

## PROCURADURÍA SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

**Lic. Alfredo Hernández Raigosa.** Procurador Social del Distrito Federal, con fundamento en el Art. 13 y 27 de la Ley de la Procuraduría Social; y en cumplimiento con lo dispuesto por el artículo 42 segundo y tercer párrafo de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y toda vez que en su oportunidad, se dio cabal cumplimiento a lo que dispone el Artículo 65 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal Art. 34 Fracción II y 35 de la Ley de Desarrollo Social y 58 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, emito el siguiente:

### AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER LA EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL “OLLIN CALLAN” EN UNIDADES HABITACIONALES DE INTERÉS SOCIAL A CARGO DE LA PROCURADURÍA SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL DEL EJERCICIO FISCAL 2012

**Área responsable de realizar la Evaluación:** Jefatura de Unidad Departamental de Apoyo Técnico de la Procuraduría Social del Distrito Federal.

#### I. PRESENTACIÓN

En respuesta a las disposiciones contenidas en materia de Programas Sociales Específicos del Distrito Federal en cuyos ordenamientos se establece la evaluación de los Programas Sociales como un elemento básico para identificar los indicadores que posibiliten cuantificar, medir y por tanto verificar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos de dichos programas, así como las metas establecidas y garantizar la transparencia de la información de las diferentes etapas del programa que se trate, se presenta el siguiente documento: *Evaluación Interna del Programa Social “Ollin Callan” en Unidades Habitacionales de Interés Social 2012* como un mecanismo de rendición de cuentas e independientemente del procedimiento de seguimiento y supervisión de las obras, descrito en los lineamientos y mecanismos de operación del Programa.

Esta evaluación interna tiene como antecedente las evaluaciones internas de los ejercicios 2010 y 2011 publicadas el 24 de diciembre de 2012 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y hace públicos los resultados del análisis de la valoración que los beneficiarios del Programa “Ollin Callan” 2012 dieron al mismo, recupera la utilidad y aplicabilidad del Programa en los ejercicios 2010 y 2011 documentados en las Evaluaciones Internas correspondientes a esos años y propone estrategias y soluciones viables que contribuirán a mejorar la operación del Programa.

#### II. FUNDAMENTO JURÍDICO

Con fundamento en los artículos 42 segundo y tercer párrafo de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal Artículo 65. Que establece: “Con base en los indicadores y metodología de evaluación, establecidos en los programas de desarrollo social, las entidades, dependencias y Órganos desconcentrados de la Administración Pública del Distrito Federal, responsables de su ejecución, deberán llevar a cabo al final de cada año una evaluación interna.”; y de acuerdo a los términos establecidos en los Lineamientos y Mecanismos de Operación del Programa Social para las Unidades Habitacionales de Interés Social “Ollin Callan”, ejercicio 2012, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de enero de 2012, el cual señala evaluar el Programa Social para Unidades Habitacionales de Interés Social “Ollin Callan”, se elabora la presente Evaluación Interna del Programa Social “Ollin Callan”.

#### III. INTRODUCCIÓN

##### 1. Propósito de la evaluación

Esta Evaluación Interna tiene dos propósitos fundamentales, el primero, valorar los resultados del Programa Social “Ollin Callan” del ejercicio 2012 dentro de su contexto y, el segundo, realizar un análisis sistemático para evaluar los resultados del Programa desde una perspectiva global, incorporando los resultados de las Evaluaciones Internas 2010 y 2011, su eficiencia y eficacia así como la efectividad y sostenibilidad de sus estrategias; en suma, valorar los alcances con relación al estado deseado por el Programa.

Para dar cumplimiento al primer propósito se consideraron los indicadores de resultados, gestión e impacto publicados en los Lineamientos y Mecanismos de Operación del Programa Social para las Unidades Habitacionales de Interés Social “Ollin Callan” 2012 así como la percepción sobre la satisfacción de las expectativas generadas en los beneficiarios del Programa. Para la valoración global, se recurrió a las Evaluaciones Internas de los ejercicios 2010 y 2011 publicadas el 24 de diciembre de 2012 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

## 2. Diagnóstico

De acuerdo al censo de población y vivienda del 2010 realizado por el *Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática*, en el Distrito Federal había 8'851,080 habitantes y 2'386,605 viviendas. Conforme al padrón de Unidades Habitacionales elaborado por la Procuraduría Social del Distrito Federal en 2010 se cuantificaron 7,234 Unidades Habitacionales con un total de 582,190 viviendas y 2'503,418 de habitantes, es decir, el 24.39% de las viviendas están ubicadas en departamentos en edificios, Conjuntos Condominales y Unidades Habitacionales donde vivían el 28.28% de la población del Distrito Federal.

Adicionalmente, se observa que el 66.5% de las unidades censadas por la Procuraduría Social son: de 1 a 30 y de 31 a 150 viviendas que representan casi el 24%; de 151 a 600 viviendas representan más del 7%; mientras que de 601 a 1300 son el 1.6%; por último 1,301 y más, representan menos del 1% del total.

De acuerdo a los registros existentes en la Procuraduría Social del Distrito Federal, hay edificios de departamentos construidos en 1932 que se incorporaron al régimen condominal años después de su construcción y que una séptima parte de las Unidades Habitacionales fueron construidas entre 1985 y 1991, actualmente hay aproximadamente un 50% de Unidades Habitacionales que están en franco deterioro o están concluyendo su ciclo de vida e incluso algunas requieren ya ser demolidas. Además en los años 90' y 2000 se dio un auge en la construcción privada de vivienda, destinada a la clase media y alta; estas también requieren medidas de mantenimiento. Cabe resaltar que cerca del 50% de los encuestados desconoce el año de construcción de sus edificios, condominio o Unidades Habitacionales, este hecho deja entrever que el porcentaje de deterioro es mayor que el registrado.

Al 2012, dos años después del censo de población y vivienda y del levantamiento del primer padrón de Unidades Habitacionales, se estima que el número de habitantes en el Distrito Federal que viven en Unidades Habitacionales se elevó a cerca de 3 millones, un 33.89% de la población total del DF; el número de Unidades Habitacionales se acercó a ocho mil y hay más de 600 mil viviendas.

La falta de mantenimiento a la vivienda es uno de los indicadores de la exclusión social. Han pasado 65 años desde que se inauguró el primer Conjunto Multifamiliar y 28 desde que se construyó un gran número de viviendas colectivas resultado de los sismos del 85 y, pese a que no hay un censo que cuantifique cuáles de esas Unidades Habitacionales, Conjuntos Condominales y edificios de departamentos presentan deterioro, el número de solicitudes de ingreso al programa "Ollin Callan" cada año evidencia la dimensión del problema.

## 3. Antecedentes

Antes de los sismos de 1985 no se tiene registro alguno de que hayan proporcionado recursos públicos a las Unidades Habitacionales para su mantenimiento o remodelación, fue con el Programa de Reconstrucción Habitacional del Programa Renovación Habitacional Popular en el Distrito Federal que se destinan por primera vez recursos para la reconstrucción de vivienda en el centro histórico de la Ciudad de México principalmente.

Sin embargo fue hasta el periodo de 2001 al 2006 que gracias al Programa para el Rescate de Unidades Habitacionales de Interés Social (PRUH) que se destinan recursos específicos para las Unidades Habitacionales, a través de él se realizaron un total de 6 mil 227 acciones en beneficio de 1 mil 326 Unidades Habitacionales, este Programa fue operado por la Procuraduría Social del Distrito Federal.

