



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

DIF



PROGRAMA ESPECIAL

DE APOYO A PERSONAS QUE PERDIERON
ALGUN FAMILIAR EN EL SISMO DEL
19 DE SEPTIEMBRE DE 2017



PROGRAMA SOCIAL

EVALUACIONES INTERNAS 2026 - EJERCICIO 2025



EVALUACIÓN INTERNA 2026

PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A LAS PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017, EN EL EJERCICIO 2025

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
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	6
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 2019 - 2025 por capítulo de gasto	9
2.3. Descripción detallada del presupuesto 2025.	11
3. Análisis e indicadores	12
3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.	13
3.2. Indicador de Fin	14
3.2.1 Resultado Comparativo del Indicador de Fin 2019 a 2025	17
3.3. Indicador de Propósito	18
3.3.1. Resultado Comparativo de Indicador de Propósito 2019 a 2025	21
3.4. Metas Físicas	23
3.4.1. Bienes y/o Servicios	23
3.4.2. Montos entregados	25
3.5. Análisis y evolución de la cobertura	25
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias	27
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO	32
1. Diagnóstico y planeación	32
2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	35
3. Seguimientos y monitoreo de las actividades	37



4. Resultados	39
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS	43
Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de Apoyo a las Personas que perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en el ejercicio 2025	49
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA	63
Conclusiones	64
VII. ANEXOS	65



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo establecido 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 realiza la presente evaluación interna del Programa Especial de Apoyo a Persona que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, correspondiente a su ejercicio 2025.

Este proceso tiene como finalidad valorar el diseño, la operación y los resultados del programa, así como generar información útil para la identificación de áreas de mejora y el fortalecimiento de su intervención pública.

La evaluación se estructura en tres módulos: un análisis cuantitativo de indicadores, un componente cualitativo sobre la operación del programa y un apartado de satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, concluyendo con la integración de hallazgos y propuestas de mejora.



II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

El objetivo de la evaluación interna es analizar la relación entre los resultados alcanzados y las estrategias implementadas en la organización de los recursos y el desarrollo de los procesos durante el ejercicio fiscal 2025, con el propósito de valorar su contribución al cumplimiento de los objetivos del programa y generar insumos para su mejora.

De manera específica, la evaluación busca documentar los ajustes operativos realizados, identificar factores que favorecieron o limitaron el logro de metas, y recuperar elementos que permitan fortalecer la eficiencia, cobertura y calidad de los apoyos otorgados.

Para el desarrollo de la evaluación se adopta un enfoque metodológico mixto, que articula herramientas cuantitativas y cualitativas, permitiendo un análisis integral del desempeño del programa desde distintas dimensiones.

El componente cuantitativo se centra en el análisis de información proveniente de los instrumentos programáticos y de seguimiento, tales como el presupuesto ejercido, el cumplimiento de metas, la cobertura alcanzada y los indicadores de resultados. Este análisis permite identificar tendencias, niveles de avance y posibles brechas en la implementación del programa.

Por su parte, el componente cualitativo se orienta a profundizar en aspectos sustantivos de la operación del programa, como los procesos de planeación, la ejecución de actividades, la coordinación institucional y los resultados percibidos. Este análisis se construye principalmente a partir de la experiencia de las personas servidoras públicas involucradas, lo que permite contextualizar los resultados cuantitativos e identificar áreas de mejora desde la práctica operativa.

Adicionalmente, se incorpora el análisis de la satisfacción de las personas beneficiarias, mediante la aplicación de cuestionarios que permiten valorar la percepción sobre la calidad, oportunidad y pertinencia de los apoyos recibidos.

La integración de estos elementos metodológicos permite contar con una visión más completa del desempeño del programa, facilitando la identificación de hallazgos y la formulación de recomendaciones orientadas a su fortalecimiento.



III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

El módulo presenta información referente a las unidades responsable de la operatividad del programa, año de inicio, objetivos; así como los indicadores más relevantes y su evolución, mismos que se encuentran contenidos en los instrumentos programáticos correspondientes a la presente administración; tales como el presupuesto, metas, cobertura, padrón de beneficiarios indicadores de fin y propósito.

En ese contexto el Programa contribuye a la garantía del ejercicio de los derechos de hasta 160 personas beneficiarias que perdieron algún integrante familiar víctima del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar, con mejor derecho y/o dependencia económica, a través de la entrega un apoyo monetario mensual y además de otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, y con enfoque de derechos, que permita la reintegración de las personas afectadas, al tejido social de hasta 480 familiares.

También brinda la posibilidad de acceder a los servicios integrales de los diferentes Programas Sociales del DIF Ciudad de México según las necesidades de las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido a madre, padre, o tutor, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegaran a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.



1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017

1.2 Unidades Responsables

La Dirección Ejecutiva de Apoyo a las Niñas, Niños y Adolescentes y la Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".

1.3 Año de Inicio del programa

2019.

1.4 Objetivos

Contribuir a la garantía del ejercicio de los derechos de hasta 160 personas beneficiarias que perdieron algún integrante familiar víctima del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México, con vínculo familiar, con mejor derecho y/o dependencia económica. Cualquiera de los criterios deberán ser acreditados a través de:

- a) Un apoyo monetario por familia para la restitución de sus derechos.
- b) Otorgamiento de servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, a los miembros de la familia.
- c) Canalización de ser el caso a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según las necesidades de las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido a madre, padre, o tutor(a), así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.

1.4.1 Objetivos Específicos

- a) Otorgar hasta a 160 personas beneficiarias un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.) a mes vencido durante los primeros diez días hábiles, de cada mes, mismo que será entregado a partir de la publicación de las presentes Reglas de Operación.
- b) Otorgar servicios integrales transversales de las actividades institucionales a cargo del DIF Ciudad de México, hasta 480 familiares* con los siguientes servicios: atención psicológica y herramientas psicoemocionales; atención integral en salud de primer nivel; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México).



En caso de una situación de emergencia sanitaria y los protocolos locales y federales establecidos en la materia, se otorgarán los servicios integrales transversales como la atención integral en salud de primer nivel; la atención en unidades básicas de rehabilitación; actividades lúdicas; actividades recreativas y culturales (visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF Ciudad de México); la atención psicológica y los talleres de herramientas psicoemocionales.

Con respecto a las nuevas incorporaciones y/o sustituciones al programa se realizarán exclusivamente por cita previa y atendiendo a las medidas sanitarias.

Como parte de las acciones y los servicios integrales transversales sobre fortalecimiento familiar, prevención, recreación y de acuerdo al interés las personas beneficiarias se compartirá en formato digital información sobre: prevención a la salud mental, prevención de la violencia, alimentación integral, herramientas psicoemocionales, educación integral y actividades lúdico-culturales.

*Nota: De acuerdo al Consejo Nacional de Población (2018) las familias cuentan en promedio con 2.15 hijos (as), por lo que se considera que si la familia es de cuatro integrantes, con la pérdida de un miembro de la familia se puede atender con servicios integrales transversales de las actividades institucionales hasta 480 familiares.

c) Canalizar, de ser el caso a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses, que hayan perdido madre, padre, o tutor a los Programas sociales del DIF Ciudad de México según sus necesidades, así como canalizar a distintas instancias, los casos de vulnerabilidad que se llegarán a presentar durante el seguimiento a las personas beneficiarias.

1.5 Descripción de las estrategias

El Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 implementa una estrategia integral orientada a la restitución de los derechos de las personas beneficiarias, mediante la entrega de apoyos económicos, la prestación de servicios integrales y la canalización a otros programas o instituciones cuando así se requiere.

Las estrategias principales consisten en: i) otorgar un apoyo económico mensual de \$4,000.00 a las personas beneficiarias; ii) brindar servicios integrales transversales, como atención psicológica, atención en salud, actividades recreativas y culturales, así como herramientas psicoemocionales; iii) canalizar a niñas, niños y adolescentes, así como a personas en situación de vulnerabilidad, a otros programas sociales o instancias competentes; y iv) dar seguimiento permanente mediante la actualización de expedientes y el monitoreo de las personas beneficiarias.

Para su ejecución, el programa se coordina con las distintas áreas del DIF Ciudad de México encargadas de la prestación de servicios y, cuando es necesario, con otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, fortaleciendo la atención integral y el cumplimiento del objetivo del programa.



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-apoyo-a-personas-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017ejercicio-2025.pdf>

2. Información Presupuestal

2.1 Clave presupuestal

U032 Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 en el ejercicio 2025.

2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019 - 2025 por capítulo de gasto

La información presupuestal del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 se encuentra disponible a partir del ejercicio fiscal 2019, con base en los datos reportados en la Cuenta Pública de la Ciudad de México y en la información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México.

En el ejercicio fiscal 2019, el programa contó con un presupuesto aprobado de \$5,472,000.00. Para 2020, dicho monto se incrementó en 82.75%, alcanzando los \$10,000,000.00, derivado de la ampliación del padrón de personas beneficiarias. Posteriormente, en los ejercicios 2021 y 2022, el presupuesto aprobado se redujo a \$7,850,000.00, lo que representó una disminución de 21.5% respecto al año anterior. Para los ejercicios 2023, 2024 y 2025, el presupuesto autorizado se mantuvo en \$7,700,000.00, reflejando estabilidad presupuestaria asociada al comportamiento constante de la población beneficiaria atendida.

Respecto al presupuesto ejercido, durante 2019 se registró un gasto de \$2,827,750.00; en 2020 ascendió a \$6,597,894.00; en 2021 fue de \$6,891,000.00; mientras que en 2022 alcanzó los \$6,994,000.00. Para 2023 se reportó un ejercicio de \$6,296,000.00 y, de acuerdo con la información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, en 2024 el monto ejercido fue de \$6,592,463.64. Finalmente, durante el ejercicio fiscal 2025 se ejercieron \$6,714,441.60, equivalentes al 87.2% del presupuesto autorizado.

La evolución presupuestaria del programa muestra que, una vez consolidado el padrón de personas beneficiarias, el presupuesto aprobado se ha mantenido relativamente estable. El incremento observado en 2020 respondió a la incorporación de un mayor número de personas beneficiarias, mientras que los ajustes realizados a partir de 2021 obedecieron a la estabilización de la población atendida, la cual se ha mantenido en alrededor de 142 personas beneficiarias durante los últimos ejercicios fiscales.

Es importante señalar que el programa inició operaciones durante el segundo semestre de 2019, por lo que la incorporación de personas beneficiarias fue gradual. En ese primer año se atendieron 118 personas, situación que explica tanto el menor presupuesto ejercido como la diferencia entre el presupuesto aprobado y el efectivamente utilizado. Para 2020, el padrón alcanzó 228 personas beneficiarias, lo que justificó el incremento presupuestal observado en dicho ejercicio.



Asimismo, se identifica una inconsistencia en la información correspondiente al ejercicio fiscal 2024. Mientras que la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas reporta un presupuesto ejercido de \$6,592,463.64, la Cuenta Pública de la Ciudad de México registra un monto de \$568,000.00. Considerando que durante ese año se atendieron 142 personas beneficiarias y que el apoyo mensual otorgado fue de \$4,000.00 por persona, el gasto mensual estimado asciende precisamente a \$568,000.00. Al proyectarse este monto durante los doce meses del ejercicio, el gasto anual estimado sería de \$6,816,000.00, por lo que se presume que la cifra registrada en la Cuenta Pública corresponde únicamente a un mes de operación y no al gasto total anual del programa.

Para el ejercicio fiscal 2025, el Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 contó con un presupuesto autorizado de \$7,700,000.00. Del total disponible, se ejercieron \$6,714,441.60, recursos destinados principalmente al otorgamiento de apoyos monetarios mensuales a 142 personas beneficiarias, así como a la operación de las acciones complementarias previstas en las Reglas de Operación. Lo anterior representa un nivel de ejercicio presupuestal de 87.2%, lo que refleja una adecuada ejecución de los recursos programados para el cumplimiento de los objetivos del programa social (véase Tabla 1 y Gráfico 1).

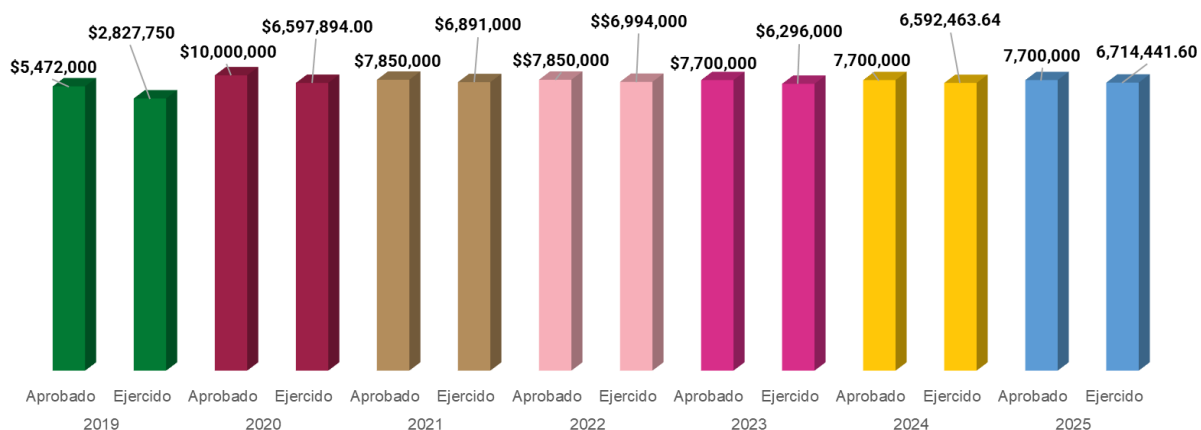
Tabla 1. Presupuesto por capítulo de Gasto del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2025 por capítulo de gasto (en miles de pesos)														
Capítulo de Gasto	2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
1000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4000	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00	\$7,850,000.00	\$6,994,000.00	\$7,700,000.00	\$6,296,000.00	\$7,700,000.00	\$6,592,463.64	\$7,700,000.00	\$6,714,441.60
Total (en \$)	\$5,472,000.00	\$2,827,750.00	\$10,000,000.00	\$6,597,894.00	\$7,850,000.00	\$6,891,000.00	\$7,850,000.00	\$6,994,000.00	\$7,700,000.00	\$6,296,000.00	\$7,700,000.00	\$6,592,463.64	\$7,700,000.00	\$6,714,441.60
Total (en %)	100%	51.67%	100%	65.98%	100%	87.78%	100%	89.09%	100%	81.76%	100%	85.61%	100%	87.15%

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2019 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 Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Cuenta Pública del DIF Ciudad de México de los años 2019 a 2025.

