



**GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

DIF



PROGRAMA ESPECIAL

“BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN
PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES
FAMILIARES DE LAS PERSONAS SENSIBLEMENTE
AFECTADAS EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE
TRANSPORTE COLECTIVO (STC) METRO”



PROGRAMA SOCIAL

EVALUACIONES INTERNAS 2026 - EJERCICIO 2025

EVALUACIÓN INTERNA 2026

PROGRAMA ESPECIAL "BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES FAMILIARES DE LAS PERSONAS SENSIBLEMENTE AFECTADAS EN LA LÍNEA 12 DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (STC) METRO", PARA EL EJERCICIO FISCAL 2025

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	4
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS	5
1. Información de Referencia	6
1.1 Nombre del Programa Social	6
1.2 Unidades Responsables	6
1.3 Año de Inicio del programa	6
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivos Específicos	7
1.5 Descripción de las estrategias	7
1.6 Padrón de personas beneficiarias	8
2. Información Presupuestal	9
2.1 Clave presupuestal	9
2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2021- 2025 por capítulo de gasto	9
2.3. Descripción detallada del presupuesto 2025.	11
3. Análisis e indicadores	11
3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.	12
3.2. Indicador de Fin	13
3.2.1 Resultado Comparativo del Indicador de Fin 2022 a 2025	15
3.3. Indicador de Propósito	17
3.3.1. Resultado Comparativo de Indicador de Propósito 2020 a 2025	19
3.4. Metas Físicas	21
3.4.1. Bienes y/o Servicios	21
3.4.2. Montos entregados	22
3.5. Análisis y evolución de la cobertura	22
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias	25
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO	28



1. Diagnóstico y planeación	28
2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	30
3. Seguimientos y monitoreo de las actividades	33
4. Resultados	35
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS	40
Encuesta de Satisfacción del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025	46
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	57
Conclusiones	59
VII. ANEXOS	59



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México y en apego a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, se presenta la Evaluación Interna del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro", correspondiente al ejercicio fiscal 2025.

La presente evaluación tiene como propósito analizar el diseño, la operación y los resultados del programa, con el fin de generar evidencia que contribuya a valorar su desempeño, identificar fortalezas y áreas de oportunidad, y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de su gestión y al cumplimiento de sus objetivos, en apego a los principios de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas.

Para ello, la evaluación se desarrolla a partir de tres módulos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026: i) el análisis cuantitativo del cumplimiento de metas e indicadores; ii) el análisis cualitativo de la operación del programa, considerando sus procesos, mecanismos de coordinación y ejecución; y iii) el análisis de la satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias. Finalmente, se integra una matriz de hallazgos y recomendaciones que sintetiza los principales resultados de la evaluación y plantea propuestas de mejora para fortalecer la implementación y los resultados del programa.



II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La presente evaluación interna tiene como objetivo analizar la relación entre los resultados alcanzados y las estrategias implementadas durante el ejercicio fiscal 2025, con el propósito de valorar la contribución del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" al cumplimiento de sus objetivos, así como generar información útil para fortalecer su diseño, operación y procesos de mejora continua.

De manera específica, la evaluación busca identificar los factores que favorecieron o limitaron el cumplimiento de las metas programadas, analizar la eficiencia de los procesos operativos y de coordinación interinstitucional, así como documentar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar la atención integral brindada a la población beneficiaria.

Para el desarrollo de la evaluación se adoptó un enfoque metodológico mixto, integrando herramientas de análisis cuantitativo y cualitativo que permiten valorar el desempeño del programa desde distintas dimensiones.

El componente cuantitativo se sustenta en el análisis de la información programática y administrativa generada durante el ejercicio fiscal 2025, considerando, entre otros elementos, el presupuesto ejercido, el cumplimiento de metas físicas, la cobertura alcanzada, los indicadores de desempeño y los registros administrativos derivados de la operación del programa. Este análisis permite valorar el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos establecidos en las Reglas de Operación.

Por su parte, el componente cualitativo se orienta al análisis de los procesos de planeación, coordinación, ejecución y seguimiento del programa, con énfasis en la articulación institucional entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, instancias responsables de su implementación. Asimismo, recupera la experiencia del personal servidor público involucrado en la operación, permitiendo contextualizar los resultados cuantitativos e identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión del programa.

En congruencia con la naturaleza del programa y con el enfoque de atención a víctimas que orienta su implementación, la evaluación privilegia el análisis de evidencia documental y de registros administrativos como principales fuentes de información, procurando evitar mecanismos de recolección que pudieran generar procesos de revictimización de la población beneficiaria.

La integración de ambos componentes metodológicos permite obtener una visión integral del desempeño del programa durante el ejercicio fiscal 2025, facilitando la identificación de hallazgos, la valoración de sus resultados y la formulación de recomendaciones orientadas a fortalecer su operación y el cumplimiento de sus objetivos.



III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

El módulo integra el análisis de los principales indicadores de desempeño del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro", correspondientes al ejercicio fiscal 2025. Para ello, se presenta información relativa a las unidades responsables de su ejecución, antecedentes, año de inicio, problemática pública que atiende, objetivos, así como los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de planeación, programación y seguimiento, entre los que destacan el presupuesto ejercido, el cumplimiento de metas, la cobertura, el padrón de personas beneficiarias y los indicadores estratégicos y de gestión.

El programa tiene como finalidad contribuir al ejercicio efectivo de los derechos humanos a la alimentación, la salud y la educación de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes pertenecientes a los núcleos familiares de las personas sensiblemente afectadas por el incidente ocurrido en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro, mediante la entrega de apoyos económicos y la prestación de servicios de atención integral que favorezcan su bienestar, autonomía y la construcción de un proyecto de vida.

Durante el ejercicio fiscal 2025 se otorgaron 258 becas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes pertenecientes a la población objetivo. De manera complementaria, el programa puso a disposición de las personas beneficiarias y de sus núcleos familiares diversos servicios de atención integral, entre los que se encuentran atención médica y odontológica de primer nivel, atención y talleres psicológicos, asesoría jurídica en materia familiar, servicios de educación inicial y preescolar, así como actividades culturales, deportivas y recreativas, las cuales se brindan a solicitud de las personas beneficiarias.

La operación del programa se desarrolló mediante un esquema de coordinación interinstitucional entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México, lo que permitió dar continuidad a las acciones de apoyo económico y atención integral dirigidas a la población beneficiaria. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan la continuidad de una estrategia de atención especializada orientada a contribuir a la restitución y garantía de derechos de las personas afectadas por el incidente de la Línea 12 del STC Metro.



1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025

1.2 Unidades Responsables

El Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025, cuenta con una ejecución conjunta entre el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México), el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México (FIBIEN) y La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI); cuyas responsabilidades son:

- a. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México Organismo Público descentralizado de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" es la instancia encargada de la coordinación conjunta con CEAVI y FIBIEN en la entrega de tarjetas (medio de pago), así como otorgar a petición de las y los beneficiarios los servicios de atención integral del Programa.
- b. El Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México (FIBIEN) es la entidad responsable de realizar las gestiones presupuestales necesarias para garantizar el apoyo económico, así como los mecanismos para poder dispersar el estímulo económico correspondiente, así como establecer de manera coordinada la entrega de tarjetas con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, reposiciones y renovaciones de las mismas, así como los reportes mensuales de los resultados de dispersión.
- c. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI) es la instancia responsable de otorgar el registro a víctimas y la atención a los solicitantes para el ingreso al Programa, la atención a las y los beneficiarios, así como establecer los medios de comunicación con las y los beneficiarios con el fin de informarles los servicios de atención integral que se ofertan a través del DIF Ciudad de México.

1.3 Año de Inicio del programa

2021

1.4 Objetivos

Otorgar medidas de atención e inclusión que comprendan un apoyo económico hasta de 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del



STC Metro, que les permita el acceso a los derechos humanos a la alimentación, salud y educación, coadyuvando a su autonomía y la construcción de un proyecto de vida.

1.4.1 Objetivos Específicos

a) Otorgar, a solicitud expresa de la CEAVI, un apoyo económico contemplando una población de hasta 300 niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos de los núcleos familiares afectados por el incidente ocurrido en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

b) Otorgar a solicitud de la o el beneficiario, servicios de atención integral a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos de los núcleos familiares afectados por el incidente ocurrido en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro la cual comprende:

- Atenciones médicas y odontológicas de primer nivel.
- Atenciones y Talleres psicológicos.
- Asesoría jurídica en materia familiar.
- Servicio de educación inicial y preescolar.
- Actividades extraescolares (culturales, deportivas y recreativas)

1.5 Descripción de las estrategias

a) Publicar las Reglas de Operación del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro", para el ejercicio fiscal 2025.

b) Otorgar medidas de atención e inclusión que comprendan un apoyo económico a niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del STC Metro, que les permita el acceso a los derechos humanos a la alimentación, salud y educación, coadyuvando a su autonomía y la construcción de un proyecto de vida mediante acciones transversales, destinados a la población en situación de vulnerabilidad social y evitando su discriminación. No obstante que, por la característica del problema social atendido, el cual no excluye a las y los afectados, el programa social busca que se atiendan a los beneficiarios mediante un enfoque de derechos e igualdad sustantiva.

c) Otorgar apoyo económico hasta 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro

d) Otorgar a solicitud de la o el beneficiario, servicios de atención integral a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos de los núcleos familiares afectados por el incidente ocurrido en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro la cual comprende:

- e) Atenciones médicas y odontológicas de primer nivel.
- f) Atenciones y Talleres psicológicos.
- g) Asesoría jurídica en materia familiar.



- h) Servicio de educación inicial y preescolar.
- i) Actividades extraescolares (culturales, deportivas y recreativas.)

1.6 Padrón de personas beneficiarias

Con fundamento en el artículo 63 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México, el día 13 de marzo de 2026 se publicó el Padrón de Personas Beneficiarias correspondiente al ejercicio fiscal 2025, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México; Gaceta No. 1819, Tomo II, disponible para su consulta en el siguiente vínculo electrónico de la Plataforma del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México:

<https://dif.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2026/Coordinacion%20de%20Planeacion/padron-beca-para-ninas-ninos-adolescentes-y-jovenes-familiares-de-las-personas-afectadas-en-la-linea-12-del-metroejercicio-2025.pdf>

2. Información Presupuestal

2.1 Clave presupuestal

2-6-8-244 U044 Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025. Los recursos asignados a esta clave presupuestal fueron destinados a la operación del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro", correspondiente al ejercicio fiscal 2025.

2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2021- 2025 por capítulo de gasto

Para el ejercicio fiscal 2025, el Programa contó con un presupuesto aprobado de \$13,634,065.94 (Trece millones seiscientos treinta y cuatro mil sesenta y cinco pesos 94/100 M.N.), de conformidad con la información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Al cierre del ejercicio fiscal, el presupuesto ejercido ascendió a \$13,634,065.94 (Trece millones seiscientos treinta y cuatro mil sesenta y cinco pesos 94/100 M.N.), equivalente al 100 % del presupuesto aprobado, lo que refleja una ejecución total de los recursos asignados para la operación del programa.

Durante el periodo 2021-2025 la totalidad de los recursos del programa se ejerció a través del Capítulo 4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas", debido a que el programa consiste en la entrega de apoyos económicos a su población beneficiaria. Asimismo, se observa una tendencia creciente en el presupuesto aprobado y ejercido, al pasar de \$6,129,130.25 en 2021 a \$13,634,065.94 en 2025, lo que representa un incremento de 122.45 % respecto al inicio del periodo analizado. En 2025 se alcanzó un ejercicio del 100 % del presupuesto autorizado, manteniendo el mismo nivel de cumplimiento registrado en 2024.

Asimismo, es importante señalar que el 11 de diciembre de 2025 se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México una modificación a las Reglas de Operación del programa, mediante la cual se actualizó el apartado 7. Orientaciones y Programación Presupuestales. En dicha modificación se precisó que el programa inició el ejercicio fiscal 2025 con un presupuesto de \$13,225,589.00 y recibió una ampliación presupuestal de \$408,476.94, con lo que el presupuesto total autorizado ascendió a \$13,634,065.94, monto que fue ejercido en su totalidad para el otorgamiento de los apoyos económicos mensuales a las personas beneficiarias. (Véase Tabla 1, Gráfico 1 y 2).

Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025 de 2021 a 2025

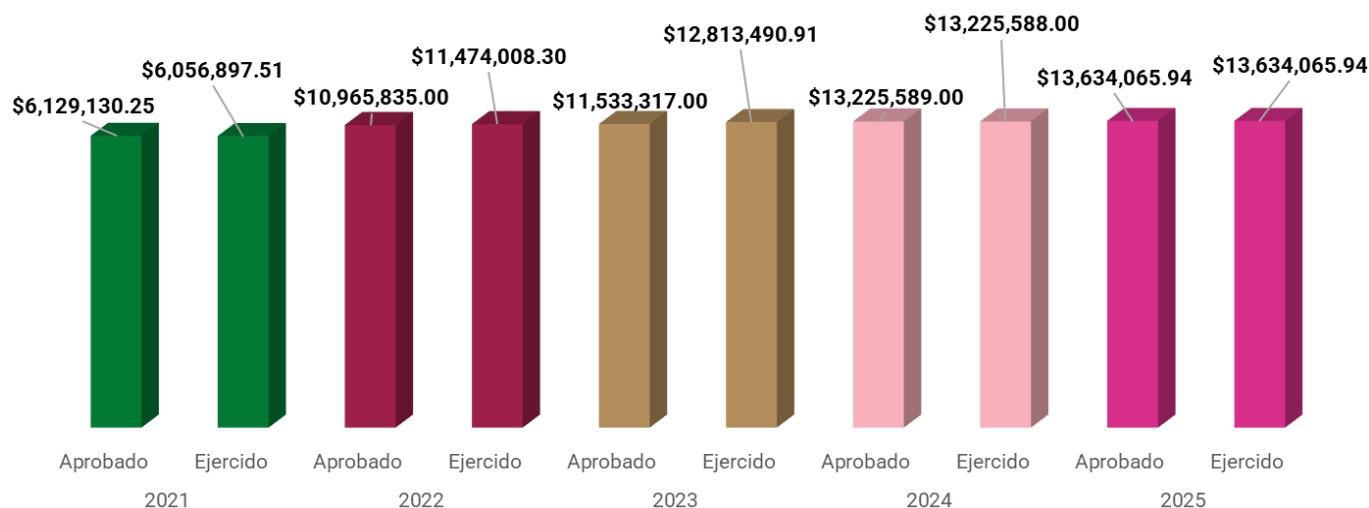
Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2021-2025 por capítulo de gasto										
Capítulo de Gasto	2021		2022		2023		2024		2025	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
1000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2021-2025 por capítulo de gasto										
3000	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4000	\$6,129,130.25	\$6,056,897.51	\$10,965,835.00	\$11,474,008.30	\$11,533,317.00	\$12,813,490.91	\$13,225,589.00	\$13,225,588.00	\$13,634,065.94	\$13,634,065.94
Total (en \$)	\$6,129,130.25	\$6,056,897.51	\$10,965,835.00	\$11,474,008.30	\$11,533,317.00	\$12,813,490.91	\$13,225,589.00	\$13,225,588.00	\$13,634,065.94	\$13,634,065.94
Total (en %)	100%	98.82%	100%	104.6%	100%	111%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la información contenida en la Cuenta Pública del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, correspondiente a los ejercicios fiscales 2021 a 2025, así como en los datos proporcionados por la Dirección de Finanzas del SDIF Ciudad de México