A partir del 2007 a la fecha, la Procuraduría Social, lleva a cabo el Programa Social para las Unidades Habitacionales de Interés Social "Ollin Callan" basado en los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia redistributiva, diversidad, integralidad, territorialidad, sustentabilidad, participación, transparencia y efectividad.

En el siguiente cuadro se presenta el número de Unidades Habitacionales atendidas y monto otorgado del 2007 a 2012.

<b>AÑO</b>	<b>UNIDADES HABITACIONALES ATENDIDAS</b>	<b>MONTO EJERCIDO</b>
2007	817	\$84'175,577.20
2008	1060	\$155'450,510.00
2009	517	\$57'764,000.01
2010	585	\$103'863,200.00
2011	453	\$91'297,088.00

El número de Unidades Habitacionales que han recibido el apoyo para el mantenimiento de sus áreas comunes y el monto otorgado ha variado dependiendo del presupuesto anual otorgado a la Procuraduría Social del Distrito Federal y el incremento del apoyo por cada Unidad Privativa (departamento) ya que a partir de 2011 se incrementó de \$400.00 a \$600.00 por Unidad Privativa teniendo como resultado un menor número de Unidades Habitacionales beneficiadas.

#### **4. Limitaciones de la evaluación**

En diciembre de 2012 se publicaron las Evaluaciones Internas de los ejercicios 2010 y 2011, las cuales arrojaron información relevante para conformar un diagnóstico general del impacto del Programa “Ollin Callan” en las Unidades Habitacionales, y con la presente Evaluación Interna 2012 se ofrece una valoración integral del Programa.

Para esta Evaluación Interna 2012, se empleo el mismo diseño metodológico de investigación, se recurrió al mismo instrumento de recolección de datos empleado en las Evaluaciones Internas 2010 y 2011 a fin de posibilitar la comparación de los resultados en los tres ejercicios, además se decidió cambiar de área evaluadora para dar una mirada integral a los logros y retos del Programa en tres años de operación.

A diferencia de las dos evaluaciones internas anteriores, donde se seleccionó una muestra, en la del 2012 se realizó con el total de Unidades Habitacionales beneficiadas, lo que resultó más complejo pero con mayores posibilidades de enriquecer el proceso.

La Evaluación Interna 2012 considera nuevamente la opinión de integrantes de los Comités de Administración o Comités de Supervisión de las Unidades Privativas beneficiadas, y no al total de condóminos habitantes de las Unidades Habitacionales ya que en el Programa a quien se considera beneficiario son a las Unidades Habitacionales y no a los habitantes condóminos, por ello se encuestó a los condóminos participantes en el proceso de otorgamiento del recurso, fueran éstos integrantes del Comité de Administración o del Comité de Supervisión.

## **IV. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN**

### **1. Enfoque evaluativo y metodología empleada**

El proceso de evaluación forma parte de la planeación estratégica de todo Programa y política pública, en este caso, el Programa “Ollin Callan”, a cargo de la Procuraduría Social, asume la evaluación como una práctica sistemática y necesaria, sobre todo por el carácter social del Programa y su vinculación a los ejes estratégicos dictados por el Gobierno del Distrito Federal. Los recursos, procesos y actividades aplicados a lo largo del 2012 deben ser valorados a fin de estimar el impacto de transformación en las Unidades Habitacionales atendidas y de la percepción que tienen los beneficiados acerca de él, además porque todo ente para mejorar sus procesos debe recurrir a la evaluación institucional, toda vez que este proceso es formativo y participativo persigue la eficiencia y eficacia en la prestación del apoyo social.

Esta Evaluación Interna 2012 asume como modelo de evaluación el modelo de efectividad centrado en los resultados de intervenciones o acciones. Se realizó a posteriori de la conclusión de la ejecución del Programa Social “Ollin Callan” 2012 y planteó como objetivo general indagar, identificar y analizar en su contexto las repercusiones de apoyo otorgado a las Unidades Habitacionales y la opinión de quienes se vieron finalmente beneficiados. También estimar la dimensión de tres evaluaciones internas consecutivas en los años 2010, 2011 y 2012 e identificar los puntos fuertes y los débiles del Programa, para ubicar las líneas de atención que fundamenten la toma de decisiones futuras de cara al Programa General de Desarrollo 2013-2018.

Como se mencionó en párrafos anteriores, el proceso, se enfoca a valorar la eficiencia y eficacia no sólo de los resultados sino también del funcionamiento y acciones realizadas. Una de las características del enfoque evaluativo es la participación de los implicados de la Institución, tanto los integrantes del ente quienes fueron los que diseñaron, llevaron a cabo la recolección de la información y elaboración del informe, y de los receptores del apoyo del Programa Social “Ollin Callan” en las Unidades Habitacionales.

Esta metodología empleada en el diseño, es cuantitativa, se apoyó en la técnica de la encuesta para recuperar la información a través de una cédula cuyos resultados posibilitaron la presente descripción y análisis, así como presentar elementos para posibles mejoras.

## **2. Descripción del objeto de evaluación**

Programa Social “Ollin Callan” para las Unidades Habitacionales de Interés Social es considerado como un “Programa Social de Ayudas”, ya que proporciona una transferencia monetaria una vez por año para la atención de problemáticas específicas de Unidades Habitacionales del Distrito Federal. Solventa necesidades concretas o lleva a cabo algún proyecto colectivo en las áreas y bienes de uso común.

El Programa Social “Ollin Callan” tiene su razón de ser en el hecho que las Unidades Habitacionales de interés social presentan una problemática que se caracteriza por el deterioro físico derivado de la carencia de recursos por parte de los condominios para el mantenimiento y preservación de las áreas y bienes de uso común (instalaciones generales), lo que lleva a la desatención de los grupos vulnerables, especialmente de los adultos mayores, niñas y niños, así como mujeres que residen en ellos. El Programa busca establecer una estrategia para coadyuvar en la solución de los problemas de orden social y de organización condominal, además de otorgar ayuda económica para realizar acciones de mejoramiento y mantenimiento u obra nueva de áreas y bienes de uso común (instalaciones generales).

El año que refiere esta Evaluación Interna se apoyaron 327 Unidades Habitacionales, aunque cabe resaltar que para efectos de la encuesta se descartaron cinco de ellas por estar en proceso de revisión su situación y no haber condiciones para aplicar la encuesta.

## **3. Información requerida para la evaluación**

El proceso de la evaluación interna requirió de los siguientes documentos:

- Programa General de Desarrollo 2007-2012
- Programa de Desarrollo Social 2007-2012
- Lineamientos y mecanismos de operación del Programa Social “Ollin Callan”, para las Unidades Habitacionales de Interés Social, ejercicio 2012
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales
- Evaluación Interna del Programa Social “Ollin Callan” en Unidades de Interés Social 2010
- Evaluación Interna del Programa Social “Ollin Callan” en Unidades de Interés Social 2011
- Informes mensuales, trimestrales y anuales de la Coordinación General de Programas Sociales 2010, 2011 y 2012
- Expedientes de la Coordinación General de Programas Sociales del Programa Social “Ollin Callan”
- Encuestas de satisfacción de los beneficiarios en el Programa Ollin Callan 2012 respondidas por los 322 ciudadanos y ciudadanas (integrantes del Comité de Administración o del Comité de Supervisión) responsables del Proyecto en su Unidad Habitacional
- 

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

### **1. Diseño de la evaluación**

La presente evaluación interna recurrió al mismo diseño de investigación evaluativa empleado en 2010 y 2011, el cual incluyó la identificación de los indicadores establecidos por los Lineamientos de Operación, así como las variables y dimensiones del Programa Social “Ollin Callan” acorde a una modalidad de investigación cuantitativa. Con este diseño de evaluación Interna se posibilita analizar el cumplimiento de objetivos programados en contraste con los realizados.

