

EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL
“APOYOS DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA ALCALDÍA
IZTAPALAPA, 2021”

I. INTRODUCCIÓN

Esta acción es una herramienta de política pública de continuidad, una acción análoga se realizó en para apoyar a las familias que perdieran un familiar y no tuvieran los medios económicos para solventar los gastos funerarios. De acuerdo con la información de EVALUA, se estima que casi la mitad de la población de la Ciudad de México sufre algún grado de pobreza. Una tercera parte de los habitantes de la capital (32 %) sufre pobreza moderada, el 11.5% pobreza alta; mientras el 6,4% padece pobreza muy alta. A esa situación se sumó, la irrupción de la contingencia sanitaria provocada por la pandemia global de COVID-19. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), por el brote de SARS-CoV-2, causante de la enfermedad respiratoria COVID-19, en virtud del riesgo que suponía su propagación para la población mundial. En México, se registraron los primeros casos de contagio local en los meses subsiguientes, de manera inicial en zonas urbanas con gran densidad poblacional y posteriormente en el resto de la república. Por ser el epicentro de la actividad económica, política y social del país, la zona metropolitana de la ciudad de México es la región que ocupa a la fecha el primer lugar en el número de casos confirmados de COVID-19, y entre los municipios y alcaldías del área metropolitana, Iztapalapa concentra la mayor cantidad de personas contagiadas. Al 17 de noviembre de 2021, en Iztapalapa se han confirmado 154, 324 casos positivos y perdieron la vida 7,969 personas. Las graves condiciones de rezago a que ha sido sometida por años la población de Iztapalapa dificultan el ejercicio de sus derechos al bienestar y la satisfacción de sus necesidades que implican desde los derechos básicos a la alimentación, vivienda, salud, educación, servicios básicos, hasta situaciones como los gastos que generan el fallecimiento de un integrante de la familia. Por ello la necesidad de brindar un servicio funerario digno a las familias que presentan situación de pobreza en nuestra Demarcación.

II. OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La evaluación de esta acción institucional permitirá realizar una valoración de la intervención; se desarrollará a partir de los lineamientos establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Desarrollará el monitoreo de las acciones y la conclusión de metas con los informes trimestrales. Se realizará la evaluación con base en el sistema del Marco Lógico, con dos indicadores, uno de resultados y uno de gestión, con el fin de contener información puntual, precisa y transparente de la acción. También se podrá someter a evaluación externa, que podrá ser realizada en cualquier momento durante la implementación de la acción o posteriormente por el Evalúa. La evaluación interna se realizará con los siguientes elementos: Nivel de objetivo Objetivo Indicador Fórmula de cálculo Unidad de medida

La Evaluación tendrá como objetivo conocer los resultados, así como develar las áreas de oportunidad y aprendizaje; contribuir a la mejora del diseño de la Acción Social.

III. Módulo de indicadores de resultados

DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS

A continuación, se presentan los componentes que conforman el programa, así como los indicadores y resultados.

Información de referencia

3.1 Nombre del programa social.

Apoyos de servicios funerarios en la Alcaldía Iztapalapa, 2021

3.2 Unidades responsables. La unidad administrativa responsable será la Dirección General de Inclusión y Bienestar Social a través de la Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios. El área operativa de la ejecución y seguimiento de la presente acción institucional será la Subdirección de Inclusión Social.