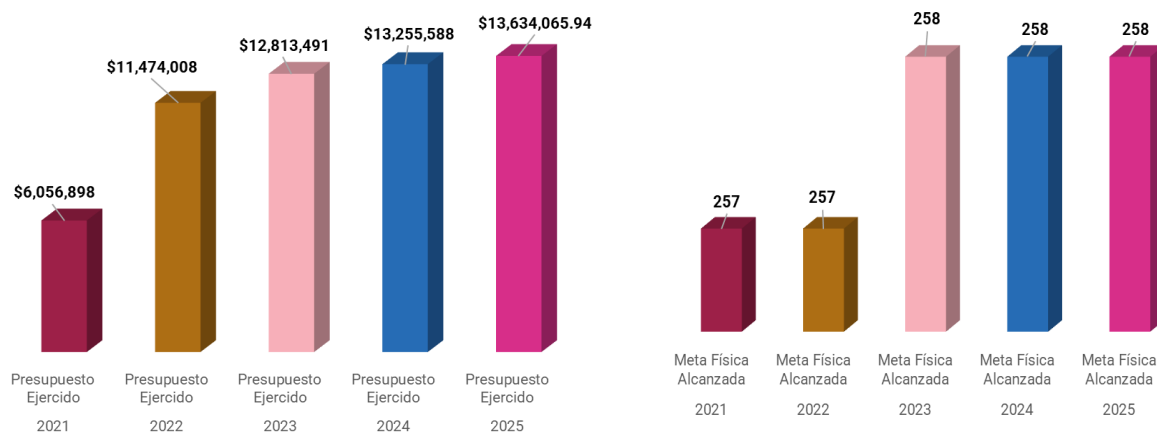
Nota: 1. El presupuesto se presenta como Aprobado (A) y Ejercido (E).

Gráfico 1. Evolución del Presupuesto del Programa Especial "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025 de 2021 a 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2021 a 2025.

Gráfico 2. Presupuesto y Metas Física alcanzadas del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025 de 2019 a 2025



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de las Cuentas Públicas e Informes de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 a 2025.

2.3. Descripción detallada del presupuesto 2025.

Durante el ejercicio fiscal 2025 se ejerció un presupuesto total de \$13,634,065.94, destinado al otorgamiento de apoyos económicos mensuales a las personas beneficiarias del programa. Los recursos se ejercieron mediante 12 ministraciones, correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2025, las cuales fueron dispersadas durante los primeros diez días hábiles de cada mes a través de una tarjeta electrónica.

Asimismo, las Reglas de Operación contemplan la prestación de servicios de atención integral, tales como atención médica y odontológica de primer nivel, atención psicológica, asesoría jurídica, educación inicial y preescolar, así como actividades culturales, deportivas y recreativas. Sin embargo, estos servicios son proporcionados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con recursos institucionales, por lo que no representan una asignación presupuestal específica dentro del presupuesto del programa.

En cuanto a las modificaciones presupuestales, el programa inició el ejercicio con un presupuesto de \$13,225,589.00. Posteriormente, mediante la modificación a las Reglas de Operación publicada el 11 de diciembre de 2025 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se informó una ampliación presupuestal por \$408,476.94, por lo que el presupuesto autorizado ascendió a \$13,634,065.94, monto que fue ejercido en su totalidad.

En comparación con los ejercicios fiscales 2021 a 2025, se observa un incremento sostenido en el presupuesto ejercido, al pasar de \$6,056,897.51 en 2021 a \$13,634,065.94 en 2025, lo que refleja el fortalecimiento financiero del programa para garantizar la continuidad de los apoyos económicos a la población beneficiaria.

3. Análisis e indicadores

La elaboración de indicadores mediante la Matriz de Marco Lógico como herramienta que ayuda en el diseño y organización para la realización del seguimiento correspondiente a los programas sociales, en



términos generales se compone de los objetivos que busca el programa, los bienes y servicios que entregará el programa en cumplimiento de su objetivo, los indicadores que medirán el impacto del programa, los medios de verificación de la información y los riesgos o contingencias que puedan presentarse durante el proceso.

El análisis a realizar corresponde a la información obtenida de los Indicadores de Fin y Propósito, por ser los que permiten establecer el objetivo de desarrollo y estrategias para la solución de la problemática en el mediano o largo plazo; y que por otra parte muestra el cambio esperado en beneficio de la población objetivo, a través de la entrega de los bienes o servicios que el programa social destinará para tal efecto a descripción del indicador y deberá integrar los siguientes elementos:

1. Nombre del indicador
2. Descripción
3. Método de cálculo
4. Frecuencia de Medición
5. Sentido del indicador
6. Línea Base
7. Año de Línea Base

3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.

Son siete los indicadores que el Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" midió en el **2025**, uno de fin, uno de propósito, dos de componente y tres de actividades, cada uno de los cuales está vinculado con un componente:

- El Indicador de **FIN**: Mide la tasa de variación anual del monto económico presupuestado para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.
- El Indicador de **PROPÓSITO**: Mide la tasa de variación anual del número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas de personas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México, que atiende el programa.
- El Indicador de **COMPONENTE 1**: Mide el porcentaje de personas beneficiarias que reciben el apoyo monetario con relación al total de personas víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.
- El Indicador de **COMPONENTE 2**: Mide el porcentaje de personas beneficiarias que reciben los servicios integrales transversales con relación al total de personas víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.
- El Indicador de **ACTIVIDAD 1**: Mide el porcentaje de niñas y mujeres beneficiarias víctimas del accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México
- El Indicador de **ACTIVIDAD 2**: Mide el porcentaje de cumplimiento de la programación de dispersiones
- El Indicador de **ACTIVIDAD 3**: Mide el porcentaje de cumplimiento de la programación de Servicios Integrales

3.2. Indicador de Fin

Matriz del Indicador de Fin del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes
Nombre del Programa	Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión Para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Tasa de variación anual del monto económico presupuestado para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Eficacia
Definición del Indicador:	Mide la variación del total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del programa, respecto al total de las personas fallecidas u hospitalizadas en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.
Método del cálculo:	(Monto económico presupuestado al programa que atiende a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t/ Monto económico presupuestado al programa a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t-1) – 1 * 100
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Monto económico/ Tasa de variación
Desagregación:	N/A
Frecuencia de medición:	Febrero



Línea Base y Parametrización				
Viabilidad de Metas				
Comportamiento del indicador:		Ascendente		
Línea Base				
Valor Línea Base:	10.48%	Periodo Línea Base:		Enero a diciembre
Año de la Línea Base:	2020	Justificación Línea Base:		Se toma como base el año 2020.
Parámetros de Semaforización				
Tipo de Valor:		N/A		
Umbral Verde-Amarillo:		N/A		
Umbral Amarillo-Rojo:		N/A		
Meta				
Año:	2025			
Periodo de Cumplimiento:	Diciembre			
Valor de la Meta Relativa:	0%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero - Marzo	Tasa de variación anual del monto económico presupuestado para las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México.	Monto económico presupuestado al programa que atiende a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t	Monto económico presupuestado al programa a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t-1	Primer Trimestre Abril
Abril - Junio				Segundo Trimestre Julio
Julio - Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Octubre - Diciembre				Cuarto Trimestre Enero



Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Cumplimiento %
Enero-Marzo	Fin	3,372,836	3,271,947	3.1
Abril-Junio	Fin	3,409,747	3,284,251	3.8
Julio-Septiembre	Fin	3,417,129	3,321,161	2.9
Octubre-Diciembre	Fin	3,434,354	3,348,229	2.6
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Monto económico presupuestado en el año t/ Monto económico presupuestado en el año t-1			
Descripción de la Variable:	1. Monto económico presupuestado al programa que atiende a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t 2. Monto económico presupuestado al programa a niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en el año t-1			
Medio de Verificación:	Programa Operativo Anual			
Especifique Otro Medio de Verificación:	Base de datos del Programa			
Unidad de Medida:	Monto económico/ Tasa de Variación			
Desagregación Geográfica:	Ciudad de México			
Frecuencia de Medición:	Febrero			

Comentario: El indicador refleja la variación del monto económico presupuestado para el Programa, destinado a niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el colapso de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Durante el ejercicio fiscal 2025, en el corte correspondiente al periodo de julio a septiembre se registró un resultado de 2.9 %; mientras que al cierre anual, correspondiente al periodo de octubre a diciembre, el indicador presentó un valor de 2.6 %, lo que representa una ligera disminución de 0.3 puntos porcentuales respecto del trimestre anterior.

3.2.1 Resultado Comparativo del Indicador de Fin 2022 a 2025

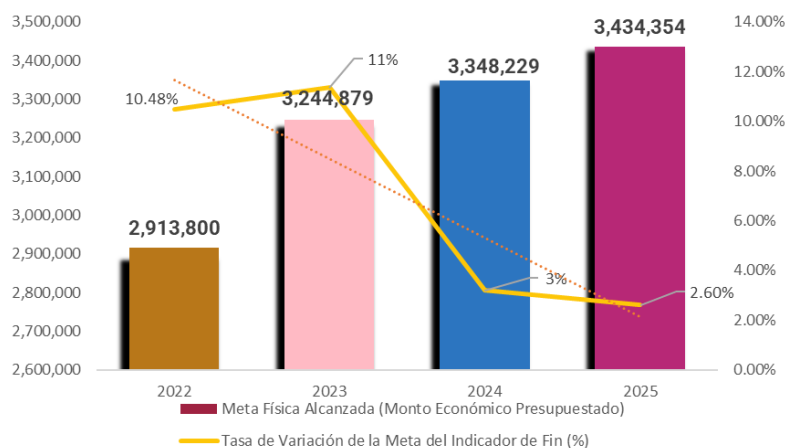
Derivado del ajuste metodológico realizado al Indicador de Fin a partir del ejercicio fiscal 2022, los resultados obtenidos en 2021 no son comparables con los de los ejercicios subsecuentes. Por esta

razón, el análisis comparativo se presenta únicamente para el periodo **2022-2025**, considerando la serie de datos construida con la metodología vigente.

El Indicador de Fin mide la variación anual del monto económico presupuestado para el programa destinado a niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el colapso de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro. Al cierre del ejercicio fiscal 2025, el indicador registró un resultado de 2.6 %. En comparación con años anteriores, se observa una disminución respecto de 2024, cuando alcanzó 3.19 %, y una reducción más significativa en relación con 2023, año en el que se registró el valor más alto de la serie con 11.36 %. No obstante, los resultados de 2024 y 2025 muestran un comportamiento relativamente estable, con una variación de apenas 0.59 puntos porcentuales entre ambos ejercicios.

En términos generales, la evolución del indicador refleja que, una vez realizados los ajustes presupuestales registrados en los primeros años de operación del programa, el monto económico destinado a su implementación ha tendido a estabilizarse, manteniendo los recursos necesarios para dar continuidad a las acciones de apoyo dirigidas a la población beneficiaria (véase Gráfico 3 y Tabla 2).

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y meta física del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025 2019 a 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 al 2025, del Programa.

Tabla 2. Resultado comparativo del cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin y Meta Física del programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025 de 2019 a 2025

Cumplimiento de Meta del Indicador de Fin	2021	2022	2023	2024	2025
Tasa de Variación de la Meta del	0%	10.48%	11.36%	3.19%	2.6%



Indicador de Fin (%)					
Meta Física Alcanzada (Monto Económico Presupuestado)	N/D	2,913,800	3,244,879	3,348,229	3,434,354

Fuente: Elaboración propia con datos sobre la Meta Física alcanzada del programa, con base en el Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2020 al 2025.

3.3. Indicador de Propósito

Matriz de Indicador de Propósito del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025

FICHA TÉCNICA	
Secretaría o Instituto:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México
Unidad Responsable:	Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes
Nombre del Programa	Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión Para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Tasa de variación anual del número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas de personas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México, que atiende el programa.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Resultados/Eficacia/Calidad
Definición del Indicador:	Mide la variación de personas beneficiarias que posterior a su incorporación al Programa obtienen asistencia, atención e inclusión psicoemocional, físico y de inclusión social respecto al número total de personas beneficiarias con seguimiento posterior a su ingreso que no muestra autonomía y avance en su proyecto de vida
Método del cálculo:	$\left(\frac{\text{Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año } t}{\text{Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año } t-1} - 1 \right) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Beneficiarias(os)/Tasa de Variación
Desagregación:	
Frecuencia de medición:	Diciembre



Línea Base y Parametrización				
Comportamiento del indicador:		Ascendente		
Línea Base				
Valor Línea Base:	0%	Periodo Línea Base:	2021	
Año de la Línea Base:	2021	Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año 2021	
Parámetros de Semaforización				
Tipo de Valor:	N/A			
Umbral Verde-Amarillo:	N/A			
Umbral Amarillo-Rojo:	N/A			
Meta				
Año:	2025			
Periodo de Cumplimiento:	Diciembre			
Valor de la Meta Relativa:	-3% a 0%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Tasa de variación anual del número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de las personas sensiblemente afectadas de personas que perdieron la vida en el accidente de la Línea 12 del Metro en la Ciudad de México, que atiende el programa.	Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t	Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t-1	Primer Trimestre Abril
Abril-Junio				Segundo Trimestre Julio
Julio-Septiembre				Tercer Trimestre Octubre
Octubre-Diciembre				Cuarto Trimestre Enero
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	PROPÓSITO	258	258	0



Abril-Junio	PROPÓSITO	258	258	0
Julio-Septiembre	PROPÓSITO	258	258	0
Octubre-Diciembre	PROPÓSITO	258	258	0
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t/ Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t-1			
Descripción de la Variable:	1. Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t 2. Número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes atendidos por el programa en el año t-1			
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa			
Especifique Otro Medio de Verificación:				
Unidad de Medida:	Beneficiarias(os)/Tasa de Variación			
Desagregación Geográfica:	Beneficiados por el programa en la Ciudad de México.			
Frecuencia de Medición:	Diciembre			

Comentario: El indicador muestra que, durante el ejercicio fiscal 2025, el programa atendió a 258 niñas, niños, adolescentes y jóvenes, cifra que se mantuvo sin cambios respecto al ejercicio fiscal 2024, en el que también se registraron 258 personas beneficiarias. En consecuencia, la tasa de variación anual del indicador fue de 0 % en el periodo comprendido de enero a diciembre, lo que refleja la continuidad en la cobertura de atención del programa durante ambos ejercicios fiscales.