### **2. Técnica**

También se utilizó la técnica de encuesta para recuperar la información en las Unidades Habitacionales beneficiadas por el Programa “Ollin Callan” 2012 y para el análisis de los indicadores de resultados establecidos en los Lineamientos de Operación del Programa 2012, los resultados de las Evaluaciones Internas 2010, 2011 y 2012.

Se encuestó a las personas físicas responsables de recibir el apoyo para las Unidades Habitacionales, hecho que ofreció la oportunidad de analizar el proceso de operación del Programa “Ollin Callan” y el cumplimiento de objetivos.

### **3. Instrumento de recolección de información**

El instrumento de recolección de información fue la cédula ya probada en las Evaluaciones Internas 2010 y 2011, a través de ella se recuperaron los datos generales de cada Unidad Habitacional beneficiada con el apoyo, así como las valoraciones de los integrantes de los Comités de Administración o Supervisión con relación al Programa “Ollin Callan” 2012.

#### 4. Diseño del instrumento de recolección de información

La cédula de la encuesta consta de 12 afirmaciones para recolectar la satisfacción de los condóminos responsables de administrar y supervisar la obra a través de la asignación de un valor a elegir del 1 al 5, siendo el 1 el menor valor y el 5 el mayor, esto con el fin de valorar las acciones del Programa “Ollin Callan” 2012 durante su aplicación.

También se incluyeron cuatro afirmaciones de opinión general cerradas referidas a los resultados del otorgamiento del recurso para ser respondidas con las opciones **SÍ** o **No**.

La Cédula estuvo referida a cuatro aspectos:

- **Indicadores de resultados, de gestión y de impacto para el Programa:**  
Porcentaje de Condominios de Interés Social. Atendidos; Porcentaje de Presupuesto Ejercido; Porcentaje de Asambleas Realizadas y; Porcentaje de Registro de Administradores por Conjunto Condominal y/o Condominio.
- **Datos generales:**  
Nombre de la Unidad Habitacional, número de viviendas beneficiadas, la ubicación, Delegación, nombre del o la representante que responde a la encuesta y que fue designado como uno de cualquiera de los 3 responsables del proyecto, cargo con el que participó (el respondiente de la encuesta, bien fuera integrante del comité de Administración o del Comité de Supervisión), Año en que recibió la ayuda, monto recibido, concepto para el que se aplicó el recurso: Primera opción, Segunda opción y Tercera opción, y finalmente si se logró constituir administración condominal durante el proceso y mostró interés por solicitar información.
- **Valoración de las acciones del programa:**  
Mediante 12 preguntas afirmativas que se enlistan a continuación:
  1. El recurso otorgado a la Unidad Habitacional fue suficiente para el proyecto presentado.
  2. Las y los condóminos participaron activamente durante las Asambleas Ciudadanas.
  3. El Comité de Administración tuvo un desempeño favorable al realizar su función.
  4. El Comité de Supervisión participó en la vigilancia de la obra.
  5. Las Comisiones de educación, cultura y organización condominal participaron en la organización condominal y acciones sociales para mejorar la convivencia vecinal.
  6. El Comité de Administración actuó con transparencia en el manejo de los recursos.
  7. El Área Técnica dio seguimiento en la aplicación del recurso asignado para la ejecución de obra.
  8. La entrega de los recursos económicos se realizó conforme el avance de la obra.
  9. Los recursos económicos se destinaron para el ejercicio acordado.
  10. Los materiales y trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva fueron conforme a lo acordado en la Asamblea Ciudadana.
  11. Los trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva se concluyeron en el tiempo convenido.
  12. Los prestadores de servicios cumplieron con el Proyecto de obra, de manera óptima.
- **Opiniones generales**  
A través de las 4 aseveraciones que se enlistan:
  1. El Programa Social “Ollin Callan” para las Unidades Habitacionales de Interés Social es imprescindible para generar un mantenimiento y/o mejoramiento en las áreas y bienes de uso común de las Unidades Habitacionales o Condominios.
  2. Las acciones realizadas durante la aplicación del Programa fueron suficientes para el logro de los objetivos del mismo.
  3. Los mecanismos de transferencia y entrega de recursos, y la prestación de servicios funcionaron eficaz y oportunamente.
  4. Se contaron con los recursos humanos y la estructura organizacional suficiente para realizar las diferentes acciones, entregar los recursos y/o prestar los servicios que se derivan de la implementación del programa.

También el instrumento se destinó una sección para incluir observaciones y comentarios.

#### 5. Plan de recolección de la información

La recolección de datos se realizó teniendo como base el padrón de beneficiarios del Programa Social de Unidades Habitacionales “Ollin Callan” con Unidad en Movimiento 2012 publicado el 28 de marzo de 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. En esta evaluación 2012, atendiendo a una de las recomendaciones señaladas en las Evaluaciones Internas 2010 y 2011, la cual señalaba que deberían encuestarse al total del padrón de Unidades Habitacionales beneficiadas y no a una muestra, en consecuencia se seleccionó al total de Unidades Habitacionales: 327, a excepción de 5 que al momento del

encuestamiento no tenían concluido el proceso de comprobación del apoyo entregado y no existieron condiciones para su inclusión. Por tal motivo esta evaluación Interna 2012 considera como su universo de encuestados a 325 Unidades Habitacionales, lo que en términos estadísticos, da un nivel de confianza del 100% al tener la representación del total de encuestas.

En cuanto al procedimiento de selección de los encuestados, se eligió al azar a uno de los tres representantes de los Comités de Administración o Supervisión teniendo como único requisito el que aceptara responder las preguntas de la encuesta.

## **6. Resumen y análisis de los datos**

Si se considera que el Distrito Federal tiene una población de ocho millones de habitantes, sólo se benefició a 6.3% de capitalinos. Se benefició sólo al 4.08% de Unidades Habitacionales de las cerca de ocho mil que existen en la ciudad de México.

El análisis de los datos arroja elementos para constatar la importancia del Programa “Ollin Callan” en el contexto del ámbito de las Unidades Habitacionales y Conjuntos Condominales del Distrito Federal. El ser un programa social fundamentalmente territorial, su influencia y cobertura es mínima si se consideran las cerca de ocho mil Unidades Habitacionales que hay en la capital y solamente se atendieron 327 de ellas.

## **7. Calendarización**

El plan de evaluación se calendarizó en un lapso de diez meses en virtud de que la conclusión del ejercicio 2012 del Programa “Ollin Callan” no termina con el año lectivo, sino que inicia en el segundo trimestre del año, es decir, hay un desfase en el periodo de cierre. Se programó un mes para el diseño de la evaluación evaluativa, cinco para el encuestamiento y reencuestamiento, dos para la captura y procesamiento estadístico de los datos y: dos para el análisis de la información y elaboración del informe final.

