INDECC
INSTITUTO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN CORPORATIVA S.C.

TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

100. Delegación Municipal de la Presa Este

Informe Final

Evaluación de Consistencia y Resultados

Resumen Ejecutivo

Según los Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, las evaluaciones tienen el propósito de realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos conforme a indicadores estratégicos y de gestión. La evaluación de Consistencia y Resultados analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa, contiene seis temas: Diseño, planeación estratégica, operación, cobertura y focalización, percepción de beneficiarios y resultados (CONEVAL, s.f.).

El programa 100 Delegación Municipal La Presa Este a cargo de la dependencia con el mismo nombre, fue creada el 14 de diciembre de 2013 en sesión de Cabildo como un órgano desconcentrado del Ayuntamiento de Tijuana, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría de Gobierno.

En el apartado de diseño, se observó que se utiliza la metodología del marco lógico, se tiene identificado el problema al que va dirigido el programa, su planeación muestra alineación con la planeación de desarrollo nacional, estatal y municipal; muestra vinculación con programas de otros órdenes de gobierno. Identifica su población potencial y objetivo. Los objetivos de la Matriz de Indicadores para Resultados se encuentran alineados a la normatividad, cada uno de estos objetivos cuenta con un indicador para medir el desempeño del programa.

En cuanto a la planeación, el programa cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano plazo. Los planes de trabajo para la ejecución de las acciones se realizan en coordinación con la administración pública central.

El programa no se ha sometido a evaluaciones anteriores.

Respecto a la cobertura y focalización, se tiene cuantificada a la población potencial y objetivo, debido a que algunas de las actividades están dirigidas a todos los habitantes de la delegación la cobertura planeada es el 100% de la población objetivo.

En cuanto a la operación del programa, los procedimientos para la ejecución de actividades no se encuentran documentados en su mayoría. La actividad de entrega de apoyos sociales cuenta con un sistema informático alineado a la normatividad, en el cual se realiza la captura de la totalidad de solicitudes a fin de conocer la demanda y poder canalizar la solicitud a otra dependencia en caso de que no se cuente con recurso o no sea del área de

competencia de la Delegación. El sistema se encuentra enlazado con todas las dependencias que otorgan ayudas sociales, con el fin de evitar duplicidades.

En cuanto a la percepción de la población, se encontró que el programa cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, el cual está a cargo de la Sindicatura Procuradora.

Respecto a la medición de resultados, estos se documentan con indicadores de la MIR, logrando cumplir las metas establecidas en los indicadores del ejercicio fiscal evaluado. El programa no se ha sometido a evaluaciones externas de ejercicios anteriores.

Índice

Resumen Ejecutivo 2
Índice 4
Introducción 5
Características del programa 6
Tema I. Diseño del programa 9
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa 14
Tema III. Cobertura y Focalización del programa 16
Tema IV. Operación del programa 18
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa 22
Tema VI. Resultados del programa 23
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones 25
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados 29
Conclusiones 30
Bibliografía 33
Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación 34
Anexos 38

Introducción

La gestión pública en México y en el mundo cada día requiere de una mayor transparencia e innovación por ello, se han implementado evaluaciones de programas y políticas públicas que conforman un elemento clave para analizar la eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las medidas implementadas y, a partir de la evidencia generada sobre su diseño, implementación y resultados, tomar las medidas necesarias encaminadas a su mejora. Por consiguiente, la evaluación permite identificar lo que funciona y en qué medida lo hace, los efectos de las intervenciones públicas, el avance de los objetivos, así como los aspectos que impiden la consecución de estos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley máxima que rige la vida económica, social y política en México. Durante la administración (2012-2018) se llevó a cabo una reforma mediante el decreto publicado el 10 de febrero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), por la que se adicionó el inciso C al artículo 26 de la Constitución, el cual señala que el Estado contará con un Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), que será un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tendrá como funciones principales la medición de la pobreza y la evaluación de los programas, objetivos, metas y acciones de la política de desarrollo social.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentran la evaluación de consistencia y resultados, la evaluación de indicadores, la evaluación de procesos, la evaluación de impacto, y la evaluación especifica.

El XXIII Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California en búsqueda de la mejora de sus programas públicos y en apego a las Leyes Federales y Estatales elabora el Programa Anual de Evaluaciones (PAE) y determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados, tomando como base los Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL).

La evaluación de Consistencia y Resultados analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

Características del programa

1. Identificación del programa

El programa 100 "Delegación Municipal La Presa Este", a cargo de la dependencia con el mismo nombre, fue creada el 14 de diciembre de 2013 en sesión de Cabildo como un órgano desconcentrado del Ayuntamiento de Tijuana, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría de Gobierno. Se encuentra ubicada en Calle Cerezo esq. Carretera Tijuana-Tecate s/n, El Refugio, CP 22253, Tijuana, Baja California, México.

2. Problema o necesidad que pretende atender

El problema que el programa pretende atender es: "Los habitantes de la Delegación La Presa Este, presentan programas y servicios públicos deficientes".

3. Metas y objetivos nacionales a los que se vincula.

Eje 2. Política Social, 2.8 Desarrollo Urbano y Vivienda.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

El objetivo del programa es la prestación de servicios públicos municipales y programas, con el fin de que los habitantes cuenten con una mejor calidad de vida.

Los principales servicios que ofrece son los siguientes:

1. Atención de los registros y tramites del registro civil.
2. Conformación y reestructuración de comités de vecinos.
3. Acercamiento de los servicios del ayuntamiento a las colonias a través de jornadas y eventos.
4. Proporcionar asistencia social a la población de escasos recursos mediante apoyos de ayuda social.
5. Otorgar servicios públicos: bacheo, señalamiento vial y recolección de basura.
6. Mantenimiento de alumbrado público.
7. Mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos.
8. Licencias de construcción, dictámenes de uso de suelo y permisos de operación.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

La población potencial se define como "Los habitantes de la Delegación de La Presa Este", la población objetivo se definió como, "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los servicios básicos, viviendas con

piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado".

Población Objetivo	
Desagregación por género	
Mujeres	Hombres
178,500	171,500
Desagregación por grupo de edad	
0-14 años	59,500
15-44 años	175,000
45-64 años	87,500
65 o más	28,000
Total	**350,000**

6. Cobertura y mecanismos de focalización.

Algunos de los productos y servicios que proporciona el programa están dirigidos a toda la población de la delegación, tales como, mantenimiento de vialidades, bacheo, mantenimiento del alumbrado, mantenimiento de áreas verdes, así mismo, también se proporcionan servicios de forma directa al beneficiario, por ejemplo, el registro civil y la entrega de apoyos de asistencia social, por lo que la cobertura del programa es el 100% de su población objetivo.

7. Presupuesto aprobado 2020.

Capítulos	Concepto	Total	%
1000	Servicios personales	4,349,748.14	33.81%
2000	Materiales y suministros	4,079,099.00	31.70%
3000	Servicios generales	1,287,260.10	10.00%
4000	Otras ayudas	750,000.00	5.83%
5000	Bienes muebles e inmuebles	37,000.00	0.29%
6000	Obra pública	2,363,854.12	18.37%
	Total Presupuesto Autorizado	**12,866,961.36**	**100%**

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2020)	Valor alcanzado (2020)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este	Anual	80%	80%	100%	Cumplido
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
Componentes	Porcentaje de respuesta y orientación al ciudadano	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	Porcentaje de atención de servicios públicos e infraestructura	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	Porcentaje de licencias autorizadas	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido

9. Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.

El diseño del programa se realizó con base en la metodología del marco lógico, elaborando la Matriz de Indicadores para Resultados, estableciendo los objetivos del fin, propósito, tres componentes y nueve actividades, las cuales se encuentran alineadas al Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, en su artículo 4 señala que, como órganos desconcentrados tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal, quedando alineado el diseño del programa con su normatividad con el fin de atender la problemática planteada.

Tema I. Diseño del programa

Con base a los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se analiza la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

La dependencia define el problema que pretende atender como "Los habitantes de la delegación La Presa Este, presentan programas y servicios públicos deficientes", señalando como su población potencial "los habitantes de la delegación La Presa Este", considerando el total de la población del área geográfica a cargo de la dependencia responsable del programa. La dependencia utiliza como diagnóstico los documentos de planeación realizados como parte de la aplicación de la metodología del marco lógico, para el ejercicio 2021 se incluye un documento como parte de la planeación denominado "Diagnóstico" en dónde se señalan las causas del problema, las características de la población y la ubicación territorial, sin embargo, no se cuantifica la población objetivo y no se indica el plazo para su revisión y actualización.

La justificación teórica del programa se documenta en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021 (PMD) en el cual se analiza la distribución de la población, siendo La Presa Este la que concentra la mayor población de la ciudad con un 17.28% según el Instituto Metropolitano de Planeación de Tijuana (IMPLAN) con base en proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO) 2030, con una población de 319,187 personas. El mismo documento señala que el municipio de Tijuana registra un nivel "Muy Bajo" en marginación social, posicionándose en el quinto lugar en la entidad y en el contexto nacional se localiza en el lugar 2,420, sin embargo, existen un 20.3% de la población que se encuentra en los rango "Alto" y "Muy Alto", distribuidas en 115 Zonas de Atención Prioritarias, de las cuales la delegación de La Presa Este concentra el 18.23% de población, situación que demanda por parte del Gobierno, la creación de programas para atender a la población y mejorar su calidad de vida.

El árbol de problemas desarrollado solo cuenta con un nivel de causas y un nivel de efectos, lo que limita la descripción del problema, y corre el riesgo de no establecer correctamente los bienes y servicios que entregará el programa.

La población objetivo se define en el documento denominado "Programa Operativo Anual" como, "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los servicios básicos, viviendas con piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado", indicando un total de 350,000 personas (178,500 mujeres y 171,500 hombres).

El programa se encuentra alineado al Plan Nacional de Desarrollo en el Eje II Política Social, numeral 8 Desarrollo Urbano y Vivienda, así mismo, se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el Objetivo 1 Fin de la Pobreza y Objetivo 11 Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

El propósito del programa es, "Que los habitantes de la Delegación La Presa Este cuenten con mejor calidad de vida mediante programas y servicios públicos eficientes", tiene complementariedad con el "Programa para el Mejoramiento Urbano (PMU)" de orden federal. teniendo en común la población objetivo, ya que ambos atienden a la población que se encuentra en diferentes niveles de rezago social; el propósito, en cuanto al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de la población, de manera específica con el servicio que entrega: Mantenimiento de infraestructura y servicios públicos.

El documento normativo del programa es el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en dónde se identifica el 100% de los objetivos de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades).

Para el control de las solicitudes y autorización de los apoyos sociales, se utiliza el Sistema Integral de Atención (SIAT), en el cual se capturan los datos generales del solicitante y de manera adicional se integra un expediente físico con toda la documentación solicitada según la normatividad. El artículo 8 del Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California señala que, los apoyos sociales se entregarán a consideración de los sujetos obligados, en este caso la Delegación, valorando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia que implique las condiciones de cada solicitante y su situación como parte de los grupos vulnerables. Los apoyos sociales se otorgan una sola vez por cada ejercicio fiscal, por lo que cada vez que el ciudadano o ente no lucrativo solicite el apoyo deberá entregar nuevamente la información, por lo que los datos contenidos en el sistema se encuentran actualizados. En el caso de los apoyos otorgados, en el artículo 16 del citado reglamento señala que los apoyos económicos mayores a 140 UMAS, deberán ser respaldados a través de un estudio socioeconómico

realizado por la Trabajadora Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM).

El sistema SIAT está conectado con todos los organismos y dependencias del Ayuntamiento, con el fin de direccionar las solicitudes a la dependencia que correspondan y poder verificar que no se dupliquen los apoyos.

Para cada uno de los objetivos de la MIR se establecieron indicadores, los cuales cuentan con fichas técnicas, que detallan el nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas, comportamiento del indicador.

Los indicadores deben medir los aspectos relevantes del objetivo planteado, es decir, es importante que el indicador se construya a partir de los aspectos relevantes del objetivo, identificando qué se va a medir y en quién se va a medir. Además de que cada indicador mide un aspecto diferente en la MIR. A continuación, se muestran los hallazgos de los indicadores y sus metas:

1. En el análisis de los indicadores y sus metas se observa que para el Fin se estableció la meta del 80% anual, la cual se logró en el cuarto trimestre de acuerdo con lo planeado, contiene unidad de medida y es factible, sin embargo, se observa que la meta establecida es igual a la línea base por lo que se considera que no impulsa el desempeño. Por otra parte, se observa que existe un error en el planteamiento del método de cálculo, ya que se comparan dos variables que no son compatibles, siendo estas el porcentaje de habitantes atendidos por la delegación entre el total de habitantes de la delegación, por lo que no es adecuada. El indicador no mide la contribución del programa al objetivo estratégico establecido en la redacción del Fin: "Elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la Delegación la Presa Este".
2. En cuanto al propósito, se estableció una meta modificada de 30.49% en el segundo trimestre y 49.31% para el cuarto trimestre, las cuales se lograron en la fecha establecida; se considera que no impulsa el desempeño ya que la meta es igual a la línea base establecida del 80%. La fórmula utilizada en el indicador es realizar la suma de los porcentajes obtenidos en las metas de los tres componentes, por lo que no es adecuada para medir el desempeño. Se observa que el método de cálculo del indicador no tiene relación con los aspectos relevantes del objetivo, que son la mejora en la calidad de vida (qué se va a medir) y los habitantes de la delegación (en quién se va a medir). No mide el cambio generado por el programa en la población objetivo.

3. Respecto a los tres componentes de la MIR, se estableció la meta anual del 80% en cada uno, las cuales están distribuidas en los cuatro trimestres. En cuanto a las fórmulas de cálculo utilizadas son consistentes con el nombre y se relacionan los factores relevantes del objetivo con los elementos del indicador. Se observa que el método de cálculo señalado en la MIR para los componentes no corresponde con la meta que se pretende medir, ya que faltan elementos de ponderación.
4. Con relación a las actividades, al igual que en los componentes, se establecieron metas anuales del 80% en cada una, las cuales están distribuidas en los cuatro trimestres. Se considera que no impulsan el desempeño al establecer la meta igual a la línea base. En cuanto a las fórmulas de cálculo utilizadas son consistentes con el nombre y se relacionan los factores relevantes del objetivo con los elementos del indicador. Como aspecto de mejora se considera replantear la fórmula de cálculo y las metas de las actividades, con el fin de medir el desempeño del programa.

El programa tiene complementariedad con el "Programa para el mejoramiento urbano" de orden federal, con el tipo de apoyo que ofrece con la Construcción, renovación y adecuación de infraestructura básica y complementaria. También se encontró que relación con programas del orden estatal, principalmente con los que están a cargo de la Secretaría de Integración y Bienestar Social, en donde se encontró coincidencia con la población y tipo de apoyos, tales como, entrega de apoyos para previsión social, becas para estudiantes, apoyos para mejoramiento de vivienda.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora de este apartado:

1. En el diagnóstico presentado, incluir la cuantificación de la población objetivo, la unidad de medida, metodología para su cuantificación, y sus fuentes de información; además de realizar un análisis de las causas del problema, las características de su población, la ubicación territorial, así como el plazo para su revisión y actualización, con el fin de contar con toda la información en un solo documento que facilite su revisión.
2. Enriquecer el árbol de problemas, agregando de dos a cuatro niveles de causas y efectos, a fin de contar con elementos para analizar mejor el problema y establecer correctamente los bienes y servicios que entregará el programa.
3. Se recomienda ampliar la vinculación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionando sus metas con el propósito del programa, con el fin de asegura que la vinculación es correcta.

4. Replantear el indicador del Fin, considerando los aspectos relevantes del objetivo, es decir, qué se va a medir y en quién se va a medir y mida la contribución del programa al objetivo estratégico: "Elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la Delegación la Presa Este".
5. Replantear el indicador del propósito, considerando los aspectos relevantes de la redacción del objetivo, y que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.
6. Corregir la fórmula de cálculo para los componentes y actividades, ya que aplicar la fórmula no se obtiene el resultado establecido en las metas, observando que faltan elementos de ponderación en las variables.
7. Presentar en los documentos de planeación las complementariedades con programas en otros niveles de gobierno.
8. Establecer metas en sus indicadores que impulsen el desempeño.

Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa

En el presente apartado identifica si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la organización, se analiza la situación interna y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes necesarios para alcanzar dichos objetivos. La planeación estratégica permite a las organizaciones actúen de forma proactiva y no reactiva, da a todo el equipo de colaboradores un sentido de dirección, permite tomar mejores decisiones. Sobre la base de la planeación estratégica en que se elaboran los demás planes de la organización, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos.

La planeación estratégica utilizada se documenta en la Matriz de Indicadores de Resultados y el Programa Operativo Anual en dónde se establecen los objetivos estratégicos del Fin y Propósito y sus metas e indicadores para la medir los resultados y los recursos asignados; ambos documentos se encuentran alineados al Plan Municipal de Desarrollo vigente, en cual se establecen líneas de acción que contemplan el mediano plazo.

El Programa Operativo Anual, establece las actividades a realizar, los indicadores, las metas a lograr durante el ejercicio, las cuales se mantienen en un monitoreo constante, reflejado en los avances programáticos, donde se reportan las metas logradas. Este plan es del conocimiento de los responsables de los principales procesos del programa.

El programa no se ha sometido a evaluaciones externas en ejercicios anteriores, por lo que no se tiene documentado las mejoras hechas al programa en los últimos años.

Respecto a los apoyos sociales entregados, el programa cuenta con el padrón de beneficiarios donde se detalla el tipo y monto de apoyo. El "Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C.", establece que apoyos económicos igual o mayor a 140 UMAS, deberán ser respaldados por un estudio socioeconómico realizado por la Trabajadora Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM), el cual forma parte del expediente. No se recaban las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria. El seguimiento a los apoyos sociales se realiza por medio del

Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual se encuentra enlazado con las distintas dependencias y organismos paramunicipales con el fin de evitar duplicidades en la entrega de apoyos, ya que, según la normatividad, los apoyos solo pueden entregarse al beneficiario una vez en cada ejercicio fiscal.

La dependencia no mostró documentos que señalen que se recolecta información de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.

Para medir el desempeño del programa se recaba información de todos los objetivos de la MIR y se reporta por medio del avance programático trimestral a la Tesorería Municipal, quien realiza la revisión de los cumplimientos de metas, el sistema utilizado para esta actividad es el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), en donde se capturan la información programática, y se lleva el control de presupuesto. El monitoreo de las actividades diarias se realiza en coordinación con las Direcciones del Ayuntamiento según corresponda, y a través de ellas, se emiten los reportes y se valida lo realizado, utilizando los sistemas y formatos proporcionados por dichas Direcciones.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora de este apartado:

1. Realizar un procedimiento documentado para la elaboración de la planeación estratégica.
2. Realizar con un procedimiento documentado para la elaboración y seguimiento del plan de trabajo, que contemple la difusión del plan, así como fechas para su revisión y actualización.

Tema III. Cobertura y Focalización del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado examina si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

La estrategia de cobertura se encuentra documentada en distintos documentos, definiendo la población objetivo, indicando la meta de cobertura, abarcando un horizonte de mediano plazo, y congruente con el diseño del y diagnóstico del programa. La población objetivo se encuentra definida en el Programa Operativo Anual como: "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los recursos básicos, viviendas con piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado", así mismo, encontramos referencia en la redacción del Propósito de la MIR como "los habitantes de la delegación La Presa Este". Algunos de los servicios proporcionados por el programa van dirigidos a toda la población objetivo, tales como, mantenimiento de vialidades, bacheo, mantenimiento del alumbrado, mantenimiento de áreas verdes, así mismo, también se proporcionan servicios de forma directa al beneficiario, por ejemplo, el registro civil y la entrega de apoyos de asistencia social, por lo que la meta de cobertura es el 100% de la población de la Delegación. Debido a que la dependencia forma parte de la administración pública desconcentrada, sus funciones y programas los determina el Ayuntamiento por medio de la Secretaría de Gobierno, por lo que el diagnóstico y justificación de su intervención se encuentran en el Plan Municipal de Desarrollo, el cual contempla un horizonte de largo plazo.

La población objetivo se identifica y cuantifica a través del análisis de la información generada por el Instituto Metropolitano de Planeación de Tijuana (IMPLAN), quien utiliza como base las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO). En el Programa Operativo Anual se cuantifica a la población objetivo en 350,000 personas, la cual representa a la totalidad de la población en la Delegación.

