

I. RESUMEN EJECUTIVO

El programa centra su problema en que “La población vulnerable tiene rezago social, debido a la insuficiente aplicación de programas sociales y asistenciales, que fortalezcan su desarrollo comunitario y su bienestar familiar”, así mismo presenta las causas y consecuencias de dicho problema. Para efectos de la evaluación no se proporcionó un diagnóstico basado en información estadística de fuentes oficiales de donde provenga dicho problema, esto para tener identificada la población objetivo y características actuales de la misma. Se encuentra alineado al programa nacional y estatal del DIF, también a los planes de desarrollo municipal, estatal y nacional, así como a los objetivos de la agenda de desarrollo post 2015; lo anterior, considerando que existen similitudes entre objetivos y propósitos que persiguen ambos programas. La normatividad del programa que es su Reglamento Interno y la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social de las entidades paramunicipales, cuentan con elementos de la Matriz de Indicadores por Resultados. Es relevante que se han implementado medios para obtener información socioeconómica de los beneficiados del programa con el objeto de utilizarla para la mejora de sus procesos en la entrega de los servicios.

Sin embargo, con referencia a la medición de resultados podemos citar que aun cuando se tiene implementado un sistema de indicadores, estos solo miden la gestión del programa, no así el número de ciudadanos beneficiados o población atendida. En la información de las fichas de indicadores se observa también que todos consideran un comportamiento descendente y los indicadores de actividades tienen una programación anual superior al 100%.

En el apartado de planeación, la entidad no presentó un plan estratégico que considere el mediano y largo plazo, solo trabajan en forma anual con su programa operativo. La entidad ha promovido la evaluación externa de su programa en los años 2016 y 2017. Sin embargo, de la evaluación realizada en 2016 no se presentaron las acciones y avances de los aspectos susceptibles de mejora encontrados en dicha evaluación, lo cual reduce el margen de análisis de este apartado, pero también los beneficios derivados de las mejoras que pudieran implementarse con esta información.

En cuanto a la generación de información, el programa recolecta información de los tipos de apoyos y montos de los apoyos otorgados de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica P-19, las características socioeconómicas de las personas que son beneficiadas, la cual es obtenida en una ficha informativa y un estudio socioeconómico, así como el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se da seguimiento a estas personas. Para el seguimiento al desempeño del programa se generan los informes de avance programático, el cual mide los indicadores de componentes y actividades al segundo trimestre

de 2017, no por ello y a pesar de contar con estos datos, la información a este respecto ha sido actualizada en la página de transparencia de la entidad.

En el apartado de cobertura y focalización, la entidad identifica que su población objetivo son las personas en situación de vulnerabilidad, en su programa operativo anual inicial desagrega un número de personas a atender por sexo y grupos de edad, no se señalan las fuentes oficiales de los datos, por lo que un aspecto susceptible de mejora es tomar en cuenta información de INEGI y de SEDESOL. Los avances programáticos al segundo trimestre de 2017, no se permite medir la población atendida ya que los indicadores no contemplan este aspecto tan importante.

La entidad tiene sus procedimientos documentados en un manual de organización. La entidad cuenta con procedimientos para recibir solicitudes de apoyo y para la selección de beneficiados, de acuerdo a la Norma Técnica P-19, documentada en los estudios socioeconómicos y con seguimiento en el Sistema Integral de Atención (SIAT). La entidad no tiene un procedimiento documentado para verificar la entrega de apoyos a los beneficiados, lo cual debería documentarse para dar más transparencia a este proceso. En los últimos tres años sus documentos normativos que son reglamento interno y la norma técnica P-19, han tenido modificaciones, pero no cambios que permitan agilizar los apoyos a los solicitantes. Otro aspecto de mejora es que se debe actualizar la información de apoyos otorgados durante 2017 en la página de transparencia, ya que solo están los proporcionados en 2016. Al segundo trimestre de 2017 el 76.78% del presupuesto ejercido ha sido en servicios personales. El 84.66% del presupuesto de la entidad proviene del subsidio del gobierno municipal, lo cual podrá generar problemas en caso de recortes presupuestales. La entidad cuenta además del SIAC para el seguimiento de los apoyos a ciudadanos, con el Sistema de Armonización Contable (SIAC), para el seguimiento de los avances programático-presupuestales. En cuanto al cumplimiento del avance indicadores al estar programados como de gestión, todos los de componentes y actividades llevan un cumplimiento del 100%. Se cuenta con un portal de transparencia, pero la información de avances de indicadores y de personas beneficiadas no ha sido actualizada para 2017.

En el apartado de percepción de la ciudadanía, la entidad cuenta con una encuesta que los ciudadanos colocan en el buzón de sugerencias, enfocada en la atención otorgada por el personal que atiende a las personas, en cuanto a la amabilidad, la orientación, la presentación del personal, la rapidez, la solución del trámite y el servicio recibido. No fue proporcionado un concentrado para saber el número de encuesta que representa el informe gráfico. Como aspecto susceptible de mejora, está el ampliar el instrumento de la encuesta para que incluya características de las personas que la contestan.

En el apartado de medición, la entidad cuenta con indicadores para fin y propósito, pero estos al estar programados en forma anual al segundo trimestre de 2017 no presentan avance, una mejora podría ser que se programen en forma semestral para un seguimiento más puntual. En la evaluación de resultados y consistencias de 2016, no se muestra un comparativo de antes y después de la entrega de los apoyos, lo que no permite analizar la situación de los beneficiados. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de 2016, continúan en la evaluación de 2017. Un aspecto susceptible de mejora es que se dé seguimiento a los hallazgos de las evaluaciones y que se tomen en cuenta para los siguientes ejercicios de planeación.