# **VI. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN 2012**

De acuerdo a los indicadores de resultados se tuvo un 102.18% de cumplimiento en las metas en función de que se atendieron 327 Unidades Habitacionales en 2012 de las 320 programadas.

Para el ejercicio 2012 se autorizó un monto de \$ 75'361,206 en la Partida Presupuestal 4412 “Ayudas Sociales y Culturales” para el Programa Social de Unidades Habitacionales “Ollin Callan” con Unidad en Movimiento, los cuales se entregaron de manera directa a los Comités de Administración de las Unidades Habitacionales para su ejercicio. El resultado del indicador de gestión respecto al presupuesto programado y el ejercido que fue de \$76'315,800.00, resultó por encima del 100 por ciento, quedando con el 101.26% de cumplimiento de la meta debido a los adendum que se otorgaron para la conclusión de las obras.

De acuerdo a los indicadores de gestión en el rubro de realización de asambleas se tuvo también un 102.18% de cumplimiento en las metas en función de que se tenían programadas 320 asambleas y se realizaron 327.

De las 327 Unidades Habitacionales apoyadas por el Programa “Ollin Callan” para Unidades Habitacionales de Interés Social en el ejercicio 2012, se tiene que sólo 12 administradores y administradoras fueron propuestos por sus Asambleas de Condóminos y realizaron el trámite de registro ante la Procuraduría Social durante el proceso de otorgamiento del recurso, es decir, el impacto del programa “Ollin Callan” en el registro de Administradores por Conjunto Condominal y/o Condominio fue del 0.83%, bien fueran condominales o profesionales; por debajo de lo programado.

Se encuestaron 106 hombres y 216 mujeres integrantes de los Comités de Administración o Supervisión. Este dato denota la gran participación femenina en el desarrollo del programa, el 67.08%. 265 del total estaban integrados al Comité de Administración y 57 al Comité de Supervisión.

252 integrantes de los Comités y/o Comisiones que operaron durante el Programa, manifestaron su interés, al solicitar alguna información sobre la Organización Condominal y 70 no. Este dato está en correlación con el bajo impacto del Registro de Administradores.

A continuación se enlista el número de Unidades Habitacionales atendidas por Delegación, cabe señalar que en esta tabla sólo se presenta el número de Unidades Habitacionales en orden de mayor a menor, en el siguiente se señala el número de viviendas y población beneficiada.

#### UNIDADES HABITACIONALES BENEFICIADAS POR DELAGACIÓN

DELEGACIÓN	N° DE UNIDADES HABITACIONALES APOYADAS	
1. Iztapalapa	81	2
2. Coyoacán	38	
3. Gustavo A. Madero	35	2
4. Cuauhtémoc	33	
5. Azcapotzalco	30	
6. Iztacalco	23	
7. Benito Juárez	19	
8. Miguel Hidalgo	17	
9. Venustiano Carranza	13	
10. Álvaro Obregón	11	
11. Tláhuac	10	1
12. Tlalpan	5	
13. Xochimilco	5	
14. Cuajimalpa	1	
15. Magdalena Contreras	1	
16. Milpa Alta**	0	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>322*</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	

\*De las cinco Unidades Habitacionales que no llenaron la encuesta pertenecen: 2 a Gustavo A. Madero, 2 a Iztapalapa y 1 a Tláhuac.

\*\*En el caso de la Delegación Milpa Alta no existen Unidades Habitacionales de Interés Social en esa demarcación.

#### UNIDADES HABITACIONALES, VIVIENDAS Y POBLACIÓN BENEFICIADA POR DELEGACIÓN

DELEGACIÓN	N° DE UNIDADES HABITACIONALES BENEFICIADAS POR DELEGACIÓN	N° DE VIVIENDAS BENEFICIADAS	PROMEDIO DE VIVIENDAS POR N° DE UH EN LA DELEGACIÓN	ESTIMADO DE POBLACIÓN BENEFICIADA POR VIVIENDA
Álvaro Obregón	11	7,203	655	36,015
Azcapotzalco	30	8,740	291	43,700
Benito Juárez	19	2,050	108	10,250
Coyoacán	38	8,750	230	43,750
Cuajimalpa	1	86	86	430
Cuauhtémoc	33	2,820	85	14,100
Gustavo A. Madero	35	10,072	288	50,360
Iztacalco	23	4,110	179	20,550
Iztapalapa	81	46,297	572	231,485
Magdalena Contreras	1	406	406	2,030
Miguel Hidalgo	17	22,33	131	11,165
Milpa Alta*	0	0	0	0

Tláhuac	10	2,979	298	14,895
Tlalpan	5	761	15	3,805
Venustiano Carranza	13	3,456	266	17,280
Xochimilco	5	1,152	230	5,760
<b>TOTALES</b>	<b>322**</b>	<b>101,115</b>	<b>314,021</b>	<b>505,575</b>

**\*No Existen Unidades Habitacionales en la demarcación.**

**\*\*El número total de UH está en función de las 322 encuestas levantadas.**

De acuerdo a los 3 millones de personas que se estima habitan actualmente en Unidades Habitacionales, se benefició con el programa “Ollin Callan” al 16.85 % de habitantes de Unidades Habitacionales.

Como se puede apreciar en la tabla, hubo 101,115 viviendas beneficiadas y más de medio millón de habitantes.

De acuerdo a los Lineamientos y Mecanismos de Operación del Programa “Ollin Callan” 2012, los rubros donde se concentraron los apoyos fueron fundamentalmente para calles y andadores incluyendo fachadas de los edificios tal como lo señala la siguiente tabla. Cabe señalar que las Asambleas de condóminos que se celebraron los condóminos asistentes decidieron democráticamente para qué se destinarían los recursos, en algunos casos se dieron más de una opción, las tablas los incluyen.

En la subsiguiente tabla se desglosa cada uno de estos rubros.

<b>CONCEPTO</b>	<b>OPCIONES</b>		
	<b>1a</b>	<b>2a</b>	<b>3a</b>
<b><i>Calles y Andadores</i></b>			
Mantenimiento de andadores (incluye pisos, loseta, adoquín, pintura y aplanado de fachadas, celosía, canaletas, techumbres, herrería en general, puertas de acceso, enrejado y escaleras)	101	13	
Rampas, barandales e instalaciones para personas con capacidades diferentes	0	2	1
Reconstrucción banquetas y guarniciones	4	1	0
Balizamiento, estacionamientos	0	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>105</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
<b><i>Infraestructura hidráulica y sanitarias</i></b>			
Instalación hidráulica (incluye mantenimiento)	23	0	0
Instalación sanitaria (incluye desazolve de celdas de cimentación)	15	2	0
Tinacos (instalación y mantenimiento)	14	3	0
Mantenimiento de cisternas	18	3	0
Tanques elevados	2	0	0
Filtros de agua	0	0	0
Sistemas de bombeo (instalación y mantenimiento)	21	3	1
Sustitución de tubería (pead)	1	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>94</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b><i>Equipamiento urbano al interior de los conjuntos condominales y/o condominios en:</i></b>			
Jardines (incluye recuperación de áreas verdes)	1	1	0
Mantenimiento de espacios comunitarios y culturales (instalación de juegos y gimnasios al aire libre, cocina comunitaria, palapa, módulo de vigilancia y)	17	1	0
Módulos deportivos (incluye techado de área deportiva)	1	0	0
Plazas (incluye mantenimiento)	2	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b><i>Cuidado del medio ambiente</i></b>			
Captación de aguas pluviales a través de losas, pavimentos y andadores.	2	0	0
Dispositivos ahorradores de agua	5	0	0
Tratamiento de aguas grises	1	0	0