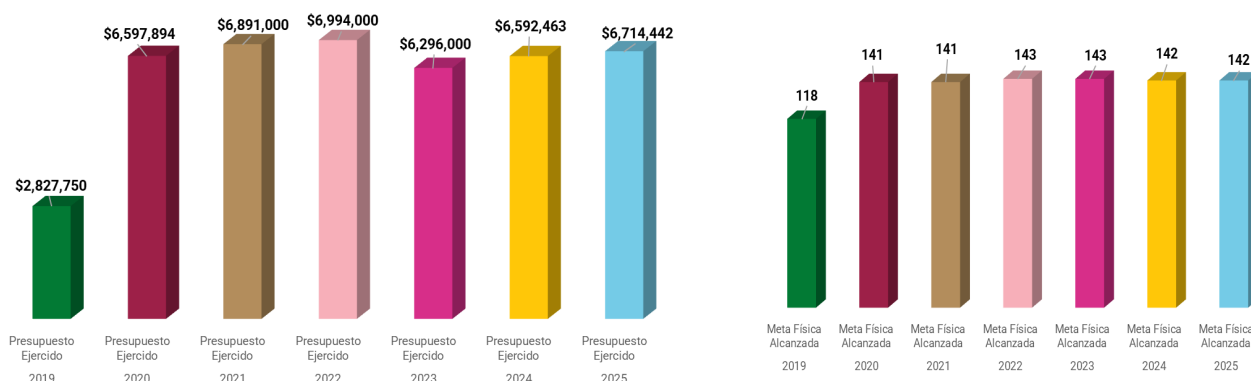
2.3. Descripción detallada del presupuesto 2025.

Para el ejercicio fiscal 2025, el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 contó con un presupuesto autorizado de \$7,700,000.00 (Siete millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.), de acuerdo con la información reportada por la Dirección de Administración y Finanzas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México y la Cuenta Pública de la Ciudad de México. Dichos recursos fueron destinados a la operación del programa y al otorgamiento de apoyos económicos dirigidos a las personas beneficiarias.

Respecto al presupuesto ejercido, durante 2025 se registró un monto de \$6,714,441.60 (Seis millones setecientos catorce mil cuatrocientos cuarenta y un pesos 60/100 M.N.), equivalente al 87.2% del presupuesto autorizado. Este monto representó un incremento de 1.85% en comparación con el presupuesto ejercido en 2024, que ascendió a \$6,592,463.64.

Los recursos ejercidos permitieron otorgar apoyos económicos mensuales y brindar seguimiento a un total de 142 personas beneficiarias que perdieron algún familiar a consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos en las Reglas de Operación del programa. Asimismo, la ejecución presupuestal observada refleja la continuidad de las acciones de apoyo y acompañamiento dirigidas a esta población, manteniendo una cobertura estable respecto de ejercicios anteriores (véase Gráfico 2).

Gráfico 2. Presupuesto y Metas Física alcanzadas del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 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 2019 a 2025.

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 diseño de los indicadores responde a las siguientes preguntas: "¿Cuál es la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de un objetivo nacional o sectorial? (Fin); ¿Qué resultado concreto se espera lograr en la población objetivo a partir de la implementación del programa? (Propósito); ¿Qué bienes o servicios deberán ser entregados por el programa para lograr el propósito? (Actividades); y ¿Qué hay que hacer para producir o entregar los bienes o servicios del programa? (Actividades)".

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 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.

La problemática identificada en el Programa Especial de Apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 es la restitución de los derechos humanos y sociales de los ciudadanos, como lo son el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental, el derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, a la identidad, a vivir en familia, a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral, a la protección de la salud, a la educación, al descanso, al juego y al esparcimiento, las personas damnificadas en algún estado de vulnerabilidad, ocasionados por los múltiples riesgos a los que está expuesto cada habitante de la Ciudad de México en su entorno, entendiendo por riesgo como el peligro multiplicado por el grado de exposición y por la vulnerabilidad (CENAPRED 2017), poniendo en fragilidad sus condiciones (social, económica, educativa, alimentaria o de salud) y evidencian aún más el limitado ejercicio de estos derechos, y de manera particular a los familiares de las personas afectadas por el Sismo 2017.

Los principales indicadores retomados para la medición del programa son el Indicador de Fin en 2024 y con la intención de obtener una mejor medición del indicador, midiendo el Total de beneficiarios de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa, obteniendo como Grado de cumplimiento el 88.75%; y por otra parte el Indicador de Propósito que mide el Porcentaje de familiares beneficiados por el programa que posterior su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar con un Grado de cumplimiento del 83%.

Son 11 los indicadores que el Programa especial de apoyo a personas que perdieron algún familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017 midió en el 2025, uno de fin, dos de propósito, cuatro de componente y cuatro de actividades, cada uno de los cuales está vinculado con un componente:

- El indicador de **FIN**: Mide el total de beneficiarias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa.
- El indicador de **PROPÓSITO 1**: Mide el porcentaje de familiares de las personas beneficiarias por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.
- El indicador de **PROPÓSITO 2**: Mide la contribución porcentual del apoyo monetario que otorga el programa a las y los beneficiarios respecto a la línea de Pobreza per cápita mensual urbana.
- El indicador de **COMPONENTE 1**: Mide el porcentaje de personas beneficiarias que reciben el apoyo monetario con relación al total de familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.
- El indicador de **COMPONENTE 2**: Mide el porcentaje de familiares que reciben los servicios integrales transversales con relación al total de familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.



- El indicador de **COMPONENTE 3**: Mide el porcentaje de NNA de 0 a 17 años 11 meses que son canalizados para recibir los servicios integrales transversales con relación al total de NNA de 0 a 17 años 11 meses víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México.
- El indicador de **COMPONENTE 4**: Mide el porcentaje de niñas y mujeres que son atendidas por el programa.
- El indicador de **ACTIVIDAD 1**: Mide el porcentaje de dispersiones entregadas a mes vencido en tiempo y forma.
- El indicador de **ACTIVIDAD 2**: Mide el porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios integrales.
- El indicador de **ACTIVIDAD 3**: Mide el porcentaje de trámites para la canalización que se realizan en tiempo y forma.
- El indicador de **ACTIVIDAD 4**: Mide el porcentaje de niñas y mujeres beneficiadas que acuden a los servicios integrales del programa.

3.2. Indicador de Fin

Matriz del Indicador de Fin del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017

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 Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, 2025
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Total de personas beneficiarias de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que tienen restituidos sus derechos a través del Programa
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Impacto/ eficacia
Definición del Indicador:	Mide la proporción de familias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t respecto al total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 en el periodo t.
Método del cálculo:	$\left(\frac{\text{Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t}}{\text{Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017}} \right) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo



Unidad de medida:	Familias/porcentaje			
Desagregación:	N/A			
Frecuencia de medición:	Diciembre			
Línea Base y Parametrización				
Viabilidad de Metas				
Comportamiento del indicador:	Ascendente			
Línea Base				
Valor Línea Base:	62%	Periodo Línea Base:		Enero-diciembre
Año de la Línea Base:	2021	Justificación Línea Base:		Se toma como año base, el año anterior.
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:	63%			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero - Marzo	Total de personas beneficiarias de víctimas del Sismo del 19 de septiembre de 2017 en la Ciudad de México que	Total de personas beneficiarias que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t	Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017	Primer Trimestre
Abril - Junio	tienen			Segundo Trimestre



Julio - Septiembre	restituidos sus derechos a través del Programa			Tercer Trimestre
Octubre - Diciembre				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	Fin	142	228	62.3%
Abril-Junio	Fin	142	228	62.3%
Julio-Septiembre	Fin	142	228	62.3%
Octubre-Diciembre	Fin	142	228	62.3%
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos / Total de víctimas del sismo.			
Descripción de la Variable:	1. Total de beneficiarios que tienen restituidos sus derechos a través del Programa en el periodo t 2. Total de víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017			
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa			
Especifique Otro Medio de Verificación:				
Unidad de Medida:	Familias/porcentaje			
Desagregación Geográfica:	Familias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017, en la Ciudad de México			
Frecuencia de Medición:	Diciembre			

Comentario: El indicador de Fin, mide el porcentaje de personas beneficiarias víctimas del sismo del 19 de septiembre de 2017 que han logrado la restitución de sus derechos a través del Programa. En 2025 alcanzó un cumplimiento de 62.3%, lo que refleja avances en la atención de la población beneficiaria.

3.2.1 Resultado Comparativo del Indicador de Fin 2019 a 2025

El Indicador de Fin del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 ha presentado variaciones desde el inicio de su operación, las

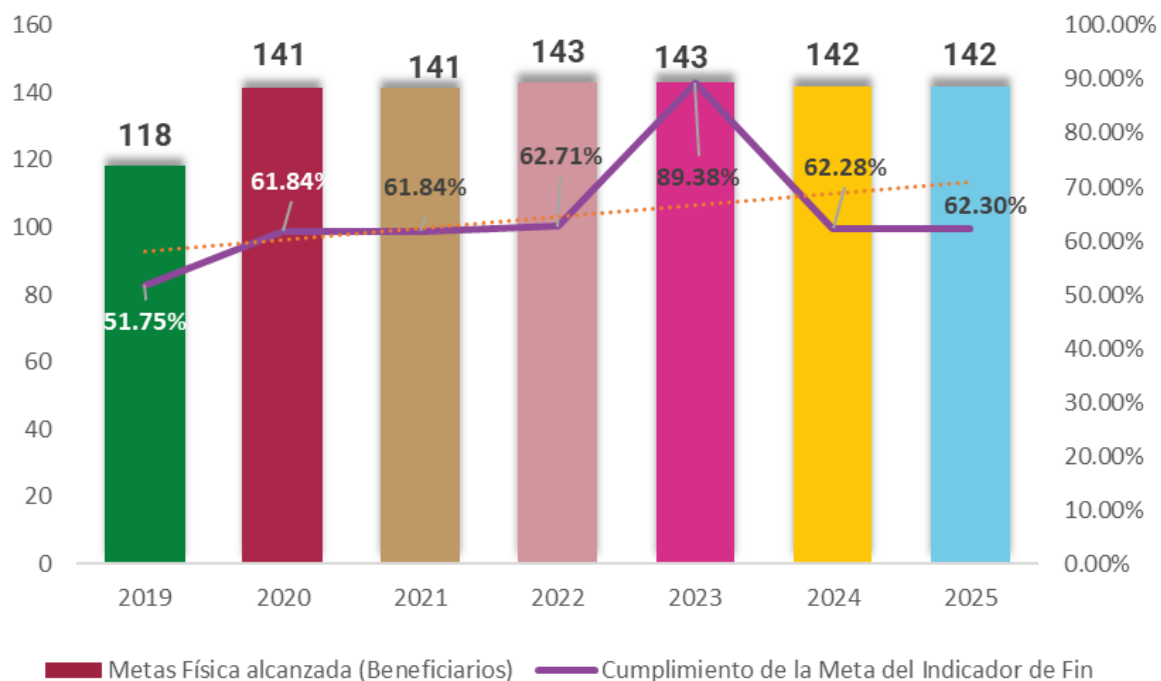


cuales responden tanto a ajustes en la población objetivo como al proceso de consolidación del padrón de personas beneficiarias.

En 2019, primer año de operación del programa, el grado de cumplimiento fue de 51.75%, al atenderse 118 personas de un total de 228 identificadas como población objetivo. Para 2020 y 2021, el indicador registró un cumplimiento de 61.84%, con 141 personas beneficiarias. En 2022, el porcentaje aumentó ligeramente a 62.72%, derivado de la atención de 143 personas. Durante 2023, la población objetivo se ajustó a 160 personas, de las cuales fueron atendidas 141, alcanzando un cumplimiento de 89.0%. En 2024, al retomarse una población objetivo de 228 personas, el indicador registró un cumplimiento de 62.28%, correspondiente a 142 personas beneficiarias.

Para el ejercicio fiscal 2025, el indicador mantuvo una meta física de 142 personas beneficiarias, igual que en el año anterior, registrando un grado de cumplimiento de 62.30%. Este comportamiento refleja la estabilidad del programa, ya que la población susceptible de atención se encuentra plenamente identificada desde su creación y las variaciones observadas en los primeros años obedecieron principalmente a la incorporación gradual de personas beneficiarias. En términos generales, el indicador muestra que el programa ha mantenido una cobertura constante durante los últimos ejercicios fiscales (véase Gráfico 3 y Tabla 2).

Gráfico 3. Cumplimiento de la meta del indicador de Fin y meta física del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre 2017 de 2019 a 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2025, del Programa.

Tabla 3. Resultado comparativo del cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin y Meta Física del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre 2017 de 2019 a 2025

Cumplimiento de Meta del Indicador de Fin	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin	51.75%	61.84%	61.84%	62.71%	89.38%	62.28%	62.3%
Metas Física alcanzada (Beneficiarios)	118	141	141	143	143	142	142

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 2019 al 2025.

3.3. Indicador de Propósito

Matriz de Indicador de Propósito del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017

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 Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, 2025
Datos de Identificación del Indicador	
Orden:	1
Nombre del Indicador:	Porcentaje de familiares de las personas beneficiarias por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.
Tipo de Indicador para resultados / Dimensión del indicador:	Resultados/Eficacia/calidad
Definición del Indicador:	Mide el porcentaje de beneficiarios y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar, en relación al total de beneficiarios y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t.
Método del cálculo:	$\left(\frac{\text{Número total de personas beneficiarias y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar}}{\text{Número total de personas beneficiarias y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t}} \right) * 100$
Tipo de valor de la Meta:	Relativo
Unidad de medida:	Familias/porcentaje
Desagregación:	N/A
Frecuencia de medición:	Diciembre. Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre
Línea Base y Parametrización	
Comportamiento del indicador:	Ascendente
	Línea Base



Valor Línea Base:	80% a 90% de aceptación del programa	Periodo Línea Base:	Enero-diciembre	
Año de la Línea Base:	2021	Justificación Línea Base:	Se toma como año base, el año anterior	
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. Nota: Al ser un indicador de impacto la encuesta deberá ser aplicada a principios de diciembre			
Valor de la Meta Relativa:	80% a 90% de aceptación del programa			
Metas Ciclo Presupuestario en Curso				
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Mes de cumplimiento
Enero-Marzo	Porcentaje de familiares de las personas beneficiarias por el programa que posterior a su incorporación adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar.	Número total de personas beneficiarias y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar	Número total de personas beneficiarias y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t	Primer Trimestre
Abril-Junio				Segundo Trimestre
Julio-Septiembre				Tercer Trimestre
Octubre-Diciembre				Cuarto Trimestre
Periodo	Indicador	Numerador	Denominador	Periodo de Cumplimiento %
Enero-Marzo	PROPÓSITO	142	160	88.8%
Abril-Junio	PROPÓSITO	142	160	88.8%
Julio-Septiembre	PROPÓSITO	142	160	88.8%



Octubre-Diciembre	PROPÓSITO	142	160	88.8%
Características de las Variables				
Nombre de la Variable:	Total de personas beneficiarias y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes / Total de personas beneficiarias y familiares con seguimiento posterior			
Descripción de la Variable:	1. Total de personas beneficiarias y familiares que posterior a su incorporación al Programa adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar 2. Total de personas beneficiarias y familiares con seguimiento posterior a su ingreso en el Programa en el periodo t.			
Medio de Verificación:	Base de datos del Programa			
Especifique Otro Medio de Verificación:				
Unidad de Medida:	Familias/porcentaje			
Desagregación Geográfica:	Familias beneficiadas por el programa, en la Ciudad de México.			
Frecuencia de Medición:	Diciembre			

Comentario: El indicador de Propósito mide el porcentaje de personas beneficiarias y familiares que, posterior a su incorporación al Programa y con seguimiento posterior, adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar. Durante los cuatro trimestres de 2025, el indicador mantuvo un resultado constante de 88.8%, equivalente a 142 personas beneficiarias y familiares que adquirieron dichas herramientas de un total de 160 con seguimiento, lo que refleja estabilidad en los resultados obtenidos por el Programa.