3.3 Año de Inicio del programa. 2019

Antecedentes del programa social. Esta acción es una herramienta de política pública de continuidad, se realizó para apoyar a las familias que perdieran un familiar y no tuvieran los medios económicos para solventar los gastos funerarios. Problema o necesidad social que atiende la acción. De acuerdo con la información de EVALUA, se estima que casi la mitad de la población de la Ciudad de México sufre algún grado de pobreza. Una tercera parte de los habitantes de la capital (32 %) sufre pobreza moderada, el 11.5% pobreza alta; mientras el 6,4% padece pobreza muy alta. A esa situación se sumó, la irrupción de la contingencia sanitaria provocada por la pandemia global de COVID-19. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), por el brote de SARS-CoV-2, causante de la enfermedad respiratoria COVID-19, en virtud del riesgo que suponía su propagación para la población mundial. En México, se registraron los primeros casos de contagio local en los meses subsiguientes, de manera inicial en zonas urbanas con gran densidad poblacional y posteriormente en el resto de la república. Por ser el epicentro de la actividad económica, política y social del país, la zona metropolitana de la ciudad de México es la región que ocupa a la fecha el primer lugar en el número de casos confirmados de COVID-19, y entre los municipios y alcaldías del área metropolitana, Iztapalapa concentra la mayor cantidad de personas contagiadas. Al 17 de noviembre de 2021, en Iztapalapa se confirmaron 154, 324 casos positivos y han perdido la vida 7,969 personas. Las graves condiciones de rezago a que ha sido sometida por años la población de Iztapalapa dificultan el ejercicio de sus derechos al bienestar y la satisfacción de sus necesidades que implican desde los derechos básicos a la alimentación, vivienda, salud, educación, servicios básicos, hasta situaciones como los gastos que generan el fallecimiento de un integrante de la familia. Por ello la necesidad de brindar un servicio funerario digno a las familias que presentan situación de pobreza en nuestra Demarcación.

Con el incremento en el número de defunciones a causa de la COVID-19, el 17 de abril de 2020, el Gobierno de la Ciudad de México implementó un programa para brindar servicios funerarios gratuitos a los familiares de las personas fallecidas por COVID-19. Sin embargo, dicho programa se ha centrado su atención en las personas que fallecen en alguno de los hospitales a cargo de las autoridades sanitarias de la ciudad, en menoscabo de las personas cuya defunción ocurre en otros sitios.

3.4 Objetivos. Proporcionar un servicio funerario a personas con índice de desarrollo bajo y muy bajo así como a poblaciones prioritarias como adultos mayores que no cuentan con familiares cercanos, personas en situación de calle y familias encabezadas por mujeres que pierden algún integrante de la familia y su economía familiar no cuenta con los recursos económicos para desembolsar un gasto de esta naturaleza, familias que presentan situación de pobreza en la demarcación de Iztapalapa, que por su situación no pueden absorber el costo de un servicio funerario. En la entrega del apoyo se dará preferencia a familias encabezadas por mujeres, adultos y adultas mayores sin familiares, personas con discapacidad, personas en situación de calle y especialmente aquellas que habitan en las unidades territoriales con bajo índice de desarrollo.

3.5 Descripción de las estrategias.

1.- La acción social se dará a conocer en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la página electrónica de la Alcaldía <http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx>,

2.-Se apoya a las personas de que vivan en unidades territoriales con menores índice de desarrollo dentro de la Demarcación de Iztapalapa o bien sean mujeres cabezas de familia quienes tengan dificultad para cubrir gastos funerarios en caso del fallecimiento de algún familiar directo, personas mayores sin familia, personas con discapacidad y en situación de pobreza.

3.- La Subdirección de Inclusión Social revisará la documentación y en caso de que ésta cumpla con todos los requisitos establecidos, generará un folio de incorporación a la acción social; Por orden de prelación se otorgará el apoyo en especie para servicios funerarios de algún familiar, quién a su vez realizará el trámite de manera personal.

4.- Deben cubrir los siguientes: para ser beneficiario de esta acción social, las personas solicitantes deberán comprobar ser residentes de la Alcaldía de Iztapalapa y presentar lo siguiente en copia y original para cotejo: 1. Solicitud por escrito; 2. Identificación oficial vigente con fotografía (INE, cartilla de identidad postal); 3. Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor de tres meses; 4. Acta de defunción; 5. Las personas servidoras públicas de la Alcaldía elaborarán un estudio socioeconómico para identificar las medidas básicas de los

indicadores que justifiquen que son familias que cumplen con la condición de pobreza y pobreza extrema. Las personas solicitantes deberán entregar la petición con los requisitos mencionados en la Subdirección de Inclusión Social.