Manejo de desechos sólidos	0	0	0
Desarrollo de techos y muros verdes	0	0	0
Uso de luminarias de energía solar (suburbanas)	0	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b><i>Estructuras</i></b>	<b><i>1a</i></b>	<b><i>2a</i></b>	<b><i>3a</i></b>
Muros (incluye contrafuertes)	1	1	0
Mantenimiento o sustitución de bardas y rejas perimetrales del conjunto condominal y/o condominio	16	1	0
Mantenimiento de losas (incluye impermeabilización de azoteas, columnas y travesaños, elevadores)	15	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b><i>Sistemas de seguridad</i></b>	<b><i>1a</i></b>	<b><i>2a</i></b>	<b><i>3a</i></b>
Alarmas vecinales	0	0	0
Mantenimiento de casetas de vigilancia (incluye interfono, cámara de vigilancia y circuito cerrado de televisión)	22	0	0
Equipamiento para protección civil (incluye lámparas de emergencia)	1	0	0
Automatización de portones de entrada	2	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b><i>Infraestructura eléctrica y de gas</i></b>	<b><i>1a</i></b>	<b><i>2a</i></b>	<b><i>3a</i></b>
Instalación eléctrica	5	1	0
Sustitución de luminarias	29	5	0
Instalación de alumbrado	2	0	0
Instalación de sistemas de gas (incluye mantenimiento)	1	0	0
<b>Subtotal</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>TOTALES</b>	<b>322</b>	<b>37</b>	<b>7</b>

## VII. VARIABLES ESTUDIADAS Y SUS INDICADORES

Antes de presentar la evaluación global se incluyen los datos de la Evaluación Interna del 2012.

### A. Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana

Con relación a las 12 preguntas de valoración donde 1 es la menor valoración y 5 la mayor valoración, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El recurso otorgado a la Unidad Habitacional fue suficiente para el proyecto presentado.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	1.86%	3.72%	19.87%	32.91%	41.61%

- Las y los condóminos participaron activamente durante las Asambleas Ciudadanas.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.31%	2.79%	12.73%	55.59%	28.57%

3. El Comité de Administración tuvo un desempeño favorable al realizar su función.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.31%	0.62%	5.59%	25.46%	68.01%

4. El Comité de Supervisión participó en la vigilancia de la obra.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	1.24%	1.86%	15.52%	35.71%	45.65%

5. Las Comisiones de educación, cultura y organización condominal participaron en la organización condominal y acciones sociales para mejorar la convivencia vecinal.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	18.01%	10.24%	18.63%	42.64%	10.55%

6. El Comité de Administración actuó con transparencia en el manejo de los recursos.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.0%	0.0%	2.79%	15.52%	81.67%

7. El Área Técnica dio seguimiento en la aplicación del recurso asignado para la ejecución de obra.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.93%	1.55%	4.34%	30.12%	63.04%

8. La entrega de los recursos económicos se realizó conforme el avance de la obra.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.93%	1.24%	4.34%	32.60%	60.55%

9. Los recursos económicos se destinaron para el ejercicio acordado.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.31%	0.0%	2.48%	10.86%	86.33%

10. Los materiales y trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva fueron conforme a lo acordado en la Asamblea Ciudadana.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.93%	0.0%	3.41%	24.84	70.80%

11. Los trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva se concluyeron en el tiempo convenido.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	0.62%	1.86%	13.04%	38.50%	45.96%

12. Los prestadores de servicios cumplieron con el Proyecto de obra, de manera óptima.

<b>Grado de valoración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas 2012	1.86%	2.48%	13.35%	36.02%	46.27%
--	-------	-------	--------	--------	--------

Como se puede observar, en las 12 preguntas los encuestados centraron sus valoraciones de satisfacción en los puntajes de 4 y 5, si se suman ambos, el porcentaje va de 53.19% a 97.19%, es decir, los ciudadanos (as) encuestados(as) valoraron satisfactoriamente el Programa “Ollin Callan” por encima del 50%. En promedio la valoración de los 12 aspectos de las preguntas fue del 87.25%; más de tres cuartas partes refiere estar satisfecho con el Programa.

### B. Opiniones generales

Referente a las cuatro aseveraciones formuladas acerca de la opinión que tienen los ciudadanos del Programa “Ollin Callan” se obtuvo lo siguiente:

1. El 94.09% considera que el Programa Social “Ollin Callan” para las Unidades Habitacionales de Interés Social es imprescindible para generar un mantenimiento y/o mejoramiento en las áreas y bienes de uso común de las Unidades Habitacionales o Condominios y; el 5.90% manifestó que no.
2. Un 81.36% de los encuestados señaló que las acciones realizadas durante la aplicación del Programa fueron suficientes para el logro de los objetivos del mismo y; el 18.63% expresó que no.
3. El 85.71% de las opiniones de los encuestados señalaron que los mecanismos de transferencia y entrega de recursos, y la prestación de servicios funcionaron eficaz y oportunamente y; el 14.28% manifestó que no.
4. Un 98.44% expresó que se contaron con los recursos humanos y la estructura organizacional suficiente para realizar las diferentes acciones, entregar los recursos y/o prestar los servicios que se derivan de la implementación del programa y sólo el 1.55% expresó que no.

Como se puede apreciar, todas las opiniones refieren la importancia del programa, que las acciones fueron las adecuadas, así como la transferencia de los apoyos otorgados y las acciones para implementar el Programa “Ollin Callan”.

A continuación se enlistan las observaciones que las y los encuestados emitieron respecto al Programa “Ollin Callan” y la frecuencia de las mismas.

Observaciones

Observaciones 2012	Frecuencia
– Se asignó recurso adicional	8
– Hubo desorganización entre vecinos	1
– En desacuerdo con el prestador de servicios por baja calidad en el trabajo realizado, trabajos inconclusos y costos elevados	7
– Faltaron recursos para concluir las obras	6
– Solicitarán información sobre la organización condominal	3
– Se solicitará nuevamente el apoyo del programa	3
– Los vecinos están muy contentos por el apoyo de la PROSOC	6
– Ninguna	287
– Se registró administrador ante PROSOC para su organización condominal	1
<b>Total</b>	<b>322</b>

En función de las 322 encuestas levantadas se tiene que 89.13% no emitió ninguna observación y las 35 receptadas, sólo 13 fueron en desfavor del Programa.

## VIII. OPINIONES Y PERCEPCIÓN SOBRE EL PROGRAMA EN LOS AÑOS 2010, 2011 Y 2012

En diciembre de 2012 se publicaron las Evaluaciones Internas de los ejercicios 2010 y 2011, las cuales arrojaron información relevante para conformar un diagnóstico general del impacto del Programa “Ollin Callan” en las Unidades Habitacionales y la presente Evaluación Interna del ejercicio 2012 ofrece una valoración integral del Programa.

Cabe destacar que de las 1,365 Unidades Habitacionales apoyadas durante los años 2010, 2011 y 2012, 3 ellas participaron en el Programa “Ollin Callan” en los ejercicios 2010, 2011 y 2012; 40 recibieron el apoyo en dos años, bien fuera consecutivo o intercalado; el resto sólo una vez.