3.3.1. Resultado Comparativo de Indicador de Propósito 2019 a 2025

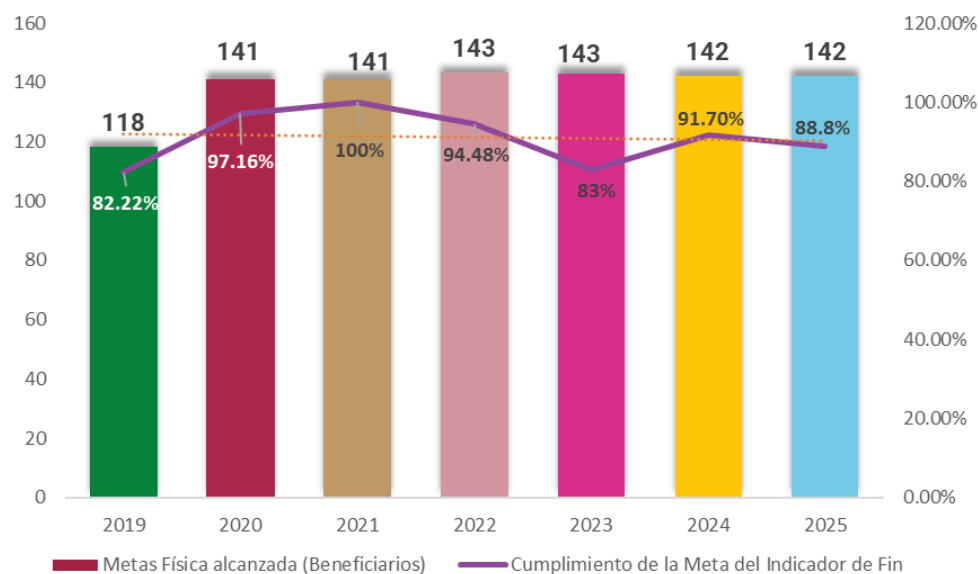
El Indicador de Propósito del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, que mide el porcentaje de personas beneficiarias y sus familiares que adquieren herramientas resilientes en los ámbitos psicoemocional, físico y de integración familiar tras su incorporación al programa, ha mostrado un desempeño favorable durante el periodo 2019-2025.

En 2019 se registró un cumplimiento de 82.22% con una meta física de 118 personas beneficiarias; en 2020 el indicador alcanzó 97.16% con 141 personas; en 2021 obtuvo un cumplimiento de 100% con la misma meta física; en 2022 registró 94.48% con 127 personas; en 2023 el resultado fue de 83.0% con una meta de 119 personas; y en 2024 se incrementó a 91.70% con 142 personas beneficiarias.



Para el ejercicio fiscal 2025, la meta física se mantuvo en 142 personas beneficiarias, igual que en el año anterior. El indicador registró un cumplimiento de 88.8%, lo que representa una disminución de 2.9 puntos porcentuales respecto a 2024; sin embargo, el resultado continúa reflejando un alto nivel de cumplimiento en la adquisición de herramientas resilientes por parte de las personas beneficiarias y sus familias, evidenciando la continuidad de los efectos positivos de las acciones implementadas por el Programa (véase Gráfico 4 y Tabla 4).

Gráfico 4. Cumplimiento de la meta del indicador de Propósito y meta física del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025



Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2025, del Programa.

Tabla 4. Resultado comparativo de la Meta del Indicador de Propósito y Meta Física del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025

Cumplimiento de Meta del Indicador de Propósito	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Cumplimiento de la Meta del Indicador de Fin	82.22%	97.16%	100%	94.48%	83%	91.70%	88.8%
Metas Física alcanzada (Beneficiarios)	118	141	141	127	119	142	142

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 2019 al 2025.



3.4. Metas Físicas

3.4.1. Bienes y/o Servicios

Durante el periodo 2019-2025, el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 contempló, como parte de su estrategia de atención, la prestación de servicios integrales dirigidos a las personas beneficiarias y sus familias. Estos servicios, proporcionados con recursos propios del DIF Ciudad de México, han presentado variaciones en su nivel de cumplimiento de acuerdo con las condiciones operativas de cada ejercicio fiscal.

En 2019 se programaron y otorgaron 684 servicios, alcanzando el 100% de la meta establecida. A partir de 2020, como consecuencia de la contingencia sanitaria por COVID-19, se registró una disminución en la prestación de estos servicios. En 2020 y 2021, con una meta de 423 servicios en cada ejercicio, se otorgaron 178, equivalente a un cumplimiento de 42.1%. Para 2022, con una meta de 432 servicios, se brindaron 224, alcanzando un cumplimiento de 51.8%.

El ejercicio 2023 presentó el nivel más bajo del periodo, al otorgarse 106 de los 480 servicios programados, lo que representó un cumplimiento de 22.1%. En contraste, durante 2024 se mantuvo la meta de 480 servicios y se proporcionaron 388, alcanzando un cumplimiento de 80.8%, lo que evidenció una recuperación importante en la capacidad operativa del programa.

Para el ejercicio fiscal 2025, el Programa continuó brindando servicios integrales a las personas beneficiarias, con especial atención a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses que perdieron a su madre, padre o persona tutora a consecuencia del sismo. Asimismo, se dio seguimiento y canalización a las personas beneficiarias que presentaron problemáticas relacionadas con salud física y mental, adicciones, violencia de género o rezago educativo, remitiéndolas, cuando fue necesario, a instancias médicas de segundo y tercer nivel u otras instituciones competentes. Estas acciones fortalecieron la atención integral prevista en las Reglas de Operación y contribuyeron al cumplimiento de los objetivos del programa (véase Tabla 5 y Gráfico 5).

Tabla 5. Comparativo Metas Física de Bienes y Servicios del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025

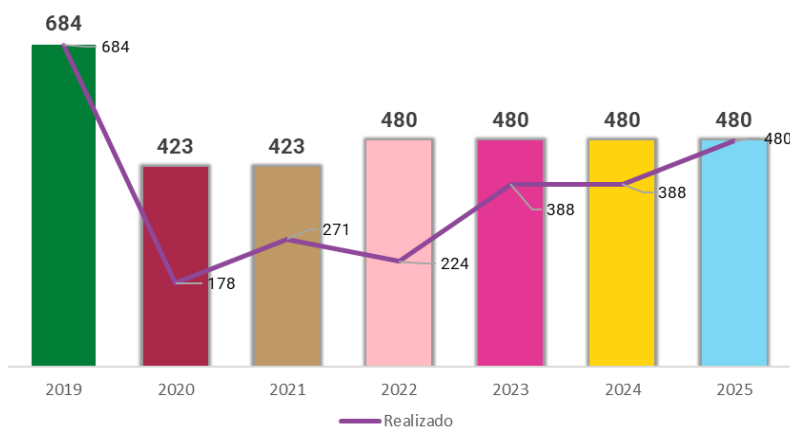
Comparativo Metas Físicas Bienes y/o Servicios			
Año	Programado	Alcanzado	Comentarios
2019	684	684	Con el inicio en la operatividad del programa en 2019 se programó beneficiar a 228 familias, mismas que para 2025 finalmente se pudieron beneficiar a 118 familias en 2019 y a 141 en 2020 como meta física, brindando y canalizando de manera gratuita servicios integrales transversales a su cargo hasta a 684 familiares en 2019. En 2020 y 2021 se reajustaron las programaciones de los servicios integrales a 423, de los cuáles solo se pudo alcanzar el 42% y 64% respectivamente, lo anterior derivado principalmente por la Contingencia Sanitaria
2020	423	178	



Comparativo Metas Físicas Bienes y/o Servicios			
Año	Programado	Alcanzado	Comentarios
2021	423	271	por la pandemia SARS. Para el 2022 se lograron 51.85% de cumplimiento. Sin embargo, solo se lograron 6 canalizaciones de enero-diciembre ya que los servicios integrales transversales son ofrecidos constantemente, sin embargo, las personas prefieren recibir atención psicológica de manera privada o, brindada por alguna otra institución del Gobierno de la Ciudad de México. Y con respecto al año 2023, se programaron servicios para un total de 480 familiares, de los cuales solo se alcanzó el 22.08%, siendo este el año hasta el momento en el cual se llegó al menor número de servicios, respecto a su meta programada. En 2025 los servicios integrales se mantuvieron para 480 familiares al igual que el año 2024, sin embargo para 2025 hubo un incremento considerable, pues se alcanzó el 100% de la meta programada.
2022	432	224	
2023	480	106	
2024	480	388	
2025	480	480	

Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2025, del Programa.

Gráfico 5. Comparativo de Metas Físicas y Servicios del Programa Especial de Apoyo a las Personas que perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2025, del Programa.



3.4.2. Montos entregados

El Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 ha otorgado, de manera ininterrumpida desde el ejercicio fiscal 2019, un apoyo monetario mensual de \$4,000.00 (Cuatro mil pesos 00/100 M.N.) por persona beneficiaria, mediante transferencia electrónica, con el propósito de contribuir a la restitución de sus derechos y al fortalecimiento de sus condiciones de bienestar.

Para el ejercicio fiscal 2025, el programa contó con un presupuesto autorizado de \$7,700,000.00 (Siete millones setecientos mil pesos 00/100 M.N.), manteniendo sin modificaciones el monto mensual del apoyo económico respecto de los ejercicios anteriores. En este sentido, el apoyo individual de \$4,000.00 mensuales ha permanecido constante desde el inicio de la operación del programa en 2019, lo que refleja la continuidad de la estrategia de atención económica dirigida a las personas beneficiarias (véase Tabla 6).

Tabla 6. Resultado Comparativo de montos entregado de 2019 a 2025 por el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017

Resultado Comparativo 2019 - 2025	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Montos otorgados mensualmente	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00	\$4,000.00
Montos otorgados anualmente	\$2,827,750.00	\$6,537,894.00	\$6,891,000.00	\$6,994,000.00	\$6,296,000.00	\$6,816,000.00	\$7,700,000.00

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de las Cuentas Públicas e Informes de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2024.

3.5. Análisis y evolución de la cobertura

La cobertura del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 ha mostrado un comportamiento estable durante el periodo 2019-2025, en concordancia con la consolidación del padrón de personas beneficiarias y la naturaleza específica de la población objetivo.

En 2019, primer año de operación del programa, se atendieron 118 de las 228 personas identificadas como población objetivo, alcanzando una cobertura de 51.8%, debido a que el programa inició operaciones durante el último trimestre del año. En 2020 y 2021 se mantuvo una población objetivo de 228 personas, de las cuales fueron atendidas 141, lo que representó una cobertura de 61.8% en ambos ejercicios. Durante este periodo, la operación del programa estuvo influenciada por las restricciones derivadas de la contingencia sanitaria ocasionada por la COVID-19.

En 2022 se observó un ligero incremento en la cobertura al atender 143 personas de una población objetivo de 228, equivalente a 62.7%. Para 2023, la población objetivo se ajustó a 160 personas y se



brindó atención a 143, alcanzando una cobertura de 89.4%. En 2024, el padrón de personas beneficiarias quedó conformado por 142 personas, registrando una cobertura de 88.7%.

Durante el ejercicio fiscal 2025, el programa mantuvo un padrón de 142 personas beneficiarias, integrado por 92 mujeres y 50 hombres, consolidando la atención de la población objetivo identificada desde la creación del programa. Lo anterior refleja la estabilidad de la cobertura y la continuidad de las acciones dirigidas a las personas afectadas por la pérdida de un familiar a consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017 (véase Tabla 7 y Gráfico 7).

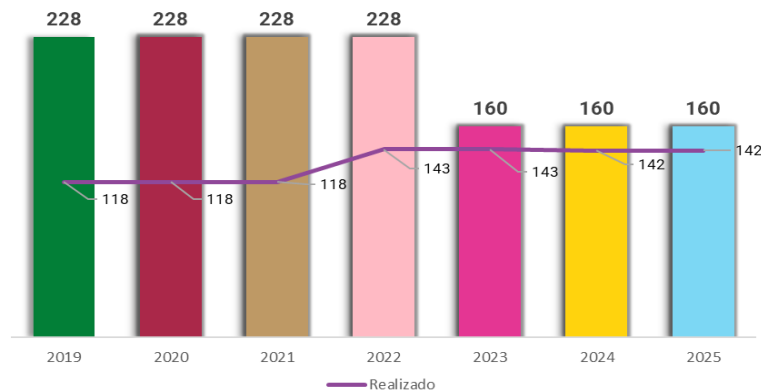
Tabla 7. Comparativo Metas Física de Evolución y Cobertura del Programa Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025

Comparativo Metas Físicas Evolución de la Cobertura			
Año	Programado	Alcanzado	Comentarios
2019	228	118	Durante el periodo 2019-2025, la cobertura del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 muestra un proceso de consolidación. En 2019 se alcanzó una cobertura de 118 personas beneficiarias de un universo de 228, debido a que el programa inició operaciones en el último trimestre del año. En 2020 y 2021 la cobertura se mantuvo estable, mientras que en 2022 se registró un ligero incremento al atender a 143 personas.
2020	228	118	
2021	228	118	
2022	228	143	A partir de 2023, la población objetivo programada se ajustó a 160 personas, manteniéndose la atención de 143 beneficiarias. En los ejercicios 2024 y 2025 se atendieron 142 personas beneficiarias, lo que refleja la estabilidad del padrón y la consolidación de la cobertura del programa.
2023	160	143	
2024	160	142	Para el ejercicio fiscal 2025, el programa continuó contribuyendo a la restitución de los derechos de las personas que perdieron algún familiar durante el sismo del 19 de septiembre de 2017 mediante la entrega de apoyos económicos mensuales y servicios integrales, manteniendo una cobertura efectiva de 142 personas beneficiarias, de las cuales 92 son mujeres y 50 hombres.
2025	160	142	

Fuente: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 a 2025, del Programa.