3.3.1. Resultado Comparativo de Indicador de Propósito 2020 a 2025

El Indicador de Propósito mide la tasa de variación anual del número de niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el colapso de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo Metro que son atendidas por el programa.

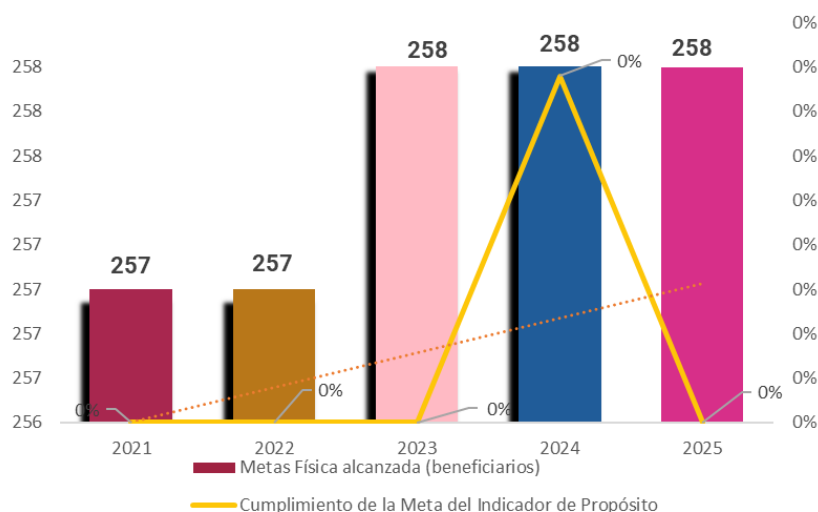
Durante el periodo 2021-2025, el número de personas beneficiarias se ha mantenido prácticamente constante. En 2021 y 2022 se registraron 257 personas beneficiarias, mientras que en 2023, 2024 y 2025 la cifra fue de 258 personas, lo que refleja una cobertura estable y una variación mínima en la población atendida.

Es importante señalar que el valor de 0 % registrado en 2021 no obedece a una falta de atención a la población beneficiaria, sino a que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México no contó oportunamente con acceso al padrón de personas beneficiarias, situación que limitó el cálculo del indicador para ese ejercicio. Lo anterior evidencia la relevancia de fortalecer los mecanismos de coordinación e intercambio de información entre las instancias participantes, a fin de

garantizar la disponibilidad oportuna de la información necesaria para el seguimiento y evaluación del programa.

Al cierre del ejercicio fiscal 2025, el indicador registró nuevamente una variación anual de 0 %, al mantenerse sin cambios el número de personas beneficiarias atendidas (258). Este resultado es consistente con la naturaleza del programa, cuya población objetivo está definida por un universo específico de personas afectadas, por lo que la estabilidad en la cobertura representa la continuidad de la atención brindada a la población beneficiaria, más que una limitación en el desempeño del programa (véase Gráfico 4 y Tabla 3).

Gráfico 4. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025 de 2019 a 2025



Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 al 2025, del Programa.

Tabla 3. Resultado comparativo de la Meta del Indicador de Propósito y Meta Física del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025 de 2019 a 2025

Cumplimiento de Meta del Indicador de Propósito	2021	2022	2023	2024	2025
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Propósito	0%	0%	0%	0.39%	0%
Metas Física alcanzada (beneficiarios)	257	257	258	258	258

Fuente: Elaboración propia con datos sobre la Meta Física alcanzada del programa, con base en el Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 al 2025.



3.4. Metas Físicas

Durante el ejercicio fiscal 2025, el Programa estableció como meta beneficiar hasta 300 niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el colapso de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro, mediante el otorgamiento de apoyos económicos mensuales y la disponibilidad de servicios de atención integral previstos en las Reglas de Operación.

Al cierre del ejercicio fiscal se registraron 258 personas beneficiarias, equivalente al 86 % de la meta programada. Este resultado es consistente con los ejercicios anteriores, debido a que el programa atiende una población previamente determinada por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI), por lo que la cobertura depende del padrón establecido y no de la incorporación de nuevas personas beneficiarias.

Tabla 4. Cumplimiento de las metas físicas del Programa, 2021-2025

Año	Meta programada (beneficiarios)	Beneficiarios atendidos	Cumplimiento (%)	Comentarios
2021	300	257	85.7	Inicio de operación del programa.
2022	300	257	85.7	Se mantuvo el padrón.
2023	300	258	86.0	Incremento de una persona beneficiaria.
2024	300	258	86.0	Sin variación respecto al ejercicio anterior.
2025	300	258	86.0	Se mantuvo la cobertura del padrón.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 al 2025, del Programa.

3.4.1. Bienes y/o Servicios

De conformidad con las Reglas de Operación, el programa otorgó como principal bien el apoyo económico mensual dirigido a las personas beneficiarias, mismo que fue entregado de enero a diciembre de 2025 a través del Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México (FIBIEN).

Asimismo, el programa contempla la prestación de servicios de atención integral, entre los que se encuentran atención médica y odontológica de primer nivel, atención psicológica, asesoría jurídica en materia familiar, educación inicial y preescolar, así como actividades culturales, deportivas y

recreativas. No obstante, durante el ejercicio fiscal 2025 no se registraron solicitudes para acceder a dichos servicios, situación que también se presentó en los ejercicios 2022, 2023 y 2024, debido a que éstos se brindan únicamente cuando las personas beneficiarias los requieren.

3.4.2. Montos entregados

Durante el ejercicio fiscal 2025, el programa otorgó 12 apoyos económicos mensuales, de enero a diciembre, cuyos montos se determinaron conforme al tipo de persona beneficiaria y al grupo etario establecido en las Reglas de Operación.

Tabla 5. Montos mensuales de los apoyos económicos por tipo de persona beneficiaria, ejercicio fiscal 2025

Tipo de beneficiario	Monto mensual
Familiares de víctimas fallecidas de 0 a 17 años 11 meses	\$4,920.39
Familiares de víctimas fallecidas de 18 a 33 años, mientras continúen sus estudios	\$7,381.10
Víctimas hospitalizadas o sus familiares de 0 a 17 años 11 meses	\$2,459.68
Víctimas hospitalizadas o sus familiares de 18 a 33 años, mientras continúen sus estudios	\$4,920.39

3.5. Análisis y evolución de la cobertura

El Programa está dirigido a una población altamente focalizada, integrada por niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el colapso de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro, previamente identificadas por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI). En ese sentido, la población beneficiaria corresponde a un universo específico y determinado, por lo que la cobertura del programa depende de dicho padrón y no de la incorporación de nuevas personas beneficiarias.

Para el ejercicio fiscal 2025 se programó una cobertura de **300 personas beneficiarias**, de las cuales se atendieron **258**, lo que representa un cumplimiento del **86 %** de la meta establecida.

Respecto a la evolución de la cobertura, durante el periodo 2021-2025 el programa ha mantenido un comportamiento estable. En 2021 y 2022 se registraron 257 personas beneficiarias, mientras que de 2023 a 2025 la cobertura permaneció en 258 personas beneficiarias. Esta estabilidad refleja la naturaleza del programa, cuyo padrón se mantiene prácticamente constante al atender una población previamente identificada y registrada por las instancias competentes, sin procesos de incorporación abierta.

Asimismo, durante el ejercicio fiscal 2025 no se registraron solicitudes para acceder a los servicios de atención integral previstos en las Reglas de Operación, por lo que este componente no fue activado.

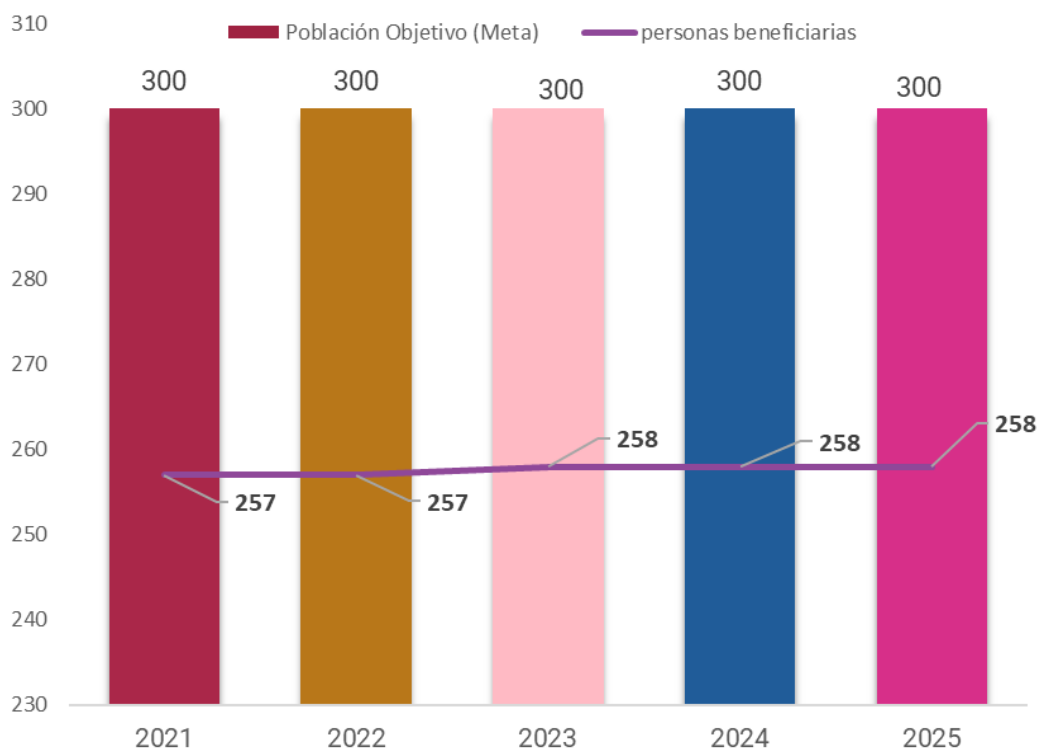
Esta situación no afectó la cobertura del programa, ya que dichos servicios se proporcionan únicamente a solicitud de las personas beneficiarias.

Tabla 6. Evolución de la cobertura del Programa, 2021-2025

Año	Población objetivo (meta)	Personas beneficiarias	Cobertura (%)
2021	300	257	85.67%
2022	300	257	85.67%
2023	300	258	86.00%
2024	300	258	86.00%
2025	300	258	86.00%

Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021 a 2025, del Programa.

Gráfico 5. Evolución de la cobertura del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del STC Metro, 2021-2025.



3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias

El Programa opera mediante un esquema de coordinación interinstitucional entre la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI), el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF Ciudad de México) y el Fideicomiso Bienestar Educativo de la Ciudad de México (FIBIEN). En este contexto, la integración y administración del padrón de personas beneficiarias corresponde a la CEAVI, por lo que la información disponible para el análisis es limitada.

Asimismo, debido a que el programa atiende a personas víctimas de un hecho de alto impacto, el manejo de la información se realiza bajo criterios de confidencialidad y protección de datos personales. En consecuencia, el análisis que se presenta se elaboró con base en la información oficial disponible en los registros administrativos y en el padrón de personas beneficiarias publicado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (véase Tabla 7).

Tabla 7. Análisis del Padrón de Beneficiarios del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2024

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Si aplica
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica porque todas las personas beneficiarias son directas
Distribución por Alcaldía y Colonia	No aplica. No se cuenta con esa información
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica. No se cuenta con esa información
Distribución por ocupación	No aplica. No se cuenta con esa información
Distribución por grupos de edad	Si aplica. No se cuenta con esa información
Distribución con base en otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias, en caso de contar con información al respecto (ingresó, tamaño del hogar, carencias sociales, etc.).	No aplica. No se cuenta con esa información

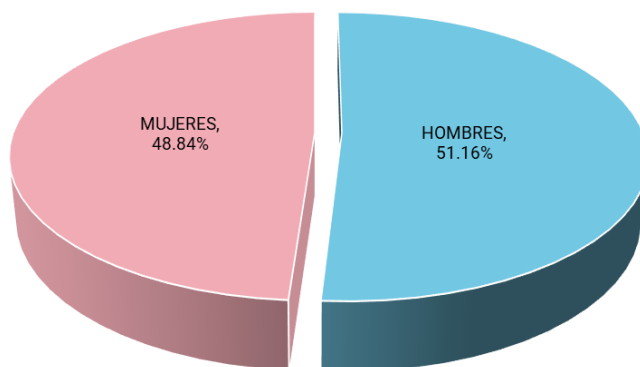
Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2021a 2025, del Programa.

a) Distribución por sexo y rango etario

Con base en el Padrón de Personas Beneficiarias correspondiente al ejercicio fiscal 2025, el programa registró un total de 258 personas beneficiarias. De éstas, 132 corresponden a hombres (51.16 %) y 126 a mujeres (48.84 %), lo que evidencia una distribución equilibrada entre ambos sexos.



Gráfico 6. Distribución porcentual por sexo del Programa Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025

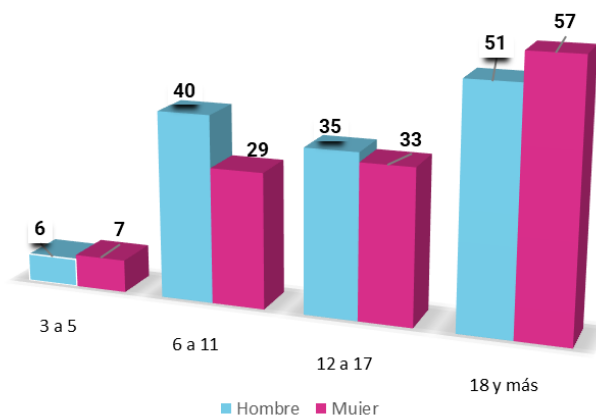


Fuente: Elaboración propia respecto al Informe de Gobierno y base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa, del ejercicio 2025.