A continuación se presentan las tablas comparativas de las valoraciones emitidas por los encuestados(as) en los ejercicios 2010, 2011 y 2012 del Programa “Ollin Callan”.

### A. Indicadores de valoración

#### 1. El recurso otorgado a la Unidad Habitacional fue suficiente para el proyecto presentado.

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	10.28%	0.0%	1.86%
2	6.54%	0.0%	3.72%
3	0.0%	1.03%	19.87%
4	2.80%	3.09%	32.91%
5	80.37%	95.87%	41.61%

#### 2. Las y los condóminos participaron activamente durante las Asambleas Ciudadanas.

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.93%	0.0%	0.31%
2	8.41%	0.0%	2.79%
3	18.69%	1.03%	12.73%
4	17.75%	19.58%	55.59%
5	54.20%	80.41%	28.57%

#### 3. El Comité de Administración tuvo un desempeño favorable al realizar su función.

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.31%
2	0.0%	0.0%	0.62%
3	4.67%	0.0%	5.59%
4	16.82%	25.77%	25.46%
5	78.50%	74.22%	68.01%

#### 4. El Comité de Supervisión participó en la vigilancia de la obra.

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	1.86%	0.0%	1.24%
2	1.86%	0.0%	1.86%
3	4.67%	1.03%	15.52%
4	17.75%	25.77%	35.71%

5	73.83%	73.19%	45.65%
---	--------	--------	--------

**5. Las Comisiones de educación, cultura y organización condominal participaron en la organización condominal y acciones sociales para mejorar la convivencia vecinal.**

Grado de valoración	2010	2011	2012
	Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	42.05%	0.0%	18.01%
2	14.95%	8.24%	10.24%
3	19.62%	13.40%	18.63%
4	7.47%	38.14%	42.64%
5	15.88%	40.20%	10.55%

**6. El Comité de Administración actuó con transparencia en el manejo de los recursos.**

Grado de valoración	2010	2011	2012
	Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.0%
2	0.0%	0.0%	0.0%
3	2.80%	0.0%	2.79%
4	5.60%	4.12%	15.52%
5	91.58%	95.87%	81.67%

**7. El Área Técnica dio seguimiento en la aplicación del recurso asignado para la ejecución de obra.**

Grado de valoración	2010	2011	2012
	Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.93%
2	0.0%	0.0%	1.55%
3	0.0%	0.0%	4.34%
4	1.86%	2.06%	30.12%
5	98.13%	97.93%	63.04%

**8. La entrega de los recursos económicos se realizó conforme el avance de la obra.**

Grado de valoración	2010	2011	2012
	Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.93%
2	0.0%	0.0%	1.24%
3	0.0%	1.03%	4.34%
4	1.86%	6.18%	32.60%
5	98.13%	92.78%	60.55%

**9. Los recursos económicos se destinaron para el ejercicio acordado.**

Grado de valoración	2010	2011	2012
	Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.31%
2	0.0%	0.0%	0.0%

3	0.93%	0.0%	2.48%
4	0.93%	2.06%	10.86%
5	98.13%	97.93%	86.33%

**10. Los materiales y trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva fueron conforme a lo acordado en la Asamblea Ciudadana.**

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.93%
2	0.0%	0.0%	0.0%
3	0.0%	0.0%	3.41%
4	0.0%	2.06%	24.84%
5	100%	97.93%	70.80%

**11. Los trabajos de mantenimiento y/o mejoramiento u obra nueva se concluyeron en el tiempo convenido.**

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	0.62%
2	0.0%	0.0%	1.86%
3	0.0%	1.03%	13.04%
4	3.73%	4.12%	38.50%
5	96.26%	94.84%	45.96%

**12. Los prestadores de servicios cumplieron con el Proyecto de obra, de manera óptima.**

Grado de valoración	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
1	0.0%	0.0%	1.86%
2	0.0%	0.0%	2.48%
3	0.0%	0.0%	13.35%
4	3.73%	1.03%	36.02%
5	96.26%	98.96%	46.27%

**B. Interpretación**

De acuerdo a los porcentajes de las valoraciones de las 12 tablas anteriores, los años que obtuvieron las más altas valoraciones del Programa "Ollin Callan" fueron el 2010 y 2011. El 2012 fue el año donde las valoraciones recayeron en los puntajes de 4 y 5, relacionados con la transparencia, prestadores de servicio y participación de los integrantes de los Comités de Administración y Supervisión, sin embargo en el 2012 los aspectos relacionados con la organización y participación de los condóminos y en la conclusión de obra recayeron en puntajes de 1, 2 y 3 a diferencia de los dos años anteriores que estuvieron en 0.0%. Lo anterior puede deberse a que en el 2010 y 2011 se trabajó con muestras de opinantes y en el 2012 con el universo de integrantes de las Comisiones de Administración y Supervisión de las Unidades Habitacionales beneficiados y el universo (dos veces más que las opiniones de los años anteriores) se dispersaron en las cinco valoraciones. Con relación a los trabajos de obra cabe reconocer que son llevados a cabo por terceros: empresas de servicios que se integran al Padrón de Prestadores de Servicios a través de una convocatoria y no es un servicio directamente prestado por la Procuraduría Social del Distrito Federal.

**C. Opiniones generales sobre el programa en los años 2010, 2011 y 2012**

Al igual que en los años 2010 y 2011, en el 2012 se recuperaron las opiniones generales de los encuestados sobre el Programa “Ollin Callan”, las cuatro aseveraciones a las cuales respondieron **Sí** o **No** se presentan a continuación:

**1. El Programa Social “Ollin Callan” para las Unidades Habitacionales de Interés Social es imprescindible para generar un mantenimiento y/o mejoramiento en las áreas y bienes de uso común de las Unidades Habitacionales o Condominios.**

Respuesta	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
<b>SÍ</b>	100%	98.96%	94.09%
<b>NO</b>	0%	1.03%	5.90%

A diferencia de 2010, que el 100% de los opinantes refirieron que el programa “Ollin Callan” es imprescindible, en el 2011 una persona opinó lo contrario y 5 personas en el 2012 no lo reconocen como necesario, es decir, fue levemente en aumento la opinión de que el programa es prescindible, en concordancia con el 2.17% que corresponde al número de comentarios desfavorables relacionados con la calidad de las obras registrados en las opiniones abiertas de la encuesta.

**2. Las acciones realizadas durante la aplicación del Programa fueron suficientes para el logro de los objetivos del mismo.**

Respuesta	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
<b>SÍ</b>	100%	100%	81.36%
<b>NO</b>	0%	0%	18.63%

En esta opinión, a diferencia de los años 2010 y 2011 que se obtuvieron porcentajes absolutos de 100%, en el 2012, 60 de los respondientes opinaron que las acciones realizadas durante la aplicación del Programa no fueron suficientes para el logro de los objetivos en relación a los años anteriores, esto lleva a reflexionar acerca de qué tipo de acciones o cuál alcance debe plantearse para llevar a buen fin el Programa Social “Ollin Callan”, sobre todo si se observa la baja participación de los Comités y la entrega a destiempo de los recursos, aspectos que se valoraron con puntajes bajos en las preguntas 2, 3 y 4.