Gráfico 7. Meta Física y Cobertura del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 de 2019 a 2025



Fuentes: Elaboración propia con base en los datos del Informe de Actividades del DIF Ciudad de México de los años 2019 al 2025, del Programa.

3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias

Tabla 8. Análisis del Padrón de Beneficiarios del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron Algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017

Elementos	Observaciones
Distribución por sexo	Sí aplica.
Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)	No aplica porque todas y todos los beneficiarios son beneficiarios directos.
Distribución territorial, alcaldía y colonia	Si aplica. Solamente se cuenta información por alcaldía, Estado de México, por municipio y Estados de la República
Distribución por nivel de escolaridad	No aplica.
Distribución por ocupación	No aplica.
Distribución por grupos de edad	Si aplica.

a) Distribución por sexo y rango etario

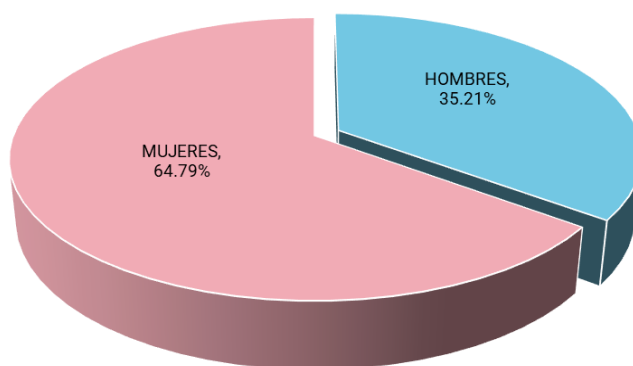
Para el análisis de la distribución por sexo de las personas beneficiarias se tomó como referencia el padrón correspondiente al ejercicio fiscal 2025, el cual refleja la composición actualizada de la



población atendida por el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017.

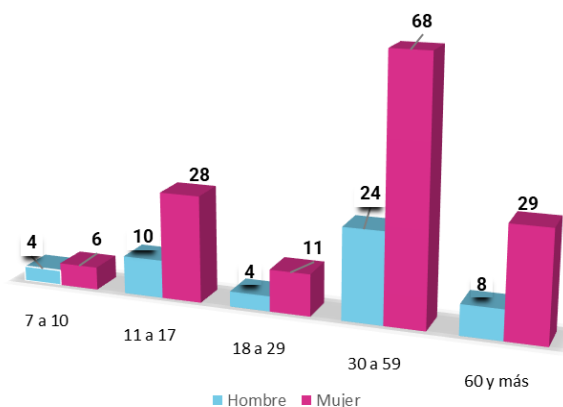
Durante 2025, el padrón estuvo integrado por 142 personas beneficiarias, de las cuales 92 son mujeres y 50 hombres. En términos porcentuales, las mujeres representan el 64.79% de la población beneficiaria, mientras que los hombres constituyen el 35.21%. Esta distribución evidencia una mayor participación de mujeres dentro del programa y permite identificar las características de la población atendida para orientar las acciones de seguimiento y atención con perspectiva de género e igualdad sustantiva (véase Gráfico 8 y 9).

Gráfico 8. Distribución porcentual por sexo del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 2025



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

Gráfico 9. Porcentaje de Mujeres y Hombres por sexo y rango etario del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre 2025

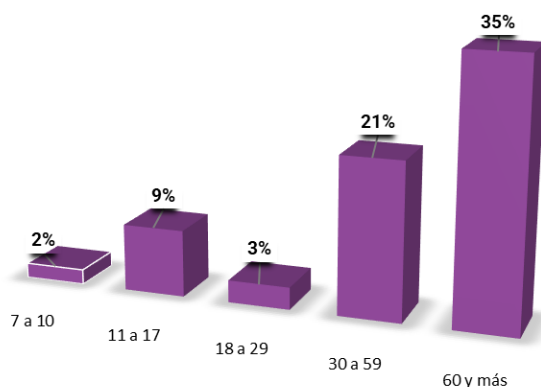


Fuente: Elaboración propia respecto al Informe de Actividades y base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa, del ejercicio 2025.



La población beneficiaria del programa se concentra principalmente en el rango de 30 a 59 años. Del total de 142 personas beneficiarias, 29 mujeres y 8 hombres tienen 60 años o más, mientras que 11 mujeres y 4 hombres tienen entre 18 y 29 años. En todos los rangos de edad predomina la participación de mujeres (véase Gráfico 10).

Gráfico 10. Distribución porcentual por edad y sexo del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre 2025

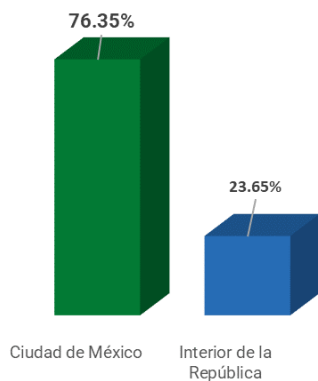


Fuente: Elaboración propia respecto al Informe de Actividades y base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa, del ejercicio 2025.

b) Distribución territorial, Alcaldía

Con base en el Padrón de Beneficiarios correspondiente al ejercicio 2025, se observa que la mayor parte de la población beneficiaria del programa se concentra en la Ciudad de México, representando el 76.35% del total. El restante 23.65% se localiza en el interior de la República (Gráfico 11).

Gráfico 11. Distribución territorial a nivel Nacional del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2024





Fuente: Elaboración propia con base a la base de datos del Padrón de beneficiarios del Programa Especial de apoyo a Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 del ejercicio 2025

Conforme al Padrón de Personas Beneficiarias del ejercicio fiscal 2025, el 26% de las personas atendidas reside en el interior de la República, mientras que el 74% se concentra en la Ciudad de México. Entre las alcaldías con mayor número de personas beneficiarias destacan Benito Juárez (4.27%), Venustiano Carranza (3.16%) y Xochimilco (3.01%). Por el contrario, Cuajimalpa, La Magdalena Contreras, Cuauhtémoc y Milpa Alta registran la menor concentración de personas beneficiarias, con alrededor del 1% cada una (véase Tabla 12 y Gráfico 12).

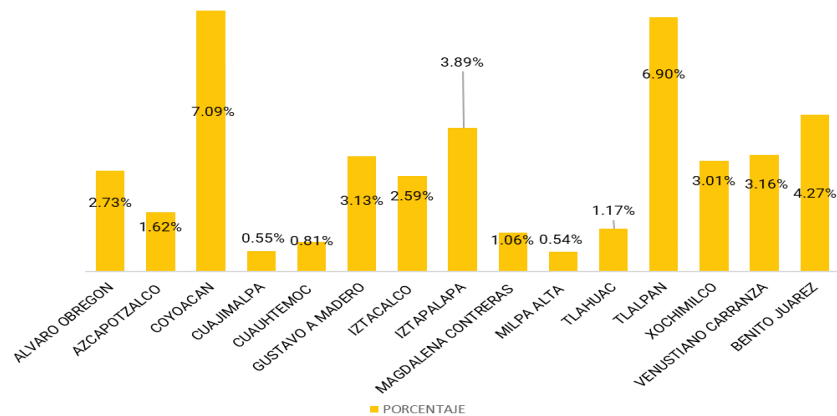
Tabla 12. Distribución por Alcaldía del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 2025

ALCALDÍA	PORCENTAJE	GRADO DE MARGINACIÓN
ALVARO OBREGON	2.73%	BAJO
AZCAPOTZALCO	1.62%	BAJO
COYOACAN	7.09%	MEDIO
CUAJIMALPA	0.55%	MY BAJO
CUAUHTEMOC	0.81%	MUY BAJO
GUSTAVO A MADERO	3.13%	BAJO
IZTACALCO	2.59%	BAJO
IZTAPALAPA	3.89%	BAJO
MAGDALENA CONTRERAS	1.06%	MUY BAJO
MILPA ALTA	0.54%	MUY BAJO
TLAHUAC	1.17%	MUY BAJO
TLALPAN	6.90%	MEDIO
XOCHIMILCO	3.01%	ALTO
VENUSTIANO CARRANZA	3.16%	ALTO
BENITO JUAREZ	4.27%	MUY ALTO
TOTAL	100%	

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

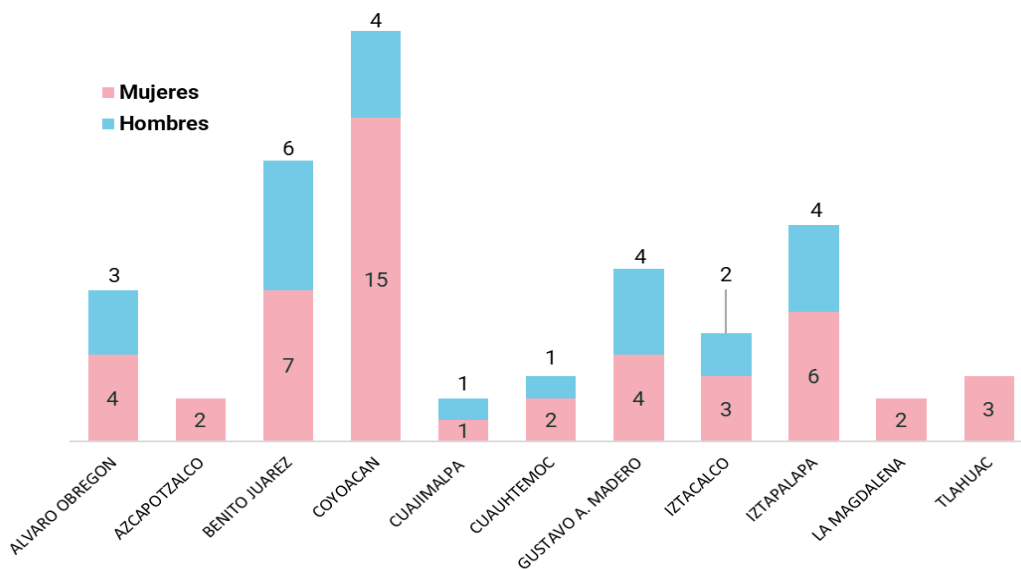
En la distribución por sexo y lugar de residencia, la mayor concentración de mujeres beneficiarias se localiza en las alcaldías de Coyoacán, Tlalpan, Iztapalapa y Venustiano Carranza. En el caso de los hombres, destacan Benito Juárez, Coyoacán y Tlalpan como las demarcaciones con mayor número de beneficiarios. Asimismo, en el interior de la República residen 24 mujeres y 10 hombres beneficiarios (véase Gráficos 12 y 13).

Gráfico 12. Distribución porcentual de beneficiarios que viven en cada una de las Alcaldías de la Ciudad de México del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 2025



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

Gráfico 13. Total de hombres y mujeres por Alcaldía del Programa Especial de Apoyo a las Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017 2025



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 Especial de Apoyo a las Personas que perdieron algún familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, 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 fortalecieron las acciones de seguimiento y atención continua a las personas beneficiarias, priorizando la oportunidad en la entrega del apoyo económico y la mejora de los procesos de coordinación entre las áreas responsables del programa.*

Personal Directivo:

- Atención y seguimiento periódico de personas usuarias.
- Disponibilidad y accesibilidad al recurso económico en tiempo y forma para el beneficiario
- Reuniones periódicas con los responsables de operación y planeación para el seguimiento y gestión de la integración de documentación y monitoreo de expedientes, por medio de la plataforma de SUI y expedientes internos.
- Gestión de personal en la asignación de actividades de seguimiento y nuevas necesidades o requerimientos específicos.



Personal Operativo:

1. Seguimiento a la dispersión del recurso a los 142 beneficiarios
2. Gestión y resolución oportuna para la sustitución de tarjetas a beneficiarios y otros asuntos
3. Verificar la disponibilidad del recurso con el área de finanzas tiempo y forma, así como solicitar la dispersión.
4. Entrevistas y seguimiento con cada beneficiario.
5. Verificar expedientes, pasar lista de seguimiento a los servicios integrales que requiera.

Personal de Planeación:

1. El proceso administrativo permite que la dispersión de recursos se realice en tiempo y forma.
2. Eficientar los tiempos de respuesta para la atención de servicios y requerimientos de las personas beneficiarias.
3. Calendarización de actividades desde reuniones, integración de expedientes, sistematización de la información, y pase de supervivencia.

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. Para el ejercicio fiscal 2025 no se identifica la necesidad de incorporar nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos para la operación del programa, ya que las Reglas de Operación establecen de manera clara los requisitos, procedimientos y mecanismos de seguimiento de las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

Dado que las reglas de operación, establecen los lineamientos, no consideramos la integración de nuevos documentos.

Personal Operativo:

Los documentos solicitados, están en apego a las reglas de operación.

Personal de Planeación:

Las reglas de operación establecen claramente los requisitos, por lo que no consideramos la integración de nuevos documentos.

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

R. No se considera necesaria la incorporación de un objetivo específico, problema a resolver o componente



adicional relacionado con el enfoque de género, ya que el programa contempla acciones orientadas a garantizar el acceso igualitario a sus apoyos y servicios, sin distinción alguna, conforme a lo establecido en sus Reglas de Operación.

Personal Directivo:

No, la esencia establece claramente objetivo, a través de:

Resarcir derecho
Apoyo económico,
Servicios integrales de forma transversal
Universalidad, garantía de acceso a toda persona, al ejercicio de derechos económicos, sociales y culturales.

Personal Operativo:

No, ya que los objetivos del programa están claros y se encuentran fijados en las Reglas de operación.

Personal de Planeación:

No, los objetivos son claros en las Reglas de operación y cuentan con las bases de la inclusión, no a la discriminación.

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. La accesibilidad al programa se valora como favorable, ya que sus Reglas de Operación garantizan un acceso incluyente, equitativo y libre de discriminación para las personas beneficiarias, incluyendo aquellas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad. En consecuencia, no se identifican recomendaciones adicionales para fortalecer este aspecto.

Personal Directivo:

Satisfactorias, derivado que en las reglas de operación establece en el punto 2.2 alineación con los derechos sociales universales y legislación aplicable, mismo que señala progresividad y no regresividad, Indivilización, exigibilidad, igualdad, no discriminación, interseccionalidad, enfoque de derechos, diversidad, igualdad sustantiva, interés superior de la infancia.

Personal Operativo:

Buena, el programa es incluyente, no discriminatorio y accesible.

Personal de Planeación:

Satisfactorio, incluyente social, con enfoque de progresividad y no regresividad,



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. Se fortalecieron las acciones de seguimiento, la entrega oportuna de los apoyos económicos, la atención personalizada a las personas beneficiarias y la optimización de los tiempos de respuesta en los procesos administrativos y operativos.

Personal Directivo:

1. Entrega del recurso económico en tiempo y forma a cada persona beneficiaria.
2. Resolución oportuna en el cambio o sustitución de la tarjeta.
3. Atención personal de los servidores públicos.
4. Seguimiento trimestral de cada persona usuaria.

Personal Operativo:

1. Entrega de los recursos económicos en tiempo y forma al beneficiario.
2. Atención personalizada por los servidores públicos en los requerimientos, dudas, inquietudes del beneficiario e integración de información solicitada.

Personal de Planeación:

1. Acortar tiempos de respuesta en atención y servicios que se tramiten.
2. Atención personalizada con sensibilidad de los servidores públicos.

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

R. Para próximos ejercicios fiscales, no se identifican cambios sustantivos en los mecanismos de difusión del programa, ya que actualmente se brinda atención eficiente y personalizada, así como seguimiento, orientación y canalización a las personas beneficiarias cuando así se requiere.

Personal Directivo:

1. Los procedimientos son en apego a lo que indican las Reglas de Operación, así como la Ley de Transparencia.
2. Actualmente el programa atiende el 89% de su capacidad de atención, para lo que se han implementado procesos de búsqueda de los beneficiarios faltantes, para promover la incorporación al programa.
3. Comunicación por distintos medios con los beneficiarios para la incorporación a los servicios integrales.



Personal Operativo:

1. Acercamiento con los que aún no son beneficiarios y promover su incorporación al programa.
2. Reforzar el flujo de la información, respecto a los servicios que otorga el DIF.

Personal de Planeación:

Incluir en la plataforma digital de la página oficial del DIF los resultados cuantitativos del programa desde su creación hasta la fecha.

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

R. La evolución del programa se ha caracterizado por la estabilidad del monto de apoyo, la consolidación de la cobertura y el fortalecimiento de los procesos de planeación, sistematización y seguimiento de la información, mediante la implementación de metodologías para la revisión de contenidos, la integración de bases de datos y la gestión de expedientes, así como la elaboración de rutas críticas para el cumplimiento de objetivos e indicadores.

Personal Directivo:

El programa, desde su inicio a la fecha, no ha incrementado el apoyo económico, (\$4000.00) estando por debajo de la línea de pobreza per cápita mensual urbana, lo anterior, al Método de Medición Integrada de la Pobreza (MMIP).

Personal Operativo:

Las Reglas de Operación marcan el monto a otorgar, por lo que no existe una evolución presupuestaria.

Personal de Planeación:

No existe una evolución presupuestaria, dado que el monto está estipulado en las Reglas de Operación.

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. Para impactar positivamente en la población objetivo, el programa ha fortalecido sus mecanismos de registro y seguimiento mediante el diseño y consolidación de una base de datos interna para la gestión de la información, lo que ha permitido mejorar la atención y el monitoreo de las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

1. Atención oportuna, personalizada, seguimiento, enlace y canalización si fuera el caso.
2. Seguimiento telefónico



3. Atención personalizada
4. Se ofrecen servicios integrales

Personal Operativo:

Atención oportuna, personalizada, seguimiento, enlace y canalización si fuera el caso.

Personal de Planeación:

Reuniones de sensibilización con el personal que da la atención para dar atención oportuna, personalizada, seguimiento, enlace y canalización si fuera el caso.

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. Se fortalecieron los procesos de producción y entrega de bienes y servicios mediante la actualización continua de la base de datos de personas beneficiarias y la integración permanente de expedientes, lo que permitió mejorar la sistematización y el control de la información del programa.

Personal Directivo:

1. Programación anual de seguimiento de personas beneficiarias.
2. Instrumentación metodológica de estrategias de revisión y monitoreo a los expedientes de personas beneficiarias.
3. Ruta crítica y programación de actividades para la sistematización, revisión y actualización de información.
4. Calendarización oportuna en el pase de supervivencia bajo la programación de citas.

Personal Operativo:

1. Integración permanente de los expedientes de personas beneficiarias del Programa
2. Implementación de calendario de atención, seguimiento y monitoreo personalizado para saber el nivel satisfacción o requerimiento de los beneficiarios.
3. Metodología de verificación para el pase de supervivencia.

Personal de Planeación:

1. Metodología para la revisión de los contenidos y la sistematización de bases de datos y expedientes.
2. Planeación de ruta crítica a través de calendario, para el cumplimiento de los objetivos e indicadores.



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

R. Los efectos no previstos de la implementación del programa estuvieron relacionados principalmente con la necesidad de fortalecer los mecanismos de sistematización y gestión de la información de las personas beneficiarias, lo cual permitió mejorar el registro de variables como sexo y rango de edad.

Personal Directivo:

1. Se mantienen reuniones periódicas con el área de Informática, para mejorar las condiciones del Sistema Único de Información (SUI)
2. Se estableció una base de datos (formato Excel) para integración de la información.

Personal Operativo:

1. El no contar con una plataforma digital para la sistematización de la información desde su puesta en marcha.
2. Se estableció en formato Excel, la información de cada uno de las personas beneficiarias.
3. Apertura de expedientes personalizados para el seguimiento de las atenciones

Personal de Planeación:

1. No contar con información en una plataforma digital interna.
2. Se resolvió diseñando y mejorando con una base de datos.

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 sistemas de información que apoyan la operación del programa mediante la mejora de la organización administrativa para el registro, control y seguimiento de las actividades, lo que permitió una gestión más eficiente de la información de las personas beneficiarias.

Personal Directivo:

1. Contar con una plataforma digital que permita la sistematización de la información de cada uno de los beneficiarios.
2. Procesamiento de la información por medio de esta plataforma digital.

Personal Operativo:

Actualización permanente de la base de datos de los beneficiarios, integración de expedientes.

Personal de Planeación:

1. Se cuenta con base de datos que permite conocer los datos más importantes del programa.



2. Digitalización y sistematización de cada uno de los expedientes y actualización de los mismos respecto a los documentos que actualizan en el pase de supervivencia.
3. Atención personalizada a los 142 beneficiarios
4. Se cuenta con la plataforma de SUI con propósito de conocer resultados estadísticos

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

R. Se considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados, ya que se encuentran definidos en las Reglas de Operación y permiten dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos, sin que se identifique la necesidad de incorporar información adicional.

Personal Directivo:

1. Adecuados, permite conocer si reciben el apoyo económico.
2. La incorporación reciente del indicador de desigualdad, permite reducir la brecha entre mujeres y hombres.

Personal Operativo:

Adecuados, permite conocer el género y la edad de los beneficiarios.

Personal de Planeación:

Adecuados, permite monitorear para una mejor organización, ejecución y seguimiento del programa.

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. Los ajustes realizados a nivel de instrumentos, recursos y capacidades han contribuido a fortalecer los resultados del programa, al promover la restitución de derechos fundamentales y favorecer la inclusión social de las personas beneficiarias mediante una organización administrativa más eficiente.

Personal Directivo:

1. Eficientar la organización administrativa que permita la sistematización de las actividades de atención y servicio.
2. Actualización permanente de las bases de datos de beneficiario.
3. Seguimiento oportuno de cada persona beneficiaria.



Personal Operativo:

1. Organización administrativa que permite la gestión, registro, control de cada actividad que se realiza.
2. Actualización de las bases de datos de cada persona beneficiaria, con respecto al pase de lista.

Personal de Planeación:

1. Eficientar la organización administrativa que permita la sistematización de las actividades relevantes de atención y servicio.
2. Actualización permanente de las bases de datos de beneficiario.

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2025?

R. Considerando que las Reglas de Operación establecen de manera clara los lineamientos, objetivos y mecanismos de implementación del programa, no se considera necesaria la incorporación de propuestas adicionales para mejorar sus resultados.

Personal Directivo:

Dado que las reglas de operación, establecen los lineamientos, no consideramos la integración de nueva información.

Personal Operativo:

Dado que las reglas de operación, establecen los lineamientos, no consideramos la integración de nueva información.

Personal de Planeación:

Dado que las reglas de operación, establecen los lineamientos, no consideramos la integración de nueva información.

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. Los resultados del programa contribuyen a la agenda de igualdad de género y a la garantía de derechos de los grupos de atención prioritaria al impulsar acciones orientadas a la restitución de derechos fundamentales, promoviendo la inclusión, el bienestar social y la reducción de desigualdades.

Personal Directivo:

1. Se cuenta con un padrón de beneficiarias, a las que se les ofrecen servicios que favorezcan la salud mental, el derecho al esparcimiento y herramientas de crianza, en caso de ser necesario.



2. El programa promueve la inclusión social, económica y política de las personas, resarcando sus derechos fundamentales con el propósito de reducir las desigualdades, independientemente, de su edad, sexo, discapacidad, raza etnia, origen religión etc.

Personal Operativo:

Fomenta el apoyo a la restitución de derechos fundamentales, garantizando la inclusión social.

Personal de Planeación:

1. El programa tiene como propósito resarcir los derechos.
2. Apoya a la economía familiar.
3. Apoya en el otorgamiento de servicios de atención a la salud mental, recreación y esparcimiento.
4. Se espera que sea una red de apoyo en derechos como la recreación, en el caso de hijas e hijos.

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					
PROGRAMA ESPECIAL DE APOYO A LAS PERSONAS QUE PERDIERON ALGÚN FAMILIAR EN EL SISMO DEL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017					
Área De Mejora	Propuestas de mejora	Unidad Responsable del Cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Resultados	Documentación comprobatoria
1.1 Fortalecer la calendarización de actividades clave del programa	Diseñar y difundir el calendario operativo para asegurar una ejecución eficiente y oportuna	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Próximo ejercicio fiscal	Creación del Calendario donde se informa el periodo de dispersión mensual, para los beneficiarios del programa	1.1 Documento en Excel, donde se estableces fechas y montos de dispersión
2.1 Incrementar la participación en servicios integrales	Difundir servicios mediante contacto directo con las personas beneficiarias	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Próximo ejercicio fiscal	a) Se establece la estrategia de llamadas telefónicas y seguimiento, de manera periódica, con cada persona beneficiaria. b) Pase de supervivencia o prueba de vida del beneficiario semestral	2.1 a) Se establece registro de llamadas con beneficiarios en libro de gobierno. b) Documentación que entrega cada persona beneficiaria, INE, comprobante de domicilio y firma en el pase de supervivencia.
3.1 Conciliar los registros presupuestales con la cobertura efectiva	Realizar revisión cruzada entre padrón, dispersión y ejercicio reportado	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Próximo ejercicio fiscal	Creación de documento que contenga información del total de personas beneficiarias, recurso económico dispersado y temporalidad.	3.1 Documento interno que permita hacer el cruce de información con el propósito de verificar el cumplimiento a lo



					programado.
4.1 Evaluar el funcionamiento del SUI en la operación del programa	Elaborar diagnóstico técnico sobre viabilidad de su uso o sustentación	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Próximo ejercicio fiscal	Se implementa estrategia de revisión periódica y actualización de Información. El SUI cuenta con la carga del 100 % de cada una de las personas beneficiarias, así como la carga completa de la documentación requerida para cada caso.	4.1 142 expedientes cargados en la Plataforma SUI, con documentación requerida.
5.1 Visibilizar los logros del Programa en la población beneficiaria	Aplicar encuesta de Satisfacción basada en las necesidades cubiertas por el programa	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Próximo ejercicio fiscal	En el Periodo de 2025, esta Dirección, en conjunto con la Coordinación de Planeación; aplicaron la Encuesta de Satisfacción a personas beneficiarias, con el propósito de conocer el nivel de beneficios obtenidos; así como, identificar áreas de oportunidad en la implementación de mejoras.	5.1 Formularios en la plataforma de Google. Encuestas físicas en la JUD de Programas y Servicios para la Infancia ZB2.
6.1 Medir de manera cualitativa la percepción del impacto del Programa en las personas beneficiarias	Aplicar encuestas breves, para conocer cambios percibidos en la vida diaria	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B"	Trimestral	Elaboración de formulario para conocer a través de llamada telefónica al 30% de las personas beneficiarias el uso y destino del recurso asignado y que beneficio trae a la vida cotidiana.	6.1 Documento interno que permita conocer que uso y destino le da al recurso económico en 5 conceptos: salud, alimento, educación, vivienda y vestido.



V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

En este módulo se informan sobre los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción, luego de atender los criterios generales presentados en los lineamientos específicos publicados por EVALUA.

Perfil de personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta.

Explicación sobre la estrategia de muestreo que se aplicará y su justificación.

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.

De estas variables latentes, la única variable **exógena** es la de Imagen, el resto son variables **endógenas**.

Diseño metodológico de la muestra

Para la selección de la muestra se empleó una estrategia de muestreo mixto, que combinó el muestreo aleatorio simple y el muestreo por conveniencia. El muestreo aleatorio simple permitió que todas las personas beneficiarias del Programa tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionadas,

contribuyendo a la representatividad de la muestra y a la reducción de sesgos. Por su parte, el muestreo por conveniencia facilitó el acceso a las personas beneficiarias disponibles durante el periodo de levantamiento de la información.

El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando el tamaño de la población objetivo del Programa (hasta 160 personas beneficiarias), el nivel de confianza, la proporción esperada, la proporción complementaria y el margen de error permitido.

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Dónde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z α = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

d = probabilidad de error

Una vez determinado el tamaño de la muestra, se aplicó un esquema de muestreo estratificado con el propósito de asegurar la representación proporcional de los distintos grupos que integran la población beneficiaria del Programa. Este método consistió en dividir a la población en estratos o subgrupos con características comunes y seleccionar una muestra representativa de cada uno de ellos, lo que permitió obtener resultados más precisos y mejorar la representatividad de la información recopilada.

Para la integración de los estratos se consideraron variables relevantes para el análisis, tales como sexo, rango de edad, lugar de residencia y características de vulnerabilidad de la población atendida (personas beneficiarias directas y familiares vinculados al Programa). De esta manera, se buscó garantizar que la muestra reflejara adecuadamente la composición de la población beneficiaria del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017.