3.6 Padrón de Beneficiarios. Indicar si se publicó en 2021 para consultarse.

Para dar cumplimiento con lo anterior, se publicó esta acción en la página de la Alcaldía Iztapalapa, dando a conocer el link <http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html> en el apartado 2021 los padrones de Beneficiarios de los Programas Sociales y Acciones Sociales ejecutados en la Alcaldía Iztapalapa en el Ejercicio Fiscal 2021.

IV Información Presupuestal

Clave Presupuestaria 2.1

Clave de la partida presupuestaria es la 4419 denominada “Otras ayudas sociales a personas”

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto.

En la siguiente tabla se Integra la información referente al del presupuesto aprobado y ejercido del periodo señalado, de acuerdo con el capítulo de gasto correspondiente.

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO DEL PERIODO 2018-2021 POR CAPITULO DE GASTO						
CAPÍTULO DE GASTO	2019		2020		2021	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
2000	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3000	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4000	\$1,198,800.00	\$660,400.00	\$1,100,000.00	\$1,073,150.00	\$3,000,000.00	\$1,263,650.00
TOTAL	\$1,198,800.00	\$660,400.00	\$1,100,000.00	\$1,073,150.00	\$3,000,000.00	\$1,263,650.00

Descripción detallada del presupuesto durante el año fiscal 2021.

Primero:

Se estableció la programación presupuestal en las Reglas de Operación del Programa Social Apoyo a gastos funerarios en la Alcaldía de Iztapalapa.

El presupuesto total autorizado para el ejercicio fiscal 2021 de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) de la partida 4419 denominada "Otras ayudas sociales a personas".

Sin embargo se realizó un ajuste presupuestal para atender otros programas también prioritarios por lo que se terminó ejerciendo 199 servicios que corresponden a 1, 263.650 para el año 2021.

APOYO DE GASTOS FUNERARIOS EN LA ALCALDIA IZTAPALAPA			
	2019	2020	2021
SERVICIOS PROGRAMADOS	175	173	472
SERVICIOS EJECUTADOS	104	169	199

EN DONDE LA PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL FUE LA SIGUIENTE:

AÑO	2019		2020		2021	
	Beneficiarios	Monto Ejercido	Beneficiarios	Monto Ejercido	Beneficiarios	Monto Ejercido
1er. Trim.	0	\$ -	31	\$ 196,850.00	68	\$ 431,800.00
2o. Trim.	20	\$ 127,000.00	63	\$ 400,050.00	43	\$ 273,050.00
3er. Trim.	47	\$ 298,450.00	48	\$ 304,800.00	46	\$ 292,100.00
4o. Trim.	37	\$ 234,950.00	27	\$ 171,450.00	42	\$ 266,700.00
TOTAL	104	\$660,400.00	169	\$1,073,150.00	199	\$1,263,650.00

V Análisis e indicadores

Se integran los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. Estos indicadores son aquellos contenidos en las reglas de operación del años 2019, 2020,2021

1.Principales Indicadores de la problemática que atiende el programa

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia/Periodo de cálculo	Meta	Medios de Verificación
Propósito	Proporcionar un apoyo para gastos funerarios a familias en pobreza, con la finalidad de no afectar su economía y auxiliar en situaciones complicadas como es el fallecimiento de un familiar.	Porcentaje de personas en situación de pobreza usuarias por esta acción	(Número de beneficiarios que obtuvieron los apoyos económicos que otorga la acción social / Número de población beneficiaria programada) * 100	Porcentaje	Semestral	98%	Base de datos y encuestas
Componente	Realizar los trámites con mayor eficacia	Porcentaje de trámites concluidos en la primer semana	Porcentaje de trámites realizados contra trámites concluidos en la primera semana	Porcentaje	Semestral	100%	Base de datos de los beneficiarios

INDICADORES DE GESTIÓN.