**3. Los mecanismos de transferencia y entrega de recursos, y la prestación de servicios funcionaron eficaz y oportunamente.**

Respuesta	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
<b>SÍ</b>	100%	100%	85.71%
<b>NO</b>	0%	0%	14.28%

Una situación semejante sucede con la eficacia y oportunidad de la transferencia y entrega de los recursos del Programa “Ollin Callan” en el 2012, ya que se correlaciona con el porcentaje obtenido en la no participación de los Comités y la entrega a destiempo de los recursos de la pregunta 5 del bloque de valoración, ya que de 100% de respuesta afirmativa de los años 2010 y 2011 bajó al 85.75% donde se cuestiona la eficacia y oportunidad de los mecanismos de entrega de recursos.

**4. Se contaron con los recursos humanos y la estructura organizacional suficiente para realizar las diferentes acciones, entregar los recursos y/o prestar los servicios que se derivan de la implementación del programa.**

Respuesta	2010 Porcentaje de 107 Unidades Habitacionales encuestadas	2011 Porcentaje de 97 Unidades Habitacionales encuestadas	2012 Porcentaje de 322 Unidades Habitacionales encuestadas
<b>SÍ</b>	100%	99%	98.44%
<b>NO</b>	0%	1%	1.55%

En este rubro, los dos últimos porcentajes permanecen semejantes, porcentualmente y en un bajo índice, lo cual significa que, a opinión de los encuestados, los recursos humanos y la infraestructura organizacional fueron suficientes para realizar las acciones en el proceso de otorgamiento de recursos y la prestación de los servicios.

#### **D. Interpretación.**

Como se puede apreciar en las respuestas de opinión, en los tres años no hubo diferencia significativa y la tendencia es que el Programa “Ollin Callan” es imprescindible, las acciones realizadas son suficientes, los mecanismos de transferencia de los recursos y los recursos e infraestructura organizacional fueron suficientes.

#### **Observaciones recuperadas de las encuestas 2010, 2011 y 2012**

<b>2010 DE UNA MUESTRA DE 107 UH</b>	<b>2011 DE UNA MUESTRA DE 97 UH</b>	<b>2012 DE UN UNIVERSO DE 322 UH</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos integrantes renunciaron (1)</li> <li>• Señalaron que hubo adendum en los recursos (15)</li> <li>• Los vecinos tuvieron que completar los recursos de la obra (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalaron que hubo adendum en los recursos (2)</li> <li>• Ninguna observación (95)</li> </ul>	<p>Se asignó recurso adicional (8)</p> <p>Hubo desorganización entre vecinos (1)</p> <p>En desacuerdo con el prestador de servicios por baja calidad en el trabajo realizado, trabajos inconclusos y costos elevados (7)</p> <p>Faltaron recursos para concluir las obras (6)</p> <p>Solicitarán información sobre la organización condominal (3)</p> <p>Se solicitará nuevamente el apoyo del programa (3)</p> <p>Los vecinos están muy contentos por el apoyo de la PROSOC (6)</p> <p>Ninguna (287)</p> <p>Se registró administrador ante PROSOC para su organización condominal (1)</p>

En el 2010 y 2011, las observaciones giraron alrededor de la insuficiencia de los montos del apoyo otorgado para el mantenimiento de las Unidades Habitacionales para concluir la obra, o bien, que los condóminos tuvieron que aportar recursos para completar las mismas, en el 2012 se diversificaron las opiniones y se agregaron a estos dos aspectos: la desorganización de los vecinos, el desacuerdo con el prestador de servicios, la necesidad de solicitar mayor información acerca de la organización condominal, el registro de su administrador y explicitar su complacencia por el apoyo recibido.

### **IX. CONCLUSIONES**

Los resultados anteriores evidencian varios aspectos fundamentales a considerar:

#### **1. Logros**

El Programa Social denominado “Ollin Callan”, se ha desarrollado de manera precisa, eficaz y satisfactoria debido a la correcta aplicación de los Lineamientos y Mecanismos de Operación; los responsables de ejecutar el programa, han

considerado todos y cada uno de los aspectos para lograr los objetivos y alcanzar las metas programadas para el ejercicio correspondiente.

El Programa “Ollin Callan” ha sido efectivo en el cumplimiento de metas y logro de sus objetivos gracias a la claridad de lo establecido en los Lineamientos y Mecanismos de Operación.

Dentro de los logros se encuentran el número de personas beneficiadas; cerca de 505,575 en el 2012.

La estrategia participativa de las Asambleas para la toma de decisiones de los condóminos de una Unidad Habitacional que aplica para entrar al Programa “Ollin Callan” es una estrategia que genera procesos de organización, no sólo para el registro de administradores sino también en la conformación de sus Comités de Protección Civil, Educación y Cultura, Deporte y Medio Ambiente durante el desarrollo del programa.

La habitabilidad urbana es uno de los factores que permiten el desarrollo de calidad de vida de los habitantes de una ciudad, cualquier obra urbana, dentro o fuera de las Unidades Habitacionales mejora el espacio urbano y la imagen del entorno cotidiano de estos conglomerados sociales, además redundando en la calidad de vida de los condóminos y condóminas. El mejoramiento de los espacios comunes en las Unidades Habitacionales se evidencia de manera inmediata las reparaciones, modificaciones y el mantenimiento de instalaciones, equipo o fachadas, éstas mejoran indudablemente la situación de los condóminos e impacta en la calidad de vida de sus residentes.

Como se señaló en el análisis de resultados, en el 2012 el cumplimiento en las metas referente al número de Unidades Habitacionales atendidas estuvo por encima del 100% con relación a lo programado. De igual manera los indicadores de gestión de los recursos otorgados fueron ejercidos por poco más del 100% con relación a lo programado. Este fenómeno se ha estado dando en los últimos años, razón por la cual se prevén recursos adicionales, o bien, ejercicios multianuales a efecto de alcanzar las metas ya que el programa establece que los proyectos de obra no pueden quedar inconclusos. Además numéricamente el Programa “Ollin Callan” cada año está beneficiando a más de medio millón de habitantes de Unidades Habitacionales ejerciendo recursos de manera eficaz y optimizando todos los recursos disponibles.

En este 2012 se logró conjuntar las evaluaciones de los años 2010, 2011 y 2012, las cuales han permitido identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Programa “Ollin Callan”, así como la evaluación de los indicadores y comparar las valoraciones emitidas por los integrantes de los Comités de Administración y Supervisión acerca del proceso de ejecución del Programa.

## **2. Fortalezas**

El Programa Social “Ollin Callan” se ha llevado a cabo desde 2007, es un programa que ha beneficiado a gran número de Unidades Habitacionales del Distrito Federal con el apoyo otorgado para el mantenimiento de sus áreas comunes, es un Programa diseñado para implementarse en varias etapas, cada una de ellas, conlleva acciones muy precisas e intervalos de tiempo bien definidos, de ahí que la intervención en las Unidades Habitacionales se realice bajo un plan operativo puntual de acuerdo a los Lineamientos de Operación que lo rigen. Se han recuperado las mejores prácticas resultado de los diversos ejercicios y cada año se han ajustado los Lineamientos y Mecanismos de Operación.

El programa ha cumplido desde su creación en atender a la población del DF que vive en Unidades Habitacionales que sean de interés social con más de 30 viviendas y cuando menos 5 años de antigüedad, conforme lo establece los Lineamientos y Mecanismos de Operación en el apartado requisitos de acceso, sin discriminación alguna y vinculándose al Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal salvo los casos previstos dichos lineamientos.