La distribución de las personas beneficiarias por grupo de edad y sexo muestra una composición equilibrada entre mujeres y hombres. En el grupo de 3 a 5 años se registraron 7 niñas y 6 niños; en el grupo de 6 a 11 años, 29 niñas y 40 niños; y en el grupo de 12 a 17 años, 33 mujeres y 35 hombres, observándose una distribución prácticamente paritaria. Por su parte, en el grupo de 18 años o más se contabilizaron 57 mujeres y 51 hombres.

En conjunto, la distribución por sexo en los diferentes grupos de edad no presenta diferencias significativas, lo que evidencia que la atención del programa se ha otorgado de manera equilibrada y con un enfoque de igualdad entre mujeres y hombres (véase Gráfico 8).

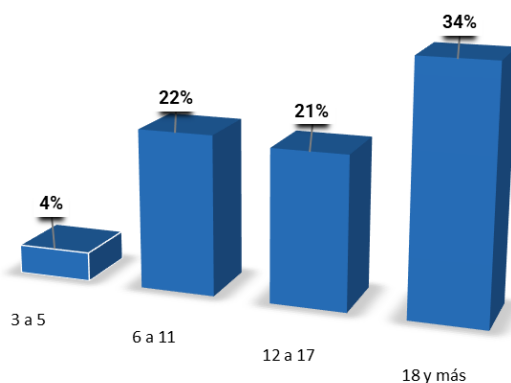
Gráfico 7. Porcentaje de Mujeres y Hombres por sexo y rango etario del Programa



Fuente: Elaboración propia respecto al Informe de Actividades y base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa, del ejercicio 2025.

La distribución de las personas beneficiarias por grupo de edad muestra que la mayor concentración corresponde al rango de 18 años o más, el cual representa 34 % del padrón. En contraste, el grupo de 0 a 5 años registra la menor participación, con 4 % del total de personas beneficiarias. Esta distribución refleja que la mayor parte de la población atendida se encuentra en edades de transición hacia la vida adulta, mientras que la población de primera infancia constituye una proporción menor del universo de atención del programa (véase Gráfico 8).

Gráfico 8. Distribución porcentual por edad y sexo del Programa



Fuente: Elaboración propia respecto al Informe de Actividades y base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa, del ejercicio 2025.



IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Este módulo contiene un análisis cualitativo de las coincidencias y discrepancias observadas por los servidores públicos relacionados con el Programa de Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro 2025, definidas de la siguiente manera:

- Al menos de una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (director de área o superior);
- Al menos de una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- Al menos de una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.

Aquellos que contribuyeron con sus puntos de vista, visión y recomendaciones basadas en las respuestas a los 15 reactivos se agruparon en las siguientes categorías:

- Diagnóstico y planificación.
- Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios.
- Seguimiento y monitoreo de las actividades.
- Resultado.

1. Diagnóstico y planeación

1. Diagnóstico y planeación

1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.

R. Durante el ejercicio fiscal 2025 se realizaron acciones para fortalecer los procesos de planeación y operación del programa, destacando la capacitación al personal, la mejora de los mecanismos de comunicación y la coordinación interinstitucional con FIBIEN. Asimismo, se implementaron ajustes para optimizar los procesos administrativos, como la reposición de tarjetas y el seguimiento de metas, contribuyendo a una atención más eficiente de las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

Durante el último ejercicio fiscal se realizaron ajustes estratégicos en los procesos de planeación, con énfasis en el fortalecimiento de la coordinación operativa con el Fideicomiso Bienestar Educativo (FIBIEN). Se conformaron equipos de trabajo conjuntos para dar seguimiento permanente a las estrategias operativas y al cumplimiento de metas y avances trimestrales del programa. Un eje central de estos ajustes ha sido el diseño de un proceso más eficaz para la reposición de tarjetas de los beneficiarios, incorporando nuevos controles orientados a la eficiencia de la dispersión de los recursos en los tiempos establecidos y a garantizar que los apoyos lleguen efectivamente a las personas y jóvenes familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro.

Personal Operativo:



Capacitaciones al personal operativo, se han implementado algunas estrategias de comunicación para realizar los trámites y hacer más eficiente el proceso del programa a las familias beneficiarias.

Personal de Planeación:

Se han dado asesoramientos mediante la planeación de proyectos para eficientar y fortalecer la coordinación con otras instituciones en los procesos de planeación para mejora y mayor rendimiento a corto, mediano o largo plazo en bien de la población, estableciendo objetivos para ir cumpliendo de cada una de la meta propuesta, obteniendo mejor control, organización o disciplina.

2. ¿Qué nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos se sugieren añadir en la gestión del programa para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

R. Se identifica la importancia de fortalecer los registros administrativos mediante mecanismos de seguimiento compartidos con CEA VI y FIBIEN, que permitan mantener actualizado el padrón y documentar procesos específicos, como la reposición de tarjetas, incidencias y tiempos de atención. Asimismo, se considera pertinente realizar actualizaciones periódicas de la información disponible para identificar necesidades de la población beneficiaria y fortalecer la toma de decisiones del programa.

Personal Directivo:

Se considera pertinente incorporar registros específicos sobre el proceso de reposición de tarjetas, incluyendo tiempos de respuesta, incidencias y resolución de casos. Estos registros permitirán monitorear de forma más precisa la continuidad en la entrega de apoyos y detectar oportunamente situaciones que afecten a las personas beneficiarias. Además, se propone establecer un mecanismo de seguimiento compartido con FIBIEN y la Comisión Especial de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEA VI) que transparente el estado de cada trámite de reposición y facilite la toma de decisiones operativas.

Personal Operativo:

La documentación de dicho programa se coordina junto la CEA VI, para llevar el control ya que es el mismo padrón, dando seguimiento como está establecido en las reglas de operación.

Personal de Planeación:

Al contar con toda la información necesaria, se puede evaluar las necesidades del padrón, ya que siempre se tiene a los mismos mientras se cumplan con la reglas de operación, debiendo llevarse en determinado tiempo una actualización para dar cumplimiento a dicho Programa.

3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?

R. El programa incorpora el enfoque de género de manera transversal, mediante los principios de igualdad y no discriminación establecidos en sus Reglas de Operación. Debido a que la población beneficiaria corresponde a un padrón previamente identificado por la afectación derivada del incidente de la Línea 12 del STC Metro, la atención se brinda sin distinción de género, garantizando igualdad de condiciones en el acceso a los apoyos y servicios.

Personal Directivo:

Sí. El programa ya contempla el enfoque de género de forma transversal en sus Reglas de Operación, bajo los



principios de igualdad, no discriminación y perspectiva de género. Para ello, se está buscando establecer los mecanismos institucionales de comunicación y coordinación con FIBIEN y CEAVI. Debe considerarse que la población beneficiaria fue determinada por ser a las personas y jóvenes familiares afectadas por el daño causado por el accidente en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro.

Personal Operativo:

Por ser una población vulnerable no se atiende, por un enfoque de género, ya que están establecidos desde inicio siendo los mismos beneficiarios, brindándoles toda la atención necesaria cumpliéndose con eficiencia.

Personal de Planeación:

No porque se les da la misma atención sin distinción de género, brindando la atención eficiente, siendo comúnmente el mismo padrón de inicio.

4. ¿Cómo valora la accesibilidad al programa para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad? En caso de que su respuesta anterior lo amerite, ¿qué recomendaría para garantizar el acceso equitativo al programa?

R. Debido a que el programa atiende a una población altamente focalizada derivada del incidente de la Línea 12 del STC Metro, la atención se brinda sin distinción por condición de vulnerabilidad o discapacidad. No obstante, se identifican áreas de oportunidad para fortalecer los mecanismos de accesibilidad, particularmente en los procesos administrativos y de atención ciudadana. Asimismo, se han implementado medidas como atención prioritaria y espacios adecuados para facilitar el acceso de las personas beneficiarias que lo requieran.

Personal Directivo:

El programa cuenta con medidas de accesibilidad básicas; sin embargo, se reconoce la necesidad de impulsar una revisión integral de las Reglas de Operación y de los procesos operativos vinculados. En particular, el proceso de reposición de tarjetas y la atención ciudadana contemplan rutas simplificadas para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, con controles institucionales que garanticen la transparencia y la rendición de cuentas. Como área de oportunidad, se considera viable fortalecer este componente asegurando que los procesos de reposición de tarjetas no representen una barrera desproporcionada para las personas beneficiarias que enfrentan condiciones de mayor vulnerabilidad, como puede ser situaciones de discapacidad, garantizando un trato igualitario y accesible para todas las personas usuarias.

Personal Operativo:

Es una población muy en focalizada por ser personas sensiblemente afectadas, no hay distinción de vulnerabilidad o discapacidad.

Personal de Planeación:

Pues dentro de las llamadas, de la atención mostrando en lo justo darles la atención prioritaria, por lo que se puso un Módulo especial e igual sillas de rueda para su uso.

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios



5. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

R. Durante el ejercicio fiscal 2025 se realizaron ajustes orientados a mejorar los procesos de entrega y reposición de tarjetas, mediante la coordinación entre DIF Ciudad de México y FIBIEN. Estas acciones permitieron agilizar la identificación de las personas beneficiarias, reducir tiempos de atención y favorecer la continuidad en la entrega de los apoyos. Asimismo, se fortalecieron los mecanismos de canalización y seguimiento para la prestación de servicios integrales en coordinación con CEAVI.

Personal Directivo:

El programa cuenta con medidas de accesibilidad básicas; sin embargo, se reconoce la necesidad de impulsar una revisión integral de las Reglas de Operación y de los procesos operativos vinculados. En particular, el proceso de reposición de tarjetas y atención ciudadana debe contemplar rutas simplificadas para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad o la existencia de sillas de ruedas, controles institucionales que garanticen la transparencia, la rendición de cuentas y la prevención de actos de corrupción en cada etapa del trámite.

Personal Operativo:

Los servicios de atención integral que se le brindan a la población afectada, los cuales son canalizados por la CEAVI al DIF de la Ciudad de México, existiendo coordinación y enlace para entrega de reposiciones de tarjetas por extravío, vencimiento en FIBIEN y cumplir con la entrega a tiempo.

Personal de Planeación:

Se implantó en coordinación con FIBIEN la manera, más eficiente la entrega de las tarjetas por el cambio de la misma haciéndose el mínimo de tiempo indispensable de la identificación y en su entrega la cual permitirá que los beneficiarios pierdan menos tiempo que el debido para cumplir con sus actividades personales.

6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?

R. Se identifica la necesidad de fortalecer los mecanismos de difusión del programa mediante la disponibilidad de información actualizada en los medios institucionales oficiales. Asimismo, se considera pertinente ampliar los canales de comunicación directa con las personas beneficiarias, mediante herramientas digitales como WhatsApp, Telegram y códigos QR, que faciliten el acceso a información sobre acciones, resultados, trámites y servicios del programa.

Personal Directivo:

Se considera necesario habilitar un micrositio digital dentro del portal oficial de la institución que permita transparentar de manera accesible la información sobre acciones, avances y resultados del programa. Adicionalmente, se ha establecido un proceso de planeación en la implementación de un canal informativo a través de WhatsApp y Telegram para mejorar la comunicación directa con la población beneficiaria, incluyendo la difusión de información sobre el proceso de reposición de tarjetas y los controles establecidos para su gestión transparente.

Personal Operativo:



Es importante que las acciones del programa estén disponibles para su consulta en la página de internet de la institución.

Personal de Planeación:

Se implementó mediante el código QR puesto a la vista para el personal beneficiarios para su complementariedad lo ya establecido de telegram, Redes Sociales y ahora con WhatsApp poniendo carteles y radios programa dísticas, en festivales, actividades integrales.

7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2025?

R. Fortalecer la coordinación interinstitucional para realizar una planeación presupuestal oportuna que permita garantizar la continuidad de los apoyos otorgados a la población beneficiaria. Asimismo, se identifica como área de oportunidad la gestión anticipada de recursos y el seguimiento presupuestario, a fin de prevenir posibles afectaciones en la cobertura y cumplimiento de las metas del programa.

Personal Directivo:

Entre 2018 y 2024 se observa una reducción sostenida de los recursos presupuestales asignados al programa, lo que ha impactado en la cobertura y en la capacidad operativa general, necesitando aumento de presupuesto durante los periodos legales para ello. Si bien se han realizado esfuerzos de planeación para mantener la continuidad de los apoyos al padrón existente, es prioritario garantizar que los recursos disponibles lleguen íntegramente a los beneficiarios activos, para lo cual el fortalecimiento de la gestión para la asignación de recursos presupuestales necesarios.

Personal Operativo:

Tener más comunicación con las instituciones correspondientes, para dialogar y hacer un análisis presupuestal para atender al mes de diciembre 2026, por la falta de presupuesto, el cual desde agosto se empieza a solicitar para completarlo en diciembre.

Personal de Planeación:

Pues en este año no se recibirá lo propuesto, ya que hubo un corte, por lo cual afectará a fin de año en el mes de diciembre lo cual no nos permitirá cumplir con la meta propuesta.

8. ¿Qué medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o que forme parte de los grupos de la diversidad sexual?

R. Al tratarse de un programa focalizado con una población beneficiaria previamente determinada, no se contemplan modificaciones en la integración del padrón; sin embargo, se han implementado acciones orientadas a garantizar una atención igualitaria y sin discriminación por sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual. Asimismo, se han realizado acciones de sensibilización dirigidas al personal operativo y administrativo, así como talleres relacionados con derechos humanos, con el propósito de fortalecer una atención basada en el respeto, inclusión y trato digno hacia las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

El programa promovió el acceso en condiciones de equidad, sin distinción por sexo, identidad o expresión de género ni orientación sexual, debido a que es un programa sin acceso de nuevos beneficiarios. Se han



impulsado acciones de sensibilización para el personal operativo y administrativo con perspectiva de género e inclusión. En el marco del proceso de reposición de tarjetas, se ha cuidado que los mecanismos de atención sean accesibles e igualitarios para toda la población beneficiaria, sin que ningún grupo enfrente barreras adicionales por razón de identidad o expresión de género.

Personal Operativo:

Por ser un programa focalizado no podríamos modificarlo, cabe mencionar que de igual forma tenemos talleres virtuales para los derechos humanos.

Personal de Planeación:

Se ha estado dando cumplimiento el buen trato y disposición de ayuda sin distinción, se han llevado a cabo plática de concientización y sensibilización en virtud de ser servidor público para la atención ciudadana y que tengan conciencia en el trato a los beneficiarios.

3. Seguimientos y monitoreo de las actividades

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

9. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

R. Durante el ejercicio fiscal 2025 se mantuvo la operación del programa sin modificaciones sustantivas en su diseño; no obstante, se realizaron acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de los procesos operativos. Entre ellas destacan la implementación de mecanismos digitales de seguimiento, la mejora en los canales de comunicación y coordinación con FIBIEN y CEAVI, así como acciones para agilizar la atención a las personas beneficiarias y fortalecer el control de los apoyos otorgados.