2. COMPONENTES QUE PLANTEAN LOS LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN.

TABLA: INDICADOR NIVEL PROPÓSITO

3.2.1 Nombre del indicador:	Porcentaje de personas en situación de pobreza usuarias por esta acción.
3.2.2 Descripción:	Proporcionar un apoyo para gastos funerarios a familias en pobreza, con la finalidad de no afectar su economía y auxiliar en situaciones complicadas como es el fallecimiento de un familiar.
3.2.3 Método de cálculo:	(Número de beneficiarios que obtuvieron los apoyos económicos que otorga la acción social / Número de población beneficiaria programada) * 100
3.2.4 Frecuencia de Medición:	Anual
3.2.5 Sentido del indicador:	Ascendente
3.2.6 Línea Base	2019
3.2.7 Año de Línea Base	2019
3.2.8 Resultado comparativo del indicador	Indicador de propósito en el año 2019: $104/175*100= 59.4\%$ Indicador de propósito en el año 2020: $169/173*100= 97.6\%$ Indicador de propósito en el año 2021: $199/472*100= 42\%$

3. Metas Físicas

Se proporcionarán hasta 472 Servicios Funerarios a personas en pobreza, que contemplan ataúd, traslado del cuerpo al lugar de velación y al lugar de entierro o incineración, accesorios para el velorio y transporte de personas al panteón en la Ciudad de México

El presupuesto total autorizado para el ejercicio fiscal 2021 de \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) de la partida 4419 denominada "Otras ayudas sociales a personas Autorizado 472 Hasta \$6,350.00

Categoría	Número de servicios	Monto por servicio	Presupuesto Autorizado
Servicios Funerarios	472	6,350	Hasta \$3,000,000.00

4. Montos entregados:

AÑO	2019		2020		2021	
Trimestre	Beneficiarios	Monto Ejercido	Beneficiarios	Monto Ejercido	Beneficiarios	Monto Ejercido
1er. Trim.	0	\$ -	31	\$ 196,850.00	68	\$ 431,800.00
2o. Trim.	20	\$ 127,000.00	63	\$ 400,050.00	43	\$ 273,050.00
3er. Trim.	47	\$ 298,450.00	48	\$ 304,800.00	46	\$ 292,100.00
4o. Trim.	37	\$ 234,950.00	27	\$ 171,450.00	42	\$ 266,700.00
TOTAL	104	\$660,400.00	169	\$1,073,150.00	199	\$1,263,650.00

5. Análisis y evolución de la Cobertura.

Se apoya a las personas de que vivan en unidades territoriales con menores índice de desarrollo dentro de la Demarcación de Iztapalapa o bien sean mujeres cabezas de familia quienes tengan dificultad para cubrir gastos funerarios en caso del fallecimiento de algún familiar directo, personas mayores sin familia, personas con discapacidad y en situación de pobreza.

Se atendió como prioridad a las personas que viven en zonas de pobreza y pobreza extrema en la demarcación, y que no tenían acceso a un trabajo remunerado y que hayan fallecido por COVID.

Cobertura del Programa Social

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	267mil 971 personas que realizan actividades no remuneradas en Iztapalapa.	INEGI 2010
Objetivo	251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad.	Encuesta Intercensal 2015. INEGI.
Atendida	Se atendieron 2,011 personas durante el ejercicio fiscal 2021	De acuerdo con el padrón publicado en la página de la Alcaldía, el vínculo electrónico donde puede consultarse: http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html

6. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2021

En este cuadro se describe la población objetivo y población atendida del programa social durante el 2021 y presenta la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir el porcentaje de cobertura del programa.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población atendida (B)	Cobertura (B/A) *100	Observaciones
Descripción		Beneficiarios	Beneficiarios entre población objetivo	
Cifras 2019	175	104	No aplica	No aplica
Cifras 2020	173	169	47 %	
Cifras 2021	479	199	99 %	

En el 2019, de acuerdo con la información de EVALUA, se estima que casi la mitad de la población de la Ciudad de México sufre algún grado de pobreza. Una tercera parte de los habitantes de la capital (32 %) sufre pobreza moderada, el 11.5% pobreza alta; mientras el 6,4% padece pobreza muy alta.

Indicadores	Porcentaje		Población	
	2015	2020	2015	2020
Estratos de NBI				
a. Pobreza muy alta	9,13	7,43	165.578	134.777
b. Pobreza alta	16,78	15,81	304.323	286.679
c. Pobreza extrema¹ (a+b)	25,91	23,24	469.901	421.456
d. Pobreza moderada	46,02	45,13	834.685	818.580
e. Pobreza Total² (c+d)	71,93	68,37	1.304.586	1.240.036
f. Satisfacción mínima	12,65	13,63	229.491	247.225
g. Estrato medio	15,37	17,90	278.824	324.734
h. Estrato alto	0,04	0,10	782	1.813
Total sin pobreza ³ (f+g+h)	28,07	31,63	509.097	573.772
Población total	100,00	100,00	1.813.683	1.813.808

Indicadores	Porcentaje		Población	
	2015	2020	2015	2020
Indicadores parciales de NBI				
Vivienda	56,66	57,74	1.027.554	1.047.377
Salud	54,06	50,18	980.420	910.167
Seguridad Social	52,31	46,91	948.756	850.890
Educación	30,17	28,83	547.104	522.839
Bienes Durables	45,13	41,52	818.564	753.062
Adecuación Sanitaria	34,63	35,47	628.102	643.299
Energía	1,76	1,17	31.922	21.233
Internet	50,22	23,33	910.781	423.228
Teléfono	6,28	2,63	113.987	47.779

Con base en el análisis anterior, se realizó la siguiente valoración (satisfactoria, parcial y no satisfactoria)

En las Reglas de Operación 2021, se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2021	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción	421.456 personas que viven en pobreza extrema		a
	Datos estadísticos	EVALUA 2015-2020		De acuerdo con el INEGI se obtuvo la población potencial.
Población Objetivo	Descripción	134.777 personas que viven en pobreza alta que viva con más de 3 carenciasw	Satisfactorio	La población objetivo se encuentra bien identificada.
	Datos estadísticos	EVALUA 2015-2020		De acuerdo con el INEGI se obtuvo la población.
Población Atendida	Descripción	Se atendieron 199 personas durante el ejercicio fiscal 2021.	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.
	Datos estadísticos	Padrón	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.

7. Análisis del padrón de beneficiarios.

Análisis de la Cobertura. Con base en el padrón de beneficiarios, se calcularon los siguientes elementos y se presenta la información de manera gráfica.

A) Distribución por sexo

DESCRIPCION	2021	
	199	
a) Distribución por sexo.	F	M
		135

B) Distribución por Colonia

COLONIAS	SERVICIOS OTORGADOS
12 DE DICIEMBRE	1
2DA AMPLIACION DE SANTIAGO ACAHUALTEPEC I	1
AMPL. POLVORILLA	1
AMPL. RICARDO FLORES MAGON	1
AMPL. TENORIOS	1
BARRIO SAN LUCAS	1
BARRIO SAN PABLO	1
BARRIO SANTA BARBARA I	1
CACAMA	1
CERRO DE LA ESTRELLA I	1
CITLALLI	1
DESARROLLO URBANO QUETZALCOATL I	1
EL RETOÑO	1
EL TRIUNFO	1
ESTRELLA DEL SUR	1
FRANCISCO VILLA	1
FUEGO NUEVO	1
IXTLAHUACAN	1
JARDINES DE SAN LORENZO	1
JUAN ESCUTIA I	1
JUAN ESCUTIA III	1
LA ERA	1
LOC DOXEY	1
LOMAS DE LA ESTANCIA I	1
LOMAS DE SAN LORENZO I	1
LOMAS DE SAN LORENZO II	1
BARRIO SAN MIGUEL	2
BARRIO SAN PEDRO	2

BUENAVISTA II	2
CARLOS HANK GONZALEZ	2
CONSEJO AGRARISTA MEXICANO II	2
EL SANTUARIO	2
EL SANTUARIO AMPL.	2
EL TRIANGULO	2
LA PLANTA	2
LAS PEÑAS I	2
LEYES DE REFORMA 1a. SECC.	2
LOMAS DE LA ESTANCIA II	2
LOMAS DE ZARAGOZA	2
2° AMPL. DE SANTIAGO ACAHUALTEPEC II	3
BUENAVISTA I	3
CHINAMPAC DE JUAREZ III	3
DESARROLLO URBANO QUETZALCOATL III	3
EJERCITO CONSTITUCIONALISTA	3
LOMAS DE SANTA CRUZ	3
AÑO DE JUAREZ	4
BARRIO SAN IGNACIO	4
LEYES DE REFORMA 3RA SECC II	4
CAMPESTRE POTRERO	5
CONSEJO AGRARISTA MEXICANO I	5
DESARROLLO URBANO QUETZALCOATL II	7

C) Distribución por nivel de escolaridad: Facilitadores (beneficiarios indirectos)

	NIVEL DE ESTUDIO	
	d) Distribución por nivel de escolaridad.	SIN ESTUDIO
PRIMARIA		35
SECUNDARIA		93
BACHILLERATO		51
LICENCIATURA		14

D) Distribución por ocupación

	OCUPACION	
	e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.	
	AMA DE CASA	45
	ARQUITECTA	1
	AYUDANTE DE ALBAÑIL	4
	AYUDANTE DE COMERCIO	14
	CHOFER	4
	COMERCIANTE GENERAL	54
	COSTURERA	1
	DESEMPLEADO	6
	EMPLEADO GENERAL	46
	ELECTRICISTA	1
	ESTUDIANTE	5
	GUARDIA DE SEGURIDAD	3
	HERRERO	1
	OBRERO	7
	PLOMERO	1
	PROMOTOR	3
	PENSIOANDO	1
	SECRETARIA	1
	SUPERVISORA DE OBRAS	1

E) Distribución por grupos de edad

f) Distribución por grupos de edad.	RANGO DE EDAD	
	DE 18 A 59 AÑOS	DE 60 A 75 AÑOS
	181	18

IV. Módulo de análisis cualitativo

Módulo de Análisis Cualitativo

Por las características de este programa, se presentan la matriz de **hallazgos y recomendaciones** para darle su lugar al componente de Cuidadoras:

A) Matriz de hallazgos y recomendaciones

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	1.1-Programa con aceptación de la gente. -El programa otorga apoyos directos. -Existe orden en el trabajo. -Buena relación entre responsables del programa -Excelente control en el manejo de los datos y expedientes.	1.1.1 El programa contribuye a que se ejecute el Derecho al Cuidado a través del establecimiento de un sistema que otorga servicios públicos, entrega apoyos económicos, herramientas y técnicas.
2. Obstáculos y brechas	2.1 Cobertura limitada.	2.1.1 Proporcionar la información y orientación correcta para una mejor atención.
3. Áreas de oportunidad	3.1 Ampliar la cantidad de beneficiarios. -Ampliar la cantidad de apoyos. -La participación de la gente durante el proceso.	3.1.1 Tener la documentación de manera oportuna para no generar retrasos en la facturación para el pago oportuno a la empresa
4. Satisfacción de beneficiarios.	4.1 Con el estudio de satisfacción de los beneficiarios de esta acción social se da seguimiento oportuno a las deficiencias que se puedan detectar,	4.1.1 Concebido como derecho al bienestar de los ciudadanos de la Alcaldía Iztapalapa debemos constatar que los servicios sean entregados oportuna y eficazmente a los beneficiarios de acuerdo a lo publicados en las reglas de operación.

V. Satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Encuesta de satisfacción del programa social “Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2021”.

¿Por qué hay que medir la satisfacción de los beneficiarios sobre Apoyo de gastos funerarios en la, Alcaldía de Iztapalapa 2021?

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, consideró el brote de virus SARS-CoV-2 (COVID 19), como una pandemia, por lo que la Alcaldía Iztapalapa implementa varias medidas urgentes para combatir el brote. A fin de hacer frente a dicha pandemia y para prevenir el riesgo de contagio, la Alcaldía Iztapalapa realizó diversas medidas, como fueron la suspensión de labores, restricción de actividades públicas y la reducción de actividades administrativas, entre otras.

El servicio debe medirse con estos instrumentos para verificar que en estas circunstancias de igual manera se hayan dado de manera eficiente los servicios.

Para ello es importante tener relación con las normas y modelos de gestión, por lo cual esta encuesta se basa en lo siguiente:

Resulta evidente que nuestra población ha de tener una consideración preferente dentro de la gestión dentro de la Alcaldía. Así, el primero de los ocho principios de gestión de la calidad (en los que se basan la familia de normas ISO 9000) sugiere que las organizaciones adopten un enfoque al cliente, en nuestro caso va dirigido a nuestros beneficiarios del programa Apoyo a gastos funerarios en la Alcaldía Iztapalapa.

En este mismo sentido se orienta la Norma UNE-ENISO 9001, cuyo objetivo final es aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, lo que supone una muestra más de la importancia que se le concede al mismo. Así, en esta norma, se establece específicamente que las organizaciones deben determinar los métodos correspondientes para obtener información acerca de la satisfacción de sus clientes, en este caso de nuestros beneficiarios.

Parece, por tanto, oportuno considerar todas las actividades de medición de la satisfacción de nuestros beneficiarios como un proceso más e integrarlo dentro del sistema de gestión de la Alcaldía, de forma que se garantice su realización sistemática y de la manera más eficaz y eficiente posible.

CONSIDERACIONES PREVIAS A NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.

Para evaluar la satisfacción de nuestros beneficiarios se puede obtener la información de dos maneras diferentes: directa o indirectamente.

MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN

En la bibliografía especializada destacan sobremanera dos modelos teóricos de medición directa de la satisfacción de clientes: el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF.

En nuestro caso utilizaremos el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente (beneficiario) ya que se molesta menos al entrevistado, sólo se le pregunta una vez por cada ítem.

Los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos.

Además, aunque pudiera pensarse lo contrario, con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta de Satisfacción Global relacionada con el programa permite analizar, también, la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado.

OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN

Medir una satisfacción puntual de nuestro beneficiario tras una experiencia concreta.

POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

Nuestra muestra poblacional será del 20 % de los beneficiarios totales (40 beneficiarios), el cual se llevó a cabo por vía telefónica, para poder alcanzar las respuestas.

ELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA

A la hora de decidir el método de recogida de datos sobre la satisfacción de nuestros beneficiarios juega un papel crucial el número total de nuestra muestra poblacional.

En nuestro caso lo más conveniente es realizar una encuesta de satisfacción.

Escala de Likert nos ayuda evaluar los procesos internos del proceso del programa.

Reglas de Bowley para la redacción de las preguntas

Las preguntas deben:

- ❖ Ser relativamente pocas
- ❖ Formularse de manera que requieran una respuesta numérica, una afirmación o negación o la elección de una categoría de respuesta.
- ❖ Realizarse de manera que no se levanten prejuicios.
- ❖ No ser indiscretas sin necesidad.
- ❖ Corroborar en la medida de lo posible.
- ❖ Estar hechas de forma que contesten de manera directa e inequívoca al punto de información deseado.

Por lo cual nuestro cuestionario queda de la siguiente forma:

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS BENEFICIARIOS DE LA ACCIÓN SOCIAL “APOYOS DE SERVICIOS FUNERARIOS EN LA ALCALDÍA IZTAPALAPA, 2021”



**Alcaldía
IZTAPALAPA**

Nombre completo: _____ **Fecha:** _____

La Alcaldía de Iztapalapa agradece tus comentarios y sugerencias, nos interesa contar con tú opinión para seguir mejorando.

Por favor rellena con una X la casilla correspondiente.

Valore del 1 al 5 su grado de satisfacción donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

	Muy Insatisfecho 1	2	3	4	Muy Satisfecho 5	Comentarios y Sugerencias
¿Qué le pareció el Servicio funerario otorgado?						
¿Qué le pareció la asesoría para poder realizar sus trámites?						

B) ANÁLISIS DE RESULTADOS

Descriptivo

Pretendemos realizar una fotografía de los resultados conseguidos con la encuesta, es decir, mostraremos de la manera más simple y visual posible la distribución de las distintas respuestas.

A continuación, se representan gráficamente estos datos, a través de los denominados histogramas, en los que el eje X muestra las distintas posibilidades de respuesta y el eje Y la frecuencia de cada una de esas respuestas.

ITEMS	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Suma de ítems
Servicio funerario	37	1	1	1	0	40
Asesoría Para los trámites	38	1	1	0	0	40

Con el análisis de los indicadores de gestión y resultados se tiene suficiente información como para empezar a actuar en aras a mejorar la satisfacción de los beneficiarios y así poder adaptar la organización a las necesidades y expectativas de los mismos.

Con el estudio de satisfacción de los beneficiarios del programa social "Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2021" se comprobó la eficacia de las acciones que se llevaron a cabo y se evaluó el cumplimiento de los objetivos para los que fueron propuestas.

De esta manera se pone de manifiesto que la verdadera importancia de un estudio de satisfacción de los beneficiarios es poder tener información puntual y verídica para poder analizar la evolución del programa social, evaluando la eficacia de las distintas actuaciones llevadas a cabo e intentando prever el comportamiento de los beneficiarios ante posibles cambios que pudieran surgir en el programa (gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas).

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Azorín, Francisco y Sánchez-Crespo, José Luis. "Métodos y aplicaciones del muestreo". Alianza Editorial, 1986.
- ❖ Bisquerra Alzina, R. "Introducción conceptual al análisis multivariable". PPU, 1989.
- ❖ Cochran, W.G. "Técnicas de muestreo". CECOSA, 1990.
- ❖ Gaceta Oficial de la Ciudad de México 2020.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A) Recomendaciones

Con base en la matriz de diagnóstico interno, se enlistan las siguientes recomendaciones, mismas que son ordenadas de manera jerárquica estableciendo plazos, medios de verificación, así como las áreas responsables de su cumplimiento.

Plazos	Perío- do	Efectos				
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Medio de verificación	Áreas responsables
Largo	1 año	Derecho al bienestar	Se ejercitan los derechos sociales	Apoyo a la economía de la familia.	Encuesta	Alcaldía Iztapalapa Dirección General de Inclusión y Bienestar Social Subdirección de Inclusión social Y Dirección de Gobierno
Largo	1 año	Mejorar atención	Mejores condiciones par la atención de los beneficiarios	La posibilidad de mejorar su autonomía económica	Empoderamiento económico de las familias como clave para reducir las desigualdades y favorecer el desarrollo económico y social. Ejecutar políticas	Alcaldía Iztapalapa Dirección General de Inclusión y Bienestar Social Subdirección de Inclusión social

B) Observaciones

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	Potencialidades	Desafíos
	<p>-El nivel de cobertura puede derivar en una mejor atención a los beneficiarios.</p> <p>-La capacitación constante deberá reflejarse en una mejoría en los indicadores de eficacia y eficiencia.</p> <p>La buena relación en el equipo de trabajo fomentara la cooperación y mejorar los resultados.</p>	<p>-Ser más eficientes los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa. Cumpliendo con la norma para la nueva normalidad por Covid 19.</p>
Amenazas (Externas)	Riesgos	Limitaciones
	<p>El programa no cumpla su objetivo, por los diferentes procesos de cambio debido a la pandemia Covid 19.</p>	<p>Realizar más mediciones mejorando la confianza y validez.</p> <p>Dependerá del color de semáforo con relación a Covid 19.</p>