La Delegación otorga servicios públicos, tales como, registro civil, conformación de comités de vecinos, jornadas y eventos; mantenimiento a infraestructura, vialidades, alumbrado y áreas verdes; permisos de construcción y uso de suelo, además de la entrega de apoyos sociales a su población objetivo; de las cuales únicamente se encuentra

cuantificada la población beneficiada por los apoyos sociales, de la cual se cuenta con un padrón y expediente integrado de acuerdo con la normatividad, con un total de 402 apoyos económicos o en especie otorgados en el ejercicio 2020. Algunos de los servicios no se identifican con un beneficiario en particular, por lo que no se realiza su cuantificación, por ejemplo, los mantenimientos a infraestructura y vialidades, alumbrado, áreas vedes, recolección de basura, sin embargo, se recomienda buscar mecanismos para realizar una estimación.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora del apartado:

1. Contar con un documento que realice el resumen de las diversas fuentes que establecen la estrategia para atender a su población objetivo, que especifique las actividades, así como las metas de cobertura, que incluya la definición de la población potencial y objetivo, que abarque un horizonte de mediano y largo plazo, con el fin enfocar los trabajos realizados por la delegación y los apoyos brindados, generando un mayor impacto en la población y facilite su actualización en el tiempo.
2. Cuantificar a la población atendida en cada una de las actividades, con el fin de tener elementos para establecer metas adecuadas que impulsen el desempeño, y que permita medir el impacto que tiene el programa en la población objetivo.

Tema IV. Operación del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado analiza los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable, así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

El proceso general del programa inicia al recibir la solicitud de servicios o apoyos sociales en las oficinas de la Delegación, en jornadas con la comunidad o a través de las distintas dependencias y entidades que canalizan las solicitudes a la Delegación.

El programa cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT), que se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos al interior de la dependencia. El sistema se encuentra enlazado con todos los organismos de la administración pública municipal, y paramunicipal con el fin de evitar duplicidades en el otorgamiento de apoyos sociales, como lo señala el artículo 27 del Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C. y poder canalizar a otras entidades las solicitudes en caso de no contar con recurso o no ser de su área de competencia. El SIAT permite conocer la totalidad de la demanda de apoyos, ya que se capturan todas las solicitudes independientemente de si se autorizan o no.

El procedimiento para recibir solicitudes de apoyo social se detalla en el Artículo 15 del reglamento citado anteriormente, para lo cual es necesario presentar la petición en la Delegación por medio de escrito libre o por medio del formato que se le proporcionen la misma Delegación, se deberán entregar documentación para la integración del expediente, dependiendo del importe solicitado se realizará el estudio socioeconómico y se procederá con su valoración. Las características socioeconómicas se obtienen por medio de un estudio realizado por la trabajadora social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM), el cual se integra al expediente físico, pudiendo capturar la información en el sistema SIAT.

El mismo reglamento establece el procedimiento para la selección de los beneficiarios, en el artículo 8 menciona que los apoyos se entregarán a consideración de los sujetos obligados, es decir, de la Delegación, valorando la

urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia que implique las condiciones de cada solicitante y su situación como parte de los grupos vulnerables, por lo que se observa que no se especifican claramente los criterios de elegibilidad, dejando al criterio de los responsables del programa. Así mismo, el artículo 27 señala que, Tesorería Municipal llevará un listado de control de los solicitantes a quienes se les ha otorgado y negado el apoyo, verificando que se cumpla con lo establecido en el Reglamento.

El reglamento se encuentra difundido públicamente en la página del Ayuntamiento de Tijuana.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, el cual está en el multicitado Reglamento. Con el fin de tener evidencia del apoyo entregado, el artículo 20 señala que el expediente del trámite debe contener la solicitud y la póliza de cheque con la firma de recibido del beneficiario. Así mismo, el artículo 18 señala que, al término de cada mes se deberá enviar a la Tesorería Municipal una relación de las personas beneficiadas con los apoyos económicos o en especie, que incluya la fecha de solicitud de la ayuda, nombre del solicitante, motivo de la ayuda, tipo de ayuda y domicilio. Además, esta información debe estar a disposición de la Sindicatura Municipal.

Los procedimientos para la ejecución de obras y acciones se encuentran definidos en el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, B.C. El artículo 8 señala las facultades y responsabilidades del titular del Departamento de Desarrollo Comunitario, entre ellas el ejecutar las normas y lineamientos en materia de obras bajo la supervisión de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos. Se mostró un documento del proceso de atención de obras y servicios públicos, en donde se menciona el procedimiento de planeación, presupuesto y contratación, seguimiento y cierre administrativo. Se proporcionaron diagramas de flujo de las actividades de atención ciudadana, entrega de apoyos (P1C1A3) y registro civil (P1C1A4) únicamente.

En cuanto a los apoyos sociales en efectivo, la transferencia de los recursos económicos a los beneficiarios se realiza por medio de cheque nominativo elaborado por la Tesorería Municipal, con el fin de tener la firma de recibido como evidencia de la entrega del recurso. La Delegación señala que no se han tenido problemas con ese método de pago. En cuanto a los apoyos entregados en especie, se realiza un listado especificando el tipo de apoyo entregado, sin embargo, no se menciona la cuantificación de los bienes entregados.

Respecto al presupuesto asignado a la Delegación, este se controla en el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC). Se presenta en el documento de la planeación inicial denominado Programa Operativo Anual el

importe del recurso asignado a cada una de las actividades, sin embargo, para el cierre presupuestal se presentó agrupado por partida y no clasificado por actividades.

Se destinó un total $12,866,961.36 pesos de presupuesto inicial, desglosado en los diferentes capítulos: $4,349,748.14 pesos al capítulo de servicios personales´, lo que representa el 33.81% del total del presupuesto, para el capítulo de materiales y suministros $4,079,099.00 pesos que representan el 31.70%, para servicios generales un total de $1,287,260.10 pesos que representan el 10%, para otras ayudas se destinaron $750,000 pesos, es decir un 5.83%, para bienes muebles un 0.29% que representan $37,000 pesos y finalmente para la obra pública $2,363,854 pesos, es decir, 18.37% del total. La fuente de financiamiento para la operación del programa proviene únicamente de lo entregado por el Ayuntamiento de Tijuana.

Para su operación la Delegación utiliza diversos sistemas informáticos. Respecto a los servicios, tales como, registro civil, mantenimiento e infraestructura, servicios públicos y regulación de edificaciones, son coordinados por los distintos departamentos, bajo la supervisión de las secretarías municipales y autoridades coordinadoras centrales, por lo que cada uno de dichos departamentos utiliza el sistema proporcionado por el área central, quien establece los plazos para su captura. No se mostró evidencia de un mecanismo que permita validar la información capturada. Para el control y seguimiento de la información programática y presupuestal se utiliza el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), el cual se encuentra enlazado con toda la administración pública central y organismos desconcentrados. Para la gestión de apoyos sociales se utiliza el Sistema Integral de Atención (SIAT), que se encuentra enlazado con los organismos y dependencias de la administración pública municipal central, desconcentradas y paramunicipal.

Las metas establecidas en 2020 para cada uno de los niveles de objetivos de la MIR fueron de un 80%, presentando un cumplimiento del 100%, se establecieron las metas de la misma manera en los ejercicios 2018 y 2019 con un cumplimiento del 100%.

Los documentos normativos de la Dependencia se encuentran difundidos y actualizados en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana, así mismo, se encuentran publicados los resultados del programa, indicadores y metas. Se cuenta con un procedimiento y formatos para solicitar información por medio del área de la Unidad de Transparencia.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora del apartado:

1. Difundir públicamente el procedimiento para la solicitud de apoyos sociales con lenguaje sencillo, y que esté al alcance de toda la población objetivo.
2. Establecer claramente los criterios de elegibilidad de los beneficiarios del programa, con el fin de evitar la discrecionalidad en la selección.
3. Contar con procedimientos, los cuales describan el paso a paso para realizar las actividades de la MIR, indicando claramente el inicio y fin, así como los departamentos responsables; alineados a la normatividad y difundidos públicamente.
4. Revisar el procedimiento de entrega de apoyos sociales a efecto de reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes.
5. Evaluación de otras formas de pago al beneficiario, con el fin de que pueda acceder de una manera rápida a los apoyos económicos.
6. Realizar el cálculo del gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento).
7. Incluir en el listado de beneficiarios el valor de los apoyos en especie, con el fin de conocer los importes de apoyo otorgado a la población atendida.

Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado identifica si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

Como mecanismo para medir la satisfacción de su población atendida, la Delegación cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en sus instalaciones, en donde los ciudadanos pueden depositar sus quejas y comentarios. Este procedimiento se encuentra a cargo de la Sindicatura Procuradora, regulado por la Norma Técnica No. 45, en dónde detalla las modalidades para presentar quejas, pudiendo ser por medio del buzón que se encuentra en la dependencia, la página de internet, línea telefónica (075) y módulos de atención, también detalla la forma en que se realizará la comunicación con las dependencias y la respuesta al ciudadano.

El formato establecido no cuenta con preguntas para recabar la información, se realiza por medio de la narración de los hechos por parte del ciudadano, por lo que se considera que su aplicación se realiza de manera que no se inducen las respuestas y corresponde a las características de los beneficiarios.

Como aspecto susceptible de mejora, es importante contar con un instrumento, que sea aplicado directamente por parte de la dependencia, que mida el grado de satisfacción de la población atendida respecto de la calidad de los productos, servicios, procedimiento y atención recibida por parte del personal de la dependencia.

Tema VI. Resultados del programa

De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado examina los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

La Delegación documenta sus resultados de Fin y Propósito con indicadores de la MIR, siendo estos los utilizados para reportar los resultados, gestión de recursos y rendición de cuentas. Las metas establecidas para todos los indicadores fueron de 80%, las cuales se lograron en su totalidad. Al realizar una revisión de los objetivos establecidos en cada nivel de la MIR, los indicadores y las metas propuestas y considerando que cada nivel de la MIR mide un aspecto diferente, se observa lo siguiente:

El Fin se definió como, "Contribuir a elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la Delegación La Presa Este mediante programas y servicios públicos eficientes", asignando un indicador que mide el "porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este"; al analizar los factores relevantes del Fin, podemos identificar "el desarrollo humano integral" como lo qué queremos medir y "la ciudadanía de la Delegación" en quién lo queremos medir, por lo que el indicador establecido no es adecuado ya que no tiene relación con los factores del objetivo y no mide la contribución del programa al Fin.

El Propósito se define en la MIR como, "Que los habitantes de la Delegación La Presa Este cuenten con mejor calidad de vida mediante programas y servicios públicos eficientes", asignando el indicador "Porcentaje de atención ciudadana" "Muestra el porcentaje de localidad de atención de los servicios, trámites e infraestructura pública", el método de cálculo utilizado es sumar los componentes del programa. Analizando lo anterior podemos observar que los factores relevantes del objetivo son: "mejor calidad de vida" (qué se quiere medir) y "habitantes de la Delegación" (en quien se quiere medir), los cuales no fueron considerados para la construcción del indicador, por lo tanto, este no es adecuado, y no mide el cambio generado por el programa en la población objetivo.

El programa no se había sometido desde su creación a evaluaciones externas.

El programa no se ha sometido a ninguna evaluación externa desde su creación, ni evaluaciones que comparen la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, que permitan identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa, tampoco se ha sometido a

evaluaciones de impacto, las cuales según lo señalado por CONEVAL, permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer si dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención, con ello determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido.

En la presente evaluación el programa obtuvo en la totalidad de los apartados un cumplimiento con nivel alto. Obteniendo los puntajes mayores de 3.9 y 3.8 en los apartados de Medición de Resultados y Diseño.

Tabla 1. "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones"

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA**	**NUMERO DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
DISEÑO	Fortaleza		
	1. Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa.	2	
	2. Se tiene una metodología para el cálculo de la población potencial y objetivo.	7	
	3. Se cuenta con un sistema automatizado para el control de las solicitudes y apoyos sociales otorgados y padrón de beneficiarios.	8	
	4. El resumen narrativo de la MIR está vinculado con sus documentos normativos.	10	
	Oportunidad		
	1. Se tiene complementariedad y coincidencias con programas en otros niveles de gobierno.	13	
	2. El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	6	
	Debilidad		
	1. El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.	12	Construir indicadores de impacto adecuados que mida en el Fin la contribución a la solución del objetivo estratégico, y para el Propósito que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.
	2. Las metas establecidas en los indicadores no impulsan el desempeño.	12	Analizar la situación del indicador y los historiales de beneficiarios atendidos, con el fin de establecer metas de atención en cada una de las acciones, aun considerando las que están dirigidas a toda la ciudadanía.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Fortaleza		
	1. Se cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano plazo.	14	

	2. El programa cuenta con planes de trabajo anuales (POA) estableciendo las metas de forma trimestral.	15	
	3. El programa genera padrones de beneficiarios y recolecta información de sus características socioeconómicas.	21	
	4. Recolecta información para medir su desempeño.	22	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. No se cuenta con un procedimiento para elaboración de la planeación estratégica.	14	Identificar los pasos a seguir en la planeación estratégica y plasmarlos en un diagrama de flujo que contenga la descripción de actividades y políticas.
	2. El programa no se sometió a evaluaciones externas en ejercicios anteriores, por lo que no se puede realizar comparaciones con resultados de evaluaciones anteriores.	21	Continuar con la evaluación del programa, utilizando los resultados para la mejora del programa.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	Fortaleza		
	1. Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo.	23	
	2. Se identifica a la población potencial y objetivo con las proyecciones generadas por IMPLAN y CONAPO.	24 y 25	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. La estrategia de cobertura se encuentra en diferentes documentos de planeación y normativos.	25	Elaborar un documento que resuma la estrategia de cobertura y recopile la información de los distintos documentos.
	2. No se cuantifica a la población atendida en cada actividad,	25	Cuantificar a la población atendida en cada una de las actividades, con el fin de tener elementos para establecer metas adecuadas que impulsen el desempeño, y que permita medir el impacto que tiene el programa en la población objetivo.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
OPERACIÓN	Fortaleza		
	1. Se cuenta con Sistema Integral de Atención (SIAT) para la gestión de apoyos sociales, enlazado con todas las dependencias y organismos del Municipio.	27 Y 28	
	2. Se tiene un procedimiento para la selección de beneficiarios.	30	
	3. Los documentos normativos señalan los procedimientos para otorgar los apoyos, y se encuentran automatizados.	32	
	4. Existencia de mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos establecidos en su normatividad.	33	
	5. Los resultados de los indicadores de Fin y Propósito son positivos.	41	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. No se cuenta con un manual de procedimientos de las actividades de cada departamento.	26	Identificar los pasos a seguir en cada actividad y plasmarlos en diagramas de flujo que contenga la descripción de cada paso y políticas, así como los responsables involucrados.
	2. No se tienen criterios de elegibilidad claramente definidos en los documentos normativos.	30	Definir los criterios de elegibilidad con el fin de asegurarse de que dichos apoyos lleguen a la población objetivo definida.
	3. No se han realizado cambios en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.	36	Realizar una reunión con los involucrados para detectar áreas de oportunidad y poder realizar las mejoras.
	4. No se calcula el gasto unitario con el fin de conocer el gasto del programa por cada persona atendida.	38	Establecer los criterios a utilizar para determinar la población atendida y poder realizar el cálculo.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
	Fortaleza		

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	1. Se cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida.	43	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. El instrumento para medir la percepción es aplicado por otra dependencia.	43	Diseñar un instrumento apegado a la normativa y de acuerdo con las características de la población objetivo.
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	**FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA**	**REFERENCIA DEL CUESTIONARIO**	**RECOMENDACIÓN**
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza		
	1. Se han alcanzado las metas establecidas en todos los objetivos de la MIR.	45	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. No se han realizado evaluaciones externas en ejercicios anteriores.	46	Continuar con la evaluación del programa, utilizando los resultados para la mejora del programa.
	Amenaza		

Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la presente evaluación. El programa no ha sido sometido a evaluaciones externas en ejercicios anteriores, por lo que no se puede realizar la comparación de resultados.

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	2020	
			VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.8	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.4	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.0	4.0
Operación	26-42	17	3.5	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.9	4.0
TOTAL	51	51		

Conclusiones

Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, señala que la Evaluación de Consistencia y Resultados "analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores".

En el apartado de diseño se encontró que el programa identifica el problema al que va dirigido, sustentando la intervención del programa en el análisis de la situación de la población potencial y objetivo en la ciudad. Se muestra alineación a los planes de desarrollo nacional, estatal y municipal, también se encontró coincidencia y complementariedad con otros programas en los diferentes órdenes de gobierno. El programa define a su población potencial y objetivo y cuenta con mecanismos de selección establecidos en su normatividad, en la cual también se definen los criterios de elegibilidad, requisitos para el trámite de apoyos sociales, el procedimiento para su autorización y formas de entrega. Cuenta con un padrón de beneficiarios de los apoyos sociales, sin embargo, no se cuenta con el padrón de beneficiarios de todas las actividades establecidas en la MIR. La normatividad aplicable al programa se encuentra disponible y difundida públicamente.

En cuanto a la planeación, el programa muestra evidencia de contar con un plan estratégico sustentado en el Plan Municipal de Desarrollo, la Matriz de Indicadores para Resultados y el Programa Operativo Anual, en dónde se establecen los objetivos, indicadores y sus metas. Los planes de trabajo se encuentran coordinados con las diferentes direcciones de la administración pública municipal central, ya que la función de la Delegación es acercar los servicios públicos a la comunidad, por lo que para lograr este objetivo es necesaria la coordinación con las dependencias centrales. El programa no se ha sometido a evaluaciones anteriores.

Respecto a la cobertura y focalización, se tiene cuantificada a la población potencial y objetivo, debido a la naturaleza de las actividades realizadas y que para algunas de ellas se consideran como beneficiarios a todos los habitantes de la delegación, la cantidad para ambas poblaciones es la misma. Los beneficiarios por apoyos sociales se cuantifican por medio del sistema informático, sin embargo, no se realiza la cuantificación de todas las actividades realizadas.

En cuanto a la operación, no se cuentan con procedimientos documentados del total de sus actividades. El programa cuenta con un sistema informático en donde se realiza la gestión de los apoyos sociales, el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias municipales que otorgan apoyos y que le permite conocer la demanda total y los apoyos otorgados. Se cuentan con mecanismos para verificar el procedimiento de recibir, registrar, tramitar, seleccionar y finalmente la entrega de apoyos. El programa obtiene sus recursos de las asignaciones que realiza el Ayuntamiento de Tijuana, y para su ejercicio y control se cuenta con un sistema enlazado con Tesorería Municipal, quien realiza un monitoreo permanente del desempeño del programa. Se cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

En el apartado de la percepción de la población, se encontró que el programa cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, el cual está a cargo de la Sindicatura Procuradora.

Respecto a la medición de resultados, estos se documentan con indicadores de la MIR, logrando cumplir las metas establecidas en los indicadores. No se cuentan con la aplicación de evaluaciones externas de ejercicios anteriores.

Tabla 2. Valoración Final del programa

Nombre del Programa: Delegación La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación La Presa Este

Unidad Responsable: Delegación La Presa Este

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2021

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.8	Los documentos de planeación no definen plazo para su revisión y actualización. El diagnóstico no señala de manera específica la metodología para la cuantificación de la población objetivo.
Planeación y Orientación a Resultados	3.4	No se tiene un procedimiento documentado de la elaboración del plan estratégico. No se cuentan con todos los procedimientos de las actividades realizadas por la dependencia señaladas en la MIR. No se recolecta información de la contribución del programa a los programas sectoriales, ni las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.
Cobertura y Focalización	3.0	No se cuantifica la población atendida en todas las actividades realizadas por la Delegación.
Operación	3.5	Los procedimientos de ejecución de obras y acciones no se encuentran sistematizados. No se han realizado modificaciones al documento normativo con el fin de agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes. No se calcula el gasto unitario, con el fin de conocer el importe destinado en la atención de los beneficiarios del programa.
Percepción de la Población Atendida	3.0	No se presentaron los resultados de la aplicación del procedimiento para recabar el grado de satisfacción de la población atendida.
Resultados	3.9	Los indicadores de fin y propósito no son adecuados para medir el desempeño de los objetivos.
Valoración Final	3.4	

Bibliografía

- Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)
- Manual para el diseño y la construcción de indicadores – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)
- Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados – Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021
- Programa de Mejoramiento Urbano Municipio de Tijuana
- Norma Técnica 45. Denuncia ciudadana, quejas y sugerencias.
- Reglas de Operación del Programa de Mejoramiento Urbano para el ejercicio fiscal 2020
- Acuerdo de creación de la Delegación La Presa Este
- Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, B.C.
- Reglamento para la Administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto del orden del Ayuntamiento de Tijuana, B.C.

Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1 Nombre de la evaluación: **Consistencia y Resultados**	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: **(01/06/2021)**	
1.3 Fecha de término de la evaluación: **(27/08/2021)**	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la quepertenece:	
Nombre: **Prof. María Cristina Muñoz Sánchez**	Unidad administrativa: **Departamento Administrativo**
1.5 Objetivo general de la evaluación: **Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.**	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: **• Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.** **• Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.** **• Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.** **• Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.** **• Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.** **• Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.**	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: **Metodología del Marco Lógico y evaluación de consistencia y resultados, deacuerdo los términos de referencia del CONEVAL.**	
Instrumentos de recolección de información: **Digital**	
Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros X Especifique: **Análisis e investigación**	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: **Analítico**	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: • **Se cuenta con un sistema automatizado para el control de las solicitudes y apoyos sociales otorgados y padrón de beneficiarios.** • **Se tiene un procedimiento para la selección de beneficiarios.** • **Se han alcanzado las metas establecidas en todos los objetivos de la MIR.** • **El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.** • **El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.** • **El instrumento para medir la percepción es aplicado por otra dependencia.**	
2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones	
2.2.1 Fortalezas: • **Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa.** • **Se tiene una metodología para el cálculo de la población potencial y objetivo.** • **Se cuenta con un sistema automatizado para el control de las solicitudes y apoyos sociales otorgados y padrón de beneficiarios.** • **El resumen narrativo de la MIR está vinculado con sus documentos normativos.** • **Se cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano plazo.** • **El programa cuenta con planes de trabajo anuales (POA) estableciendo las metas de forma trimestral.** • **El programa genera padrones de beneficiarios y recolecta información de sus características socioeconómicas.**	

- Recolecta información para medir su desempeño.
- Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo.
- Se identifica a la población potencial y objetivo con las proyecciones generadas por IMPLAN y CONAPO.
- Se cuenta con Sistema Integral de Atención (SIAT) para la gestión de apoyos sociales, enlazado con todas las dependencias y organismos del Municipio.
- Se tiene un procedimiento para la selección de beneficiarios.
- Los documentos normativos señalan los procedimientos para otorgar los apoyos, y se encuentran automatizados.
- Existencia de mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos establecidos en su normatividad.
- Los resultados de los indicadores de Fin y Propósito son positivos.
- Se cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida.
- Se han alcanzado las metas establecidas en todos los objetivos de la MIR.

2.2.2 Oportunidades:

- Se tiene complementariedad y coincidencias con programas en otros niveles de gobierno.
- El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2.2.3 Debilidades:

- El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.
- Las metas establecidas en los indicadores no impulsan el desempeño.
- No se cuenta con un procedimiento para elaboración de la planeación estratégica.
- El programa no se sometió a evaluaciones externas en ejercicios anteriores, por lo que no se puede realizar comparaciones con resultados de evaluaciones anteriores.
- La estrategia de cobertura se encuentra en diferentes documentos de planeación y normativos.
- No se cuantifica a la población atendida en cada actividad.
- No se cuenta con un manual de procedimientos de las actividades de cada departamento.
- No se tienen criterios de elegibilidad claramente definidos en los documentos normativos.
- No se han realizado cambios en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.
- No se calcula el gasto unitario con el fin de conocer el gasto del programa por cada persona atendida.
- El instrumento para medir la percepción es aplicado por otra dependencia.
- No se han realizado evaluaciones externas en ejercicios anteriores.

2.2.4 Amenazas:

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describe brevemente las conclusiones de la evaluación:

En el apartado de diseño se encontró que el programa identifica el problema al que va dirigido. Se muestra alineación a los planes de desarrollo nacional, estatal y municipal, también se encontró coincidencia y complementariedad con otros programas en los diferentes órdenes de gobierno. El programa define a su población potencial y objetivo y cuenta con mecanismos de selección establecidos en su normatividad, en la cual también se definen los criterios de elegibilidad, requisitos para el trámite de apoyos sociales, el procedimiento para su autorización y formas de entrega. Cuenta con un padrón de beneficiarios de los apoyos sociales, sin embargo, no se cuenta con el padrón de beneficiarios de todas las actividades establecidas en la MIR. La normatividad aplicable al programa se encuentra disponible y difundida públicamente.

En cuanto a la planeación, el programa muestra evidencia de contar con un plan estratégico sustentado en el Plan Municipal de Desarrollo, la Matriz de Indicadores para Resultados y el Programa Operativo Anual, en dónde se establecen los objetivos, indicadores y sus metas. Los planes de trabajo se encuentran coordinados con las diferentes direcciones de la administración pública municipal central, ya que la función de la Delegación es acercar los servicios públicos a la comunidad, por lo que para lograr este objetivo es necesaria la coordinación con las dependencias centrales. El programa no se ha sometido a evaluaciones anteriores.

Respecto a la cobertura y focalización, se tiene cuantificada a la población potencial y objetivo, debido a la naturaleza de las actividades realizadas y que para algunas de ellas se consideran como beneficiarios a todos los habitantes de la delegación, la cantidad para ambas poblaciones es la misma. Los beneficiarios por apoyos sociales se cuantifican por medio del sistema informático, sin embargo, no se realiza la cuantificación de todas las actividades realizadas.

En cuanto a la operación, no se cuentan con procedimientos documentados del total de sus actividades. El programa cuenta con un sistema informático en donde se realiza la gestión de los apoyos sociales, el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias municipales que otorgan apoyos y que le permite conocer la demanda total y los apoyos otorgados. Se cuentan con mecanismos para verificar el procedimiento de recibir, registrar, tramitar, seleccionar y finalmente la entrega de apoyos. El programa obtiene sus recursos de las asignaciones que realiza el Ayuntamiento de Tijuana, y para su ejercicio y control se cuenta con un sistema enlazado con Tesorería Municipal, quien realiza un monitoreo permanente del desempeño del programa. Se cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

En el apartado de la percepción de la población, se encontró que el programa cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, el cual está a cargo de la Sindicatura Procuradora.

Respecto a la medición de resultados, estos se documentan con indicadores de la MIR, logrando cumplir las metas establecidas en los indicadores. No se cuentan con la aplicación de evaluaciones externas de ejercicios anteriores.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Enriquecer el árbol de problemas, agregando de dos a cuatro niveles de causas y efectos, a fin de contar con elementos para analizar mejor el problema y establecer correctamente los bienes y servicios que entregará el programa.
2. En el diagnóstico presentado, incluir la cuantificación de la población objetivo, la unidad de medida, metodología para su cuantificación, y sus fuentes de información; además de realizar un análisis de las causas del problema, las características de su población, la ubicación territorial, así como el plazo para su revisión y actualización, con el fin de contar con toda la información en un solo documento que facilite su revisión.

3.	**Replantear el indicador del Fin, considerando los aspectos relevantes del objetivo, es decir, qué se va a medir y en quién se va a medir y mida la contribución del programa al objetivo estratégico: "Elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la Delegación la Presa Este".**
4.	**Replantear el indicador del propósito, considerando los aspectos relevantes de la redacción del objetivo, y que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.**
5.	**Corregir la fórmula de cálculo para los componentes y actividades, ya que aplicar la fórmula no se obtiene el resultado establecido en las metas, observando que faltan elementos de ponderación en las variables.**
6.	**Establecer metas en sus indicadores que impulsen el desempeño.**
7.	**Contar con un documento que realice el resumen de las diversas fuentes que establecen la estrategia para atender a su población objetivo, que especifique las actividades, así como las metas de cobertura, que incluya la definición de la población potencial y objetivo, que abarque un horizonte de mediano y largo plazo, con el fin enfocar los trabajos realizados por la delegación y los apoyos brindados, generando un mayor impacto en la población y facilite su actualización en el tiempo.**
8.	**Cuantificar a la población atendida en cada una de las actividades, con el fin de tener elementos para establecer metas adecuadas que impulsen el desempeño, y que permita medir el impacto que tiene el programa en la población objetivo.**
9.	**Difundir públicamente el procedimiento para la solicitud de apoyos sociales con lenguaje sencillo, y que esté al alcance de toda la población objetivo.**
10.	**Establecer claramente los criterios de elegibilidad de los beneficiarios del programa, con el fin de evitar la discrecionalidad en la selección.**
11.	**Realizar el cálculo del gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento).**
12.	**Incluir en el listado de beneficiarios el valor de los apoyos en especie, con el fin de conocer los importes de apoyo otorgado a la población atendida.**
13.	**Contar con procedimientos, los cuales describan el paso a paso para realizar las actividades de la MIR, indicando claramente el inicio y fin, así como los departamentos responsables; alineados a la normatividad y difundidos públicamente.**
14.	**Realizar un procedimiento documentado para la elaboración de la planeación estratégica.**
15.	**Realizar con un procedimiento documentado para la elaboración y seguimiento del plan de trabajo, que contemple la difusión del plan, así como fechas para su revisión y actualización.**
16.	**Revisar el procedimiento de entrega de apoyos sociales a efecto de reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes.**
17.	**Evaluación de otras formas de pago al beneficiario, con el fin de que pueda acceder de una manera rápida a los apoyos económicos.**
18.	**Contar con un instrumento, que sea aplicado directamente por parte de la dependencia, que mida el grado de satisfacción de la población atendida respecto de la calidad de los productos, servicios, procedimiento y atención recibida por parte del personal de la dependencia.**
19.	**Presentar en los documentos de planeación las complementariedades con programas en otros niveles de gobierno.**
20.	**Se recomienda ampliar la vinculación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionando sus metas con el propósito del programa, con el fin de asegura que la vinculación es correcta.**

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: **M.A.P. Víctor Octavio Soto Aguilar**
4.2 Cargo: **Director**
4.3 Institución a la que pertenece: **Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacidad Corporativa S.C.**
4.4 Principales colaboradores: **Evaluador: Miriam Jiménez Rodríguez** **Apoyo: Uziel Alberto Pool Arriaga** **Coordinadores Operativos: L.C.F. Susana Chan Galvez, L.C. Israel De Luna García**
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: vsoto@indecc.com
4.6 Teléfono (con clave lada): **664 634.18.40**

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): **Delegación Municipal La Presa Este**
5.2 Siglas: **Delegación Municipal La Presa Este**
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): **Delegación Municipal La Presa Este**
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Poder Ejecutivo X Poder Legislativo___Poder Judicial___Ente Autónomo_____
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal _____Estatal_____Local X	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): **Secretaria de Gobierno Municipal**	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Teléfono: **(664) 102-60-01 ext. 6405 y 6412** correo electrónico: **mcmuñoz@tijuana.gob.mx; blee@tijuana.gob.mx**	
Nombre: **Prof. María Cristina Muñoz Sánchez – Delegada** **C.P. Beatriz Lee Medina - Administradora**	Unidad administrativa: **Delegación Municipal La Presa Este**
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación: **Prestación de servicios**	
6.1.1 Adjudicación Directa X 6.1.2 Invitación a tres_____6.1.3 Licitación Pública Nacional_____ 6.1.4 Licitación Pública Internacional_____6.1.5 Otro:___ (Señalar),	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: **Tesorería Municipal de Tijuana**	
6.3 Costo total de la evaluación: **$70,200 Pesos (Setenta mil doscientos pesos 00/100)**	
6.4 Fuente de Financiamiento: **Recurso Propio**	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: **https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/**	
7.2 Difusión en internet del formato: **https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/**	

Anexos

Anexo 1 "Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo"

Anexo 2 "Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios"

Anexo 3 "Matriz de Indicadores para Resultados del programa evaluado"

Anexo 4 "Indicadores"

Anexo 5 "Metas del programa"

Anexo 6 "Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno"

Anexo 7 "Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Anexo 8 "Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Anexo 9 "Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas"

Anexo 10 "Evolución de la Cobertura"

Anexo 11 "Información de la Población Atendida"

Anexo 12 "Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves"

Anexo 13 "Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Anexo 14 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Anexo 15 "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"

Anexo 16 "Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior"

Anexo 17 "Primer informe"

Anexo 1

"Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Población/Documento	Reglas de Operación	POA	Ficha Técnica
Población Potencial			
Población Objetivo		Por genero Hombres 171,500 Mujeres 178,500 Total 350,000	Hombres, mujeres.

El programa define y cuantifica a su población potencial y objetivo, sin embargo, no menciona la metodología utilizada de manera puntual.

Anexo 2

"Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

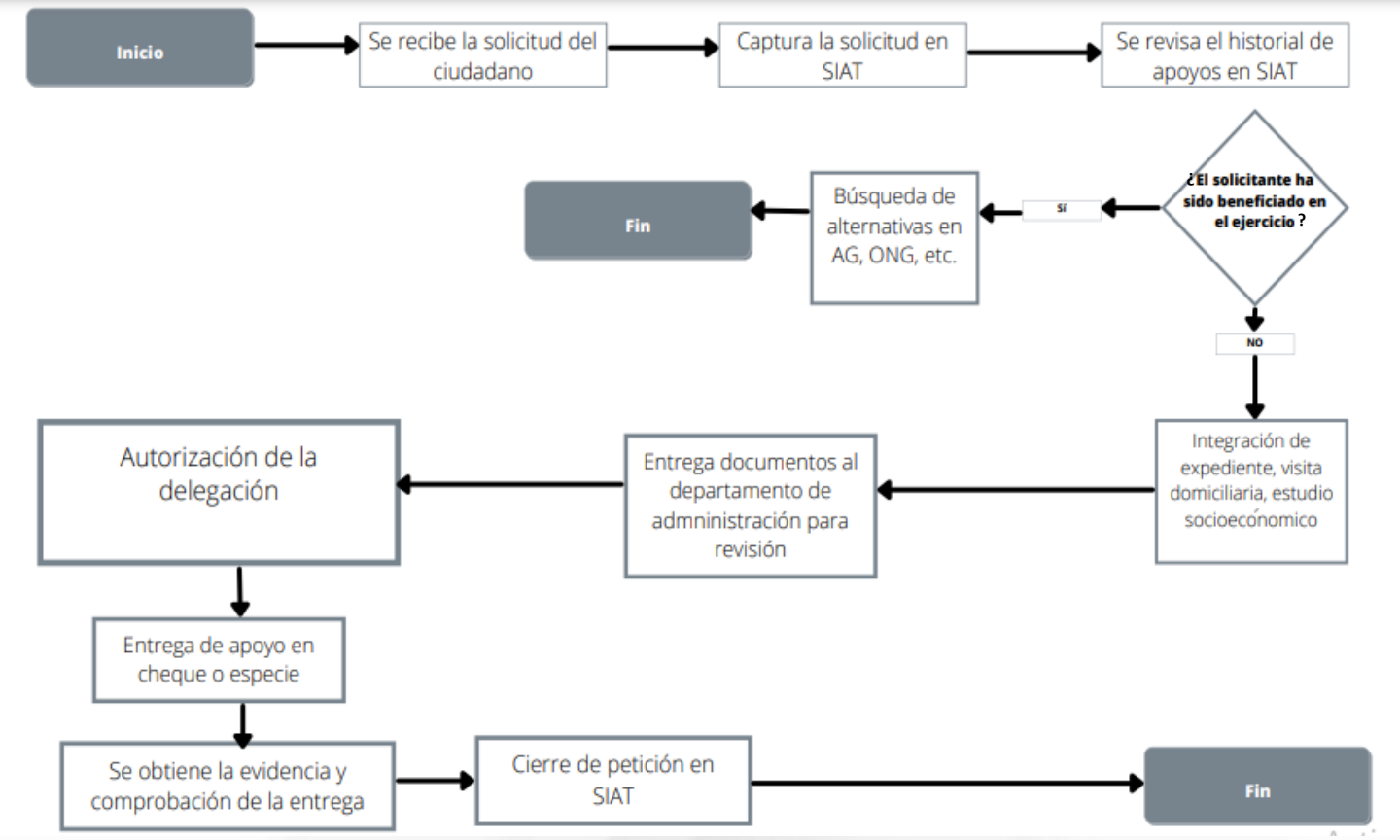
Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

La actualización de la base de datos de los beneficiarios se realiza cada vez que solicitan un apoyo social.



Anexo 3

"Matriz de Indicadores para Resultados del programa evaluado"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

AYUNTAMIENTO DE TIJUANA

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

EJERCICIO FISCAL 2020

XXII AYUNTAMIENTO TIJUANA

SECRETARÍA:	SECRETARIA DE GOBIERNO		
DEPENDENCIA:	DELEGACION LA PRESA ESTE		
NOMBRE DEL PROGRÁMA:	DELEGACION MUNICIPAL LA PRESA ESTE	**COSTO DEL PROGRÁMA:**	**No. PROGRÁMA** 100
EJE PND 2019-2024: Bienestar	**EJE PED 2014-2019:** Gobierno de resultados y cercano a la gente	**EJE PMD 2017-2019:** Ciudad Eficiente y Democrática	**No. DE LINEA DE ACCION PMD:** 5.2.1.4

	CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: 2 E	**PROGRÁMA PRESUPUESTARIO:** 2. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	**CARACTERISTICAS GENERALES:** E. PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	
	CLASIFICACIÓN FUNCIONAL: 2.2.2.	**FINALIDAD (fi):** 2. DESARROLLO SOCIAL	**FUNCIÓN (fu):** 2.2 VIVIENDA Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	**SUB FUNCIÓN (sf):** 2.2.2 DESARROLLO COMUNITARIO

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADOR: 1 NOMBRE DEL INDICADOR - 2 METODO DE CÁLCULO - 3 LINEA BASE- 4 META INICIAL - 5 INTERPRETACIÓN- 6 FRECUENCIA DE MEDICIÓN - 7 TIPO- 8 SENTIDO - 9 DIMENSIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTESIS
FIN	**CONTRIBUIR A ELEVAR EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL DE LA CIUDADNIA DE LA DELEGACION LA PRESA ESTE MEDIANTE PROGRAMAS Y SERVICIOS PUBLICOS EFICIENTES**	1 PORCENTAJE DE ATENCION DE LAS NECESIDADES DE LOS HABITANTES DE LA DELEGACION LA PRESA ESTE 2 (PORCENTAJE DE HABITANTES ATENDIDOS DE LA DELEGACION PRESA ESTE/TOTAL DE HABITANTES DE LA DELEGACION LA PRESA ESTE) *100 3 80% 4 TRIMESTRE: PRIMERO / SEGUNDO / TERCERO / CUARTO: 80% 5 MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOCALIDAD DE ATENCION DE LAS NECESIDADES DE LOS HABITANTES DE LA DELEGACION LA PRESA ESTE 6 ANUAL 7 ESTRATEGICO 8 ASCENDENTE 9 EFICACIA	PORCENTAJE DE LAS FUNCIONES Y SERVICIOS PUBLICOS	REPORTE DE MANTENIMIENTO, TRAMITES Y ATENCION CIUDADANA	CONTAR CON LOS RECURSOS SOLICITADOS Y QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE EN LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA DELEGACIÓN MUNICIPAL LA PRESA ESTE
P1	**QUE LOS HABITANTES DE LA DELEGACION LA PRESA ESTE CUENTEN CON MEJOR CALIDAD DE VIDA MEDIANTE PROGRAMAS Y SERVICIOS PUBLICOS EFICIENTES**	1 PORCENTAJE DE ATENCION CIUDADANA 2 SUMA DE LOS COMPONENTES 1,2,3 Y 4 3 80% 4 TRIMESTRE: PRIMERO / SEGUNDO / TERCERO / CUARTO: 30.69% / 49.31% 5 MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOCALIDAD DE ATENCION DE LOS SERVICIOS, TRAMITES E INFRAESTRUCTURA, PUBLICA 6 SEMESTRAL 7 ESTRATEGICO 8 ASCENDENTE 9 EFICACIA	PORCENTAJE DE PROGRAMAS Y SERVICIOS PUBLICOS	REPORTE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPARTAMENTOS	LA CIUDADANIA PARTICIPA EN LOS PROGRAMAS Y PRESENTA TODOS LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS

P1C1	**CUIDADANIA ORGANIZADA Y ACTOS DE INDENTIDAD CIVIL REGISTRADOS**	1	PORCENTAJE DE RESPUESTA Y ORIENTACION AL CIUDADANO				PORCENTAJE DE PROGRAMAS Y SERVICIOS PUBLICOS Y REGISTROS DE IDENTIDAD CIVIL	REPORTE DE ACTIVIDADES Y TRAMITES	LA CIUDADANIA SE ORGANIZA Y PRESENTA TODOS LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS
		2	(TOTAL DE TRAMITES ANTENDIDOS, TOTAL DE TRAMITES SOLICITADOS POR EL CIUDADANO)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	11.25%	17.50%	31.25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE ACTIVIDADES REALIZADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C1A1	**CONFIRMACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE COMITES DE VECINOS**	1	PORCENTAJE DE CONFIRMACION DE VECINOS				PORCENTAJE DE COMITES DE VECINOS	REPORTE DE COMITÉ DE VECINOS	LA CIUDADANIA PARTICIPA EN SU COLONIA Y PRESENTA LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS
		2	(TOTAL DE COMITES CONSTITUIDOS/TOTAL DE COMITES PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	0%	10%	50%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE COMITES DE VECINOS REALIZADOS EN RELACION A LOS COMITES DE VECINOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C1A2	**ACERCAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO A LAS COLONIAS A TRAVES DE JORNADAS Y EVENTOS**	1	PORCENTAJE DE JORNADAS Y EVENTOS				PORCENTAJE DE JORNADAS Y EVENTOS	REPORTE DE JORNADAS Y EVENTOS REALIZADOS	LA CIUDADANIA ACUDE A LAS JORNADAS Y EVENTOS
		2	(TOTAL DE JORNADAS Y EVENTOS REALIZADOS/TOTAL DE JORNADAS Y EVENTOS PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	0%	15%	45%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE JORNADAS REALIZADAS EN RELACION A LAS PROGRAMADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C1A3	**PROPORCIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL A LA POBLACION DE ESCASOS RECURSOS MEDIANTE APOYOS DE AYUDA SOCIAL**	1	PORCENTAJE DE APOYOS DE AYUDA SOCIAL				PORCENTAJE DE AYUDA SOCIAL	REPORTE DE APOYOS ENTREGADOS	LA CIUDADANIA ACUDE A REALIZAR SUS PETICIONES
		2	(TOTAL DE APOYOS DE AYUDA SOCAL SOLICITADOS/TOTAL DE APOYOS DE AYUDA SOCIAL OTORGADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	40%	10%	10%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE AYUDA SOCIAL EN RELACION A LAS AYUDAS SOCIALES PROGRAMADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C1A4	**ATENCIÓN DE LOS REGISTROS Y TRAMITES DEL REGISTRADO CIVIL**	1	PORCENTAJE DE DE REGISTRADOS Y TRAMITES DE REGISTRO CIVIL				PORCENTAJE DE TRAMAITES DE REGISTRO CIVIL	REPORTE DE ATENCION CIUDADANA	LA CIUDADANIA ASISTE A REALIZAR LOS TRAMITES Y PRESETA TODOS LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS
		2	(TOTAL DE REGISTROS Y TRAMITES DE REGISTRO CIVIL REALIZADOS /TOTAL DE REGISTROS Y TRAMITES DE REGISTRO CIVIL PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	5%	25%	30%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE TRAMITES REALIZADOS EN RELACION A LOS SOLICITADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						

P1C2	**MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PUBLICOS OTORGADOS**	1	PORCENTAJE DE ATENCION DE SERVICIOS PUBLICOS E INFRAESTRUCTURA				PORCENTAJE DE SERVICIOS PUBLICOS E INFRAESTRUCTURA	REPORTE DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES CON BACHEO, MOTOCONFORMADO, SEÑALAMIENTO VIAL Y RECOLECCION DE BASURA	SE CUENTA CON EL MATERIAL Y LA MAQUINARIA NECESARIA.
		2	(TOTAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PUBLICOS REALIZADOS/TOTAL DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS PUBLICOS PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	18.33%	20%	21.67%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE QUE SE ATENDIERON DE LOS SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA PUBLICO.						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C2A1	**REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES CON BACHEO, MOTOCONFORMADO, SEÑALAMIENTO VIAL Y RECOLECCION DE BASURA.**	1	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES				PORCENTAJE DE BACHEO, MOTOCONFORMADO, SEÑALAMIENTO VIAL Y RECOLECCION DE BASURA	REPORTES DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES CON BACHEO, MOTOCONFORMADO, SEÑALAMIENTO VIAL Y RECOLECCION DE BASURA	SE CUENTA CON EL MATERIAL Y LA MAQUINARIA NECESARIA
		2	(TOTAL DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES REALIZADOS/TOTAL DE MANTENIMIENTO DE VIALIDADES PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	15%	20%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE BACHEO, MOTOCONFORMADO, SEÑALAMIENTO VIAL Y RECOLECCION DE BASURA EN RELACION CON LO PROGRAMADO						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C2A2	**EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES Y ESPACIOS PUBLICOS**	1	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES				PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES Y ESPACIOS PUBLICOS	REPORTE DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES Y ESPACIOS PUBLICOS	SE CUENTA CON EL MATERIAL Y LA MAQUINARIA NECESARIA.
		2	(TOTAL DE MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES Y ESPACIOS PUBLICOS /TOTAL DE MANTENIMIETO DE AREAS VERDES Y ESPACIOS PUBLICOS PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	20%	20%	20%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE JORNADAS REALIZADAS EN RELACION A LAS PROGRAMADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C2A3	**PROPORCIÓN DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO**	1	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO				PORCENTAJE DE REPARACION DE ALUMBRADO	REPORTE DE REPARACION DE LUMINARIAS	SE CUENTA CON EL MATERIAL Y LA MAQUINARIA NECESARIA
		2	(TOTAL DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICO REALIZADOS TOTAL DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO PUBLICOS PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	20%	20%	20%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE ALUMBRADO PUBLICO EN RELACION AL MANTENIMIENTO PROGRAMADO						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						

P1C3	**EDIFICACIONES Y COMERCIOS ESTABLECIDOS REGULADOS**	1	PORCENTAJE DE LICENCIAS AUTORIZADAS				PORCENTAJE DE LICENCIAS AUTORIZADAS	REPORTE DE LICENCIAS DE CONSTRUCCION , DICTAMENES DE USO DE SUELO Y PERMISOS DE OPERACIÓN	SE CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y PRESENTA LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS
		2	(TOTAL DE LICENCIAS SOLICITADAS/TOTAL DE LICENCIAS AUTORIZADAS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	2.50%	10.00%	47.50%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE TRAMAITES AUTORIZADOS EN RELACION A LOS TRAMITES SOLICITADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C3A1	**ANALIZADO DE LOS TRAMITES DE CONSTRUCCION , USO DE SUELO Y DE OPERACIONES DE COMERCIOS ESTABLECIDOS**	1	PORCENTAJE DE ANALISIS DE TRAMITES REALIZADOS				PORCENTAJE DE TRAMITES SOLICITADOS	REPORTE DE TRAMITES SOLICITADOS	LA CIUDADANIA ACUDE A SOLICITAR EL TRAMITE
		2	(TOTAL DE ANALISIS DE LOS TRAMITES SOLICITADOS DE CONSTRUCCION, USO DE SUELO Y DE OPERACIÓN DE COMERCIOS ESTABLECIDOS/ EL TOTAL DE LOS TRAMITES DE ANALISIS PROGRAMADOS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	5%	10%	45%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE TRAMITES SOLICITADOS EN RELACION A LOS PROGRAMADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						
P1C3A2	**INSPECIÓN DE INMUEBLES, CONSTRUCCIONES COMERCIALES, HABITACIONALES Y OPERACIÓN DE COMERCIOS ESTABLECIDOS.**	1	PORCENTAJE DE INSPECCIONES				PORCENTAJE DE INSPECCIONES	REPORTE DE INSPECCIONES REALIZADAS	LA CIUDADANIA ACUDE A SOLICITAR EL TRAMITE Y PRESENTA LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS
		2	(TOTAL DE INSPECCIONES REALIZADAS A INMUEBLES, CONSTRUCCIONES COMERCIALES, HABITACIONALES Y Y OPERACIÓN DE COMERCIOS ESTABLECIDOS/TOTAL DE INSPECCIONES PROGRAMADAS)*100						
		3	80%						
		4	**TRIMESTRE**						
			PRIMERO	**SEGUNDO**	**TERCERO**	**CUARTO**			
			20%	0%	10%	50%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE TRAMITES SOLICITADOS EN RELACION A LOS PROGRAMADOS.						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTION						
		8	ASCENDENTE						
		9	EFICACIA						

Anexo 4

"Indicadores"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este	(Porcentaje de habitantes atendidos de la Delegación La Presa Este/Total de habitantes de la Delegación La Presa Este) *100	*No*	*No*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Suma de los componentes 1,2,3 y 4	*Sí*	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
Componente	C1. Porcentaje de respuesta y orientación al ciudadano	(Total de tramites atendidos / Total de tramites solicitados por el ciudadano)*100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	C2. Porcentaje de atención de servicios públicos e infraestructura	(Total de mantenimiento de infraestructura y servicios públicos realizados / Total de mantenimiento de infraestructura y servicios públicos programados)*100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	C3. Porcentaje de licencias autorizadas	(TOTAL DE LICENCIAS SOLICITADAS/TOTAL DE LICENCIAS AUTORIZADAS)*100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente

	P1C1A1. Porcentaje de confirmación de vecinos	(total de comités constituidos/total de comités programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C1A2. Porcentaje de jornadas y eventos	(total de jornadas y eventos realizados/total de jornadas y eventos programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C1A3. Porcentaje de apoyos de ayuda social	(total de apoyos de ayuda social solicitados/total de apoyos de ayuda social otorgados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C1A4. Porcentaje de registrados y tramites de registro civil	(total de registros y tramites de registro civil realizados /total de registros y tramites de registro civil programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
Actividad	P1C2A1. Porcentaje de mantenimiento de vialidades	(total de mantenimiento de vialidades realizados/total de mantenimiento de vialidades programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C2A2. Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes	(total de mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos /total de mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C2A3. Porcentaje de mantenimiento de alumbrado publico	(total de mantenimiento de alumbrado público realizados total de mantenimiento de alumbrado públicos programados) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente
	P1C3A1. Porcentaje de análisis de trámites realizados	(total de análisis de los tramites solicitados de construcción, uso de suelo y de operación de comercios establecidos/ el	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente

		total de los tramites de análisis programados) *100											
	P1C3A2. Porcentaje de inspecciones	(Total de inspecciones realizadas a inmuebles, construcciones comerciales, habitacionales y operación de comercios establecidos/total de inspecciones programadas) *100	*No*	*Sí*	*Sí*	*No*	*No*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	*Sí*	Ascendente

Anexo 5

"Metas del programa"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este	80%	*Sí*	Porcentaje de las funciones y servicios públicos mejoradas	*No*	La meta no es ambiciosa, se apega a lo establecido en la línea base.	*Sí*	La meta no es ambiciosa, se apega a lo establecido en la línea base.	Replantear el indicador, por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo. En este caso, que mida la contribución del programa a elevar el desarrollo humano.
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	30.69% en el segundo y 49.31% en el cuarto trimestre	*Sí*	Porcentaje de programas y servicios públicos	*No*	La meta establecida es la suma de los tres componentes del programa.	*Sí*	Con el cumplimiento de las metas en los componentes se cumple la meta establecida, por lo que es factible de alcanzar.	Replantear el indicador, por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo. En este caso, medir la mejora en la calidad de vida de los habitantes de la delegación.
Componente	C1. Porcentaje de respuesta y orientación al ciudadano	20% el el primer trimestre, 11.25% en el segundo, 17.5 en el tercero y 31.25% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de programas y servicios públicos y registros de identidad civil	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Restructurar el método de cálculo, ya que faltan los elementos de la ponderación para que pueda reflejar los resultados planteados en las metas. Replantear las metas, por unas que reflejen claramente el avance en la entrega de los servicios, y que impulsen el desempeño.
	C2. Porcentaje de atención de servicios públicos e infraestructura	20% en el primer trimestre, 18.33%en el segundo, 20% en el tercero, y 21.67% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de servicios públicos e infraestructura	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	
	C3. Porcentaje de licencias autorizadas	20% en el primero, 2.5% en el segundo,	*Sí*	Porcentaje de licencias	*No*	La meta es igual a la línea base,	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el	

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
		10% en el tercero y 47.5% en el cuarto				por lo que no impulsa el desempeño.		80% de meta en la entrega del servicio.	
Actividad	P1C1A1. Porcentaje de confirmación de vecinos	20% en el primero, 0 en el segundo, 10% en el tercero y 50% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de comités de vecinos	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C1A2. Porcentaje de jornadas y eventos	20% en el primero, 0 en el segundo, 15% en el tercero y 45% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de jornadas y eventos	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C1A3. Porcentaje de apoyos de ayuda social	20% en el primer trimestre, 40% en el segundo, 10% en el tercero y 10% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de ayuda social	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C1A4. Porcentaje de registrados y tramites de registro civil	20% en el primer trimestre, 5% en el segundo, 25% en el tercero y 30% en el cuarto.	*Sí*	Porcentaje de trámites de registro civil	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C2A1. Porcentaje de mantenimiento de vialidades	20% en el primero, 15% en el segundo, 20% en el tercero y 25% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de bacheo, motoconformado, señalamiento vial y recolección de basura	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C2A2. Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes	20% en el primero, 20% en el segundo, 20% en el tercero,20% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C2A3. Porcentaje de mantenimiento de alumbrado publico	20% en el primero, 20% en el segundo, 20% en el tercero, 20% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de reparación de alumbrado	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.
	P1C3A1. Porcentaje de análisis de trámites realizados	20% en el primero, 5% en el segundo, 10% en el tercero y 45% en el cuarto.	*Sí*	Porcentaje de tramites	*No*	La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	P1C3A2. Porcentaje de inspecciones	20% en el primero, 0 en el segundo, 10% en el tercero y 50% en el cuarto	*Sí*	Porcentaje de tramites		La meta es igual a la línea base, por lo que no impulsa el desempeño.	*Sí*	Es factible de alcanzar, ya que contempla el 80% de meta en la entrega del servicio.	Replantear el método de cálculo del indicador, así como de las metas, partiendo de la línea base, con el fin de que sean realistas y que impulsen el desempeño.

Anexo 6

"Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Programa para el Mejoramiento Urbano (PMU)	2E	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano	El objetivo general de este programa es realizar Intervenciones Integrales que mejoren las condiciones de habitabilidad de la población objetivo del programa.	La población asentada en los polígonos de atención prioritaria en ciudades de 50,000 o más habitantes que forman parte del Sistema Urbano Nacional 2018	Construcción, renovación y adecuación de infraestructura básica; Construcción, renovación y adecuación de infraestructura complementaria; Elementos Ambientales y ordenamiento del paisaje urbano	El Programa tendrá una cobertura a nivel nacional.	Catálogo de programas Federal 2019	Sí	Sí	Coincide en la población objetivo y el tipo de apoyo que ofrece.

Desarrollo de infraestructura urbana y carreteras	O50	Secretaria de Infraestructura, Desarrollo Urbano y Reordenación Territorial	Las vialidades y carreteras del estado permiten el tránsito seguro de los usuarios en un sistema vial y carretero	Usuarios del sistema vial y carreteras	Obras de pavimentación en colonias Mantenimiento a vialidades Obras de infraestructura vial	Baja California	Secretaria de Hacienda del Estado de B.C.	sí	sí	Coincide en la población objetivo y el tipo de apoyo que ofrece.
Gente como tú	O87	Secretaria de Integración y Bienestar Social	Las familias en baja california mejoran la línea de bienestar y disminuye su vulnerabilidad por ingresos.	Familias en Baja California en situación de vulnerabilidad	Entrega de uniformes deportivos escolares Becas de transporte para estudiantes de educación media superior Entrega directa de apoyos para cubrir necesidades en materia de previsión social	Baja California	Secretaria de Hacienda del Estado de B.C.	sí	sí	Coincide en la población objetivo y el tipo de apoyo que ofrece.
Casa Digna	O82	Secretaria de Integración y Bienestar Social	La población de baja california en situación de pobreza mejora su calidad de vida con vivienda segura y decorosa	Población en situación de pobreza	Mejoramiento de vivienda Entrega de paquetes de material para mejoramiento de vivienda	Baja California	Secretaria de Hacienda del Estado de B.C.	sí	sí	Coincide en la población objetivo y el tipo de apoyo que ofrece.

Anexo 7

"Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

Anexo 8

"Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

Anexo 9

"Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

Anexo 10

"Evolución de la Cobertura"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

El programa no tiene cuantificada la totalidad de su población atendida.

Tipo de Población	Unidad de Medida	2018	2019	2020
P. Potencial	Personas			350,000
P. Objetivo	Personas			350,000
P. Atendida	Personas			
$\frac{\text{P. A} \quad \text{x } 100}{\text{P. O}}$	%	%	%	

Anexo 11

"Información de la Población Atendida"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

El programa no tiene cuantificada la totalidad de su población atendida.

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y niños 6 - 12 años y 11 meses	Adolescentes 13 - 17 años y 11 meses	Jóvenes 18 - 29 años y 11 meses	Adultos 30 - 64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
02	Baja California	004	Tijuana	2049	El Refugio												

Anexo 12

"Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

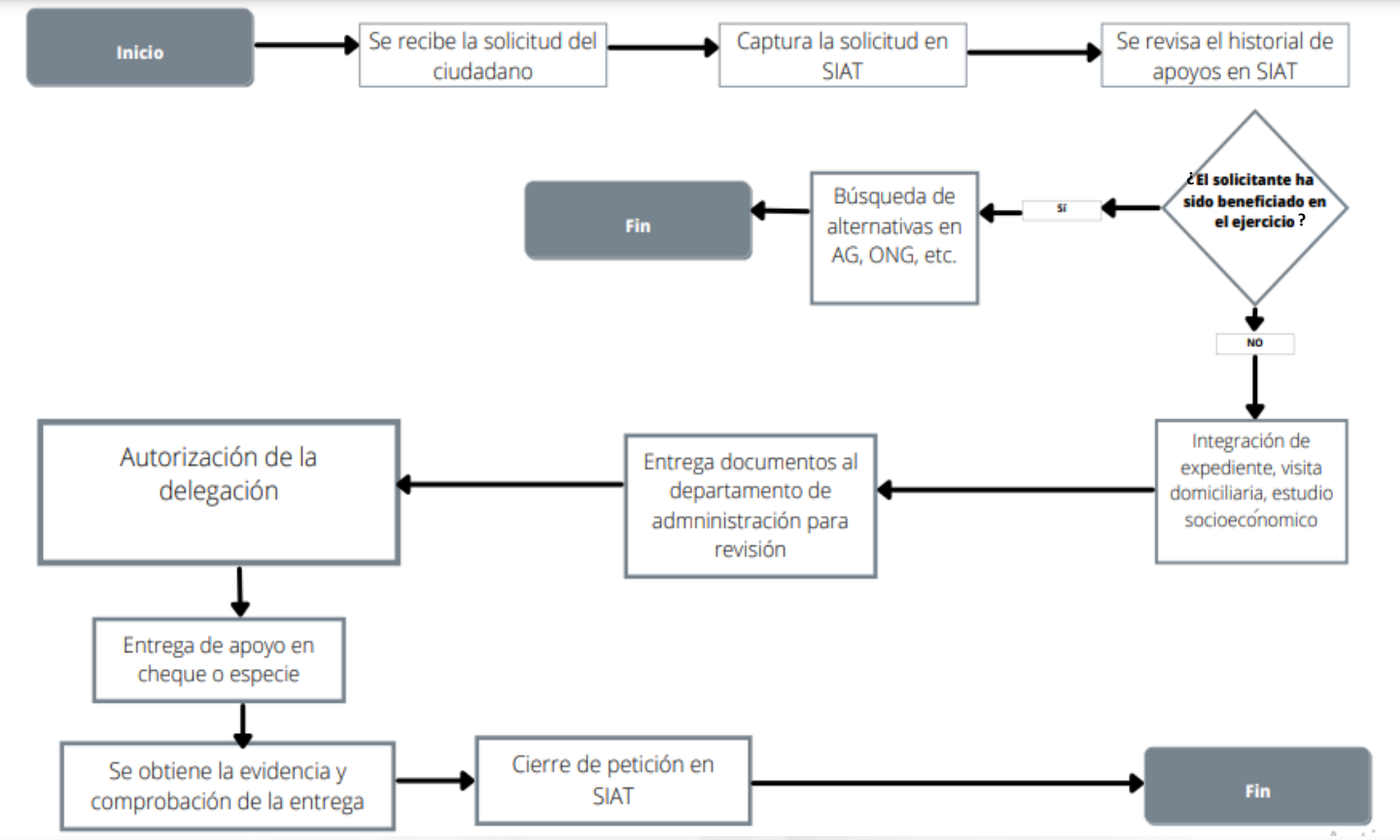
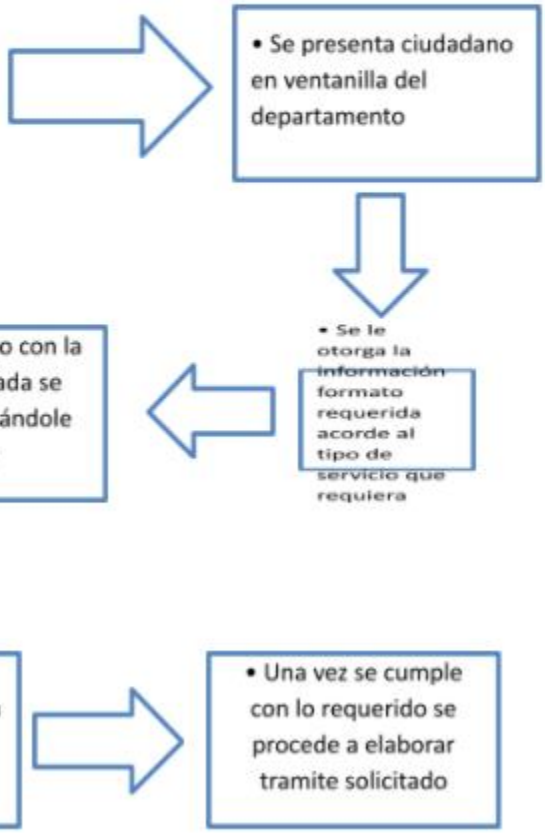


Diagrama de flujo

Servicios prestados por este departamento

El procedimiento es similar para todos los servicios prestados:

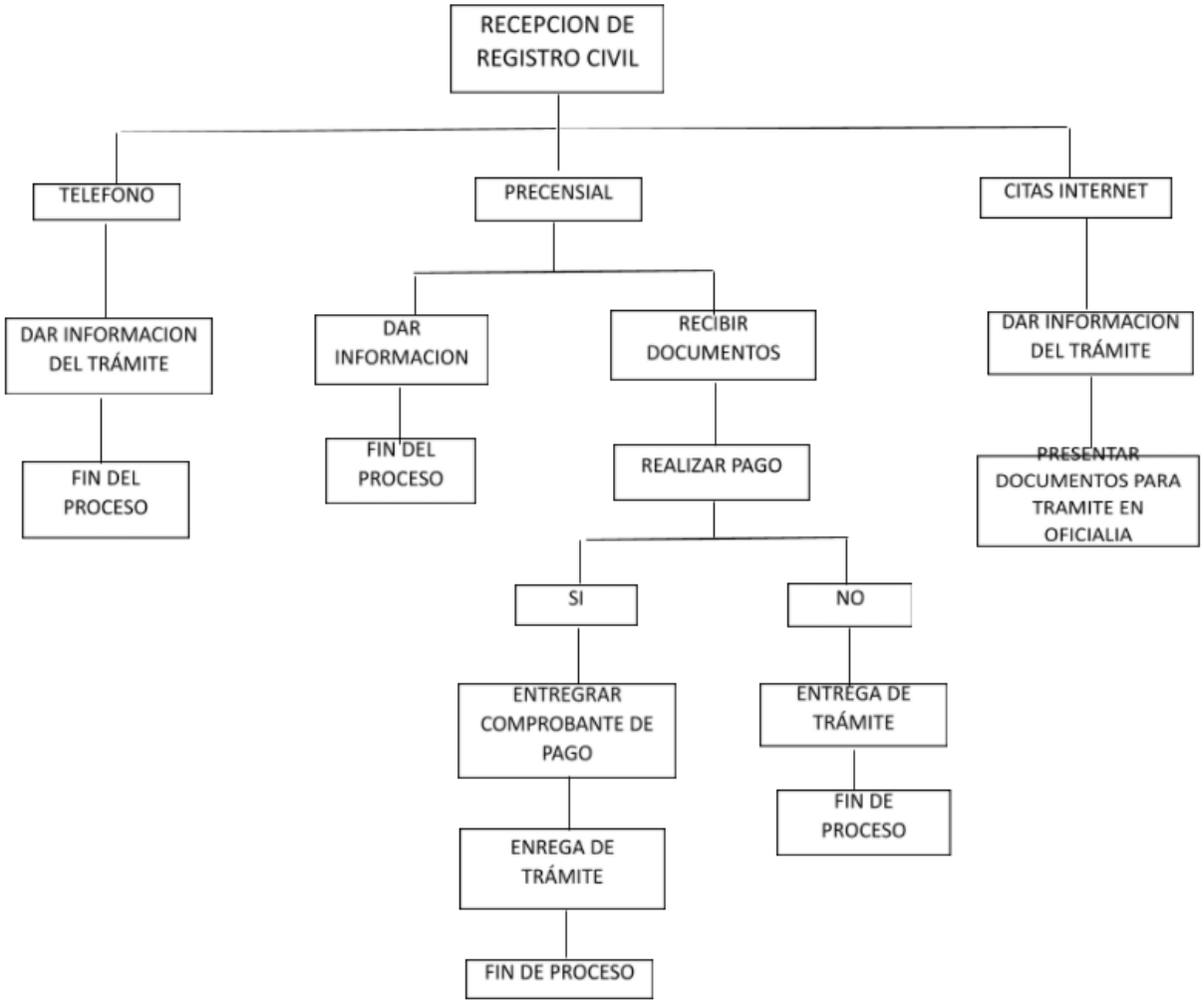
- Edificación
- Usos de Suelo
- Actividades Mercantiles
  - Anuncios
  - Operatividad
  - Apertura Inmediata
- Reporte Ciudadano



TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

DELEGACIÓN MUNICIPAL LA PRESA ESTE

PROCESO DE TRABAJO REGISTRO CIVIL



Anexo 13

"Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Capítulos de gasto	Concepto		Total
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	580,721.52
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	981,626.46
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	385,848.11
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	81,149.93
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	2,320,402.12
	1600	PREVISIONES	0.00
	1700	PAGO PARA ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	0.00
	Subtotal de Capítulo 1000		**4,349,748.14**
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	284,976.81
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	16,419.00
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	0.00
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	1,179,969.33
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	3,648.14
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,931,345.92
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	66,382.80
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	0.00
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	596,357.00
	Subtotal de Capítulo 2000		**4,079,099.00**
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	0.00
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	563,000.00
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	51,000.00
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	0.00
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	648,260.10

	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	0.00
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	0.00
	3800	SERVICIOS OFICIALES	25,000.00
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	0.00
	Subtotal de Capítulo 3000		**1,287,260.10**
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	0.00
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	0.00
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	0.00
	4400	AYUDAS SOCIALES	750,000.00
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	0.00
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	0.00
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	0.00
	4800	DONATIVOS	0.00
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	0.00
	Subtotal de Capítulo 4000		**750,000.00**
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	10,000.00
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	15,000.00
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTRAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	0.00
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	0.00
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	0.00
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	12,000.00
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	0.00
	5800	BIENES INMUEBLES	0.00
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	0.00
	Subtotal de Capítulo 5000		**37,000.00**
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	2,363,854.12
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	0.00
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	0.00
	Subtotal Capítulo 6000		**2,363,854.12**
	Total		**12,866,961.36**

Anexo 14

"Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2020)	Valor alcanzado (2020)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este	Anual	80%	80%	100%	Cumplido
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
Componentes	C1. Porcentaje de respuesta y orientación al ciudadano	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	C2. Porcentaje de atención de servicios públicos e infraestructura	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	C3. Porcentaje de licencias autorizadas	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
Actividades	P1C1A1. Porcentaje de confirmación de vecinos	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A2. Porcentaje de jornadas y eventos	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A3. Porcentaje de apoyos de ayuda social	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A4. Porcentaje de registrados y tramites de registro civil	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C2A1. Porcentaje de mantenimiento de vialidades	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C2A2. Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C2A3. Porcentaje de mantenimiento de alumbrado publico	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C3A1. Porcentaje de análisis de trámites realizados	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C3A2. Porcentaje de inspecciones	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido

Anexo 15

"Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

TIJUANA XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021 SINDICATURA PROCURADORA

Norma Técnica No. 45
Denuncia Ciudadana, Quejas y Sugerencia

ANEXO 1

FOLIO:

DIRECCION SOCIAL
SINDICATURA PROCURADORA

FORMATO DE RECEPCION DE QUEJAS

FECHA:	
NOMBRE:	
TELEFONO:	
DIRECCION:	CALLE NO. COLONIA: DELEGACION:
ASUNTO:	

NARRACION:

CROQUIS:

MEDIO DE RECEPCION:		
FIRMA DEL RECEPTOR:		**FIRMA DEL CIUDADANO**

SINDICATURA PROCURADORA DEL H. XXIII AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD. 15

TIJUANA XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021 | SINDICATURA PROCURADORA

Norma Técnica No. 45
Denuncia Ciudadana, Quejas y Sugerencia

ANEXO 2
CONSTANCIA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Folio: _____

Tijuana, Baja California; a _____ de 20__
Siendo las _____ horas

DATOS DEL CIUDADANO			
Nombre: Domicilio:		Sexo: Teléfono:	
Fecha de Nacimiento:		Lugar de Origen:	
Estado Civil:		Ocupación:	
Quien se identifica con:		Número:	
.....		.....	

Breve descripción de los hechos que manifiesta el ciudadano:

- Se cierra lo manifestado - - - - - - - - - - - - - - - - - -

Firma de Conformidad	Testigo de Asistencia

SINDICATURA PROCURADORA DEL H. XXIII AYUNTAMIENTO DE TIJUANA, BAJA CALIFORNIA.
DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD. 16

Anexo 16

"Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

La dependencia no ha tenido evaluaciones anteriores de Consistencia y Resultados, por tal motivo no se puede realizar una comparación de resultados.

Anexo 17

"Primer informe"

Nombre del Programa: Delegación Municipal La Presa Este

Modalidad: Consistencia y Resultados

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal La Presa Este

Unidad Responsable: Secretaría de Gobierno

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: Ejercicio 2020

INDECC
INSTITUTO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN CORPORATIVA S.C.

TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

100. Delegación Municipal de la Presa Este

Primer Informe

Evaluación de Consistencia y Resultados

Índice

1.Introducción 3
1.1. Primer Informe 4
1.2. Objetivos de la evaluación 5
1.3. Características del programa 6

2. Evaluación de consistencia y resultados . 7
2.1. Diseño 9
2.2. Planeación y Orientación a Resultados . . . 25
2.3. Cobertura y Focalización 30
2.4. Operación 33
2.5. Percepción de la Población Atendida . . . 54
2.6. Medición de Resultados 55

3. Resultados 59
3.1. Resumen 60
3.2. Valoración por apartado 61

1. Introducción

La gestión pública en México y en el mundo cada día requiere de una mayor transparencia e innovación por ello, se han implementado evaluaciones de programas y políticas públicas que conforman un elemento clave para analizar la eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las medidas implementadas y, a partir de la evidencia generada sobre su diseño, implementación y resultados, tomar las medidas necesarias encaminadas a su mejora. Por consiguiente, la evaluación permite identificar lo que funciona y en qué medida lo hace, los efectos de las intervenciones públicas, el avance de los objetivos, así como los aspectos que impiden la consecución de estos.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos es la ley máxima que rige la vida económica, social y política en México. Durante la administración (2012-2018) se llevó a cabo una reforma mediante el decreto publicado el 10 de febrero de 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), por la que se adicionó el inciso C al artículo 26 de la Constitución, el cual señala que el Estado contará con un Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), que será un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tendrá como funciones principales la medición de la pobreza y la evaluación de los programas, objetivos, metas y acciones de la política de desarrollo social.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentran la evaluación de consistencia y resultados, la evaluación de indicadores, la evaluación de procesos, la evaluación de impacto, y la evaluación especifica.

El XXIII Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California en búsqueda de la mejora de sus programas públicos y en apego a las Leyes Federales y Estatales elabora el Programa Anual de Evaluaciones (PAE) y determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados, tomando como base los Términos de Referencia (TdR) del Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL).

La evaluación de Consistencia y Resultados analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

1.1. Primer Informe

Los productos y plazos de entrega establecidos en el Programa Anual de Evaluación de la Tesorería Municipal y los Organismos Descentralizados de la administración pública del Ayuntamiento de Tijuana, requieren como primer informe, la presentación del instrumento de la Evaluación de Consistencia y Resultados que consta de un cuestionario conformado por 51 preguntas que fueron contestadas mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa, así como información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para justificar su análisis.

1.2. Objetivos de la evaluación

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

• Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

• Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

• Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

• Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

• Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

• Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.3. Características del programa

1. Identificación del programa

El programa 100 "Delegación Municipal La Presa Este", a cargo de la dependencia con el mismo nombre, fue creada el 14 de diciembre de 2013 en sesión de Cabildo como un órgano desconcentrado del Ayuntamiento de Tijuana, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría de Gobierno. Se encuentra ubicada en Calle Cerezo esq. Carretera Tijuana-Tecate s/n, El Refugio, CP 22253, Tijuana, Baja California, México.

2. Problema o necesidad que pretende atender

El problema que el programa pretende atender es: "Los habitantes de la Delegación La Presa Este, presentan programas y servicios públicos deficientes".

3. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece.

El objetivo del programa es la prestación de servicios públicos municipales y programas, con el fin de que los habitantes cuenten con una mejor calidad de vida.

Los principales servicios que ofrece son los siguientes:

1. Atención de los registros y tramites del registro civil.
2. Conformación y reestructuración de comités de vecinos.
3. Acercamiento de los servicios del ayuntamiento a las colonias a través de jornadas y eventos.
4. Proporcionar asistencia social a la población de escasos recursos mediante apoyos de ayuda social.
5. Otorgar servicios públicos: bacheo, señalamiento vial y recolección de basura.
6. Mantenimiento de alumbrado público.
7. Mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos.
8. Licencias de construcción, dictámenes de uso de suelo y permisos de operación.

2. Evaluación de consistencia y resultados

Con base en los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la evaluación contiene seis temas y 51 preguntas:

- **Diseño.**

Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.

- **Planeación estratégica.**

Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.

- **Operación.**

Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

- **Cobertura y focalización.**

Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

- **Percepción de beneficiarios.**

Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

- **Resultados.**

Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado

Los seis temas incluyen preguntas específicas, de las que 34 deben ser respondidas mediante un esquema binario (SÍ/NO) sustentando con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis. En los casos en que la respuesta sea SÍ, se debe seleccionar uno de cuatro niveles de respuesta definidos para cada pregunta. Las 17 preguntas que no tienen respuestas binarias (por lo que no incluyen niveles de respuestas) se deben responder con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

A continuación, se describen los resultados obtenidos a través de la aplicación de la evaluación de Consistencia y Resultados.

2.1. Diseño

A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. **El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:**
   a) **El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.**
   b) **Se define la población que tiene el problema o necesidad.**
   c) **Se define el plazo para su revisión y su actualización.**

Sí

Nivel	Criterios
3	• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y • El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

La dependencia define el problema que pretende atender en el "árbol de problemas" de la siguiente manera: "Los habitantes de la delegación La Presa Este, presentan programas y servicios públicos deficientes", el cual reúne los requisitos establecidos en cuanto a establecimiento de la población, problemática central y magnitud del problema. No se establece diferencia entre hombres y mujeres.

Define a la población que tiene el problema como "los habitantes de la delegación La Presa Este", considerando el total de la población del área geográfica a cargo de la dependencia responsable del programa.

No se tiene establecido en un documento la fecha para la actualización de la información, el programa realiza seguimientos del cumplimiento de los objetivos de manera mensual, trimestral y anual.

2. **Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:**
   a) **Causas, efectos y características del problema.**
   b) **Cuantificación y características de la población que presenta el problema.**
   c) **Ubicación territorial de la población que presenta el problema.**

d) El plazo para su revisión y su actualización.

Sí

Nivel	Criterios
3	• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

El programa cuenta con el árbol de problemas que señala las causas, efectos, características del problema y ubicación territorial de la población.

Se presentó el documento denominado "Árbol de causas y efectos". Las causas señaladas son: Servicios públicos limitados, bajo nivel de desarrollo social, desarrollo urbano desordenado, insuficiente difusión de programas y servicios paramunicipales. Los efectos señalados son: Servicios públicos deficientes, disminución del desarrollo social, servicios públicos deficientes, ciudadanos incumplidos e inconformes.

También se presentó el "Árbol de problemas". Las causas incluidas son: Desorganización social y las personas no registran su identidad social, insuficiente mantenimiento de infraestructura y servicios públicos, edificaciones y comercios irregulares. Solo se incluyó un efecto: Disminución del desarrollo humano integral.

No se presentaron documentos de diagnóstico adicionales.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de enriquecer el árbol de problemas, como lo señala CONEVAL, "de dos a cuatro niveles de efectos suelen ser suficientes para una adecuada descripción del problema", ya que de no hacerlo se pudieran dejar fuera del programa y por consecuencia se corre el riesgo de no establecer de manera correcta los bienes y servicios que entregará el programa, así como acciones necesarias que deben implementarse para la solución del problema (CONEVAL, 2013).

Se incluye en el documento denominado "Programa Operativo Anual" la cuantificación de la población objetivo indicando un total de 178,500 mujeres y 171,500 hombres, describiendo como "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los servicios básicos, viviendas con piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado".

La dependencia señala que la población potencial se define en el planteamiento del problema, al mencionar "Los habitantes de la Delegación de La Presa Este", sin embargo, no se cuantifica ni se mencionan las características. No se tiene un documento que señale el plazo para la revisión y actualización del diagnóstico.

Como parte de la apertura del ejercicio 2021 se elaboró un documento denominado "Diagnóstico", en dónde se señalan las causas del problema, las características de la población y la ubicación territorial, sin embargo, no se cuantifica la población objetivo y no se indica el plazo para su revisión y actualización, por lo que se señala como aspecto susceptible de mejora el incluir los aspectos faltantes.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Sí

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

En el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, señala a las delegaciones como parte de la administración pública municipal desconcentrada, subordinadas a la Secretaría de Gobierno, así mismo, señala que su actividad es la prestación de servicios públicos municipales en el territorio que se determine en los reglamentos municipales y conforme a las instrucciones que gire el presidente municipal.

Derivado de lo anterior, la justificación teórica se documenta en el Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021 (PMD) en el cual se analiza la distribución de la población, siendo La Presa Este la que concentra la mayor población de

la ciudad con un 17.28% según el Instituto Metropolitano de Planeación de Tijuana (IMPLAN) con base en proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO) 2030, con una población de 319,187 personas. En el diagnóstico del PMD detalla que de acuerdo con CONAPO, "el municipio de Tijuana registra un nivel "Muy Bajo" en marginación social, posicionándose en el quinto lugar en la entidad y en el contexto nacional se localiza en el lugar 2,420; es decir, entre los municipios con mayor cobertura de servicios", sin embargo, existen un 20.3% de la población que se encuentra en los rango "Alto" y "Muy Alto", "situación que demanda la intervención de la gestión de gobierno, para crear programas integrales que fortalezcan la cobertura de los servicios básicos y apoyos sociales, para mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la población" (PMD 2020-2021).

Adicionalmente se complementa la información mostrando las Zonas de Atención Prioritaria (ZAP) emitidas por la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, determinándose 115 ZAP en la ciudad, impactando 198 colonias distribuidas en las nueve delegaciones, localizándose principalmente en la periferia de la ciudad, concentrándose en la delegación de La Presa Este el 18.23% de población que se encuentra las ZAP, esto según datos del IMPLAN con base en SEDESOL 2019 (PMD 2020-2021).

B. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias nacionales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.

b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Sí

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y

	• El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.

Se encontró complementariedad con el "Programa para el Mejoramiento Urbano (PMU)", teniendo en común la población objetivo, ya que ambos atienden a la población que se encuentra en diferentes niveles de rezago social; el propósito, en cuanto al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad de la población, de manera específica con el componente 2 Mantenimiento de infraestructura y servicios públicos otorgados.

Programa Sectorial	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo
Programa para el Mejoramiento Urbano (PMU)	El objetivo general de este programa es realizar Intervenciones Integrales que mejoren las condiciones de habitabilidad de la población objetivo del programa.	La población asentada en los polígonos de atención prioritaria en ciudades de 50,000 o más habitantes que forman parte del Sistema Urbano Nacional 2018	Construcción, renovación y adecuación de infraestructura básica; Construcción, renovación y adecuación de infraestructura complementaria; Elementos Ambientales y ordenamiento del paisaje urbano

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

El programa sectorial está vinculado con el apartado II Política Social, numeral 8 Desarrollo Urbano y Vivienda, teniendo relación en cuanto a la población objetivo, siendo esta, la población con rezago social. Contribuyendo con la disminución de sus condiciones de rezago mediante la mejora de espacios públicos, viviendas y vialidades.

Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024		Objetivo del programa sectorial
Línea de acción	Descripción línea de acción	
Apartado II. Política Social. Numeral 8. Desarrollo Urbano y Vivienda.	Aminorar el contraste entre zonas con hoteles de gran lujo, desarrollos urbanos exclusivos y colonias marginadas. Se realizarán obras de rehabilitación y/o mejoramiento de espacios públicos. La vivienda social será una prioridad y se realizarán miles de acciones de mejoramiento, ampliación y sustitución de vivienda.	Programa para el Mejoramiento Urbano (PMU) Objetivo general: Contribuir a que las personas que habitan en manzanas con medio, alto y muy alto grado de rezago urbano y social en las ciudades de 50,000 habitantes o más que forman parte del Sistema Urbano Nacional (SUN) 2018, reduzcan sus condiciones de rezago urbano y social, mediante la mejora en el acceso a bienes y servicios. Objeticos específicos que se alinean al programa: Mejorar el acceso de las personas a servicios de movilidad, conectividad y servicios básicos a través del diseño, planeación y construcción de calles integrales, completas, infraestructura urbana. Mejorar el acceso e inclusión de las personas a servicios artísticos, culturales, deportivos, turísticos, de descanso, de esparcimiento y de desarrollo comunitario, entre otros; a través del diseño, planeación, construcción, operación de equipamientos urbanos y espacios públicos.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

La dependencia entregó un documento donde se señala la vinculación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La dependencia señala la vinculación con el Objetivo 1, Fin de la pobreza. Adicionalmente, como parte de la revisión se recopilo la información, con el fin de complementar lo presentado, encontrando las siguientes vinculaciones:

Propósito del Programa Delegación La Presa Este	Objetivos del Desarrollo Sostenible		Justificación
	Objetivos	Metas	
Que los habitantes de la Delegación La Presa Este cuenten con mejor calidad de vida mediante programas y servicios públicos eficientes.	Objetivo 1. Fin de la pobreza	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.	La vinculación es **indirecta**, ya que cumplimiento del propósito del programa, aporta al cumplimiento del acceso a servicios básicos y mejora de los barrios marginales, con el mantenimiento de vialidades, bacheo, recolección de basura, mantenimiento de áreas verdes y alumbrado y la entrega de apoyos sociales.
	Objetivo 11: Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales. 11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad	

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda incluir la justificación de la vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015. Realizar dicha vinculación se facilita al analizar las metas de cada uno de los objetivos, tal como se realizó en la tabla adjunta.

C. Análisis de la Población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad

Población potencial y objetivo

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

a) Unidad de medida.

b) Están cuantificadas.

c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.

d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Sí

Nivel	Criterios
4	• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y • Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

En el Propósito del programa se define a la población objetivo como "los habitantes de la delegación La Presa Este", señalando las características en el documento denominado Programa Operativo Anual como la "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los servicios básicos, viviendas con piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado", en el mismo documento se menciona la cuantificación,

desagregando por género y edad, sin embargo, no se menciona la unidad de medida, ni la metodología para su cuantificación, fuentes de información, ni el plazo para su revisión y actualización.

Desagregación por género	
Mujeres	Hombres
178,500	171,500
Desagregación por grupo de edad	
0-14 años	59,500
15-44 años	175,000
45-64 años	87,500
65 o más	28,000
Total	**350,000**

Tabla 1 Cuantificación de la población potencial

Fuente: Programa Operativo Anual. Apertura Programática 2020 Delegación La Presa Este.

La dependencia señala que la población potencial se define en el planteamiento del problema como "Los habitantes de la Delegación de La Presa Este", sin embargo, no se cuantifica ni se mencionan las características en los documentos de planeación, sin embargo, considerando que la población potencial y objetivo se definen en el mismo sentido, se puede concluir que la cuantificación de la población potencial es de 350,000 habitantes, es decir la misma cuantificación utilizada para la población objetivo.

Según lo señalado en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2019-2020, las cifras de IMPLAN con base en proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO) 2030 reflejan que la Delegación La Presa Este es la más poblada con 319,187 habitantes.

Durante el ejercicio 2020, como parte del seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora se implementó en las dependencias del Ayuntamiento la elaboración de un diagnóstico del programa, el cual se incluyó en la apertura programática del ejercicio 2021, definiendo a la población potencial, objetivo y atendida.

Como aspecto susceptible de mejora se recomienda incluir en el documento del diagnóstico del programa la unidad de medida, cuantificación, metodología para su cuantificación y/o sus fuentes de información, así como, el plazo para su revisión y actualización, lo anterior, con el fin de contar con toda la información en un solo documento que facilite su revisión.

8. **Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**
   a) **Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.**
   b) **Incluya el tipo de apoyo otorgado.**
   c) **Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.**
   d) **Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

Sí

Nivel	Criterios
4	• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

La dependencia proporcionó el documento normativo denominado Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, cuyo objeto es reglamentar lo relativo a la administración, ejecución, asignación y comprobación del Gasto de Orden Social. El artículo 8 del mencionado reglamento, señala que los apoyos sociales se entregarán a consideración de los sujetos obligados, en este caso la Delegación, valorando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia que implique las condiciones de cada solicitante y su situación como parte de los grupos vulnerables. Se observa que, en el padrón proporcionado, no se detallan estas características, sin embargo, en el expediente físico se encuentra toda la información del beneficiario.

El listado de beneficiarios del ejercicio 2020 entregado se integra por el concepto del apoyo, sector económico o social, nombre del beneficiario, CURP, RFC y monto pagado.

En reglamento y el procedimiento proporcionado se integra un expediente con la información del beneficiario, adjuntando el "Formato único de gasto de orden social", el cual se numera de forma consecutiva.

La solicitud con los datos del beneficiario se captura en el programa denominado Sistema Integral de Atención (SIAT), debido a que los apoyos que se otorgan son una vez al año por beneficiario, cada vez que un ciudadano realiza la solicitud por primera vez, se le solicita su información y actualizando los datos en el padrón.

El padrón se realiza con la finalidad de cumplir con la comprobación del recurso y para revisar que no existan apoyos duplicados. Conforme a lo señalado en el Reglamento y procedimiento, Tesorería al emitir los cheques de

apoyos revisa en el SIAT que no se haya otorgado alguno con anterioridad al ciudadano, esto es posible debido a que el sistema se encuentra enlazado con todas las dependencias y organismos descentralizados.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

En el caso de los apoyos otorgados, el Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en el artículo 16 señala que los apoyos económicos mayores a 140 UMAS, deberán ser respaldados a través de un estudio socioeconómico realizado por la Trabajadora Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM). Los apoyos otorgados son una vez al año, a petición del beneficiario, por lo que se recaba la información cada vez que se realiza la solicitud.

No se recolecta información de no beneficiarios con fines de comparación.

D. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Sí

Nivel	Criterios
4	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

El documento normativo del programa es el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en dónde se identifica el 100% de los objetivos de la MIR.

Matriz de Indicadores para Resultados		Documento Normativo
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana

Fin	Contribuir a elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la delegación la presa este mediante programas y servicios públicos eficientes.	Art. 4 Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
Propósito	Que los habitantes de la Delegación La Presa Este cuenten con mejor calidad de vida mediante programas y servicios públicos eficientes.	Art. 4 Como órganos desconcentrados, tendrán facultades específicas para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire el Presidente Municipal.
P1C1	Ciudadanía organizada y actos de identidad civil registrados.	Artículo 8. VII. Oficialía del Registro Civil. a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno. b) Realizar la inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y demás actos administrativos que la ley y los reglamentos establezcan.
P1C1A1	Confirmación y reestructuración de comites de vecinos.	Artículo 8. V. Departamento de Desarrollo Comunitario. a) Promover la consulta y participación ciudadana en la toma de decisiones en la implementación de las políticas públicas de Gobierno.
P1C1A2	Acercamiento de los servicios del ayuntamiento a las colonias a traves de jornadas y eventos.	Artículo 8. V. Departamento de Desarrollo Comunitario. f) Promover la participación de la comunidad y de sus organizaciones en las tareas sociales y programas de gobierno;
P1C1A3	Proporción de asistencia social a la población de escasos recursos mediante apoyos de ayuda social.	Artículo 8. V. Departamento de Desarrollo Comunitario. h) Coadyuvar con las instituciones públicas y privadas de asistencia social en el alcance de sus objetivos;
P1C1A4	Atención de los registros y tramites del registrado civil.	Artículo 8. V. Departamento de Desarrollo Comunitario. b) Realizar la inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones y demás actos administrativos que la ley y los reglamentos establezcan.
P1C2	Mantenimiento de infraestructura y servicios públicos otorgados.	Artículo 8. IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos.
P1C2A1	Realización de mantenimiento de vialidades con bacheo, motoconformado, señalamiento vial y recolección de basura.	d) En coordinación con la Dirección de Obras e Infraestructura Urbana Municipal Supervisar, coordinar y ejecutar las actividades de mantenimiento vial, correspondiente al señalamiento horizontal y vertical en la estructura vial comprendida dentro de la circunscripción delegacional.
P1C2A2	Ejecución de mantenimiento de áreas verdes y espacios públicos.	Artículo 8. IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. g) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales ejecutar y supervisar el mantenimiento de las áreas verdes en parques, jardines, camellones, glorietas, taludes y panteones, que se encuentran en la circunscripción territorial de la delegación, incluyendo las relativas a programas de adopción u otro programa similar.
P1C2A3	Proporción de mantenimiento de alumbrado.	Artículo 8. IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. f) En coordinación con la Dirección de Servicios Públicos Municipales En materia de Alumbrado Público, Planear, elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, ampliación de la cobertura y mejoramiento de las instalaciones de alumbrado público existentes dentro de los límites de la delegación.
P1C3	Edificaciones y comercios establecidos regulados.	
P1C3A1	Analizado de los tramites de construcción, uso de suelo y de	Artículo 8. IV. Departamento de Obras y Servicios Públicos. d) En coordinación la Dirección General de Gobierno; Dictaminar, autorizar o negar respecto de las solicitudes de movimiento e

	operaciones de comercios establecidos.	instalación de edificaciones preconstruidas, que se realicen dentro de los límites de la Delegación.
P1C3A2	Inspección de inmuebles, construcciones comerciales, habitacionales y operación de comercios establecidos.	

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

a) Nombre.

b) Definición.

c) Método de cálculo.

d) Unidad de Medida.

e) Frecuencia de Medición.

f) Línea base.

g) Metas.

h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Sí

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Se proporcionaron un total de 14 fichas, las cuales cumplen con la información solicitada, excepto por la línea base, sin embargo, la información aparece en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Como parte del seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora a nivel Ayuntamiento, para el ejercicio 2021 el dato de línea base, así como el año de referencia se encuentran incluidos en las fichas de los indicadores, con el fin facilitar el establecimiento de las metas del indicador y el análisis de los resultados obtenidos.

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

a) Cuentan con unidad de medida.

b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.

c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Para el indicador del Fin se estableció la meta del 80% anual, la cual se logró en el cuarto trimestre de acuerdo con lo planeado, contiene unidad de medida y es factible, sin embargo, se observa que la meta establecida es igual a la línea base por lo que se considera que no impulsa el desempeño. Por otra parte, se observa que existe un error en el planteamiento del método de cálculo, ya que se comparan dos variables que no son compatibles, siendo estas el porcentaje de habitantes atendidos por la delegación entre el total de habitantes de la delegación, por lo que no es adecuada. Como aspecto de mejora se señala el establecer un método de cálculo del indicador del Fin que considere los aspectos relevantes del objetivo, es decir, qué se va a medir y en quién se va a medir.

En cuanto al propósito, se estableció una meta modificada de 30.49% en el segundo trimestre y 49.31% para el cuarto trimestre, se considera que no impulsa el desempeño ya que la meta es igual a la línea base establecida del 80%. La fórmula utilizada en el indicador es realizar la suma de los porcentajes obtenidos en las metas de los tres componentes. Se observa que el nombre del indicador no es consistente con el método de cálculo, además de que los aspectos relevantes del objetivo, que son la mejora en la calidad de vida (qué se va a medir) y los habitantes de la delegación (en quién se va a medir), no guardan relación con los elementos del método de cálculo.

Respecto a los tres componentes de la MIR, se estableció la meta anual del 80% en cada uno, las cuales están distribuidas en los cuatro trimestres. Se considera que las metas no impulsan el desempeño ya que la meta es igual a la línea base establecida. En cuanto a las fórmulas de cálculo utilizadas son consistentes con el nombre y se relacionan los factores relevantes del objetivo con los elementos del indicador.

Se observa que el método de cálculo señalado en la MIR para los componentes no corresponde con la meta que se pretende medir, ya que faltan elementos de ponderación, por ejemplo, tomando como base el componente 1, el método de cálculo es: (total de trámites atendidos / total de trámites solicitados por el ciudadano) *100, considerando que en un trimestre se atendieron todos los trámites, el resultado del cálculo sería 100%, no 20% como se establece en la meta, por lo que se observa faltan elementos en el método de cálculo. Como aspecto de mejora se considera replantear la fórmula de cálculo y las metas de los componentes, con el fin de medir el desempeño del programa.

Con relación a las actividades, al igual que en los componentes, se establecieron metas anuales del 80% en cada una, las cuales están distribuidas en los cuatro trimestres. Se considera que no impulsan el desempeño al establecer la meta igual a la línea base. En cuanto a las fórmulas de cálculo utilizadas son consistentes con el nombre y se relacionan los factores relevantes del objetivo con los elementos del indicador. Como aspecto de mejora se considera replantear la fórmula de cálculo y las metas de las actividades, con el fin de medir el desempeño del programa.

Por otro lado, en cuanto a la ponderación establecida en las metas de componentes y actividades, que resulta en 80% anual, se observa que refleja el avance en la meta anual, pero no refleja claramente el logro trimestral, por lo que asignar una meta del 100% en cada trimestre reflejaría claramente el resultado del objetivo planteado.

E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Se encontró complementariedad con el "Programa para el mejoramiento urbano" de orden federal, con el tipo de apoyo que ofrece con la Construcción, renovación y adecuación de infraestructura básica y complementaria. También se encontró que relación con programas del orden estatal, principalmente con los que están a cargo de la Secretaría de Integración y Bienestar Social, en donde se encontró coincidencia con la población a la cual van dirigidos los apoyos según el documento normativo y con el tipo de apoyos, tales como, entrega de apoyos para previsión social, becas para estudiantes, apoyos para mejoramiento de vivienda.

En los documentos presentados por la dependencia no se establecen señalamientos explícitos de las complementariedades con programas en otros niveles de gobierno, por lo que se señala como aspecto susceptible de mejora.

2.2. Planeación y Orientación a Resultados

F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.

b) Contempla el mediano y/o largo plazo.

c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.

d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Sí

Nivel	Criterios
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

La dependencia mostró evidencia de la aplicación de una planeación estratégica, alineada al Plan Municipal de Desarrollo vigente en cual se establecen líneas de acción que contemplan el mediano plazo, así mismo, se presentó la Matriz de Indicadores de Resultados y el Programa Operativo Anual en dónde se establecen los objetivos estratégicos del Fin y Propósito y sus metas e indicadores para la medir los resultados y los recursos asignados. Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de contar con un procedimiento documentado de la elaboración de la planeación estratégica.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.

b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.

c) Tienen establecidas sus metas.

d) Se revisan y actualizan.

Sí

Nivel	Criterios
3	• Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.

La dependencia no proporcionó evidencia de contar con un procedimiento establecido en un documento, sin embargo, se presentó el documento Programa Operativo Anual, donde se establecen las actividades a realizar, los indicadores y las metas a lograr durante el ejercicio, las cuales se mantienen en un monitoreo constante, reflejado en los avances programáticos trimestrales, donde se reportan las metas logradas.

Se presentó el acta circunstanciada del 14 de octubre de 2019, donde el delegado y los jefes de departamento se reunieron para acordar los objetivos de fin y propósito, la elaboración de un reporte trimestral de las actividades programadas, las metas establecidas, así como, la realización de una reunión mensual para el seguimiento de las metas, lo que refleja que la información es conocida por los responsables de los principales procesos del programa.

Como aspecto de mejora, es importante contar con un procedimiento documentado para la elaboración y seguimiento del plan de trabajo, que contemple la difusión del plan, así como, fechas para su revisión y actualización.

G. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.

b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.

c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.

d) De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

17. **Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

18. **¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

19. **¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

20. **A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

H. De la Generación de Información

21. **El Programa recolecta información acerca de:**
    a) **La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.**
    b) **Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**
    c) **Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.**
    d) **Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.**

Sí

Nivel	Criterios
2	• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.

La dependencia no mostró documentos que señalen que se recolecta información de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.

El programa cuenta con el padrón de beneficiarios donde se detalla el tipo y monto de apoyo otorgado.

Según el "Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C.", cuando se trata de apoyos económicos igual o mayor a 140 UMAS, deberán ser respaldados por un estudio socioeconómico realizado por la Trabajadora Social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM), el cual se adjunta al expediente del trámite.

Según el Artículo 10 del citado reglamento, "cada apoyo será por una sola ocasión dentro de un ejercicio fiscal", la dependencia recaba la información del beneficiario cada vez que se realiza la solicitud.

No se recaban las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

a) Es oportuna.

b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.

c) Está sistematizada.

d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.

e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Sí

Nivel	Criterios
3	• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.

Se recolecta información para medir el avance de los indicadores y el avance financiero del programa, los cuales son entregados de manera mensual a la Tesorería Municipal.

La dependencia utiliza el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), en el cual la información se encuentra actualizada, generándose en tiempo real y disponible para realizar su seguimiento. Este sistema se utiliza para el control de la información financiera, presupuestal. Para las solicitudes de los apoyos que otorga el programa se utiliza el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias y organismos descentralizados que otorguen apoyos. Para la generación de los informes de actividades, cada departamento de la delegación se utiliza un sistema distinto, ya que dichos reportes se realizan en coordinación de las Direcciones del Ayuntamiento según corresponda.

Se considera confiable, ya que se somete a la revisión por parte de la Dirección de Presupuestos del Ayuntamiento, quien da seguimiento mensual al cumplimiento de metas.

2.3. Cobertura y Focalización

I. Análisis de cobertura

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

a) Incluye la definición de la población objetivo.

b) Especifica metas de cobertura anual.

c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.

d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Sí

Algunas de las características señaladas se encuentran en diferentes documentos, por ejemplo, el programa define a su población objetivo en el Programa Operativo Anual como: "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los recursos básicos, viviendas con piso de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con vivienda que no cuenta con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado", así mismo, encontramos referencia en la redacción del Propósito de la MIR como "los habitantes de la delegación La Presa Este". Respecto a la meta de cobertura, en la MIR encontramos los productos y servicios que proporciona el programa, de los cuales, algunos están dirigidos a toda la población, tales como, mantenimiento de vialidades, bacheo, mantenimiento del alumbrado, mantenimiento de áreas verdes, así mismo, también se proporcionan servicios de forma directa al beneficiario, por ejemplo, el registro civil y la entrega de apoyos de asistencia social. Los componentes y actividades en la MIR muestran congruencia con lo establecido en el documento normativo y el Plan Municipal de Desarrollo, por lo que se contempla un horizonte de mediano plazo. Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de contar con un documento que realice el resumen de los diversos documentos que establecen la estrategia para atender a su población objetivo, que especifique las actividades, así como las metas de cobertura, que incluya la definición de la población objetivo y que abarque un horizonte de mediano y largo plazo, con el fin enfocar los trabajos realizados por la delegación y los apoyos brindados, generando un mayor impacto en la población y facilite su actualización en el tiempo.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

La dependencia tiene identificada y cuantificada su población objetivo en los documentos de planeación, los cuales según indica la dependencia, se realizan utilizando la información generada por el Instituto Metropolitano de Planeación de Tijuana (IMPLAN), quien utiliza como base las proyecciones del Consejo Nacional de Población (CONAPO).

El programa define a su población objetivo en la redacción del Propósito como "los habitantes de la delegación La Presa Este"; describiendo a la población objetivo en el Programa Operativo Anual (POA) como "Población de bajos recursos que cuenta con viviendas sin los servicios básicos, viviendas con pisos de tierra y calles sin pavimentar. Población de clase media baja con viviendas que no cuentan con todos los servicios o deteriorados, calles en malas condiciones y alumbrado público deteriorado", cuantificada en 350,000 habitantes, por lo que se puede interpretar según esta información que, las características de la población objetivo señaladas en el POA se refiere a la totalidad de dicha población, es decir, la totalidad de la población en la delegación se encuentra en condiciones de vulnerabilidad.

Como parte del seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora en el Ayuntamiento de Tijuana, en la apertura programática del ejercicio 2021 se incluye un documento denominado "Diagnóstico" en donde se definen la población potencial, objetivo y atendida, sin embargo, no se menciona la cuantificación, por lo que, como aspecto susceptible de mejora se señala la importancia de establecer en el citado documento además de la definición de la población objetivo, su cuantificación y metodología, con el fin de dar claridad a la información presentada.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

La dependencia otorga servicios públicos, tales como, registro civil, conformación de comités de vecinos, jornadas y eventos; mantenimiento a infraestructura, vialidades, alumbrado y áreas verdes; permisos de construcción y uso de suelo, además de la entrega de apoyos sociales a su población objetivo.

De las actividades señaladas, únicamente se encuentra cuantificada la población beneficiada por los apoyos sociales, de la cual se cuenta con un padrón y expediente integrado de acuerdo con la normatividad, con un total de 402 apoyos económicos o en especie.

En el caso de las actividades distintas al otorgamiento de apoyos de asistencia social, no se realiza una cuantificación de población atendida, los cuales no se identifican con alguna persona en particular, por ejemplo, el mantenimiento al alumbrado o a las áreas verdes, sin embargo, se recomienda buscar mecanismos para realizar una estimación.

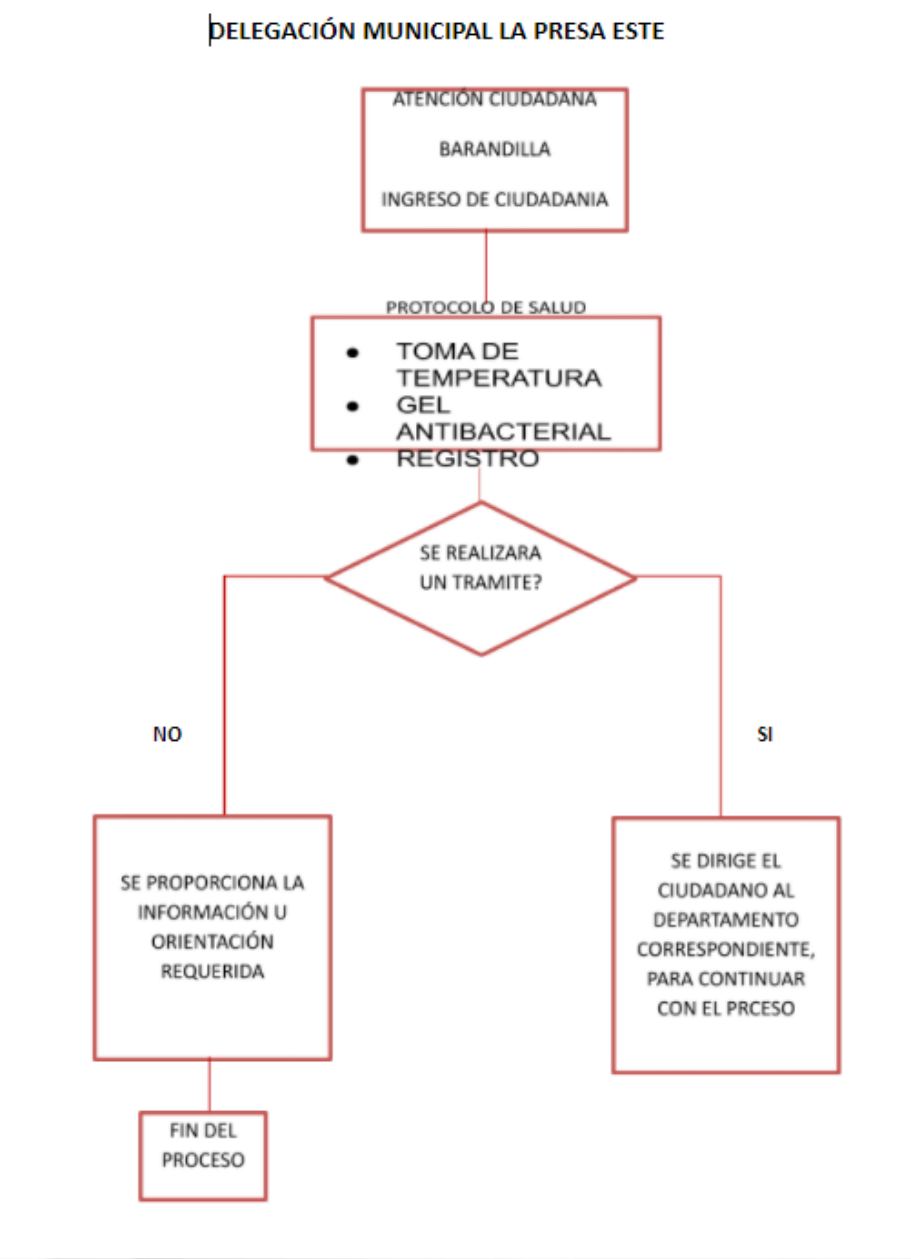
Como aspecto susceptible de mejora se señala la importancia de cuantificar a la población atendida en cada una de las actividades, con el fin de tener elementos para establecer metas adecuadas que impulsen el desempeño, y que permita medir el impacto que tiene el programa en la población objetivo.

2.4. Operación

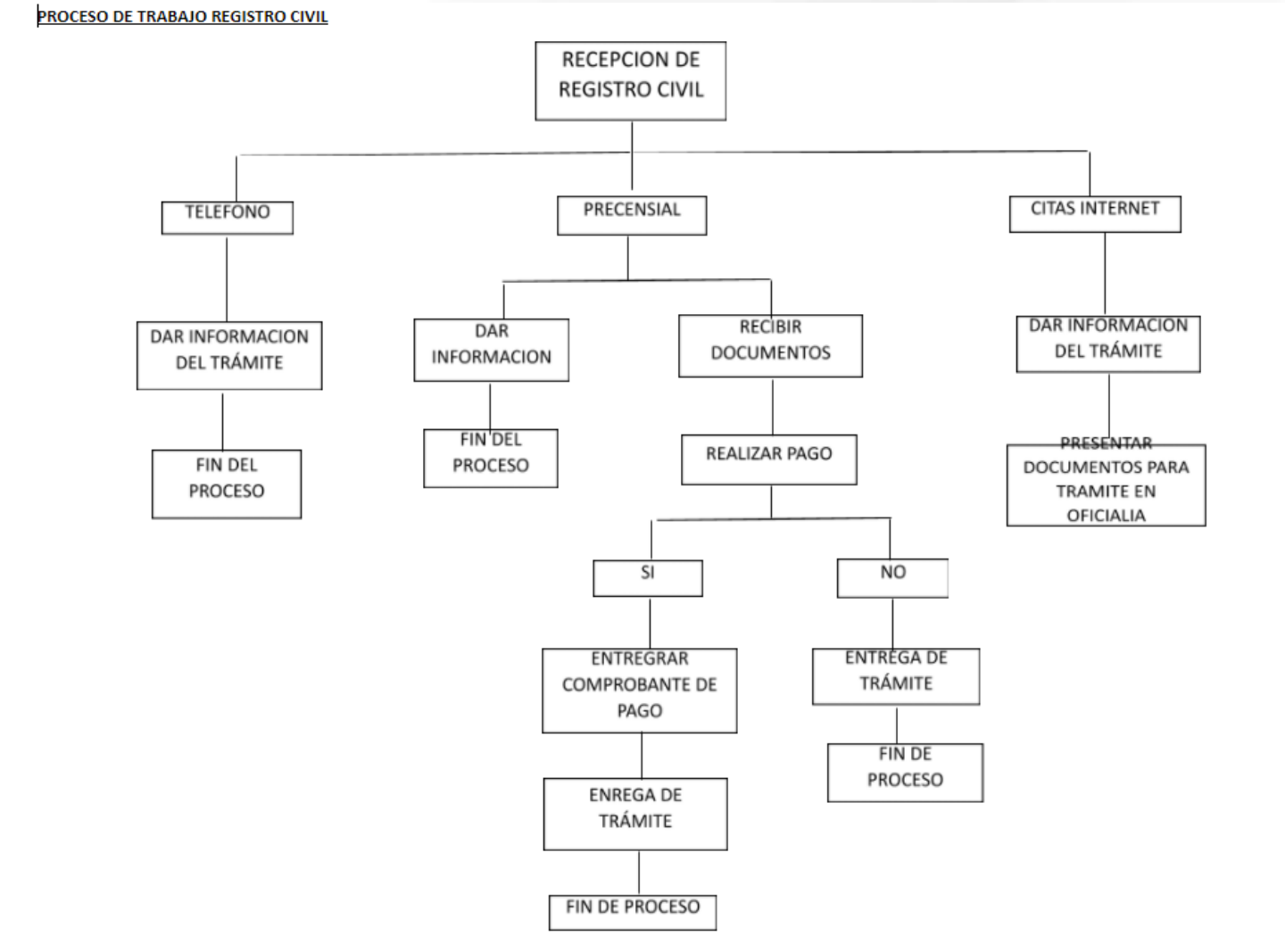
J. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

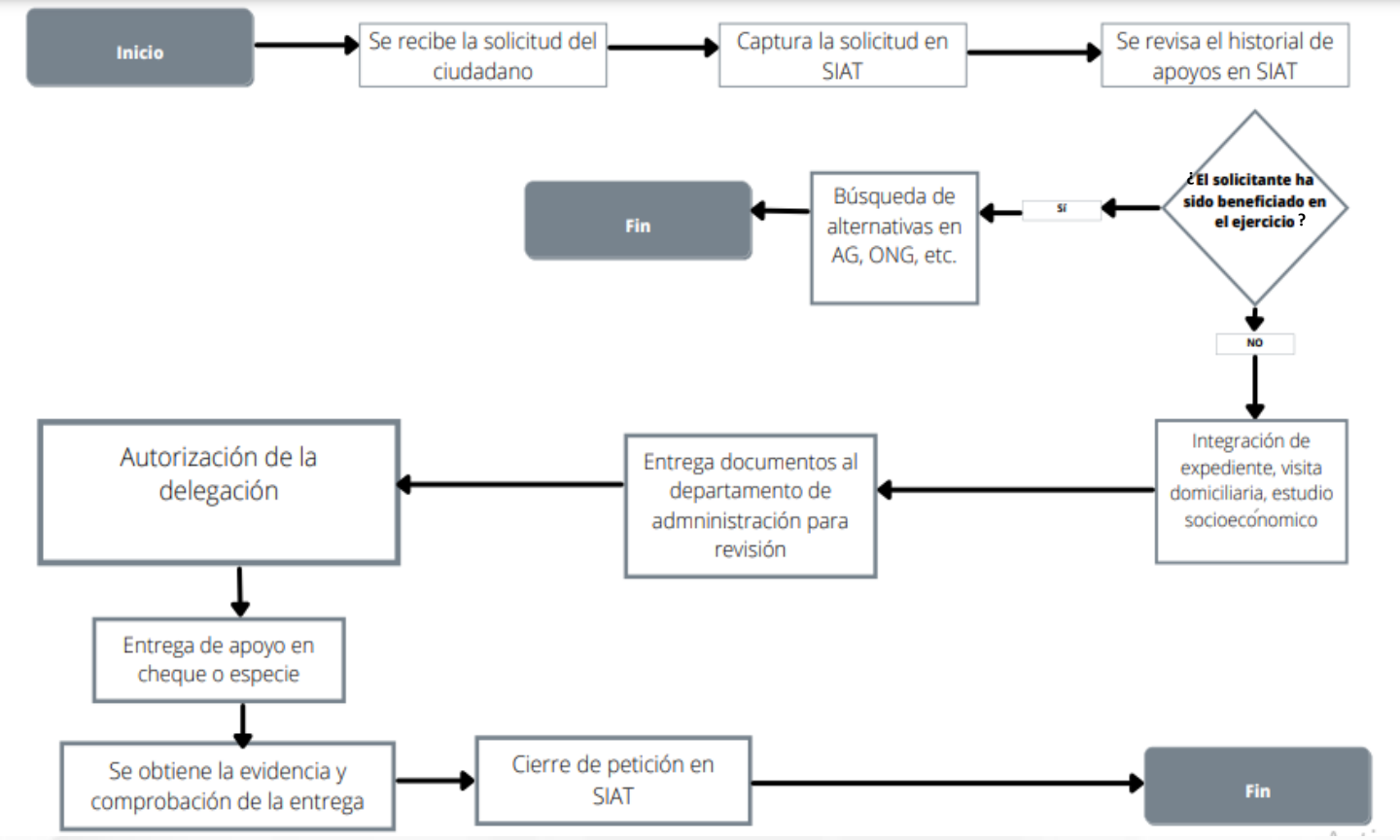
El procedimiento general inicia con la atención de la ciudadanía en barandilla, en dónde se reciben las solicitudes dirigidas a los distintos departamentos.



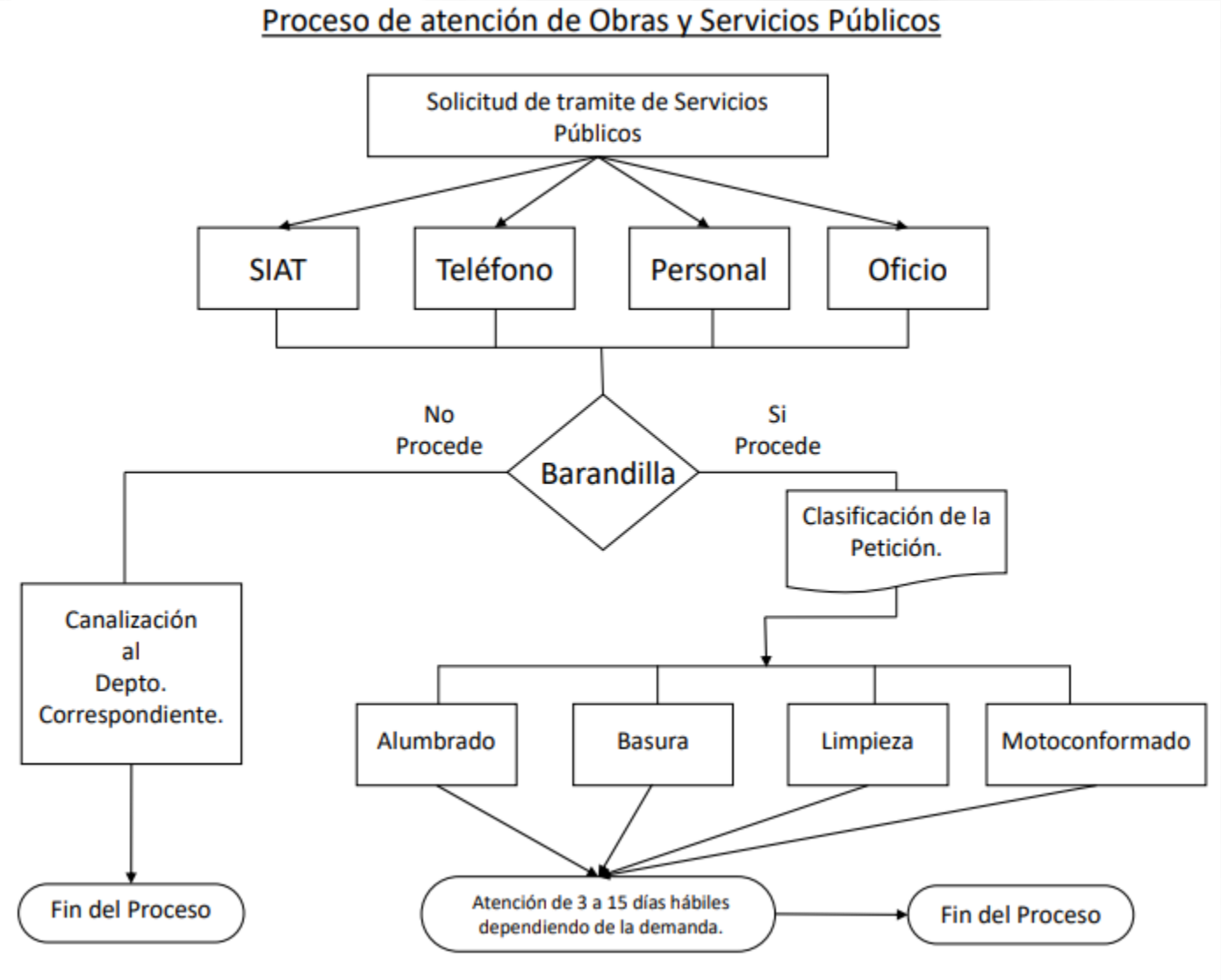
Procedimiento relacionado con el Componente 1 Ciudadanía organizada y actos de identidad civil registrados.



Procedimiento relacionado con la actividad 3 del componente 1 Proporción de asistencia social a la población de escasos recursos mediante apoyos de ayuda social.



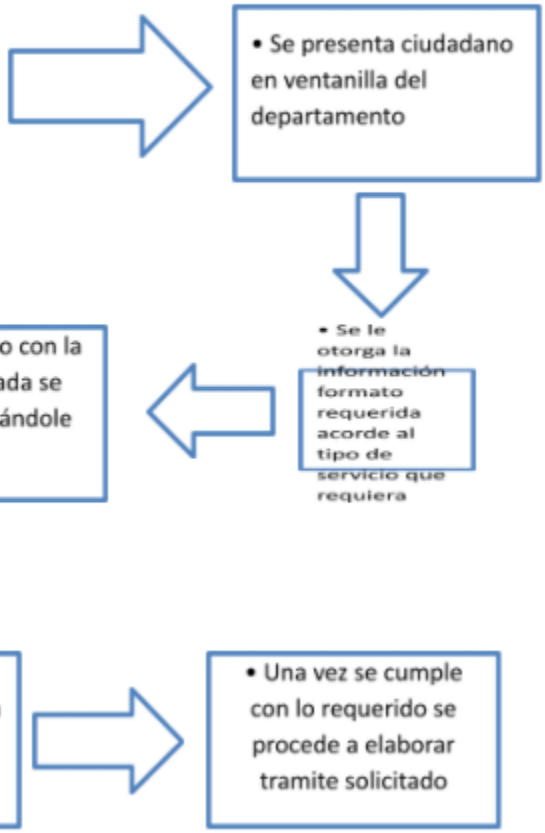
Procedimiento relacionado con el Componente 2 Mantenimiento de infraestructura y servicios públicos otorgados.



Procedimiento relacionado con el Componente 3 Edificaciones y comercios establecidos regulados.

El procedimiento es similar para todos los servicios prestados:

- Edificación
- Usos de Suelo
- Actividades Mercantiles
  - Anuncios
  - Operatividad
  - Apertura Inmediata
- Reporte Ciudadano



27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Sí

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

La dependencia cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT) para la captura de las solicitudes de apoyo social, detallando los datos del solicitante, las características socioeconómicas se obtienen por medio de un estudio realizado por la trabajadora social del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF) o por la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM), el cual se integra al expediente físico y se capturan algunas de las características en el sistema.

El sistema SIAT se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos al interior de la dependencia. El sistema se encuentra enlazado con todos los organismos de la administración pública central, desconcentrada y paramunicipal con el fin de evitar duplicidades en el otorgamiento de apoyos sociales, como lo señala el artículo 27 del Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

a) Corresponden a las características de la población objetivo.

b) Existen formatos definidos.

c) Están disponibles para la población objetivo.

d) Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

Nivel	Criterios
4	• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

El procedimiento para recibir solicitudes de apoyo se detalla en el Artículo 15 del "Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., el cual consiste en presentar la petición en la delegación por medio de escrito libre o por medio del formato que se le proporcione, dependiendo del importe solicitado se realizará el estudio socioeconómico, también se deberán entregar documentación para la integración del expediente y proceder con su valoración. Con base en lo anterior, se considera que están disponibles para su población objetivo, tienen formatos definidos, y están apegados a la normativa.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

a) Son consistentes con las características de la población objetivo.

b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras

c) Están sistematizados.

d) Están difundidos públicamente.

Sí

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

La dependencia señala que por medio del Sistema Integral de Atención (SIAT) se reciben, registran y se da trámite a las solicitudes de apoyo. El solicitante del apoyo acude a la delegación para realizar su solicitud, la cual es capturada por el personal de la delegación en el SIAT, en donde se comparte información con Tesorería del Ayuntamiento para su autorización y posterior entrega.

El reglamento se difunde públicamente.

Como aspecto susceptible de mejora, se señala difundir públicamente el procedimiento con lenguaje sencillo que esté al alcance de toda la población.

Selección de beneficiarios y/o proyectos

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

c) Están sistematizados.

d) Están difundidos públicamente.

Sí

Nivel	Criterios
3	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.

El documento Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., establece el procedimiento para la selección de los beneficiarios, el cual, según el artículo 1 es de observancia para las Autoridades de la Dependencias, Órganos y Entidades de la Administración Pública Municipal Centralizada, Desconcentrada y Descentralizada que tengan aprobado presupuesto para ejecutar partidas de "Ayudas Sociales a Personas". La dependencia utiliza el sistema SIAT para ejecutar el procedimiento, y es utilizado por todas las instancias ejecutoras.

No se especifican claramente los criterios de elegibilidad.

El reglamento se encuentra difundido públicamente en la página del Ayuntamiento de Tijuana:

https://www.tijuana.gob.mx/reglamentos/Municipales/RM_AdministracionEjecucionAsignacionyComprobacion_TJ-BC_25092020.pdf

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.

b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

c) Están sistematizados.

d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Sí

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

La dependencia cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de la selección de beneficiarios, según el artículo 27 del Reglamento para la administración, ejecución, asignación y comprobación del gasto de orden social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C, señala que la Tesorería Municipal es quien revisa que se hayan cumplido con los requisitos establecidos en los trámites de apoyos otorgados y negados, dicho proceso es aplicado por todas las instancias obligadas.

Los mecanismos se encuentran sistematizados, y son conocidos por los operadores responsables del proceso.

Tipos de apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

b) Están sistematizados.

c) **Están difundidos públicamente.**

d) **Están apegados al documento normativo del programa.**

Sí

Nivel	Criterios
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

El otorgamiento de apoyos según señala el artículo 10 del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., se otorgarán por una sola ocasión en un ejercicio fiscal, por lo que el procedimiento contempla la revisión de la base de datos en el Sistema Integral de Atención (SIAT), con el fin de no duplicar apoyos en un mismo ejercicio, dicho procedimiento se utiliza por todas las instancias ejecutoras.

El reglamento se encuentra difundido públicamente en la página del Ayuntamiento de Tijuana.

33. **El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:**

a) **Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**

b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**

c) **Están sistematizados.**

d) **Son conocidos por operadores del programa.**

Sí

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.

Según lo establecido en el artículo 20 del Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, B.C., los expedientes que contengan las solicitudes deberán contener la póliza de cheque con la firma de recibido del beneficiario.

El artículo 18 del citado reglamento señala que al término de cada mes se deberá enviar a la Tesorería Municipal una relación de las personas beneficiadas con los apoyos económicos o en especie, que incluya la fecha de solicitud de la ayuda, nombre del solicitante, motivo de la ayuda, tipo de ayuda y domicilio. Además, esta información debe estar a disposición de la Sindicatura Municipal. En el sistema SIAT se encuentra toda la información relativa a los apoyos. El procedimiento contenido en el Reglamento es conocido por los operadores del sistema.

Por lo que se considera que el mecanismo permite identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa, están estandarizados, sistematizados y son del conocimiento de los operadores del sistema.

Ejecución

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

b) Están sistematizados.

c) Están difundidos públicamente.

d) Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

Nivel	Criterios
2	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.

La dependencia señala que la ejecución de obras se realiza conforme a la "Ley de obras públicas, equipamientos, suministros y servicios relacionados con la misma del Estado de Baja California".

Así mismo, en el artículo 33 fracción I del Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, B.C. señala que corresponde al titular de la delegación el atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad.

El artículo 8 fracción IV, del Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, B.C. señala las facultades y responsabilidades del titular del Departamento de Desarrollo Comunitario, entre ellas el ejecutar las normas y lineamientos en materia de obras bajo la supervisión de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos.

Se mostró un documento del proceso de atención de obras y servicios públicos, en donde se menciona el procedimiento de planeación, presupuesto y contratación, seguimiento y cierre administrativo, detallando lo siguiente:

- Las solicitudes de la ciudadanía se capturan en el SIAT, se reciben por teléfono, de forma personal o por oficio.
- Se revisan en físico las calles solicitadas y se evalúan para determinar las que pueden entrar en la programación, de acuerdo con sus especificaciones y al recurso autorizado,
- Se procede a realizar el presupuesto base de obra, para solicitarle a la DOIUM mediante convenio de coordinación que se celebra entre Delegación y la Secretaria de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental., el trámite de contratación, según el art. 33 fracción I,II, y III de la ley de obras públicas, equipamientos, suministros y servicios relacionados con la misma del estado de baja california.
- Una vez terminado los procesos antes mencionados, se procede a la contratación de la obra.
- Con base en lo anterior, se observa que el procedimiento está estandarizado y apegado al documento normativo de la dependencia.

Respecto a las actividades llevadas a cabo por el programa señaladas en la MIR, se encuentran sustentadas en el mismo artículo 8 del Reglamento citado anteriormente, en dónde se señalan las actividades que deberán realizar cada una de las áreas de la Delegación. Se proporcionaron diagramas de flujo de las actividades de atención ciudadana, entrega de apoyos (P1C1A3) y registro civil (P1C1A4) únicamente.

No se mostró evidencia de que los procedimientos se encuentre sistematizados y difundidos públicamente.

Como aspectos susceptibles de mejora se señala la necesidad de contar con procedimientos, los cuales describan el paso a paso para realizar las actividades de la MIR, indicando claramente el inicio y fin, así como los departamentos responsables; alineados a la normatividad y difundidos públicamente.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.

b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

c) Están sistematizados.

d) Son conocidos por operadores del programa.

Sí

Nivel	Criterios
3	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

El artículo 8 fracción IV, del Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, B.C. señala las facultades y responsabilidades del titular del Departamento de Desarrollo Comunitario, entre ellas el ejecutar las normas y lineamientos en materia de obras bajo la supervisión de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología y la Dirección de Obras y Servicios Públicos.

Se mostró un documento del proceso de atención de obras y servicios públicos, en donde se menciona el procedimiento de planeación, presupuesto y contratación, seguimiento y cierre administrativo, detallando lo siguiente en cuanto al seguimiento:

- Inicio de la ejecución de la obra y apertura de bitácora.
- Elaboración de estimaciones, las que se requieran.
- Elaboración de reportes fotográficos.

- Elaboración de convenios si, así lo requiere la obra.
- Elaboración de acta de entrega a recepción.

No se mostró evidencia de que el procedimiento se encuentre sistematizado.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de contar con un sistema que apoye en el seguimiento de la obra, con el fin de tener información para la toma de decisiones y difusión pública.

K. Mejora y simplificación regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

El 1 de junio de 2020 se derogó la Norma Técnica No.31, relativa a Gastos de Orden Social, ese mismo día entra en vigor el Reglamento Administración Ejecución Asignación y Comprobación Gatos Orden Social, sin embargo, no se reflejaron cambios respecto a los plazos de los solicitantes, en ambos documentos se establece un plazo no mayor a 5 días hábiles para la resolución de su petición contados a partir de la entrega de la documentación requerida. 5 días hábiles para que tesorería expida el cheque a partir de la fecha de autorización.

No se aprecia reducción de tiempos. Se observa la reducción de requisitos, al eliminarse la entrega de la factura de la prestación de servicio como comprobación del gasto. Se agrega la figura del sistema informático como medio de intercambio de información entre las dependencias involucradas en el proceso.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de revisar el procedimiento a efecto de reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes de apoyos.

Organización y gestión

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

La dependencia señala que no se han presentado problemas para entregar los recursos a los beneficiarios, los cuales se realizan por medio de cheque nominativo. Por lo que no se han implementado estrategias al respecto.

Como aspecto susceptible de mejora, se señala la evaluación de otras formas de pago al beneficiario, con el fin de que pueda acceder de una manera rápida al recurso.

L. Eficiencia y economía operativa del programa

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).

b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.

c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).

d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Sí

Nivel	Criterios
3	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.

Se entregó el documento "Programa Operativo Anual", donde se clasifica el presupuesto por cada uno de los objetivos de la MIR clasificando el recurso asignado por capítulo de gasto. Adicionalmente se entregó el desglose del presupuesto general por partida presupuestaria. El control de la información se lleva en el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC). No se presentó información del cierre del ejercicio presupuestario.

En el padrón de beneficiarios de apoyos sociales se relacionan los montos otorgados en efectivo y se señala los apoyos que se dieron en especie, sin embargo, no se indica el valor de dichos apoyos.

No se entregó evidencia de que la dependencia realice el cálculo del gasto unitario.

Como aspecto susceptible de mejora se señala el incluir el valor de los apoyos en especie, con el fin de cuantificar el apoyo otorgado a la población atendida.

Capítulos de gasto	Concepto		Total
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	580,721.52
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	981,626.46
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	385,848.11
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	81,149.93
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	2,320,402.12
	1600	PREVISIONES	0.00
	1700	PAGO PARA ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	0.00
	Subtotal de Capítulo 1000		**4,349,748.14**
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	284,976.81
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	16,419.00
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	0.00
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	1,179,969.33
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	3,648.14
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,931,345.92
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	66,382.80
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	0.00
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	596,357.00
	Subtotal de Capítulo 2000		**4,079,099.00**
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	0.00
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	563,000.00

Capítulos de gasto	Concepto		Total
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	51,000.00
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	0.00
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	648,260.10
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	0.00
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	0.00
	3800	SERVICIOS OFICIALES	25,000.00
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	0.00
	Subtotal de Capítulo 3000		**1,287,260.10**
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	0.00
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	0.00
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	0.00
	4400	AYUDAS SOCIALES	750,000.00
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	0.00
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	0.00
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	0.00
	4800	DONATIVOS	0.00
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	0.00
	Subtotal de Capítulo 4000		**750,000.00**
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	10,000.00
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	15,000.00
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTRAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	0.00
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	0.00
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	0.00
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	12,000.00
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	0.00
	5800	BIENES INMUEBLES	0.00
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	0.00
	Subtotal de Capítulo 5000		**37,000.00**
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	2,363,854.12
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	0.00
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	0.00
	Subtotal Capítulo 6000		**2,363,854.12**
	Total		**12,866,961.36**

Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

El presupuesto asignado, según lo indica la dependencia proviene de Recurso Propio del Ayuntamiento de Tijuana, quien entrega los recursos a la Delegación.

Por fuente de financiamiento	Presupuesto Autorizado 2020	Presupuesto Modificado 2020	Monto devengado al cierre del ejercicio	%
Recurso Propio	12,866,961.36	12,672,368.63	10,741,511.60	84.76%

M. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.

b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.

c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Sí

Nivel	Criterios
3	• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.

Los servicios que presta la Delegación son de servicios públicos, los cuales son coordinados por los distintos departamentos, bajo la supervisión de las secretarías municipales y autoridades coordinadoras centrales. Por lo que cada uno de dichos departamentos utiliza el sistema proporcionado por el área central, quien establece los plazos para su captura. No se mostró evidencia de un mecanismo que permita validar la información capturada.

Para el control y seguimiento de la información programática y presupuestal se utiliza el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), el cual se encuentra enlazado con toda la administración pública central y organismos desconcentrados.

N. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Los objetivos de la MIR del ejercicio evaluado (2020) presentan un cumplimiento del 100% respecto de sus metas establecidas. Respecto a los ejercicios 2019 y 2018 se presentó un cumplimiento al 100% de sus metas establecidas, las cuales al igual que en el ejercicio evaluado se establecieron en 80%.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2020)	Valor alcanzado (2020)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este	Anual	80%	80%	100%	Cumplido
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
Componentes	C1. Porcentaje de respuesta y orientación al ciudadano	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	C2. Porcentaje de atención de servicios públicos e infraestructura	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	C3. Porcentaje de licencias autorizadas	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
Actividades	P1C1A1. Porcentaje de confirmación de vecinos	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A2. Porcentaje de jornadas y eventos	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A3. Porcentaje de apoyos de ayuda social	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C1A4. Porcentaje de registrados y tramites de registro civil	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C2A1. Porcentaje de mantenimiento de vialidades	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido

	P1C2A2. Porcentaje de mantenimiento de áreas verdes	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C2A3. Porcentaje de mantenimiento de alumbrado publico	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C3A1. Porcentaje de análisis de trámites realizados	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido
	P1C3A2. Porcentaje de inspecciones	Trimestral	80%	80%	100%	Cumplido

O. Rendición de cuentas y transparencia

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.

b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.

c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.

d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Sí

Nivel	Criterios
4	• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

Los documentos normativos de la Dependencia se encuentran difundidos y actualizados en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana.

Los resultados del programa, indicadores y metas están disponibles en la página de transparencia de Municipio, donde también se pueden consultar el procedimiento y formatos para solicitar información.

Una de las actividades del programa es la conformación de los comités de vecinos, con el fin de propiciar la participación y acercar los servicios a los ciudadanos.

https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/

https://transparencia.tijuana.gob.mx/art81.aspx

https://transparencia.tijuana.gob.mx/SolicitudInformacion/solicitud.aspx

2.5. Percepción de la Población Atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.

b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.

c) Los resultados que arrojan son representativos.

Sí

Nivel	Criterios
3	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.

No se mostró evidencia de que por parte de la dependencia se aplique un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida. Sin embargo, se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias en el edificio de la delegación, donde los ciudadanos pueden depositar su queja por medio de un formato en dónde anotan sus datos y sus comentarios. El procedimiento para la atención está a cargo de la Sindicatura Procuradora y regulado por la Norma Técnica No. 45, en dónde detalla las modalidades para presentar quejas, pudiendo ser por medio del buzón que se encuentra en la dependencia, la página de internet, línea telefónica (075) y módulos de atención, también se detalla la forma en que se realizará la comunicación con las dependencias y la respuesta al ciudadano. La norma se encuentra difundida públicamente en la página de internet del Ayuntamiento. El formato establecido no cuenta con preguntas para recabar la información, se realiza por medio de la narración de los hechos por parte del ciudadano, por lo que se considera que su aplicación se realiza de manera que no se inducen las respuestas y corresponde a las características de los beneficiarios.

Como aspecto susceptible de mejora, es importante contar con un instrumento que mida el grado de satisfacción de la población atendida respecto de la calidad de los productos y servicios que ofrece la Delegación, así como del procedimiento y atención recibida por parte del personal de la dependencia, aplicado directamente por la dependencia.

2.6. Medición de Resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

a) Con indicadores de la MIR.

b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.

c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.

d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Se documentan los resultados del programa a nivel de Fin y Propósito con los indicadores de la MIR por practicidad, ya que los indicadores son parte de la información que se utiliza para la gestión de recursos y rendición de cuentas. El programa no se había sometido a estudios o evaluaciones con anterioridad.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Sí

Nivel	Criterios
3	• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.

El indicador del Fin tiene una meta del 80%, la cual se logró en la fecha programada. A pesar del resultado positivo, es necesario considerar lo siguiente, según la MIR el Fin establecido es, "Contribuir a elevar el desarrollo humano integral de la ciudadanía de la Delegación La Presa Este mediante programas y servicios públicos eficientes", asignando un indicador que mide el "porcentaje de atención de las necesidades de los habitantes de la Delegación La Presa Este"; al analizar los factores relevantes, podemos identificar "el desarrollo humano integral" (qué queremos medir) y "la ciudadanía de la Delegación" (en quién lo queremos medir), por lo que el indicador establecido no es adecuado y no mide la contribución del programa al Fin.

Al igual que el fin, aunque se tengan resultados favorables, se observa lo siguiente: el objetivo del Propósito se define en la MIR como, "Que los habitantes de la Delegación La Presa Este cuenten con mejor calidad de vida mediante programas y servicios públicos eficientes", asignando el indicador "Porcentaje de atención ciudadana",

que según la interpretación mostrada en la ficha técnica "Muestra el porcentaje de localidad de atención de los servicios, trámites e infraestructura pública", el método de cálculo utilizado es sumar los resultados de los componentes del programa. Analizando lo anterior podemos observar que los factores relevantes del objetivo son: "mejor calidad de vida" (qué se quiere medir) y "habitantes de la Delegación" (en quien se quiere medir), los cuales no fueron considerados para la construcción del indicador, por lo tanto, este no es adecuado para medir que se cumpla el propósito del programa.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.

c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.

d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.

b) **Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**

c) **Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**

d) **La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

No aplica

El programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

a) **Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.**

b) **La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.**

c) **Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**

d) **La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores. En alineación a lo estipulado en el Guion del Análisis de Factibilidad para llevar a cabo una Evaluación de Impacto publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), para que una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir una serie de requisitos del monitoreo de información necesaria para llevarla a cabo.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

No aplica

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores.

3. Resultados

En función de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario como instrumento de la evaluación de Consistencia y Resultados se presenta un resumen semaforizado para una mayor visualización de estos y una valoración por apartado.

3.1. Resumen

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA							
No. PREGUNTA	SEMÁFORO			No. PREGUNTA	SEMÁFORO		
	SEMÁFORO	AMARILLO	VERDE		ROJO	AMARILLO	VERDE
DISEÑO				**OPERACIÓN**			
1			3	26			4
2			3	27			4
3			4	28			4
4			4	29			4
5			4	30			3
6			4	31			4
7			4	32			4
8			4	33			4
9			4	34		2	
10			4	35			3
11			4	36			3
12			4	37			3
13			4	38			3
PLANEACIÓN				39			4
14			3	40			3
15			3	41			4
16			4	42			4
17			4	**PERCEPCIÓN**			
18			4	43			3
19			4	**MEDICIÓN**			
20			4	44			4
21		2		45			3
22			3	46			4
COBERTURA				47			4
23			3	48			4
24			4	49			4
25		2		50			4
				51			4

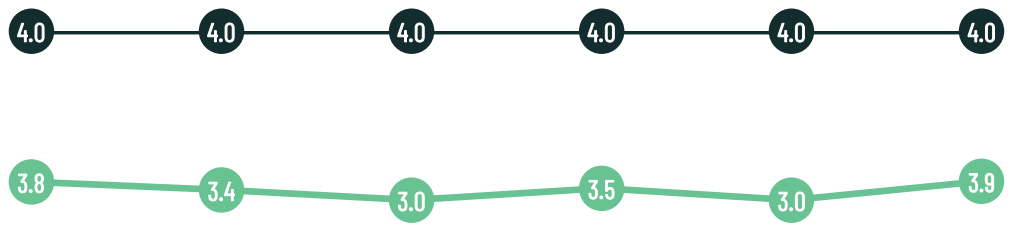
NIVEL	SIGNIFICADO
0	No cumple
1	Cumple con nivel medio
2	
3	Cumple con nivel alto
4	
N/A = 4	

3.2. Valoración por apartado

CONCENTRADO DE VALORES POR NIVEL Y APARTADO													
		I DISEÑO		II PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS		III COBERTURA Y FOCALIZACIÓN		IV OPERACIÓN		V PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA		VI MEDICIÓN DE RESULTADOS	
NIVEL	SIGNIFICADO	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL
0	No cumple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Cumple con nivel Medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2		0	0	1	2	1	2	1	2	0	0	0	0
3	Cumple con nivel alto	2	6	3	9	1	3	6	18	1	3	1	3
4		11	44	5	20	1	4	10	40	0	0	7	28
	Valor de la Sección	13	50	9	31	3	9	17	60	1	3	8	31
	Valor promedio		3.8		3.4		3.0		3.5		3.0		3.9

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.8	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.4	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.0	4.0
Operación	26-42	17	3.5	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.9	4.0
TOTAL	51	51		

APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA



	Diseño	Planeación y Orientación a Resultados	Cobertura y Focalización	Operación	Percepción de la Población Atendida	Medición de Resultados
VALOR ESPERADO	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
VALOR OBTENIDO	3.8	3.4	3.0	3.5	3.0	3.9

TIJUANA
XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

Programa Anual de Evaluación 2021

Evaluación de Consistencia y Resultados

INDECC®
INSTITUTO NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA CAPACITACIÓN CORPORATIVA S.C.

Blvd. Sánchez Taboada 9563-408
Zona Río, Tijuana B.C. México

Tel. (664) 634.1840

www.indecc.com