Personal Directivo:

Se han implementado instrumentos digitales de seguimiento y control que permiten monitorear de manera más eficiente el estado de los apoyos otorgados y el proceso de reposición de tarjetas. Se fortalecieron los canales de comunicación y coordinación con FIBIEN y CEAVI, lo que ha contribuido a mejorar el seguimiento financiero y operativo del programa y a detectar con mayor oportunidad cualquier irregularidad en la cadena de entrega de apoyos.

Personal Operativo:

No se han realizado ajustes o cambios al programa.

Personal de Planeación:

Se ha eficientado el trabajo para un buen trato a la población beneficiaria el cual lo nota evitando disminución de quejas, tardanza y puedan realizar sus actividades a realizar igual permite mayor comunicación y coordinación con las instituciones.

10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?



R. Entre los principales efectos no previstos identificados durante la implementación del programa se encuentran áreas de oportunidad relacionadas con los procesos de reposición de tarjetas y atención ciudadana. Para atender estas situaciones, se fortalecieron los mecanismos de control, verificación y seguimiento, así como los espacios de atención directa a las personas beneficiarias mediante la habilitación de un módulo específico en la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A". Estas acciones permitieron mejorar la atención, reducir posibles irregularidades y fortalecer la coordinación operativa del programa.

Personal Directivo:

Uno de los principales efectos no previstos fue la identificación de áreas de oportunidad en el proceso de reposición de tarjetas y atención ciudadana, donde se detectaron deficiencias en los controles que abrían posibilidad a irregularidades. Esta situación se está atendiendo mediante la implementación de nuevos protocolos de verificación y controles de prevención de la mala atención en cada etapa del proceso, y se prevé consolidar estos mecanismos durante el presente ejercicio fiscal.

Personal Operativo:

EL NO TENER UN MÓDULO DE ATENCIÓN Y SE RESOLVIÓ BRINDANDO UN MÓDULO DE ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN DE PROGRAMA A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES ZONA A.

Personal de Planeación:

Falta de experiencia.

11. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

R. Se fortalecieron los mecanismos de coordinación e intercambio de información mediante mesas de trabajo entre las instituciones participantes. Asimismo, se impulsaron herramientas de seguimiento y comunicación con FIBIEN y CEAVI para mejorar el control de los procesos operativos, reducir tiempos de respuesta y fortalecer la atención a las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

Se avanzó en el desarrollo de herramientas digitales orientadas a mejorar el control y seguimiento del proceso de reposición de tarjetas, incluyendo trazabilidad de cada trámite desde su inicio hasta su conclusión. Se consolidaron canales de comunicación directa con FIBIEN para el intercambio oportuno de información operativa, reduciendo tiempos de respuesta y fortaleciendo la articulación entre las áreas involucradas en la ejecución del programa. De igual forma se trabaja en la formación de los mismos mecanismos con CEAVI para propiciar la inclusión de la población en las atenciones integrales.

Personal Operativo:

Realizando mesas de trabajo para La operación del programa, ver mejoras al igual tener más comunicación y coordinación con las diferentes dependencias.

Personal de Planeación:

Se ha adquirido mayor conocimiento de la información en las actividades para la atención de las personas de la Línea 12 en lo que requiere a la nueva empresa de entrega de tarjeta brindaran el pago de la beca se han ido solucionando mediante la coordinación y comunicación.



12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

R. Los indicadores actuales permiten dar seguimiento al desempeño general del programa y valorar el cumplimiento de sus objetivos. No obstante, se identifica como área de oportunidad fortalecer la MIR mediante la incorporación de indicadores que permitan medir aspectos operativos específicos, como los tiempos de atención, seguimiento y resolución de reposiciones de tarjetas, así como la coordinación interinstitucional y la oportunidad en la entrega de los apoyos. Esto contribuiría a contar con información más precisa para la mejora continua del programa.

Personal Directivo:

Los indicadores actuales son adecuados para el seguimiento general del desempeño del programa. Como área de mejora, se recomienda incorporar indicadores específicos sobre el proceso de reposición de tarjetas, que midan tiempos de resolución, número de trámites gestionados y efectividad de los controles anticorrupción implementados. Asimismo, se propone incluir indicadores que reflejen la calidad de la coordinación con FIBIEN en materia de dispersión oportuna de los apoyos económicos

Personal Operativo:

Son adecuados ya que nos permite medir la transformación y el impacto del programa social, para beneficio de la L12.

Personal de Planeación:

Sí, porque no permite una mayor organización una guía para ir perfeccionando para sus recomendaciones a futuro obteniendo buenos resultados en una mejora del programa, el cual da experiencia para el buen trato a la ciudadanía.

4. Resultados

4. Resultados

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

R. Se realizaron acciones orientadas al fortalecimiento de las capacidades operativas y de coordinación institucional, destacando la capacitación del personal, la mejora de los mecanismos de comunicación y el seguimiento de los procesos de atención. Asimismo, se impulsaron ajustes en los procedimientos relacionados con la reposición de tarjetas y la atención ciudadana, con el propósito de agilizar trámites, fortalecer los controles internos y contribuir al cumplimiento eficiente de los objetivos del programa.

Personal Directivo:

Los avances más relevantes del ejercicio fiscal se centran en el rediseño del proceso de reposición de tarjetas y atención ciudadana, la implementación de nuevos controles de prevención de una mala atención y el fortalecimiento de la comunicación operativa con FIBIEN y CEAVI. Se implementaron mejoras en los procesos de atención ciudadana para que los trámites de reposición sean más ágiles y transparentes. Paralelamente, se



trabaja en la reestructuración de los procedimientos en las Reglas de Operación para simplificar los procesos y consolidar los mecanismos de control.

Personal Operativo:

Se ha tratado de mantener el apoyo y así los beneficiarios tengan un mejor nivel de vida.

Personal de Planeación:

Que siga habiendo la comunicación y coordinación necesaria mediante constante capacitaciones en mejora de trabajo hacia las persona con respecto aficionando planeación con un buen desempeño en el cumplimiento de los objetivos.

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

R. Las principales propuestas se orientan a fortalecer la coordinación y comunicación entre las instituciones participantes, particularmente con FIBIEN y CEAVI, mediante mecanismos de seguimiento y colaboración más eficientes. Asimismo, se considera pertinente continuar con la capacitación del personal, la actualización de procedimientos y la implementación de acciones de sensibilización que contribuyan a mejorar la atención brindada a las personas beneficiarias y fortalecer los resultados del programa.

Personal Directivo:

Se propone consolidar el nuevo proceso de reposición de tarjetas como un modelo de gestión transparente, con controles anticorrupción documentados. Asimismo, se sugiere formalizar los mecanismos de coordinación con FIBIEN y CEAVI mediante protocolos claros de comunicación y tiempos de respuesta comprometidos, a fin de garantizar que los apoyos económicos lleguen con oportunidad a toda la población beneficiaria. De igual forma, se establecen mecanismos de mejoramiento de la accesibilidad para personas con discapacidad en la atención ciudadana.

Personal Operativo:

Mejorar la comunicación con las diferentes instituciones.

Personal de Planeación:

Que sigan habiendo capacitaciones para mejorar y actualizaciones, platica de concientizaciones, mayor coordinación con la instituciones que participan en el apoyo de este programa como FIBIEN y CEAVI.

15. ¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?

R. Debido a que el programa atiende a una población altamente focalizada y previamente identificada por la afectación derivada del incidente de la Línea 12 del STC Metro, no se establece una priorización diferenciada dentro del padrón de personas beneficiarias.

Personal Directivo:

Por ser población cautiva a causa de ser personas y jóvenes familiares sensiblemente afectadas por el accidente en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro, su conformación se fundó en el daño causado y por ello la atención de la población, establecida en las Reglas de Operación, establecen la no discriminación por género, discapacidad u otras situaciones de vulnerabilidad.

Personal Operativo:

Tenemos una población muy focalizada que no se puede hacer una atención prioritaria.

Personal de Planeación:

Por parte del programa se brinda la atención sin distinción manteniendo el respeto a los Derechos Humanos y se contribuye porque se brinda el respeto mutuo, toda la atención necesaria con educación y conciencia.

En cumplimiento de lo establecido en el Módulo 2 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026, se presenta la matriz de hallazgos y recomendaciones de la Evaluación Interna 2025, así como las acciones de mejora implementadas por el área operativa para su atención. Estas acciones fueron reportadas en el Informe de Actividades Enero–Diciembre 2025 y se sustentan con la documentación comprobatoria correspondiente, a fin de evidenciar los cambios significativos incorporados en el diseño y la operación del programa.

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones 2025					
"BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES FAMILIARES DE LAS PERSONAS SENSIBLEMENTE AFECTADAS EN LA LÍNEA 12"					
Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Resultados	Documentación comprobatoria
1.1. Fortalecer la coordinación interinstitucional para mejorar la planeación operativa del programa.	Establecer sesiones periódicas de planeación y evaluación conjunta entre DIF CDMX, CEAVI, FIBIEN y ADIP para alinear objetivos, compartir información clave y anticipar necesidades operativas.	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes, a través de la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Semestral	Se realizaron reuniones interinstitucionales con CEAVI, DEANNA ZA, DAINNA, FIBIEN, para garantizar la cobertura de hasta 300 beneficiarios, con acuerdos sobre asistencia integral.	1-PROGRAMA BECA DE ASISTENCIA 2- PROGRAMA DE LABORES
2.1. Difundir información sobre los servicios integrales que ofrece el programa.	Implementar campañas enfocadas en informar y motivar a la población beneficiaria a usar los servicios integrales.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Semestral	Se llevó a cabo la difusión de la convocatoria oficial a través de los portales del Gobierno de la Ciudad de México y medios comunitarios, logrando alcance entre las familias afectadas por la Línea 12. No obstante, debido a la naturaleza del programa, no se cuenta con comunicación directa con la población beneficiaria, ya que el	MATRIZ DE INDICADORES



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones 2025

"BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES FAMILIARES DE LAS PERSONAS SENSIBLEMENTE AFECTADAS EN LA LÍNEA 12"

				vínculo y la canalización se realizan a través de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAVI).	
3.1 Ajustar el presupuesto para garantizar cobertura y atención adecuada.	Implementar un análisis presupuestal y diálogo interinstitucional para ajustar montos y garantizar cobertura hasta fin de año.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A", Dirección Ejecutiva de Administración	Mensual	El Fideicomiso Bienestar Educativo (FIBIEN) realiza reportes de las dispersiones de manera mensual; no obstante, esta información es remitida al área únicamente vía económica. En ese sentido, la información recibida se integra y reporta en el Informe de Actividades correspondiente, sin que el área tenga injerencia directa en el análisis o ajuste.	INFORME DE ACTIVIDADES
4.1. Fortalecer el seguimiento sistematizado de resultados y actividades.	Fortalecer sistemas de información con módulos específicos para registro y seguimiento y capacitación continua al personal.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" y la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Semestral	Se elaboraron modificaciones a este informe para mostrar con claridad los avances con atenciones integrales para obtener una mayor perspectiva.	1- REGLAS DE OPERACIÓN 2- INFORME DE ACTIVIDADES
5.1. Diseñar mecanismos alternos para obtener retroalimentación sin vulnerar confidencialidad	Diseñar mecanismos alternos y colaborativos para obtener retroalimentación cualitativa y cuantitativa de las personas beneficiarias.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Cierre del ejercicio fiscal	Se estableció coordinación con instituciones vía correo electrónico y visitas, solicitando calendarios de actividades. Esto permite obtener retroalimentación general sobre la participación de las personas beneficiarias sin vulnerar su confidencialidad.	INFORME DE ACTIVIDADES
6.1 Fortalecer el análisis sobre los efectos del programa en la vida de las personas beneficiarias.	Diseñar e implementar una herramienta de seguimiento cualitativo y cuantitativo que	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Cierre del ejercicio fiscal	La población beneficiaria mejora su bienestar mediante apoyos económicos y servicios; sin embargo, por la	REGLAS DE OPERACIÓN INFORME DE ACTIVIDADES



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones 2025

**"BECA DE ASISTENCIA, ATENCIÓN E INCLUSIÓN PARA NIÑAS, NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES FAMILIARES DE LAS PERSONAS
SENSIBLEMENTE AFECTADAS EN LA LÍNEA 12**

	permita conocer los cambios en el bienestar de las personas beneficiarias a partir del apoyo recibido.			naturaleza del programa, no se cuenta con comunicación directa para implementar un seguimiento más específico.	
--	--	--	--	--	--



V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

En este módulo se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida a las personas beneficiarias del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" correspondiente al ejercicio fiscal 2025, atendiendo los criterios establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Aspecto metodológico de la encuesta de satisfacción

En su esencia, el análisis en las ciencias sociales conlleva con frecuencia al estudio de fenómenos intangibles, incuantificables, heterogéneos, lo que significa que su estudio evoca un cierto nivel de abstracción. Es a partir de esta abstracción que se elaboran medidas denominadas constructos, a través de los cuales son representados los diversos fenómenos sociales (Casas, 2002).

En este sentido, llevar a cabo la evaluación de la política social a través de la satisfacción de los beneficiarios implica tomar como referencia la percepción que tienen estos sobre la expectativa ex-ante, la calidad operativa del programa, la calidad del bien que reciben e incluso conocer el grado de satisfacción que experimentan, entre otros.

- **Expectativas (EXPEC)** la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos derivados del programa.
- **Imagen del programa (IMAG)** el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa.
- **Cohesión Social (COHS)** nivel de participación y aceptación entre los miembros de la familia y en un grupo social en las actividades de una comunidad.
- **Calidad de la Gestión (CALG)** características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa.
- **Calidad del Beneficio (CALBE)** que se define como las características y valores propios de la naturaleza del programa.
- **Contraprestación (CONTRA)** esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo.
- **Satisfacción (SATS)** variable que expresa la valoración y percepción que tiene la población en condiciones de pobreza con un servicio y/o acción del gobierno.

La información obtenida permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad en la operación del programa, contribuyendo a la mejora continua de sus procesos y al fortalecimiento de la atención brindada a la población beneficiaria.

Diseño metodológico de la muestra

Para el levantamiento de la encuesta de satisfacción del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025, se consideró la aplicación de un esquema de muestreo mixto, integrando elementos de muestreo aleatorio simple y muestreo por conveniencia, tomando en cuenta las características particulares de la población beneficiaria.



