



EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO:

**HERRAMIENTAS PARA LA ELABORACIÓN
DE LAS EVALUACIONES INTERNAS 2018
DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL</p>	<p>- Para desarrollar el presente apartado se deberán retomar los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base y de panel, por ello, se debe partir de construir una base de datos solo con la población que contestó el instrumento de panel, con los resultados de cada uno de los reactivos del instrumento levantado en la línea base y el panel. Una vez depurada la información, con base en las 7 categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales y en los aspectos a valorar por categoría que se presentan en el siguiente cuadro, se deben identificar los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base y del panel por categoría, indicar los resultados de estos reactivos e interpretarlos. Los resultados del panel deberán desagregarse por población beneficiaria y no beneficiaria en 2017, para su posterior interpretación. En el caso de programas sociales creados en 2017, solo incorporar este apartado a la evaluación interna, en caso de contar con información de alguna encuesta realizada.</p>

Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales

La esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa

Variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con un servicio y/o acción del gobierno

Esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo

Características y valores propios de la naturaleza del programa



El conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa

Nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad

Características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa

Fuente: Evalúa CDMX (2017), con base en Rodríguez Vargas, Miriam; Adolfo Rogelio Cogco, Alejandro Islas, J. Mario Herrera, Oscar Alfonso Martínez, Jorge Alberto Pérez, Alejandro Canales e Ignacio Marcelino López, 2012, "Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la Sedesol en México (imsab)", Tampico, Tamaulipas, UAT/SEDESOL/CONACyT.

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	<p>Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</p> <p>Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.</p> <p>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>					
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>					
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>					

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia					
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.					
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)					
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.					

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Apartado

Contenidos

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

En este apartado se pretende valorar si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida (para desarrollar este apartado es importante retomar la Evaluación Interna 2016 y/o 2017 del Programa Social), y con base en ello:

-Mediante el siguiente Cuadro, describir cuál es la población objetivo y población atendida del programa social y presentar la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir el porcentaje de cobertura del programa por lo menos en los últimos tres periodos (en el caso de programas creados en 2016 y 2017, indicar solo la información correspondiente a esos años, indicando en los casos que no aplica); justificando en la columna de observaciones los elementos que han permitido cubrir dicha población, o en su defecto, aquellas circunstancias que lo han limitado.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción				
Cifras 2015				
Cifras 2016				
Cifras 2017				

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Apartado

Contenidos

VI.1.
Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

- Con base en lo planteado en las Reglas de Operación del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, dependiendo del programa social); posteriormente, con base en el Padrón de cada año e información estadística del programa social, calcular el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en cada año con cada una de las características enlistadas, y justificar en los casos en que no se haya cubierto al 100%.

Aspecto	2015	2016	2017
Perfil requerido por el programa social			
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil			
Justificación			

- Describir a profundidad cuáles son los mecanismos con los que cuenta el programa social para garantizar que se llegue a la población objetivo, cómo se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Apartado

Contenidos

- Presentar los resultados de los indicadores al nivel de Fin y Propósito de la matriz de indicadores del programa social establecidos en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, los factores que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados (indicar en el caso de programas sociales creados en 2016 y 2017, los indicadores que no aplican).

VI.2.
Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin					
	Propósito					
2016	Fin					
	Propósito					
2017	Fin					
	Propósito					

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Apartado

Contenidos

VI.3. Resultados del Programa Social

- Construir una base de datos solo con la población que contestó el instrumento de panel, con los resultados de cada uno de los reactivos del instrumento levantado en la línea base y el panel. Una vez depurada la información, presentar los resultados porcentuales de cada reactivo por categoría de análisis planteada en el cuadro presentado en el Apartado II.3.2, tanto en el levantamiento de la línea base como en el panel (en caso de que el reactivo se haya incluido en ambos instrumentos), así como la interpretación de los cambios en el resultado de un levantamiento a otro. Los resultados del panel deberán desagregarse por población beneficiaria y no beneficiaria en 2017, para su posterior interpretación.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación

- Con el objetivo de enriquecer el análisis, se recomienda que de manera adicional, se realicen los cruces de variables que se consideren importantes o la desagregación de una variable por subgrupos de la población.

- Complementar el análisis presentado mediante el cuadro, con una interpretación y descripción a mayor detalle de los resultados.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Apartado

Contenidos

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

- En el caso de programas creados en 2017, solo deben indicar que **no aplica** este apartado, por ser un programa de nueva creación.
- En el caso de programas sociales creados antes de 2016, incorporar aquí el apartado **VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016**, realizado en la Evaluación Interna 2017.
- Retomar la Evaluación Interna 2017 del Programa Social en cuestión y valorar si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* emitidos por el Evalúa CDMX, a través de la matriz de contingencias siguiente, en la cual se determine el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó) de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Apartado

Contenidos

-En el caso de los programas sociales creados antes de 2016, los elementos que debió desarrollar la Evaluación Interna 2017 son los que se integran en la siguiente matriz, por lo que deberá ser retomada para el análisis de este apartado de la Evaluación 2018.

Apartados de la Evaluación Interna 2017 (para Programas Sociales creados antes de 2016)	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL		
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna		
II.2. Metodología de la Evaluación		
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación		
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL		
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016		
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño		
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016		
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social		
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social		
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016		
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL		
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL		
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel		
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información		
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016		
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016		
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores		
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA		
VII.1. Matriz FODA		
VII.2. Estrategias de Mejora		
VII.3. Cronograma de Implementación		
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES		

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Apartado

Contenidos

- En el caso de los programas sociales creados en 2016, los elementos que debió desarrollar la Evaluación Interna 2017 son los que se integran en la siguiente matriz, por lo que deberá ser retomada para el análisis de este apartado de la Evaluación 2018.

Apartados de la Evaluación Interna 2017 (para Programas Sociales creados en 2016)	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL		
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna		
II.2. Metodología de la Evaluación		
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación		
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX		
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social		
III.3. Cobertura del Programa Social		
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social		
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales		
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX		

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Apartado

Contenidos

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

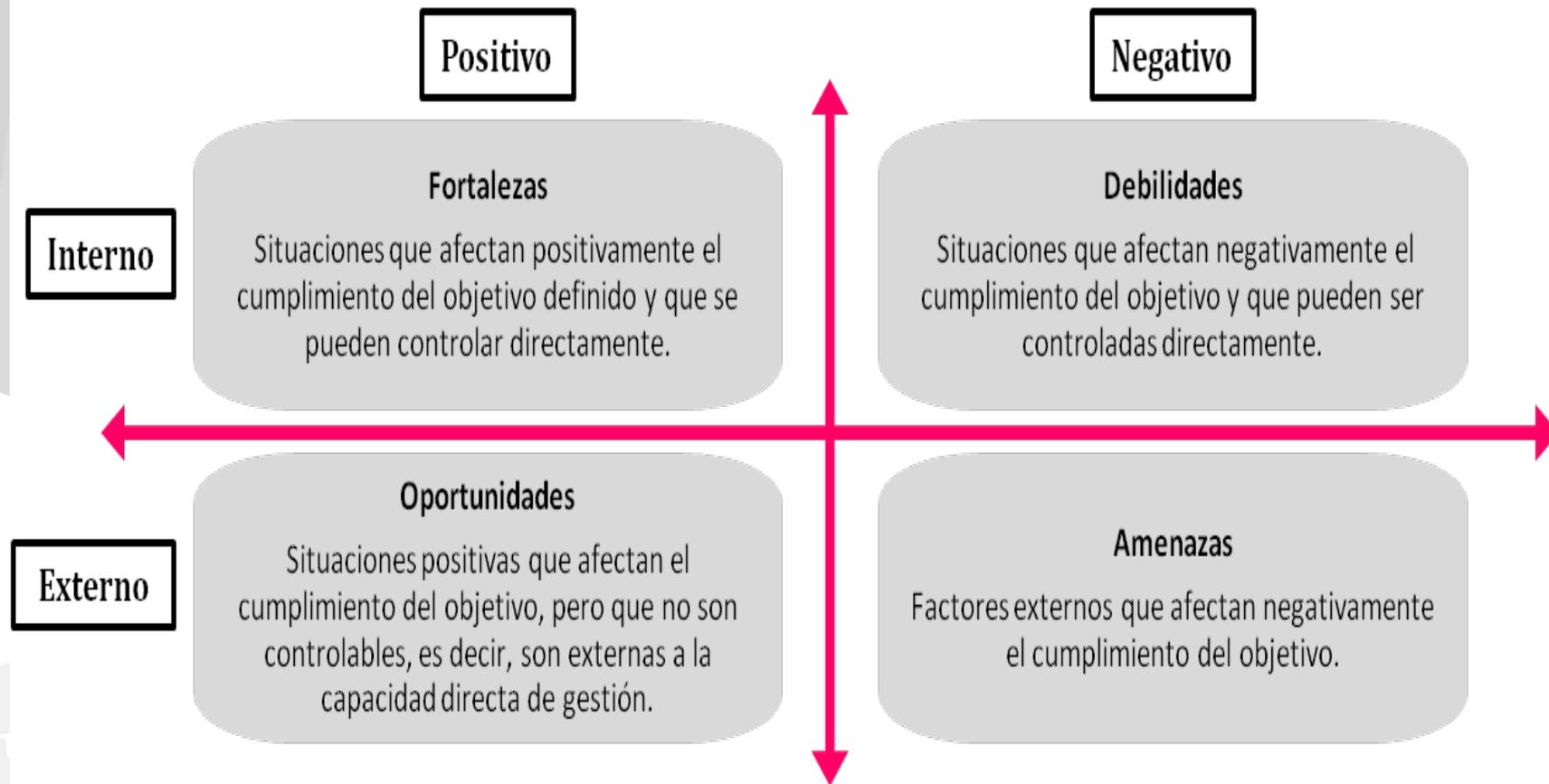
Apartados de la Evaluación Interna 2017 (para Programas Sociales creados en 2016)	Nivel de Cumplimiento	Justificación
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL		
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016		
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño		
IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016		
IV.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social		
IV.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social		
IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016		
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE BASE Y DE PANEL DEL PROGRAMA		
V.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social		
V.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base y del Panel		
V.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base y del panel		
V.4. Método de Aplicación del Instrumento		
V.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información		
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA		
VI.1. Matriz FODA		
VI.2. Estrategias de Mejora		
VI.3. Cronograma de Implementación		
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES		

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

Apartado	Contenidos
<p>VIII.1. Matriz FODA</p>	<p>- Con base en cada uno de los aspectos desarrollados a lo largo de la evaluación interna 2018, en este apartado se deben presentar las conclusiones de la evaluación, a través de la generación de la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que permitirá determinar los logros del programa, las variables externas que han contribuido a éstos, las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado el funcionamiento del programa social; es decir, valorar la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.</p>

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

Matriz FODA



VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

Apartado	Contenidos
<p>VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social</p>	<p>- Para el caso de programas sociales creados antes de 2016, incorporar la Matriz FODA de la Evaluación Interna 2016 y de la Evaluación 2017. En el caso de programas sociales creados en 2016, incorporar la Matriz FODA de la Evaluación Interna 2017. Para ambos casos, en un párrafo posterior a la Matriz, indicar si en 2017 las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en su momento planteadas se modificaron y exponer los motivos.</p> <p>En el caso de programas sociales creados en 2017, se deberá generar la Matriz FODA con base en el análisis realizado en esta evaluación. Todos los elementos incorporados a la Matriz deberán haber sido desarrollados en la evaluación.</p>
<p>VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social</p>	<p>- Con base en los aspectos desarrollados en la evaluación interna 2018, en este apartado se deben presentar las conclusiones en cuanto a la satisfacción y los resultados del programa social, mediante una Matriz FODA. Todos los elementos incorporados a la Matriz deberán haber sido desarrollados en la evaluación.</p>

VIII.2. Estrategias de Mejora

Apartado

Contenidos

- En el caso de programas creados en 2017, solo deben indicar que **no aplica** este apartado, por ser un programa de nueva creación.

- En este apartado se reportará el avance en la instrumentación de todas las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2016 y 2017, mediante el siguiente cuadro (en el caso de programas sociales creados en 2016, solo las de la evaluación interna 2017).

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016						
2017						

VIII.2. Estrategias de Mejora

Apartado

Contenidos

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

-Una vez construida la Matriz FODA en el apartado anterior, se debe desarrollar un análisis estratégico; esta exploración busca establecer, cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos. Así, en la celda donde se cruzan las fortalezas y las oportunidades se realiza el análisis de las potencialidades para el cumplimiento del objetivo. Los desafíos son el espacio donde se cruzan las debilidades con las oportunidades, los riesgos se entenderán como la relación entre las fortalezas y las amenazas y las limitaciones serán la asociación entre las debilidades y las amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido. El esquema básico que se utiliza es el que se plantea a continuación.

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	Potencialidades	Desafíos
Amenazas (Externas)	Riesgos	Limitaciones

VIII.2. Estrategias de Mejora

Apartado

Contenidos

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

- Finalmente, se realiza la formulación estratégica que consiste esencialmente en transformar el análisis en propuestas definidas. Se utiliza la misma estructura de matriz que se aplica para el análisis estratégico y la transformación debe hacerse en relación a cada análisis desarrollado previamente. Las estrategias deben formularse procurando que:
 - Las potencialidades requieren considerar el cómo enfrentar las oportunidades aprovechando las fortalezas.
 - Los desafíos se enfrentan buscando el cómo superar las debilidades aprovechando las oportunidades.
 - Para el caso de los riesgos se debe considerar el cómo se superan las amenazas aprovechando las fortalezas.
 - En relación con las limitaciones la consideración será el cómo neutralizar las amenazas a pesar de las debilidades.
- (Silva Lira Iván y Sandoval Carlos (2012). *“Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local”*. Boletín 76, serie manuales. ILPES-CEPAL, Chile págs. 70-74)

VIII.2. Estrategias de Mejora

Apartado

Contenidos

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

- Se deberán integrar las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA, intentando erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potenciando las Fortalezas y Oportunidades; para lo cual se plantea el esquema siguiente:

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

Apartado

Contenidos

VIII.3. Comentarios Finales

- Al ser la evaluación interna de cierre de la presente administración, en esta ocasión no se incluirá un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora, a menos que puedan implementarse en los próximos seis meses, en cuyo caso se debe establecer una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo) y especificar las áreas encargadas de su instrumentación y seguimiento.
- En su lugar, el Evalúa CDMX invita a incorporar en este apartado algunos comentarios finales, que presenten un breve balance general del programa social, con base en la Evaluación Interna Integral y la propia experiencia de su operación, que permita a la siguiente administración conocer los avances en la atención del problema social por el que el programa social fue creado y los retos que aún enfrenta; análisis fundamental para la toma de decisiones objetiva y fundamentada en cuanto al futuro de estas políticas públicas y su consideración para el Sistema General de Bienestar Social de la Ciudad de México establecido en la Constitución Política de la Ciudad de México, promulgada el pasado 5 de febrero de 2017.

XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Apartado	Contenidos
<p>XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES</p>	<p>-En este apartado se deben citar, de forma precisa y homogénea, todas las fuentes de información consultadas (bibliografía y referencias documentales, tales como Reglas de Operación, Manuales, Oficios e Informes) para la elaboración de la Evaluación Interna 2017, en el siguiente orden: autor, año, nombre completo del documento, medio de publicación.</p>

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