La percepción de los condóminos e integrantes de los comités que se encargan de administrar los recursos otorgados por el Programa y supervisar la obra acordada, en los años 2010, 2011 y 2012 que se han llevado a cabo las evaluaciones Internas es favorable y está por encima del 94% de reconocimiento como un programa social imprescindible.

Existe personal técnico encargado de verificar que el buen manejo de recursos aplicados en las obras, de tal suerte que se optimizan los recursos del apoyo otorgado.

## **3. Oportunidades**

El Programa “Ollin Callan” mantiene un presupuesto participativo desde su creación, donde los integrantes de los Comités son elegidos en asamblea ciudadana al igual que el proyecto de obra a realizar, y son ellos los que administran y supervisan

los trabajos acordados. Quienes asisten a la asamblea, tienen el poder de decisión para elegir a las personas que administraran los recursos y supervisaran los trabajos que definieron en consenso para beneficio de la Unidad Habitacional.

#### **4. Potencialidades**

Indudablemente las Unidades Habitacionales y Conjuntos Condominales de la ciudad de México requieren de este Programa, primeramente por las condiciones de deterioro en las que se encuentran, y porque en muchos de los casos es urgente mejorar las condiciones de las áreas de uso común generales, porque constituye un incentivo para promover la nueva cultura condominal y la organización. Este programa puede extenderse a más Unidades Habitacionales con presupuesto etiquetado para ello a través de las Delegaciones.

#### **5. Debilidades**

Por un lado el bajo número de Unidades Habitacionales atendidas, con relación al número aproximado de Unidades Habitacionales en 2012 en el Distrito Federal; cerca de ocho mil. Cabe resaltar que el Programa “Ollin Callan” para el 2012 sólo atendió a 4.08% de Unidades Habitacionales. Si el monto presupuestal de apoyo para el Programa “Ollin Callan” no es incrementado el porcentaje de Unidades Habitacionales atendidas por el Programa Social irá disminuyendo aún más y el deterioro de los inmuebles será mayor.

El nivel de corresponsabilidad de quienes interactúan a lo largo de proceso, dígase integrantes del Comité de Administración o Comité de Supervisión o del resto de los comités es desigual y no siempre se concreta un compromiso y participación que haga sinergia para que el Programa se opere sin contratiempos.

#### **6. Desafíos**

Uno de los desafíos que presenta el Programa “Ollin Callan” es operar los recursos de cara a la fluidez errática de los recursos financieros que llegan al programa, además de que al ser un programa que considera la participación de los condóminos para decidir el destino de la ayuda social se está a sujeto a la dinámica que sigan los condóminos en cuanto a fechas y horarios.

El desfase que tiene el inicio de la operación del Programa Social “Ollin Callan” así como el término del mismo no permite hacer una evaluación que concuerde con el término del año lectivo, ya que se inicia en mayo y se concluye prácticamente en mayo del siguiente año. Por tanto la planeación que se realiza en diciembre para iniciarse en enero no es posible retomar las recomendaciones de las evaluaciones internas para el siguiente año.

Las facultades que otorga la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal permiten llegar a toda la población del régimen condominal e identificar las necesidades la Unidades Habitacionales para allegar el Programa Social “Ollin Callan” y las acciones institucionales.

Tiene capital humano con experiencia y actitud de servicio.

La Procuraduría Social sólo contempla la participación de los condóminos en la conformación de sus Comités de Administración, Supervisión, Protección Civil, Educación y Cultura, Deporte y Medio Ambiente no así en la construcción de los Lineamientos y Mecanismos de Operación del Programa “Ollin Callan”, sin embargo la ciudadanía y condóminos de las Unidades Habitacionales tienen acceso dicha información, toda vez que año con año, se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y se pueden consultar en la página Web de la institución. De igual manera no se ha incorporado a los beneficiarios al proceso de diseño de la evaluación interna ni en el seguimiento y análisis del Programa, aunque en sí se les ha encuestado para conocer la valoración que tienen del Programa “Ollin Callan”.

#### **7. Amenazas**

Una de las variables que afecta mayormente al Programa “Ollin Callan” es el tiempo que se tarda en llegar los recursos, desde la autorización del presupuesto en cada Unidad Habitacional hasta que llegan a los Comités de Administración para iniciar los trabajos acordados en Asamblea.

#### **8. Riesgos**

La reducción del gasto público puede afectar el Programa “Ollin Callan” provocando la disminución de recursos presupuestales, y por supuesto un cambio de la política pública en desfavor de los grupos vulnerables afectaría el funcionamiento del mismo

Si bien es cierto que la participación ciudadanía en un Programa Social es una oportunidad para involucrar a los interesados en un proyecto que beneficie a su comunidad, también la no participación a mitad del proceso se convierte en un riesgo. En el Programa "Ollin Callan" la mayoría de las obras se concluyen satisfactoriamente pero existen casos en donde los responsables de Administrar o supervisar los recursos dejan de participar, y los expedientes son turnados a la Coordinación General de Asuntos Jurídicos de la Procuraduría social del Distrito Federal para su revisión.

#### **9. Limitaciones**

En los ejercicios presupuestales que coinciden con algún proceso electoral el programa enfrenta un receso, hasta la culminación de la elección con la finalidad de mantener la institucionalidad del mismo, ello conlleva a desfases en lo programado.

El Programa "Ollin Callan" establece en los Lineamientos de Operación un Catálogo de conceptos alrededor de los cuales deberán ceñirse las obras que se efectúen en cada Unidad Habitacional, así mismo los presupuestos son puestos a consideración por las empresas registradas en el padrón de Prestadores de Servicios, la realización de las metas con el mismo presupuesto asignado repercutiría en los alcances de las obras efectuadas o en la calidad de las mismas.

#### **10. Obstáculos**

Algunas instituciones bancarias no cuentan con la experiencia y capacidad para manejar los recursos de un apoyo social y no permiten una ejecución eficiente del Programa en cuanto a la facilitación de trámites de cuentas bancarias.

### **X. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES PARA SU FORTALECIMIENTO.**

Las acciones de organización condominal pueden ser mejoradas promoviendo más la participación condominal en los procesos de organización, con la finalidad de garantizar y brindar certeza a la comunidad de los proyectos de obra definidos en la asamblea ciudadana del Programa Social.

El otorgamiento de recursos en forma de apoyos para el mejoramiento de las áreas comunes en Unidades Habitacionales ha cumplido las metas propuestas en términos de número de Unidades atendidas, presupuesto ejercido y asambleas realizadas, queda pendiente que como resultado del otorgamiento de los apoyos se impacte en la organización condominal y registro de Administradores ante la Procuraduría Social del Distrito Federal, ya que sin una base organizativa los condóminos podrán avanzar en la gestión de bienes y servicios públicos o privados para la mejora de sus Unidades Habitacionales.

### **TRANSITORIO**

**ÚNICO.-** Publíquese el presente aviso por el cual se da a conocer la evaluación Interna del Programa Ollin Callan en Unidades Habitacionales de interés social a cargo de la Procuraduría Social del Distrito Federal del ejercicio fiscal 2012 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

**México, Distrito Federal, a los 23 días del mes de diciembre de dos mil trece.**

**LIC. ALFREDO HERNÁNDEZ RAIGOSA  
PROCURADOR SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL**