

XI. CONCLUSIONES

En el tema de diseño, podemos comentar en este apartado, que para el proceso de planeación se requiere determinar el problema nuevamente, basado en un diagnóstico previo que contenga información estadística de fuentes oficiales. Con ello se podrán determinar las causas y consecuencias del problema a atender y determinar la población objetivo que se deberá atender. El programa está alineado a los planes de desarrollo de los tres niveles y también a los de la Agenda para el Desarrollo Post 2015. De manera positiva, el programa encuentra complementariedad con programas estatales y federales. En cuanto a los indicadores, estos son medidos como avances de gestión, lo cual no reflejan la cantidad de población beneficiada, se deben replantear para que la información sea más representativa y se mida el impacto que se causa. El tomar en cuenta y dar seguimientos a los resultados de la evaluación que se realizó del programa en 2016, traerá beneficios en la mejora de la planeación y en los propios beneficiados.

En cuanto al tema de cobertura y focalización, el programa considera a todos los habitantes del municipio de Tijuana, como población objetivo, sin embargo, se considera necesario focalizar el programa a las zonas que registren mayor vulnerabilidad. Establecer estrategias para atender la cobertura en el mediano y largo plazo. El Programa Operativo Anual, no permite medir el avance de población atendida por la forma en que se programaron las metas y los indicadores, ya que está programado en porcentajes de avance de gestión y sus variables no representan información a ese respecto.

Fue posible constatar que la entidad responsable del programa cuenta con sus procedimientos documentados en el manual de procedimientos, así como la normatividad para la entrega de apoyos y los formatos estandarizados como parte de la solicitud de apoyo, que se tiene un sistema para el seguimiento de las personas que reciben apoyo, aunque no con toda la información socioeconómica. Se requiere un procedimiento documentado para la verificación de la entrega de los apoyos. La matriz de marco lógico, con que cuenta la entidad para el ejercicio 2017 tiene vinculación con los documentos normativos de Reglamento Interno y con la norma técnica P-19. Aunque dicha normatividad no ha tenido actualizaciones que mejoren el proceso de entrega de apoyo.

Si bien, la entidad cuenta con un buzón de sugerencias, el cual recaba información por medio de una encuesta que permite que la población evalúe la atención recibida por parte del personal, es imprescindible ampliar este instrumento para cantar datos del perfil de los encuestados e incluir información que tenga relación con el programa a evaluar.

Además, se observa que la entidad responsable del programa da seguimiento a sus indicadores en forma trimestral, pero mide el cumplimiento de los indicadores de Fin y de Propósito en forma anual, por lo que no se presentan avances al mes de junio. En relación a la evaluación de Consistencia y Resultados 2016, esta no presenta comparativos de la situación anterior y posterior de los beneficiarios de los apoyos y no se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación 2016. De igual forma, no se han realizado evaluaciones de impacto al programa.

Tabla 2. "Valoración Final del programa"

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre del Programa: | Atención a Grupos Vulnerables |
| Modalidad: | Institucional |
| Dependencia/Entidad: | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana |
| Unidad Responsable: | Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana |
| Tipo de Evaluación: | Consistencia y Resultados |
| Año de la Evaluación: | Segundo trimestre de 2017 |

| APARTADO | PREGUNTAS | TOTAL | VALOR OBTENIDO | JUSTIFICACIÓN |
|---------------------------------------|------------------|--------------|-----------------------|--|
| Diseño | 1-13 | 13 | 3 | Está alineado a programas nacionales, falta un diagnóstico con datos estadísticos oficiales. Recolecta datos socioeconómicos de beneficiarios. Normatividad alineada a la MML. Los indicadores son de gestión. |
| Planeación y Orientación a Resultados | 14-22 | 9 | 1 | No cuenta con un plan estratégico. No se ha dado seguimiento a los ASM de evaluación de 2016. Recolecta información para dar seguimiento a tipos de apoyo, personas beneficiadas. |
| Cobertura y Focalización | 23-25 | 3 | 1 | No cuenta con una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo. No se conoce la cobertura atendida. |
| Operación | 26-42 | 17 | 3 | Cuenta con procedimientos documentados. Mecanismos para recibir solicitudes, seleccionar beneficiarios, para otorgar apoyos. No tiene documentado procedimiento para verificar entrega de apoyos. Cuenta con sistemas para apoyar el seguimiento del programa. Cuenta con página de transparencia en Internet. |
| Percepción de la Población Atendida | 43 | 1 | 2 | Cuenta con un instrumento para medir la satisfacción del usuario, no considera el perfil del encuestado. No se proporcionó un concentrado de los encuestados. |
| Medición de Resultados | 44-51 | 8 | 2 | No presento evidencias del seguimiento de los ASM de la evaluación de 2016. No se ha realizado evaluaciones externas de impacto. |
| TOTAL | 51 | 51 | | |

| NIVEL | SIGNIFICADO |
|-------|------------------------|
| 0 | No cumple |
| 1 | Cumple con nivel medio |
| 2 | |
| 3 | Cumple con nivel alto |
| 4 | |

| No. PREGUNTA | SEMÁFORO | | | No. PREGUNTA | SEMÁFORO | | |
|--------------|----------|----------|-------|--------------|----------|----------|-------|
| | ROJO | AMARILLO | VERDE | | ROJO | AMARILLO | VERDE |
| 1 | | | 3 | 27 | | | 4 |
| 2 | | | 3 | 28 | | | 4 |
| 3 | 0 | | | 29 | | | 4 |
| 4 | | | 4 | 30 | | | 4 |
| 5 | | | 4 | 31 | | | 4 |
| 6 | | | 4 | 32 | | | 4 |
| 7 | | 2 | | 33 | 0 | | |
| 8 | | | 4 | 34 | | | 4 |
| 9 | | | 4 | 35 | 0 | | |
| 10 | | | 4 | 36 | | | 4 |
| 11 | | | 4 | 37 | | 1 | |
| 12 | | 1 | | 38 | | 2 | |
| 13 | | | 4 | 39 | | | 4 |
| 14 | | 1 | | 40 | | | 4 |
| 15 | | 1 | | 41 | | | 3 |
| 16 | | 1 | | 42 | | | 4 |
| 17 | 0 | | | 43 | | 2 | |
| 18 | 0 | | | 44 | | | 4 |
| 19 | 0 | | | 45 | | 1 | |
| 20 | 0 | | | 46 | | 1 | |
| 21 | | | 4 | 47 | | | 4 |
| 22 | | | 4 | 48 | | | 4 |
| 23 | 0 | | | 49 | | | 4 |
| 24 | | 2 | | 50 | 0 | | |
| 25 | | 2 | | 51 | 0 | | |
| 26 | | | 4 | | | | |

| CONCENTRADO DE VALORES POR NIVEL Y APARTADO | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|----------------|---|----------------|-----------------------------|----------------|------------------------|----------------|--|----------------|---------------------------|----------------|
| | | I | | II | | III | | IV | | V | | VI | |
| | | Diseño | | Diseño Planeación y Orientación a Resultados | | Cobertura y Focalización | | Operación | | Percepción de la Población Atendida | | 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 o cumple con nivel bajo | 1 | 0 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 1 | | 1 | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 2 | Cumple con nivel Medio | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| 3 | | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Cumple con nivel alto | 8 | 32 | 2 | 8 | 0 | 0 | 12 | 48 | 0 | 0 | 4 | 16 |
| Valor de la Sección | | 13 | 41 | 9 | 11 | 3 | 4 | 17 | 54 | 1 | 2 | 8 | 18 |
| Valor promedio | | | 3 | | 1 | | 1 | | 3 | | 2 | | 2 |