Cabe señalar que la población objetivo del Programa está conformada por hasta 160 personas beneficiarias directas, así como sus familiares vinculados que reciben servicios integrales transversales, por lo que la muestra se ajusta a las condiciones reales de atención y seguimiento establecidas en las Reglas de Operación.

Justificación

Para el levantamiento de la Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 se seleccionó la técnica de encuesta, al ser uno de los mecanismos más eficientes para la recopilación y análisis de información cuantitativa. Esta metodología permite conocer de manera estandarizada la percepción de las personas beneficiarias respecto a la operación, calidad y resultados del programa, garantizando la confiabilidad y comparabilidad de la información obtenida.



La aplicación de encuestas permite abordar múltiples dimensiones de análisis, generar información comparable con ejercicios previos y futuros, y obtener resultados representativos de la población beneficiaria mediante un diseño muestral estructurado. Asimismo, facilita el procesamiento de la información y optimiza los tiempos de levantamiento, tanto para el personal operativo como para las personas participantes.

Para la determinación de la muestra se consideró una población total de 142 personas beneficiarias registradas en el ejercicio fiscal 2025, dentro de un universo potencial de hasta 160 personas beneficiarias. Se utilizó un nivel de confianza del 95% ($Z\alpha = 1.96$), un margen de error del 5% y parámetros estadísticos estándar, lo que permitió definir una muestra total de 76 encuestas.

La distribución de la muestra se realizó mediante un método de afijación proporcional por alcaldía, con el fin de garantizar la representatividad territorial de la población beneficiaria. De esta forma, la muestra se asignó conforme a la concentración de personas beneficiarias en cada demarcación, asegurando su cobertura en las distintas zonas de la Ciudad de México y en los casos registrados en el interior de la República.

La distribución final de la muestra por alcaldía quedó integrada de la siguiente manera: Álvaro Obregón (5), Azcapotzalco (2), Benito Juárez (9), Coyoacán (13), Cuajimalpa de Morelos (1), Cuauhtémoc (2), Gustavo A. Madero (6), Iztacalco (4), Iztapalapa (7), La Magdalena Contreras (1), Milpa Alta (1), Tláhuac (2), Tlalpan (12), Venustiano Carranza (6), Xochimilco (4) y "Otro" (1), sumando un total de 76 encuestas.

La construcción del instrumento se sustentó en los siguientes criterios:

- **Aplicabilidad.** La muestra permite obtener información representativa con costos operativos razonables, considerando la distribución real de la población beneficiaria.
- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario incluye preguntas cerradas con opciones estandarizadas que facilitan el análisis estadístico y la consistencia de la información.
- **Relevancia y Validez.** Los reactivos se diseñaron en función de los objetivos del programa y fueron validados por el área responsable, asegurando pertinencia y utilidad.
- **Fiabilidad.** El instrumento permite resultados consistentes en su aplicación, reduciendo variaciones derivadas del proceso de levantamiento.
- **Disponibilidad de tiempo.** La encuesta se implementa mediante mecanismos institucionales durante el periodo de aplicación, facilitando la participación de las personas beneficiarias.
- **Costos.** Su aplicación representa una alternativa eficiente en términos de recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo.
- **Objetivos.** El instrumento permite generar información relevante sobre el cumplimiento de los objetivos del programa, particularmente en la restitución de derechos y la atención integral a las personas beneficiarias.

Cálculo de la muestra

Tabla 9. Padrón de beneficiarios del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017, 2025



Alcaldía	Total Beneficiarios
Álvaro Obregón	7
Azcapotzalco	3
Benito Juárez	13
Coyoacán	19
Cuajimalpa de Morelos	2
Cuauhtémoc	3
Gustavo A. Madero	8
Iztacalco	5
Iztapalapa	10
La Magdalena Contreras	2
Miguel Hidalgo	0
Milpa Alta	1
Tláhuac	3
Tlalpan	17
Venustiano Carranza	9
Xochimilco	6
Otro	34
TOTAL	142

Fuente: Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y Desarrollo Comunitario y la Dirección de Comedores Populares, con base en el padrón de beneficiarios del año 2025.

Tabla 10. Cálculo de porcentaje de encuestas a realizar por Alcaldía

Alcaldía	Total Beneficiarios	Porcentaje por Alcaldía	Encuestas mínimas por alcaldía
Álvaro Obregón	7	5	5
Azcapotzalco	3	2	2
Benito Juárez	13	9	9
Coyoacán	19	13	13
Cuajimalpa de Morelos	2	1	1
Cuauhtémoc	3	2	2
Gustavo A. Madero	8	6	6
Iztacalco	5	4	4
Iztapalapa	10	7	7
La Magdalena Contreras	2	1	1
Miguel Hidalgo	0	0	0
Milpa Alta	1	1	1
Tláhuac	3	2	2
Tlalpan	17	12	12
Venustiano Carranza	9	6	6
Xochimilco	6	4	4
Otro	34	24	1
TOTAL	142	100%	76

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

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



Áreas Involucradas	Recursos humanos	Materiales	Presupuestarios	Infraestructura	Equipamiento
Dirección ejecutiva de Apoyo a las niñas, niños y adolescentes	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 de capacitación para el levantamiento de la Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 tuvo como propósito dotar al personal participante de los conocimientos y herramientas necesarias para garantizar la correcta aplicación del instrumento, así como la calidad, consistencia y confiabilidad de la información recopilada.

Como primera etapa, se definieron los objetivos de la encuesta, la meta de cobertura de 76 encuestas distribuidas proporcionalmente entre las alcaldías y el interior de la República, así como los mecanismos de medición. Esto permitió asegurar una comprensión homogénea del proceso de levantamiento. Asimismo, se establecieron los procedimientos operativos, las rutas de aplicación y las responsabilidades del personal involucrado en la encuesta.

Recursos

Para el levantamiento de la encuesta se contó con recursos tecnológicos e informáticos, principalmente la plataforma Google Forms para la aplicación del instrumento, equipos de cómputo para la integración y procesamiento de la información, así como personal adscrito a las áreas responsables del programa para la difusión, seguimiento y acompañamiento del levantamiento entre las personas beneficiarias. Asimismo, se utilizaron bases de datos institucionales actualizadas del padrón de 142 personas beneficiarias para la selección de la muestra y validación de la cobertura.

Identificación de la modalidad de levantamiento

La encuesta fue diseñada mediante la plataforma Google Forms, lo que permitió su aplicación en formato digital. El enlace electrónico fue distribuido a las áreas operativas responsables, quienes apoyaron en su difusión entre las personas beneficiarias seleccionadas conforme al diseño muestral por alcaldía y al interior de la República. La difusión se realizó a través de medios electrónicos como WhatsApp y correo electrónico, con el objetivo de facilitar el acceso y la participación de la población beneficiaria, considerando sus condiciones de disponibilidad y contacto.



Estrategia para la obtención del consentimiento informado

Con la finalidad de garantizar la participación informada de las personas encuestadas, el instrumento incluyó leyendas informativas sobre el carácter público del programa, el uso de la información recabada y la protección de datos personales.

Previo al inicio de la encuesta, se solicitó el consentimiento voluntario de las personas participantes para el uso de la información con fines exclusivamente estadísticos, de evaluación y mejora del programa, garantizando en todo momento la confidencialidad y el tratamiento de los datos conforme a la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

Cronograma de levantamiento

Con el propósito de garantizar una adecuada planeación, aplicación y sistematización de la información, se elaboró un cronograma de actividades que contempló las etapas de diseño, validación, capacitación del personal, levantamiento de la encuesta, seguimiento a la participación de las personas beneficiarias y sistematización de los resultados del Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017.

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 encuesta.	Noviembre - Diciembre 2025	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos por la Dirección Ejecutiva responsable del programa.

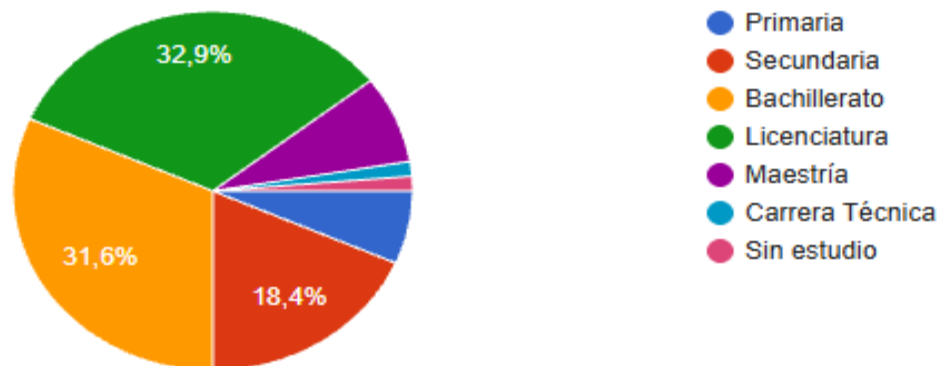
Tabla 11. Cronograma de realización de encuesta de satisfacción

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
Diciembre 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				
			Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos.				
			Realizar una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento.				
			Levantamiento de la encuesta.				



Encuesta de Satisfacción del Programa Especial de Apoyo a las Personas que perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de Septiembre de 2017, en el ejercicio 2025

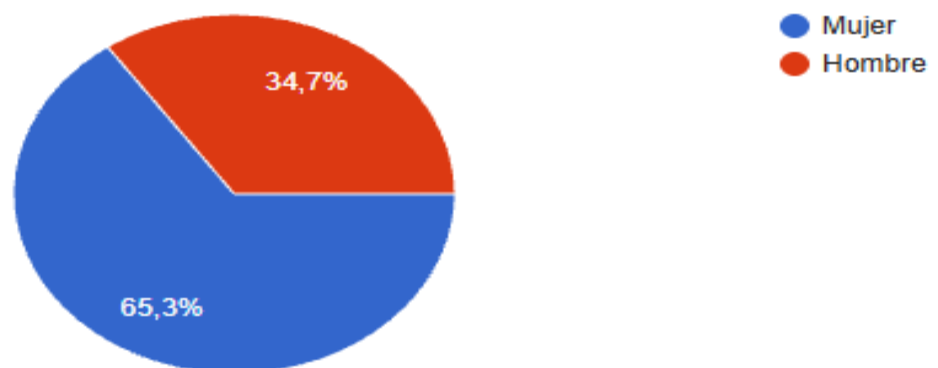
1. Nivel educativo?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se identifica que la mayor proporción de personas beneficiarias cuenta con nivel educativo de licenciatura, con el 32.9%. En segundo lugar se encuentra el nivel bachillerato, con el 31.6%, seguido del nivel secundaria, que representa el 18.4% de la población encuestada.

2. Género de la persona beneficiaria?



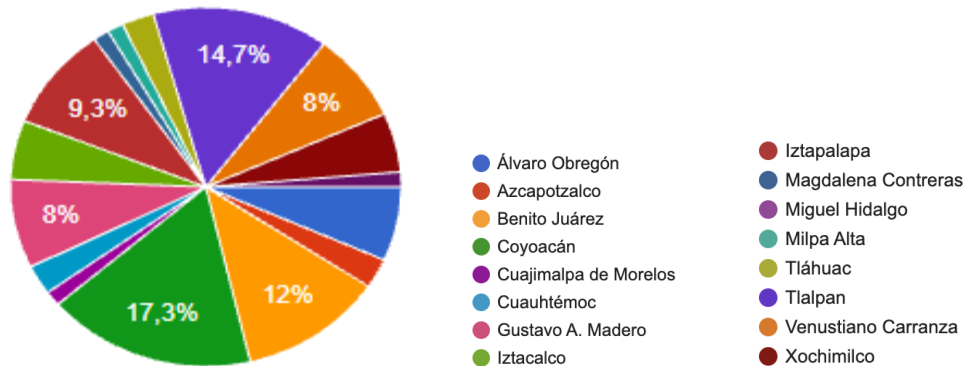
Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se identifica que la mayor parte de las personas que respondieron la encuesta son mujeres, con el 65.3%, mientras que los hombres representan el 34.7%. Estos resultados, obtenidos con



base en el padrón de personas derechohabientes 2025, permiten afirmar que la muestra es representativa en términos de la distribución por sexo de la población beneficiaria.

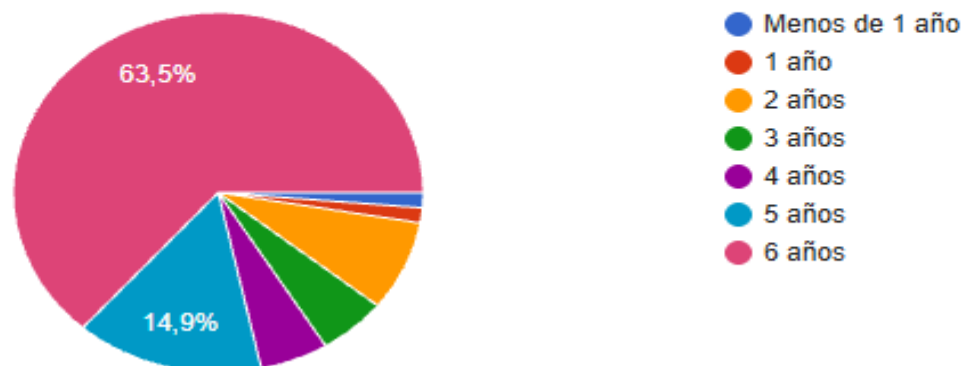
3. ¿Actualmente tu lugar de residencia en qué alcaldía reside?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se identifica que la Alcaldía con mayor porcentaje de personas beneficiarias encuestadas es Coyoacán, con el 17.3%. En segundo lugar se encuentran Gustavo A. Madero y Benito Juárez, ambas con el 8%, siendo estas las demarcaciones con mayor participación dentro de la muestra.

4. ¿por cuánto tiempo ha recibido el apoyo?

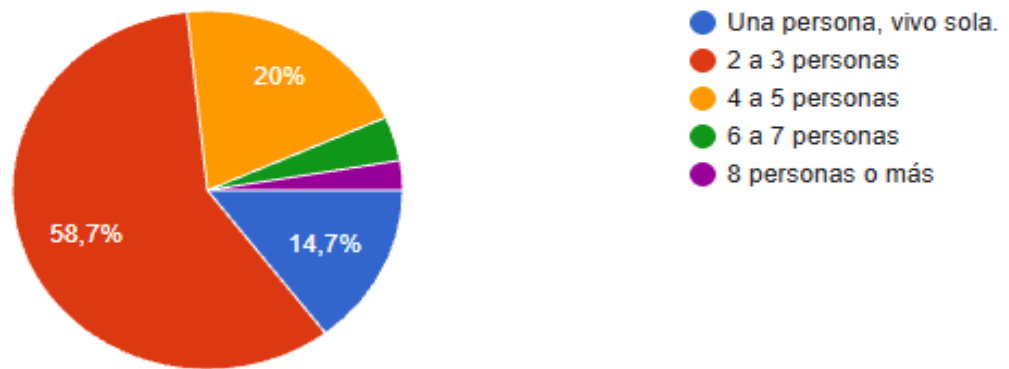


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que la mayoría de las personas beneficiarias tiene entre 5 y 6 años de permanencia en el programa. El 63.5% reporta una antigüedad de 6 años, el 14.9% de 5 años y, en tercer lugar, se encuentran quienes tienen 4 años de participación.



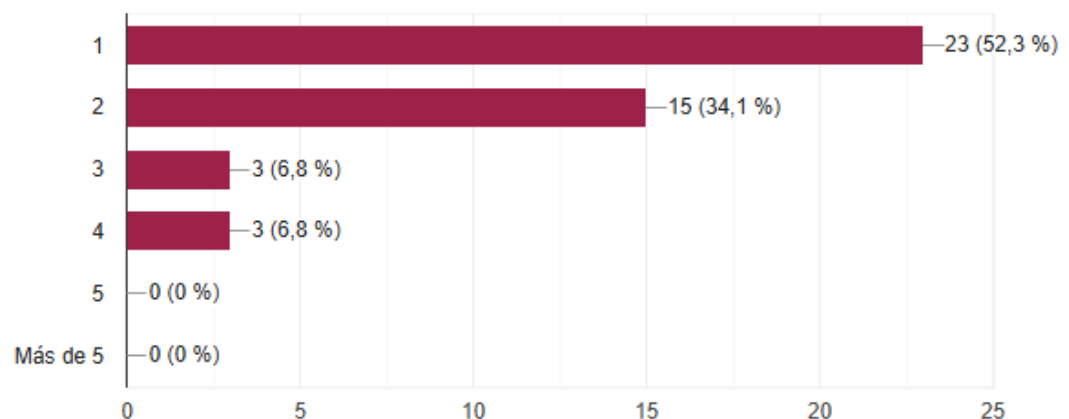
5. ¿En caso de vivir en familia, cuántas personas la integran?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se identifica que el tamaño de los hogares de las personas beneficiarias encuestadas se concentra principalmente en aquellos integrados por 2 a 3 personas, con el 58.7%. En segundo lugar se encuentran los hogares de 4 a 5 personas, con el 20%, mientras que los hogares conformados por una sola persona representan el 14.7% de la muestra.

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

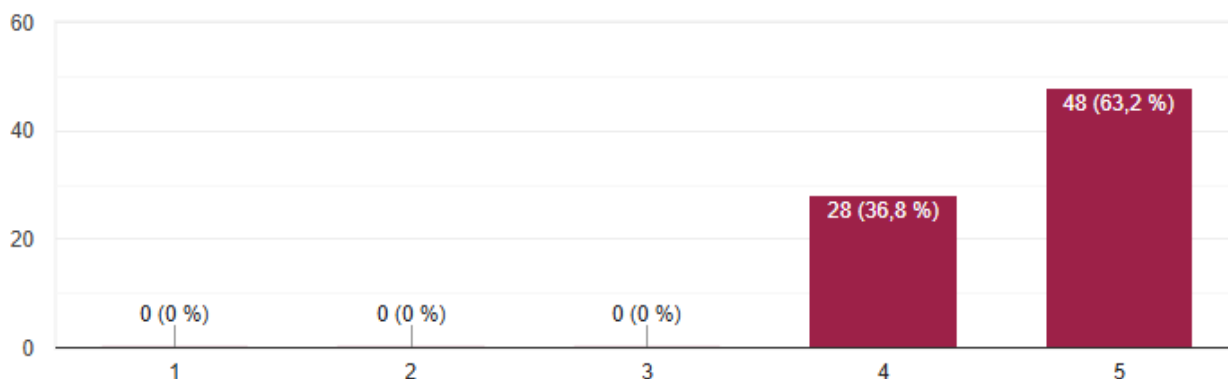


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que la distribución se concentra principalmente en los rangos de 1 a 2, con el 52%, seguido del 34% en el siguiente grupo de mayor participación, mientras que el resto de las categorías se mantienen en un 6.8% cada una.



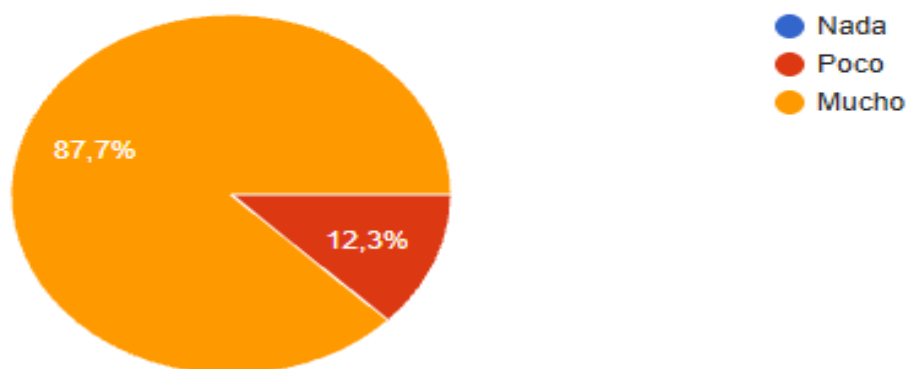
7. ¿Cómo calificaría la información del programa proporcionada?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que la distribución se concentra principalmente en dos categorías de valoración: "Muy buena", con el 63.2%, y "Buena", con el 36.8%. Estos resultados reflejan una percepción ampliamente favorable de las personas beneficiarias respecto al manejo de la información del programa

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

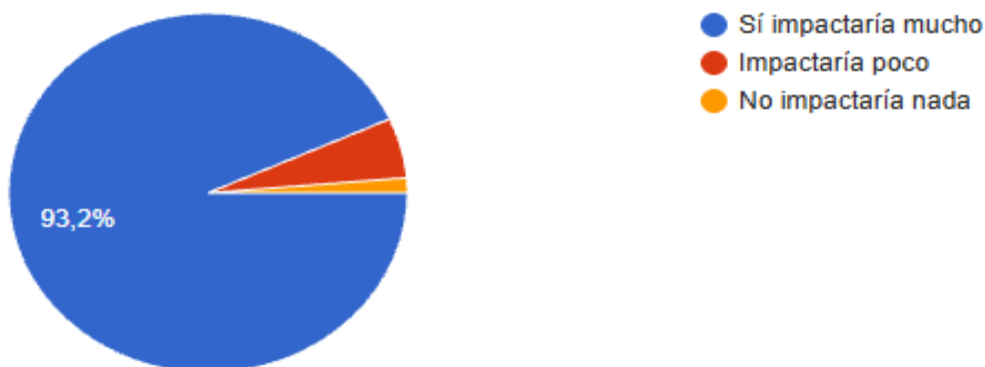


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: A diferencia de los resultados anteriores, esta respuesta muestra que las expectativas de las personas beneficiarias encuestadas se han movido de manera satisfactoria, ya que el 87.7% considera que el programa representa "muchay ayuda", mientras que el 12.3% señala que "cumple con poco". En este sentido, los resultados se mantienen por encima del umbral de valoración positiva establecido (más del 50%), lo que refleja una percepción favorable del programa.



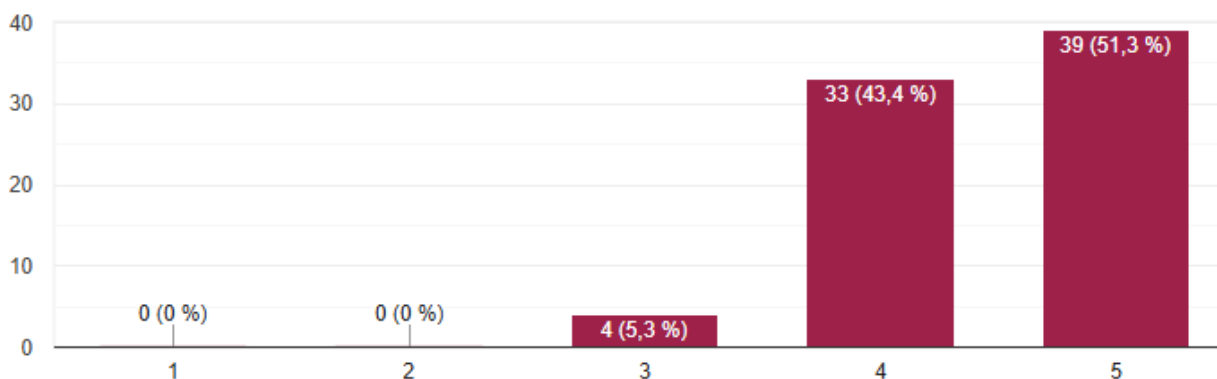
9. ¿Qué tanto impactaría en su economía NO contar con este beneficio?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que el 93.2% de las personas beneficiarias considera que existiría una afectación importante en caso de que el programa no estuviera disponible, mientras que el porcentaje restante señala que el impacto sería menor. Este es uno de los resultados más altos de la encuesta y evidencia la relevancia del programa para la población beneficiaria.

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

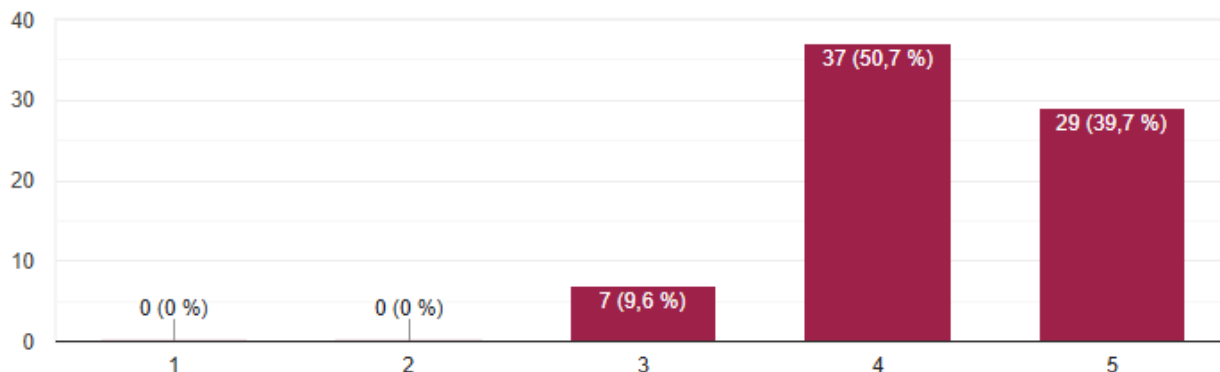


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que la percepción predominante se concentra en dos rangos, ubicados entre el 43% (bueno) y el 51% (Muy bueno), lo que refleja una valoración principalmente positiva, tal como se aprecia en la gráfica.



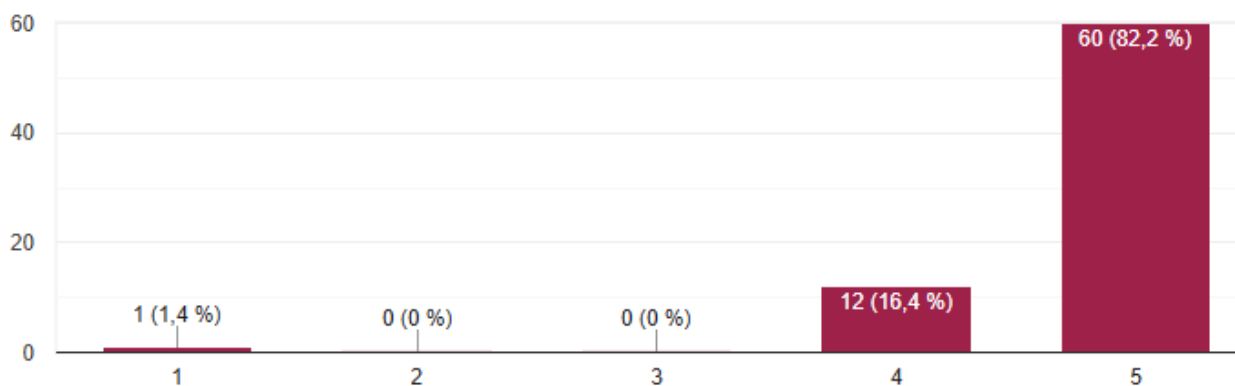
11. ¿En qué medida el programa ha cubierto sus expectativas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que el impacto es mayormente positivo, ya que el 50.7% lo califica como "mucho" y el 39.7% también lo considera favorable, lo que en conjunto evidencia un buen funcionamiento del programa y un avance adecuado en su implementación.

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

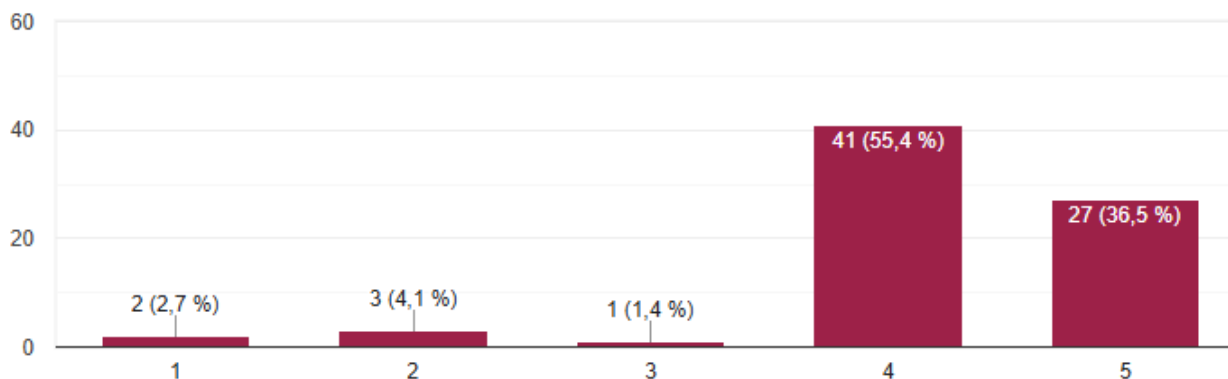


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que el 82.2% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con el trato del personal, mientras que el porcentaje restante manifestó no estar conforme. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva del servicio brindado.



