0	0	
2. Edad:	40	31	19	26	41	
3. Colonia en la que habita:	Primera ampliación persistentes	Belém de las flores	Hogar y Rendición	Primera ampliación presidentes	Desarrollo Urbano	
4. ¿Se considera parte de la comunidad LGBTTIQ+?						
a) Sí	0	0	1	0	0	1
b) No	1	1	0	1	1	4
c) No sabe1No contestó.	0	0	0	0	0	0
5. ¿Habla alguna lengua indígena?						
a) Sí						0
b) No	1	1	1	1	1	5
c) No sabe1No contestó.	0	0	0	0	0	0
6. ¿Se autoadscribe indígena?						
a) Sí	0	0	0	0	0	0
b) No	1	1	1	1	1	5
c) No sabe/No contestó.	0	0	0	0	0	0
7. ¿Se autoadscribe afrodescendiente?						
a) Sí	0	1	0	0	0	1
b) No	1	0	1	1	1	4
c) No sabe1No contestó.	0	0	0	0	0	0
8. Estado civil:						
a) Soltera	1	1	1	1	1	5
b) Casada	0	0	0	0	0	0
c) Concubinato	0	0	0	0	0	0
9. Ocupación:						
a) Empleada	0	1	1	0	0	2
b) Desempleada	0	0	0	0	0	0
c) Estudiante	0	0	0	0	0	0
d) Trabajadora independiente	0	0	0	0	1	1
e) Labores del hogar	1	0	0	1	0	2

f) Retirado/a	0	0	0	0	0	0
g) Eventual (si trabaja dos veces por semana).	0	0	0	0	0	0
10. Nivel escolar:						
a) Sin estudios	0	0	0	0	0	0
b) Primaria incompleta ____ Grado	0	0	0	0	0	0
c) Primaria	0	0	0	0	0	0
d) Secundaria incompleta ____ Grado	0	0	0	0	0	0
e) Secundaria	1	0	1	0	0	2
f) Preparatoria incompleta ____ Grado	0	0	0	1	0	1
g) Preparatoria	0	0	0	0	1	1
h) Licenciatura incompleta ____ Años	0	0	0	0	0	0
i) Licenciatura	0	1	0	0	0	1
j) Posgrado:	0	0	0	0	0	0
11. ¿Por qué se interesó en ser beneficiaria del programa social?						
a) Falta de recursos económicos.	1	0	1	0	0	2
b) Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.	0	0	0	1	0	1
c) Fue inscrita sin solicitarlo.	0	0	0	0	0	0

d) Recomendación de un familiar o amigo.	0	0	0	0	0	0
e) Porque cubro los requisitos del programa.	0	1	0	0	1	2
f) Otro:	0	0	0	0	0	0
12. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?						
a) Familiares o amistades.	0	0	0	0	0	0
b) Servidores públicos o promotores.	1	1	1	1	1	5
c) Propaganda impresa.	0	0	0	0	0	0
d) Internet.	0	0	0	0	0	0
e) Redes sociales.	0	0	0	0	0	0
f) Participando en otro programa social.	0	0	0	0	0	0
g) Otro:	0	0	0	0	0	0
13. ¿Cuánto tiempo fue beneficiaria del programa social?						
a) Un mes.	0	0	0	0	0	0
b) Dos meses.	0	0	0	0	0	0
c) Tres meses.	1	1	1	1	1	5
14. Antes de entrar al programa social, ¿qué expectativas tenía usted?						
a) Que me ayudaría mucho.	1	1	1	1	0	4
b) Que me ayudaría algo.	0	0	0	0	1	1
c) Que me ayudaría poco.	0	0	0	0	0	0

d) Que no me ayudaría.	0	0	0	0	0	0
15. ¿Cuántos trámites tuvo que realizar para incorporarse al programa social?						
1	1	0	1	1	1	4
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0
Más:		Ninguno				NINGUNO
16. ¿Cuánto tiempo tardaron en notificarle que su solicitud de ingreso al programa social había sido aprobada?						
a) Menos de 15 días.	1	0	1	1	1	4
b) De 15 a 30 días.	0	1	0	0	0	1
c) De 1 a 2 meses.	0	0	0	0	0	0
d) 2 meses o más.	0	0	0	0	0	0
17. ¿Su proceso de inscripción al programa social fue sencillo, ágil y transparente?						
a) Sí	1	1	1	1	1	5
b) No	0	0	0	0	0	0
18. ¿El trato del personal encargado de operar el programa social fue amable y respetuoso?						
a) Sí	1	1	1	1	1	5
b) No	0	0	0	0	0	0
19. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?						
a) Sí	1	1	1	1	1	5
b) No	0	0	0	0	0	0
20. ¿En qué contribuye más el beneficio a mejorar su calidad de vida? (puede elegir más de una opción)						
a) Salud	1	0	1	0	1	3
b) Alimentación	1	1	1	1	1	5
c) Vivienda	1	1	1	1	1	5
d) Seguridad	0	0	1	0	0	1
e) Vestido	1	0	1	0	0	2

f) Servicios básicos	0	0	1	1	0	2
g) Familiar	0	0	1	1	1	3
h) Social	0	0	1	1	0	2
i) Otro:	0	0	0	0	0	0
21. En comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?						
a) Excelente	1	0	1	1	0	3
b) Muy buena	0	1	0	0	0	1
c) Buena	0	0	0	0	0	0
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	1	1
22. ¿Cómo calificaría la frecuencia con la que recibe el beneficio?						
a) Excelente	0	0	0	1	1	2
b) Muy buena	1	1	0	0	0	2
c) Buena	0	0	1	0	0	1
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
23. ¿Cómo califica la cantidad de recurso recibida?						
a) Excelente	1	0	0	1	1	3
b) Muy buena	0	0	0	0	0	0
c) Buena	0	1	1	0	0	2
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
24. Durante su pertenencia al programa social, ¿se le ha solicitado participar en actividades no relacionadas con el programa social?						
a) Sí ¿Cuál?	0	0	0	0	0	0
b) No	1	1	1	1	1	5
						0
25. ¿Participar en el programa social ha favorecido la integración de su familia?						
a) Mucho	1	0	0	1	1	3
b) Algo	0	0	1	0	0	1
c) Poco	0	0	0	0	0	0
d) Nada	0	1	0	0	0	1
26. ¿Participar en el programa social ha favorecido la reincorporación de su familia a sus actividades cotidianas?						
a) Mucho	1	0	0	1	0	2
b) Algo	0	1	0	0	1	2

c) Poco	0	0	1	0	0	1
d) Nada	0	0	0	0	0	0
27. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría la frecuencia con la que asistió a atención psicológica?						
a) Excelente	1	0	0	0	0	1
b) Muy buena	0	0	1	0	0	1
c) Buena	0	0	0	1	1	2
d) Necesita mejorar	0	1	0	0	0	1
28. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría el servicio de atención psicológica?						
a) Excelente	1	0	0	0	0	1
b) Muy buena	0	0	0	1	1	2
c) Buena	0	1	1	0	0	2
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
29. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría la frecuencia con la que asistió a atención jurídica?						
a) Excelente	0	1	0	1	0	2
b) Muy buena	1	0	1	0	1	3
c) Buena	0	0	0	0	0	0
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
30. En el marco del programa social, ¿cómo calificaría el servicio de atención jurídica?						
a) Excelente	1	1	0	1	0	3
b) Muy buena	0	0	0	0	1	1
c) Buena	0	0	1	0	0	1
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
31. ¿El programa social ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión, queja o sugerencia?						
a) Sí	1	0	1	1	1	4
b) No	0	1	0	0	0	1
c) Lo desconozco	0	0	0	0	0	0
32. ¿Ha presentado quejas o sugerencias del programa social?						
a) Si	0	0	0	0	0	0
b) No	1	1	1	1	1	5
33. ¿Cuánto tiempo tardaron las personas operadoras del programa social en responder a sus comentarios y opiniones?						
a) Menos de 3 días.	0	0	0	0	0	0

b) De 4 a 7 días.	0	0	0	0	0	0
c) De 1a 3 semanas.	0	0	0	0	0	0
d) 4 semanas o más.	0	0	0	0	0	0
e) No respondieron.	0	0	0	0	0	0
f) No realicé ninguna queja o sugerencia.	1	1	1	1	1	5
34. ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?						
a) Excelente	0	0	0	0	0	0
b) Muy buena	0	0	0	0	0	0
c) Buena	0	0	0	0	0	0
d) Necesita mejorar	0	0	0	0	0	0
e) No realicé ninguna queja o sugerencia.	1	1	1	1	1	5

#### **ANEXO 4. CUESTIONARIO PARA EL ANÁLISIS CUALITATIVO EN GOOGLE FORMS**

##### Cuestionario

1. ¿Contribuyó de manera directa o indirecta en el programa social?
2. Función que desempeña en el Programa Social:
3. ¿Cuál considera que es el principal objetivo del Programa Social?
4. ¿Cómo modificaría el objetivo principal del programa social?
5. Conforme a su experiencia, ¿cuál es el principal obstáculo al que se enfrentan las beneficiarias para lograr una plena Reincorporación a sus actividades cotidianas? Y ¿cómo lo solucionaría?
6. ¿Podría describir los objetivos específicos del Programa Social, como se desarrolla y de qué manera aportan a las beneficiarias?
7. ¿Considera que debe replantearse la temporalidad con la que se entrega el beneficio del programa?
8. ¿Por qué?

9. ¿Cuál sería su recomendación general para los futuros ejercicios del Programa Social?
10. Desde sus funciones en el Programa Social ¿cuál es el principal inconveniente que detectó para realizar la entrega del apoyo económico en tiempo y forma?
11. ¿Realizaría alguna modificación respecto de la población beneficiaria en la que se enfoca en programa?
12. ¿Usted brindó acompañamiento a las personas beneficiarias?
  - En caso de ser afirmativa, a partir del contacto con la población beneficiaria, ¿cómo considera que el programa social lograría un mayor impacto en la Reincorporación del núcleo familiar a sus actividades cotidianas?