El programa cuenta con una población objetivo focalizada de 258 personas beneficiarias, conformada por niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el incidente ocurrido en la Línea 12 del STC Metro. Debido a la naturaleza específica de la población atendida y a las condiciones de sensibilidad asociadas al programa, la participación en la encuesta se realizó de manera voluntaria, considerando la disponibilidad y aceptación de las personas beneficiarias para responder el instrumento.

La estrategia de muestreo permitió recopilar información de 42 personas beneficiarias, equivalente al 16.3 % del padrón total, procurando integrar distintas características de la población atendida, como sexo y grupos de edad, con el objetivo de contar con una aproximación de la percepción general sobre la operación del programa, la entrega del apoyo económico y la atención brindada.

Si bien el tamaño de la población del programa es reducido y corresponde a un universo específico previamente identificado, el levantamiento realizado permitió obtener elementos cualitativos y cuantitativos relevantes para valorar la satisfacción de las personas beneficiarias y detectar áreas de oportunidad para el fortalecimiento de los procesos operativos del programa.

Justificación

Para el levantamiento de la encuesta de satisfacción del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025, se seleccionó la técnica de encuesta como instrumento de recopilación de información cuantitativa, debido a que permite obtener de manera sistemática la percepción de las personas beneficiarias respecto a la operación, los apoyos otorgados y la atención brindada por el programa.

La aplicación de este instrumento resulta pertinente considerando las características de la población atendida, al tratarse de un programa con una población beneficiaria focalizada y previamente identificada. La encuesta permite recopilar información de manera estandarizada, facilitar el análisis comparativo de resultados y generar evidencia para identificar fortalezas y áreas de oportunidad en los procesos operativos.

Entre las principales ventajas de esta técnica se encuentran la posibilidad de abordar diversas dimensiones relacionadas con la satisfacción de las personas beneficiarias, como las expectativas generadas, la calidad de la gestión, la percepción sobre el apoyo recibido y la satisfacción general con el programa. Asimismo, permite organizar la información obtenida en categorías de análisis que contribuyen al seguimiento y mejora continua de la intervención.

Para el diseño del levantamiento se consideró la población total del programa, integrada por 258 personas beneficiarias, y se aplicó una estrategia de participación voluntaria mediante muestreo mixto, considerando elementos de muestreo por conveniencia y disponibilidad de las personas beneficiarias. Como resultado, se obtuvieron 42 encuestas de satisfacción, que permitieron recuperar información directa sobre la experiencia de las personas participantes.

La construcción del instrumento se sustentó en los siguientes criterios:

- **Aplicabilidad.** Permitió obtener información de manera accesible y organizada, considerando las características de la población beneficiaria.
- **Calidad Intrínseca.** Incorporó reactivos estructurados que facilitan la sistematización y análisis de la información.
- **Relevancia y Validez.** Los elementos evaluados se alinearon con los objetivos del programa y las dimensiones de satisfacción.
- **Fiabilidad.** Las respuestas obtenidas permiten identificar tendencias en la percepción de las personas beneficiarias.
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permanecerá en la plataforma del DIF-Ciudad de México con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet o teléfono inteligente, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de las y los beneficiarios.
- **Costos.** Su aplicación optimiza recursos humanos, materiales y tiempo operativo.

Tabla 11. Identificación de los requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento

Áreas Involucradas	Recursos humanos	Materiales	Presupuestarios	Infraestructura	Equipamiento
Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	2 personas	2 computadoras	0	Encuesta realizada	Internet Google Forms
Coordinación de Planeación	2 personas	2 computadoras	0	Padrón	Internet Google Forms

Fuente: Elaboración propia con cálculos de la Coordinación de Planeación 2025

Estrategia de Implementación

La estrategia para el levantamiento de la Encuesta de Satisfacción del Programa tuvo como finalidad garantizar una adecuada aplicación del instrumento y la obtención de información confiable sobre la percepción de las personas beneficiarias respecto a los apoyos y servicios otorgados.

Como parte del proceso, se definieron los objetivos de la encuesta, los criterios de aplicación y las responsabilidades del personal involucrado, considerando las características particulares de la población beneficiaria y la naturaleza focalizada del programa.

Recursos

Para la aplicación y procesamiento de la encuesta se utilizaron herramientas tecnológicas e informáticas, como la plataforma Google Forms, equipos de cómputo y bases de datos institucionales para la organización y seguimiento de la información. Asimismo, se contó con la participación del

personal responsable del programa para apoyar en la difusión del instrumento entre las personas beneficiarias.

Identificación de la modalidad de levantamiento

La encuesta fue diseñada en formato digital mediante la plataforma Google Forms. El instrumento fue difundido entre las personas beneficiarias del programa a través de medios electrónicos institucionales y canales de comunicación disponibles, facilitando su participación voluntaria y el acceso al cuestionario.

Estrategia para la obtención del consentimiento informado

Previo al inicio de la encuesta, se informó a las personas participantes sobre el objetivo del levantamiento, el uso de la información proporcionada y su carácter voluntario. Asimismo, se garantizó que los datos recabados serían utilizados exclusivamente con fines estadísticos, de evaluación y mejora del programa, conforme a la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

Cronograma de levantamiento

El proceso de aplicación de la encuesta contempló las etapas de diseño del instrumento, revisión, difusión, levantamiento, integración y análisis de la información obtenida, con el propósito de contar con resultados que contribuyan a la valoración y fortalecimiento del programa.

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos.	Septiembre - Octubre 2025	Realización de reuniones técnicas con las áreas responsables del programa para definir los objetivos de la medición, las dimensiones de satisfacción a evaluar, el alcance del levantamiento, los criterios metodológicos y los mecanismos de aplicación del instrumento, conforme a los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALÚA).
Realizar una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento.	Octubre 2025	Aplicación de una prueba piloto a las personas servidoras públicas a cargo del Programa Social con la finalidad de identificar áreas de mejora y validar la comprensión de los reactivos.
Levantamiento de la	Junio 2026	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos por la Dirección

Actividades	Periodo	Descripción
encuesta.		Ejecutiva responsable del programa.

Tabla 12. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción

Cronograma de realización de la Encuesta de Satisfacción 2025							
Septiembre 2025	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30					
Octubre 2025	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10	11	12
	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		
Noviembre 2025	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30
Junio 2026	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
	1	2	3	4	5	6	7
	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28
	29	30	31				
			Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos.				



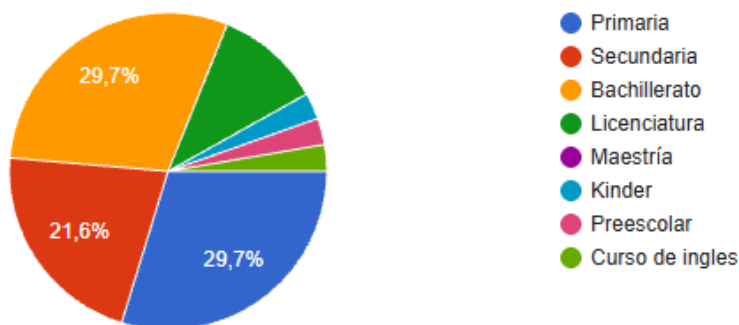
	Realizar una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento.
	Levantamiento de la encuesta.

Fuente: DIF Ciudad de México 2025

Encuesta de Satisfacción del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro" 2025

Resultados más relevantes de las Encuestas de Satisfacción

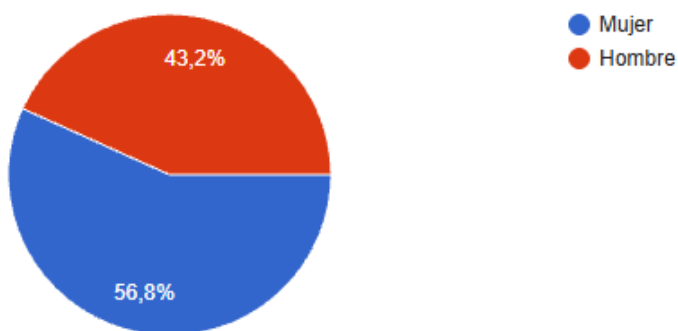
1. Nivel educativo?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La población encuestada se concentra principalmente en los niveles de primaria, bachillerato y secundaria, con porcentajes de 29.7 % y 21.6 %, respectivamente. Asimismo, destaca la participación de personas con nivel licenciatura, como se muestra en el gráfico.

2. Género de la persona beneficiaria?

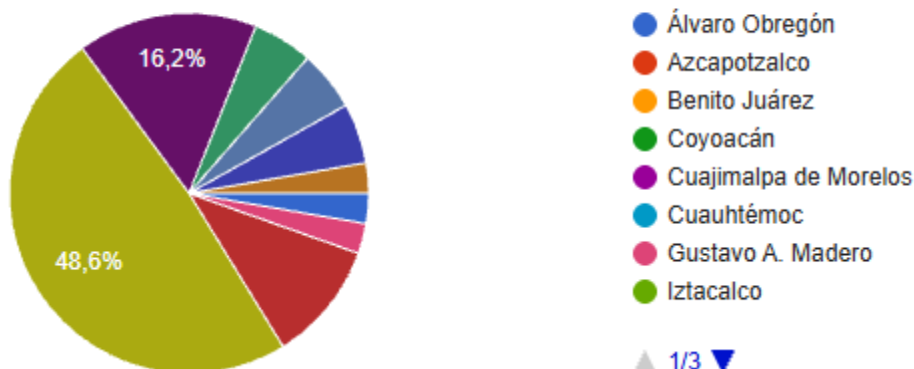


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: En la población encuestada predomina la participación de mujeres con 56.8 %, mientras que los hombres representan el 43.2 % del total, reflejando una mayor participación femenina en el levantamiento de la encuesta.



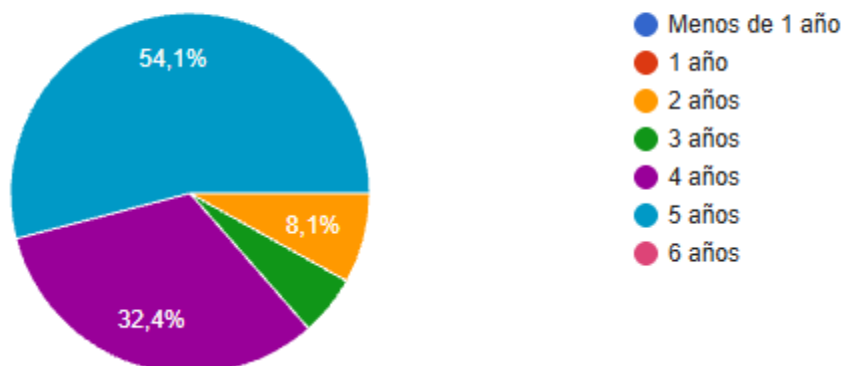
3. ¿Actualmente tú lugar de residencia en qué alcaldía es?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La distribución territorial de las personas encuestadas muestra una mayor concentración en la alcaldía Iztacalco, con 48.6 % de participación, seguida de Cuajimalpa de Morelos con 16.2 %, como se observa en el gráfico.

4. ¿Por cuánto tiempo ha recibido el apoyo?

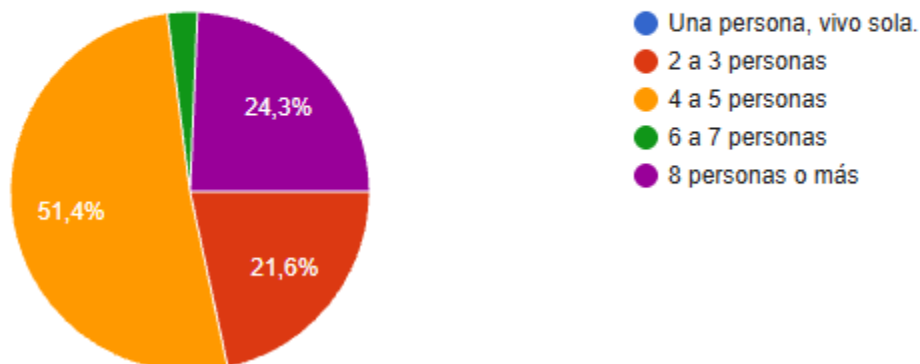


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 54.1 % de las personas encuestadas reportó recibir el apoyo desde hace 5 años, mientras que el 32.4 % indicó una permanencia de 4 años y el 8.1 % de 2 años. En conjunto, la mayoría de la población encuestada cuenta con una trayectoria de entre 4 y 5 años como beneficiaria del programa.



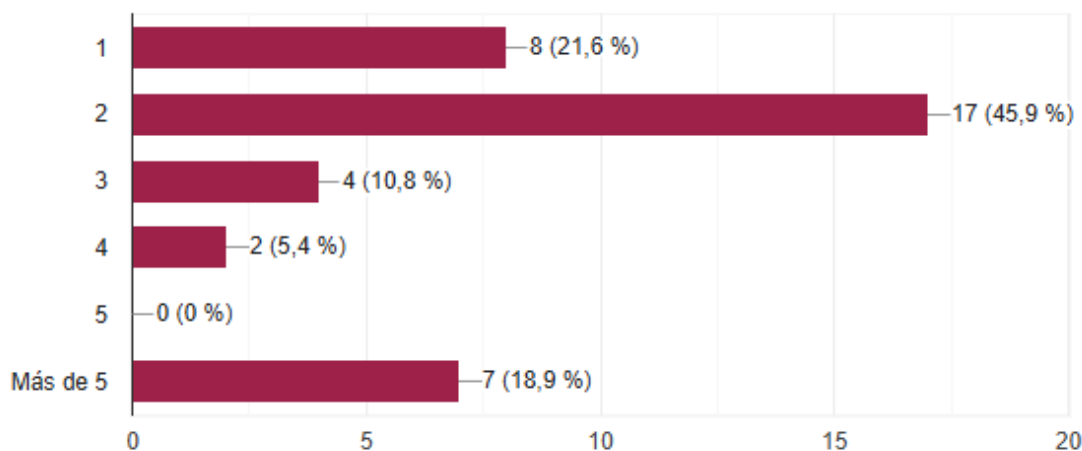
5. ¿En caso de vivir en familia, cuántas personas la integran?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: En relación con el número de integrantes del hogar, predomina el rango de 4 a 5 personas, con 51.4 % de las respuestas. Le siguen los hogares con 8 personas o más, con 24.3 %, y aquellos conformados por 2 a 3 personas, con 21.6 %.

6. ¿Cuántas niñas, niños y adolescentes viven en tú familia?

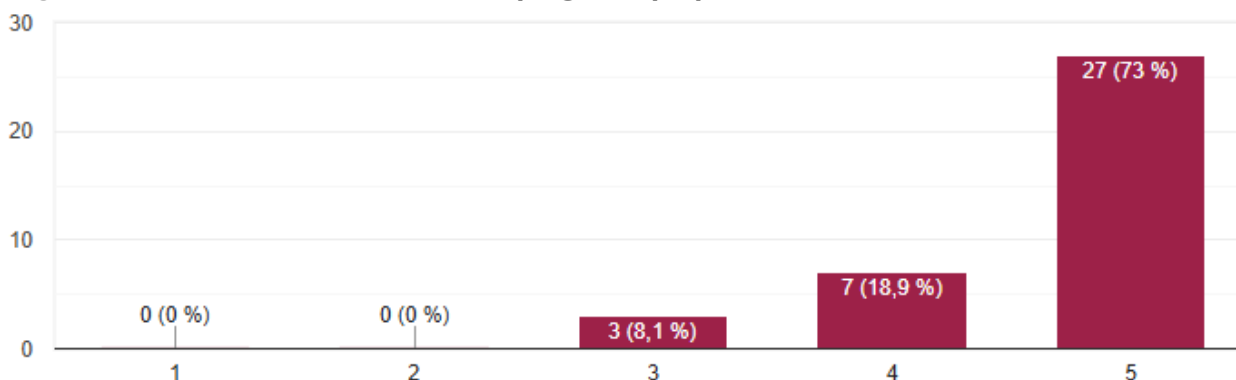


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Respecto al número de personas menores de edad en el hogar, los rangos con mayor presencia corresponde a 1 persona, 2 personas y más de 5 personas, con porcentajes de 21.6 %, 45.9 % y 18.9 %, respectivamente, como se muestra en la gráfica.



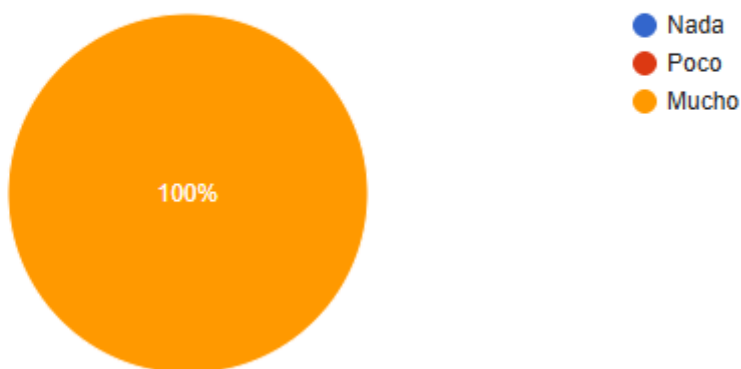
7. ¿Cómo calificaría la información del programa proporcionada?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Los resultados muestran una valoración favorable del programa, ya que la opción 5 (muy bueno) obtuvo 73 % de las respuestas, mientras que la opción 4 (bueno) alcanzó 18.9 %. En conjunto, estos resultados reflejan una percepción positiva de las personas beneficiarias respecto al programa.

8. ¿El programa ha aportado algo a su calidad de vida?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 100 % de las personas encuestadas considera que el programa ha contribuido de manera positiva a mejorar su calidad de vida. Este resultado refleja una valoración favorable y permite identificar que el apoyo otorgado cumple con las expectativas de las personas beneficiarias.



9. ¿Qué tanto impactará en su economía NO contar con este beneficio?

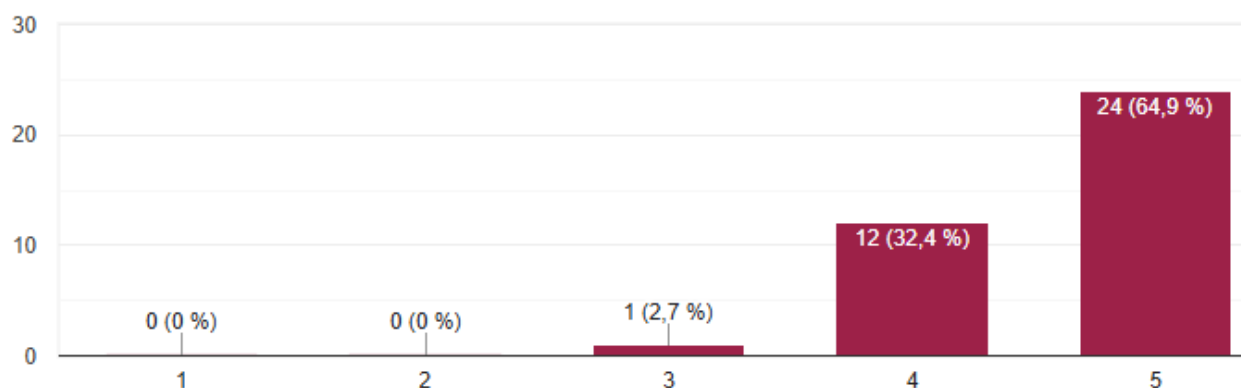


- Sí impactaría mucho
- Impactaría poco
- No impactaría nada

Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: De igual manera, el 100 % de las personas encuestadas señaló que la ausencia del programa tendría un impacto negativo en su bienestar, lo que evidencia la importancia del apoyo otorgado y su contribución para las personas beneficiarias.

10. ¿Cómo califica la entrega del apoyo económico? (Cantidad, forma de entrega, tiempo)

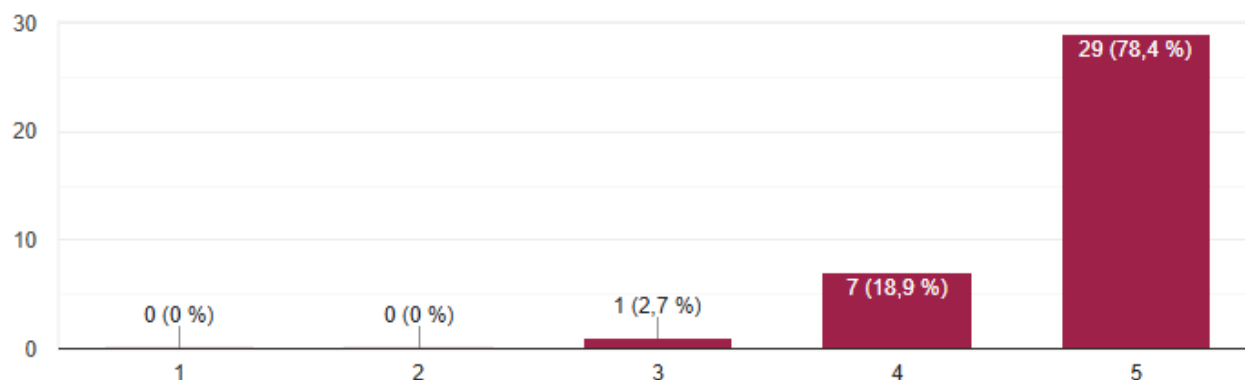


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La valoración respecto al tiempo, forma de entrega y cantidad del apoyo recibido presenta resultados favorables. La opción 5 (muy bueno) obtuvo 64.9 % de las respuestas y la opción 4 (bueno) alcanzó 32.4 %, lo que refleja una percepción positiva sobre la entrega del apoyo económico.



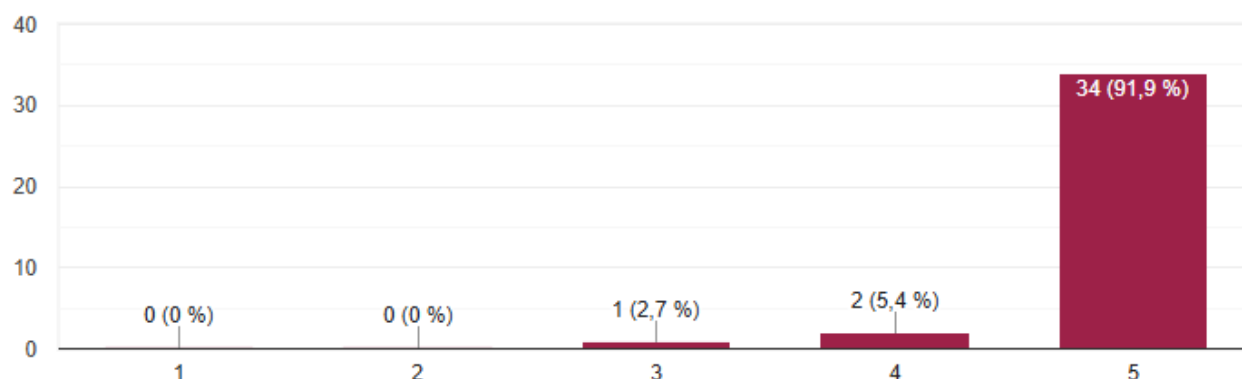
11. ¿En qué medida el programa ha cubierto sus expectativas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La valoración sobre el programa presenta resultados favorables, ya que la categoría muy bueno obtuvo 78.4 % de las respuestas, seguida de 18.9 % y 2.7 % en las categorías restantes, reflejando una percepción positiva por parte de las personas beneficiarias.

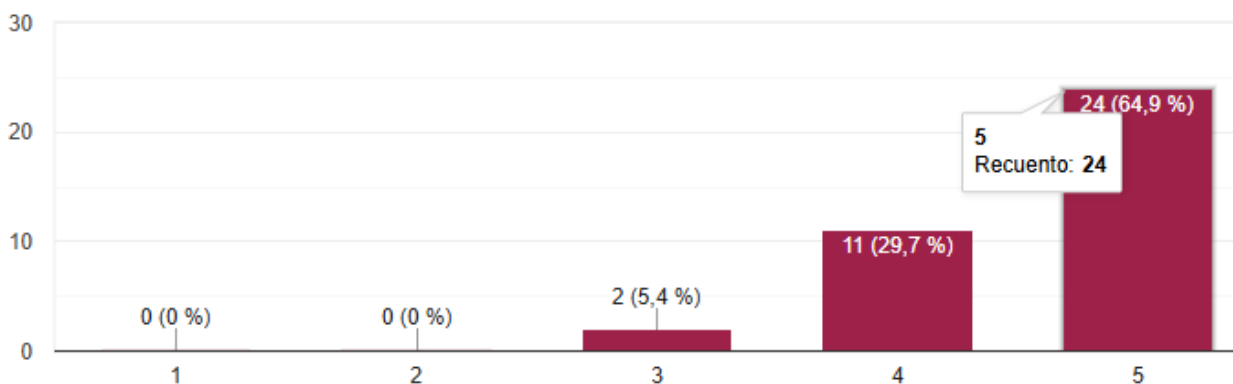
12. ¿Qué tan amable fue el personal del programa al momento de atenderle en el programa?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La percepción sobre el trato recibido por parte del personal del programa es altamente favorable, ya que la categoría muy bueno obtuvo un 91.9 % de las respuestas, lo que refleja una valoración positiva de la atención brindada a las personas beneficiarias.

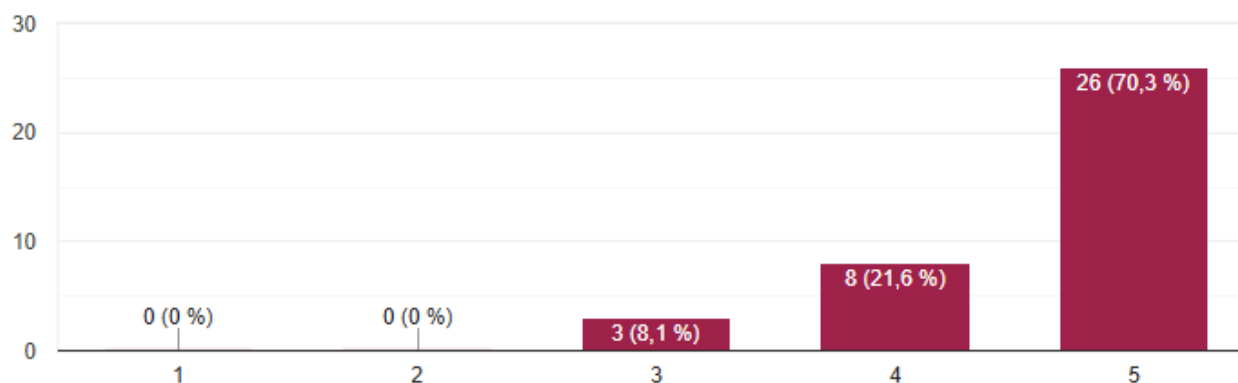
13. ¿Cómo fueron los trámites administrativos para obtener el apoyo?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La gráfica muestra una valoración favorable, con 64.9 % de respuestas en la categoría más alta, lo que refleja una percepción positiva de las personas beneficiarias respecto al programa.

14. ¿Cómo califica el tiempo que tarda en llegar el apoyo?

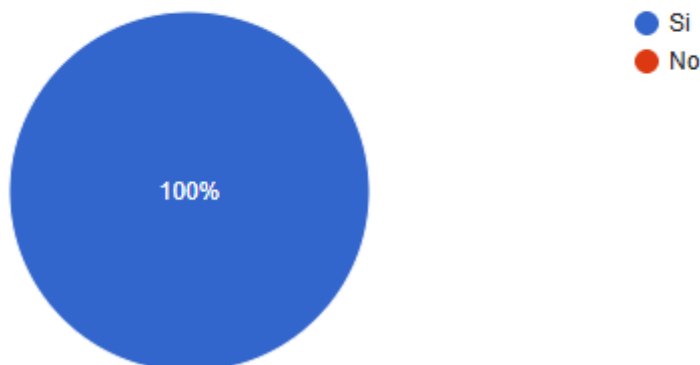


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El porcentaje más alto corresponde a 70.3 % de las respuestas, seguido de 21.6 % y 8.1 %, lo que refleja una valoración favorable por parte de las personas beneficiarias.



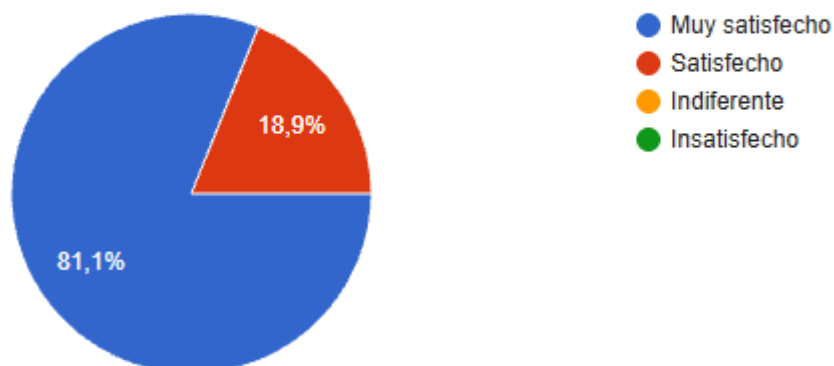
15. ¿Recibe el apoyo económico de manera mensual?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 100 % de las personas encuestadas manifestó recibir de manera mensual el apoyo económico otorgado por el programa, lo que refleja un cumplimiento favorable en la entrega del beneficio y la continuidad del apoyo a la población beneficiaria.

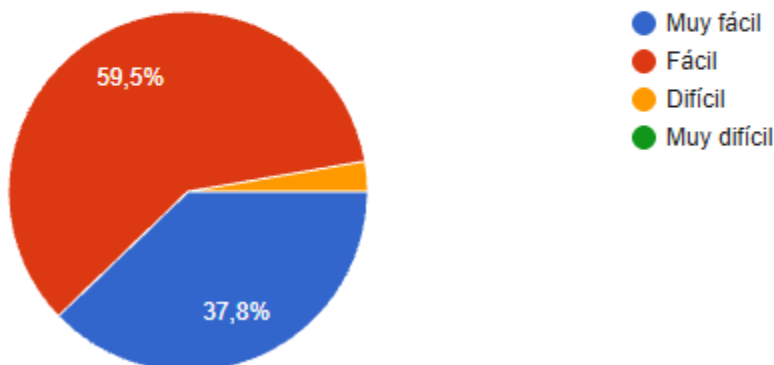
16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el programa?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: En relación con la satisfacción general del programa, el 81.1 % de las personas encuestadas manifestó estar muy satisfecho, mientras que el 18.9 % señaló estar satisfecho. Estos resultados reflejan una percepción positiva y confirman la importancia del programa para la población beneficiaria.

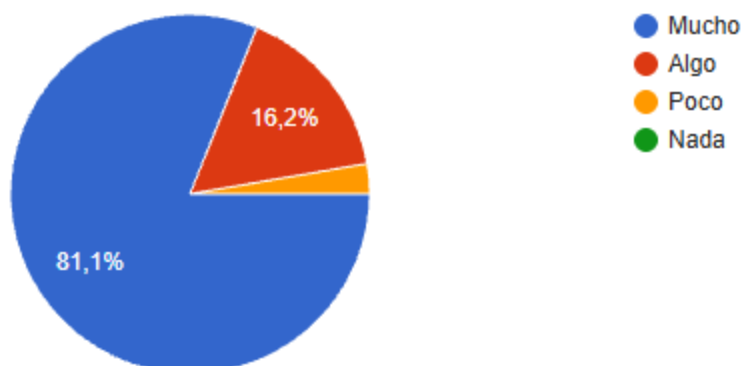
17. ¿Qué tan fácil ha sido permanecer en el programa?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Respecto a la permanencia en el programa, el 37.8 % de las personas encuestadas considera que ha sido muy fácil y el 59.5 % fácil permanecer como beneficiarias. No obstante, se identifica un porcentaje menor que reporta dificultades, por lo que resulta importante analizar las causas que generan esta percepción y fortalecer los mecanismos de acompañamiento y atención.

18. ¿En qué medida el apoyo económico fue lo que esperaba?

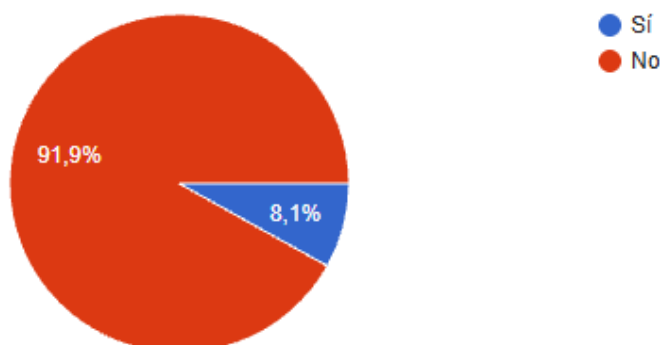


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 81.1 % de las personas encuestadas señaló que el apoyo económico recibido fue mucho mayor a lo que esperaba, mientras que el 16.2 % indicó que fue algo mayor, reflejando una percepción favorable respecto al beneficio otorgado por el programa.



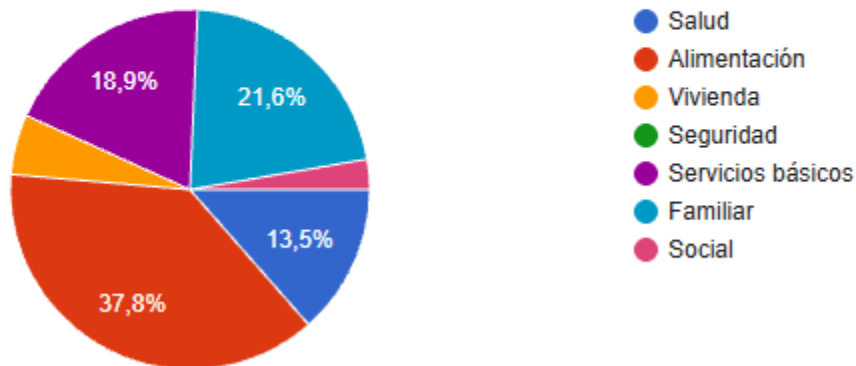
19. Durante el ejercicio 2025, ¿usted recibió alguna atención integral además del apoyo económico? (Atención psicológica, herramientas emocionales, servicio de salud médica y dental, actividades lúdicas, culturales y recreativas, apoyos con despensa)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: En relación con la atención integral adicional al apoyo económico, el 91.9 % de las personas encuestadas señaló no haber recibido algún servicio complementario. Este resultado refleja un área de oportunidad para fortalecer la difusión y vinculación de las personas beneficiarias con los servicios integrales disponibles dentro del programa.

20. ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?

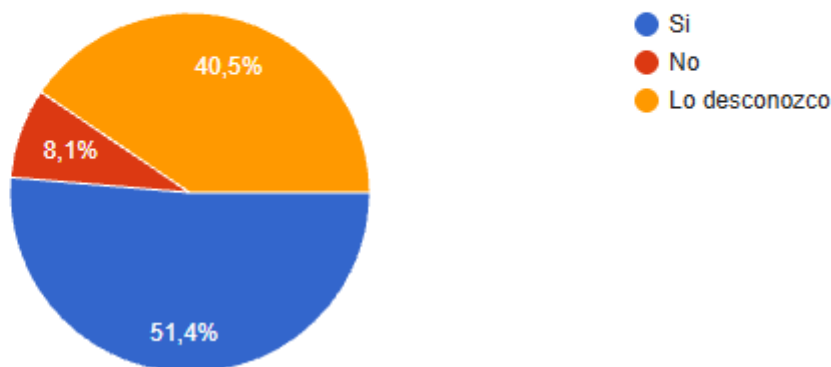


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La mayoría de las personas encuestadas señaló que el beneficio del programa se destina principalmente a alimentos, necesidades familiares y servicios básicos, lo que refleja que el apoyo contribuye a atender necesidades esenciales y favorece la mejora en la calidad de vida de las personas beneficiarias.



21. ¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión? (queja o sugerencia)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 51.4 % de las personas encuestadas manifestó conocer la existencia de medios para presentar quejas o sugerencias, mientras que el 40.5 % indicó desconocerlos. Estos resultados muestran la importancia de fortalecer la difusión de los mecanismos de atención y participación ciudadana del programa.



VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Matriz de Hallazgos y Recomendaciones					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	Fortalecer la integración y actualización de la información del programa, considerando que la población beneficiaria corresponde a un padrón focalizado y administrado en coordinación con CEAVI.	Establecer mecanismos periódicos de coordinación interinstitucional entre DIF Ciudad de México, CEAVI y FIBIEN para la actualización, validación y seguimiento de la información del padrón, garantizando la protección de datos personales y evitando duplicidad de registros.	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Corto plazo (2026).	Padrón de Personas Beneficiadas extenso
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Fortalecer los procesos relacionados con la entrega y reposición de tarjetas, así como la difusión de los servicios integrales disponibles.	Consolidar protocolos operativos para la atención de trámites, reposición de tarjetas y comunicación con las personas beneficiarias, incorporando mecanismos de seguimiento que permitan reducir tiempos de respuesta y mejorar la atención brindada.	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Corto plazo (2026).	Propuesta de procedimiento
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Fortalecer la planeación presupuestal para garantizar la continuidad del apoyo económico a la población beneficiaria activa.	Realizar ejercicios de planeación presupuestal interinstitucional que permitan prever las necesidades financieras del programa durante el ejercicio fiscal, considerando la permanencia del	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A"	Mediano plazo (2026).	Proyección anual erogación



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones					
		padrón establecido y los montos de apoyo autorizados.			
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Mejorar los mecanismos de seguimiento de los procesos operativos y servicios proporcionados por el programa.	Implementar herramientas de seguimiento interno que permitan documentar avances, incidencias, tiempos de atención y resultados de las acciones realizadas, fortaleciendo la toma de decisiones y la coordinación con las instancias participantes.	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" / Coordinación de Planeación	Mediano plazo (2026).	Reportes trimestrales de indicadores
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Fortalecer la difusión de los servicios de atención integral, debido a que la encuesta identificó bajo reconocimiento de estos servicios adicionales al apoyo económico.	Diseñar estrategias de comunicación institucional accesibles para informar a las personas beneficiarias sobre los servicios integrales disponibles, utilizando medios previamente establecidos y considerando la condición sensible de la población atendida.	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A".	Largo plazo (2026).	Propuesta de estrategias de comunicación
6. Resultados del programa	Fortalecer la medición de resultados más allá de la entrega del apoyo económico, incorporando elementos relacionados con bienestar y acceso a servicios.	Revisar y fortalecer los indicadores del programa para incorporar variables que permitan valorar la contribución del apoyo económico y los servicios integrales en la mejora de las condiciones de bienestar de las	Dirección Ejecutiva de Apoyo a Niñas, Niños y Adolescentes / Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "A" / Coordinación de Planeación	Mediano plazo (2026).	Propuesta de Matriz de indicadores actualizada



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones

		personas beneficiarias.			
--	--	----------------------------	--	--	--

Conclusiones

La Evaluación Interna 2025 permitió analizar el desempeño del Programa "Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro", identificando avances en su operación, cumplimiento de objetivos y atención a la población beneficiaria.

Los resultados muestran que el programa mantuvo una ejecución presupuestal del 100%, garantizó la continuidad de los apoyos económicos durante el ejercicio fiscal y conservó una cobertura estable de 258 personas beneficiarias, conforme al padrón determinado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Ciudad de México (CEAVI). Asimismo, los indicadores de desempeño reflejan el cumplimiento de las metas establecidas y las encuestas de satisfacción evidencian una valoración favorable por parte de las personas beneficiarias respecto al apoyo económico recibido y a la atención brindada.

Por las características del programa, dirigido a una población específica y previamente determinada, las áreas de mejora no se orientan a ampliar la cobertura o incorporar nuevos beneficiarios, sino a fortalecer la coordinación interinstitucional con la CEAVI y el Fideicomiso Bienestar Educativo (FIBIEN), mejorar los mecanismos de seguimiento y control de los procesos operativos, consolidar los sistemas de información y fortalecer la difusión de los servicios integrales disponibles.

En este sentido, la matriz de hallazgos y recomendaciones constituye una herramienta para orientar acciones de mejora continua que contribuyan a incrementar la eficiencia operativa, la transparencia y el seguimiento del programa, preservando en todo momento un enfoque de derechos humanos, igualdad, no discriminación y atención sensible hacia las personas beneficiarias.

Finalmente, se concluye que el programa continúa siendo un instrumento de política social pertinente para garantizar el acceso a apoyos económicos y servicios institucionales dirigidos a niñas, niños, adolescentes y jóvenes familiares de las personas sensiblemente afectadas por el accidente de la Línea 12 del STC Metro, contribuyendo a la protección de sus derechos y a la continuidad de su proyecto de vida.



VII. ANEXOS

1. CONAPO, Índice de Marginación Entidad Federativa y Municipio 2010
http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/indices_margina/mf2010/CapitulosPDF/1_4.pdf
2. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2019
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2019_20/
3. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2020
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2020_21/
4. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2021
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2021_22/
5. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2022
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2022_23/
6. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2023
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2023_24/
7. Cuenta Pública de la Ciudad de México, 2024
https://servidoresx3.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2024_25/
8. Evaluaciones Internas DIF CDMX de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026 en
<https://www.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>
9. Informe de Actividades 2019
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2019/31/_anexos/PL_121314T19_informes_emitidos.pdf
10. Informe de Actividades 2020
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2020/31/_anexos/PL121311T20_informetri_mestral1_2020.pdf
11. Informe de Actividades 2021
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2021/31/_anexos/PL121314T21_informee_neroseptiembre2021.pdf
12. Informe de Actividades 2022
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2022/31/_anexos/PL121313T22_informee_nerofebrero2022.pdf
13. Informe de Actividades 2023
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2023/31/_anexos/PL121311T23_Informeen_eroctubre2023.pdf
14. Informe de Actividades 2024
https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2025/31/_anexos/PL121311T25_1J_IA_2024.pdf



15. Informe de Actividades 2025

https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2025/7/_anexos/CPA121FR7D3T25_1A_MIR_2025.pdf

16. Padrón de Personas Beneficiarias

https://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/padrones/2025/1_Padron_Comedores_Populares_Ejercicio_2024.pdf

17. Reglas de Operación 2023 (Gaceta Oficial Ciudad de México)

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/63b/eec/f83/63beecf834fab614438635.pdf>

18. Reglas de Operación 2024 (Gaceta Oficial Ciudad de México)

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/658/f24/bf7/658f24bf772f5569726799.pdf>

19. Reglas de Operación 2025 (Gaceta Oficial Ciudad de México)

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/694/5d6/2aa/6945d62aa5b36977531850.pdf>



ELABORÓ

Dulce Anahi Juárez Hernández

Personal Jefatura de Unidad Departamental
de Procesos de Evaluación y Asistencia al
Órgano de Gobierno.

ANALIZÓ

Ilian Janeth Cruz Sánchez

Jefatura de Unidad Departamental de
Procesos de Evaluación y Asistencia al Órgano de Gobierno.

AUTORIZÓ

Gerardo García Cuellár

Subdirección Operativa.



**GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO**
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

DIF

EVALUACIONES INTERNAS 2026 - EJERCICIO 2025

MTRO. OCTAVIO RODRIGODOMÍNGUEZ SÁNCHEZ

**COORDINADOR DE PLANEACIÓN
Y RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN.**

LCDA. BEATRIZ ROJAS MARTÍNEZ

**DIRECTORA GENERAL DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**