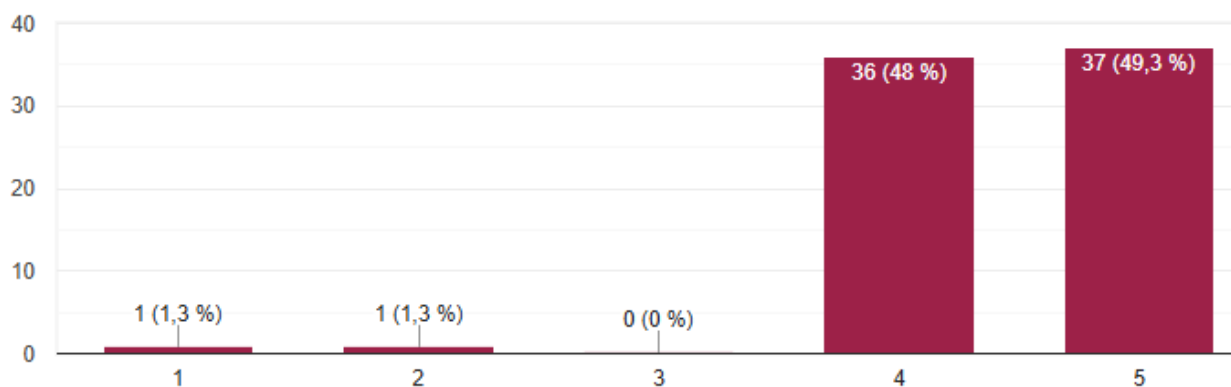
13. ¿Cómo fueron los trámites administrativos para obtener el apoyo?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que, en general, a la mayoría de las personas beneficiarias les resultó fácil el proceso de inscripción al programa; sin embargo, se identifican variaciones en las respuestas, lo que indica que para algunos casos el trámite no fue percibido como igualmente sencillo.

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

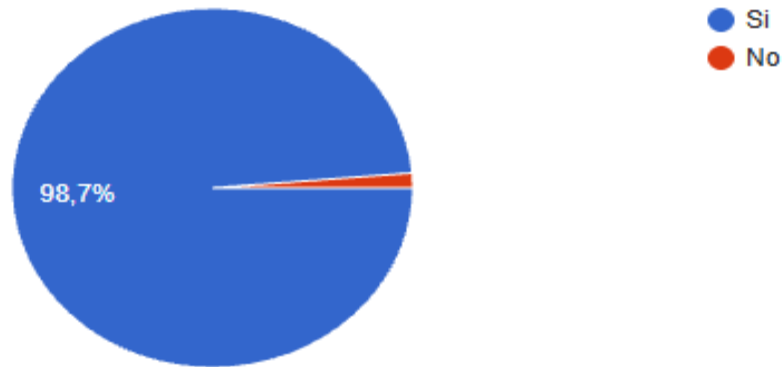


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que la valoración se mantiene predominantemente positiva, ya que ambas opciones presentan porcentajes muy similares, de 48% (Bueno) y 49% (Muy bueno), lo que indica una percepción equilibrada y favorable en el aspecto evaluado.



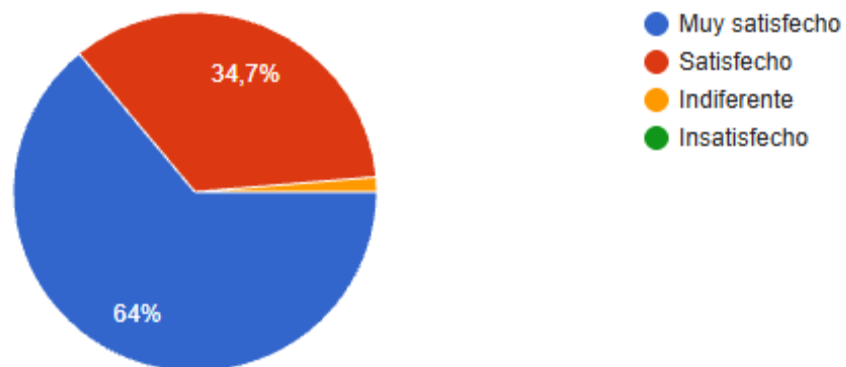
15. ¿Recibe el apoyo económico de manera mensual?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 98.7% de las personas encuestadas manifestó una respuesta satisfactoria respecto a la entrega del apoyo en tiempo y forma cada mes.

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

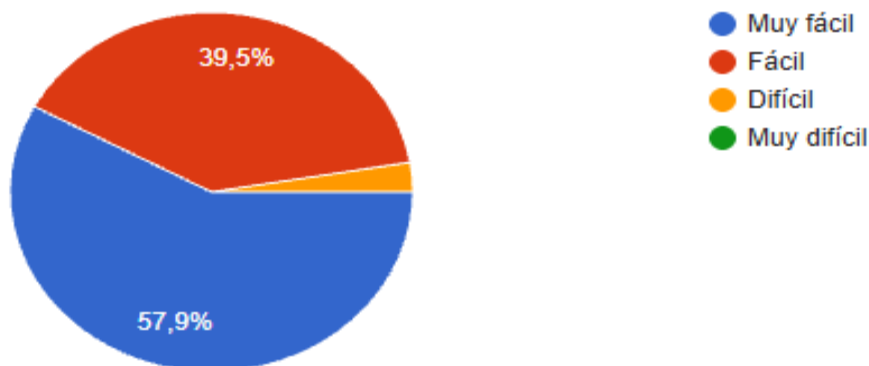


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: La opción "Muy satisfecho" obtuvo el mayor porcentaje con el 64%, mientras que el 34.7% considera que el programa es "muy bueno", lo que en conjunto representa cerca del 90% de opiniones positivas, reflejando una valoración favorable del programa.



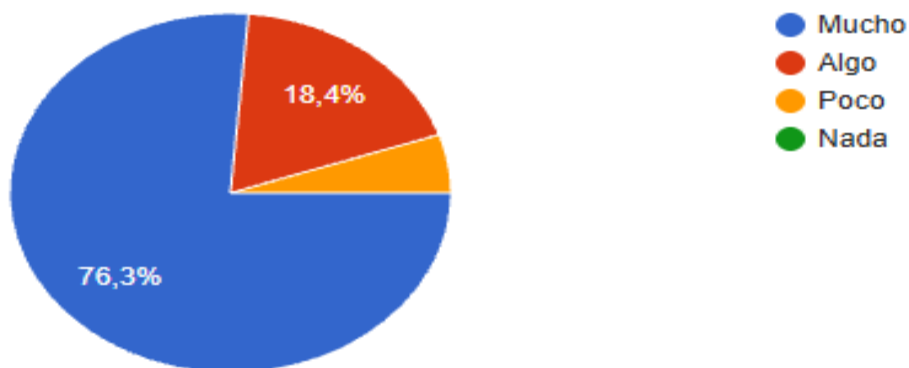
17. ¿Qué tan fácil ha sido permanecer en el programa?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que ambas dimensiones presentan resultados positivos, con el 57.9% y 39.5% que consideran el proceso como “fácil”. El porcentaje restante lo percibe como “muy difícil”, lo que sugiere la necesidad de identificar los aspectos específicos que están generando complicaciones en el proceso.

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

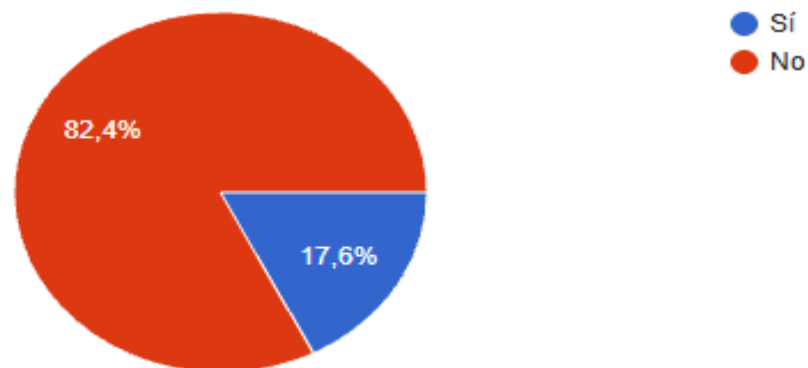


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El porcentaje de valoración positiva es elevado, lo que evidencia que el programa representa un apoyo significativo para las personas beneficiarias. El 76.3% lo considera de “mucho” apoyo, el 18.4% señala que es “algo” de apoyo y el porcentaje restante lo valora como “poco”. En conjunto, se supera el umbral del 50% de resultados favorables establecido como referencia del programa.



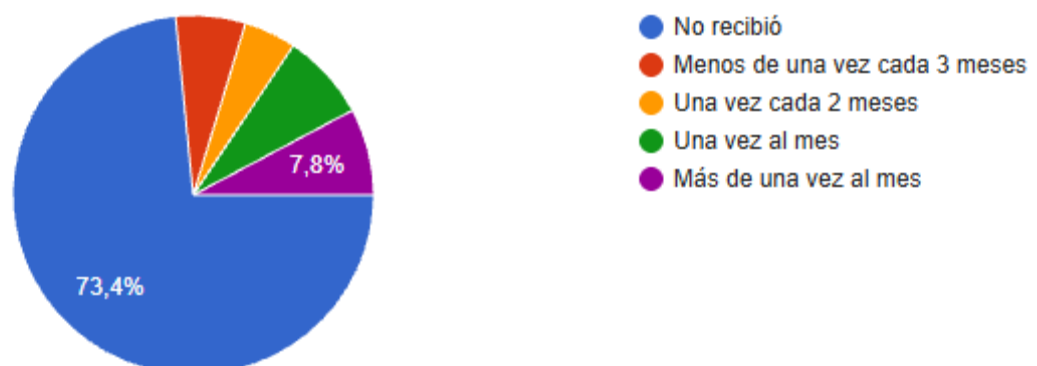
19. Durante el ejercicio 2025, ¿usted recibió alguna atención integral además del apoyo económico? (Atención psicológica, herramientas emocionales, servicio de salud médica y dental, actividades lúdicas, culturales y recreativas, apoyos con despensa)



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Como se observa, el programa presenta una baja percepción en materia de atenciones, ya que el 82.4% de las personas encuestadas señala que no las recibe. Esta situación se ha mantenido en años anteriores, lo que indica una persistencia en esta área de oportunidad dentro del programa.

20. ¿Con qué periodicidad recibió el servicio de atención integral?

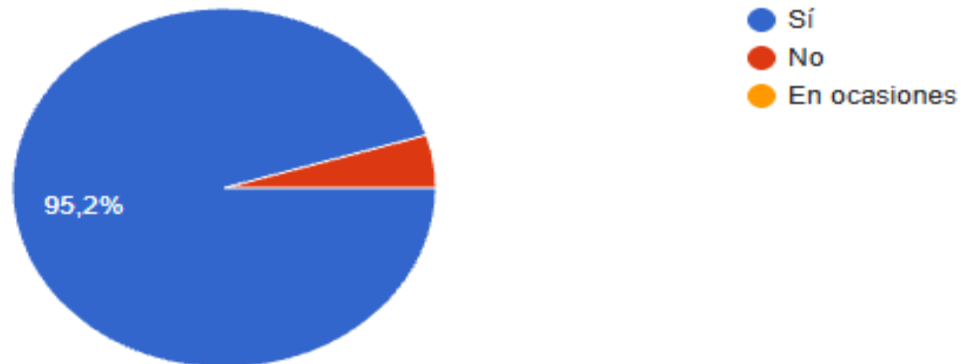


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que el acceso a los servicios integrales es limitado, ya que el 73.4% de la población encuestada señala no haberlos recibido. Esto evidencia un área de oportunidad importante en la cobertura y alcance de este componente del programa.



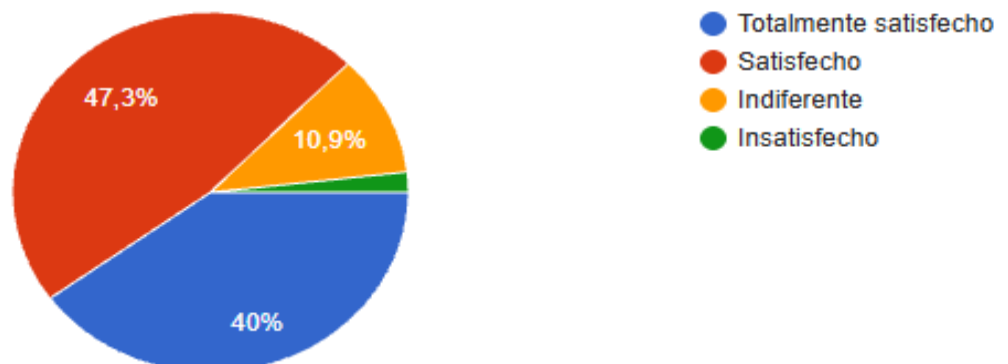
21. ¿El personal del programa ha atendido sus solicitudes?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El porcentaje del 95.2% refleja un resultado muy positivo, lo que evidencia un buen avance en la atención a las solicitudes de la población. En este sentido, se observa un alto nivel de cumplimiento, ya que la mayoría de las personas encuestadas señala que sí se atienden sus solicitudes.

**22. Indique su nivel de satisfacción con todos los servicios integrales que recibe del programa.
(Terapia, servicio de salud, actividades culturales y recreativas, etc)**

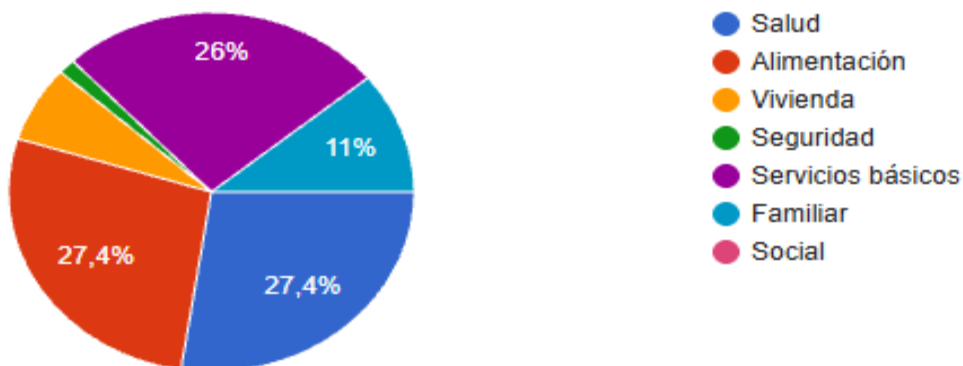


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: En la gráfica se observan comentarios predominantemente positivos, ya que la mayoría de las personas encuestadas se declara satisfecha, mientras que una tercera parte se mantiene indiferente. Al sumar las categorías de satisfacción, se obtiene un 90%, lo que refleja una valoración generalmente favorable del programa.



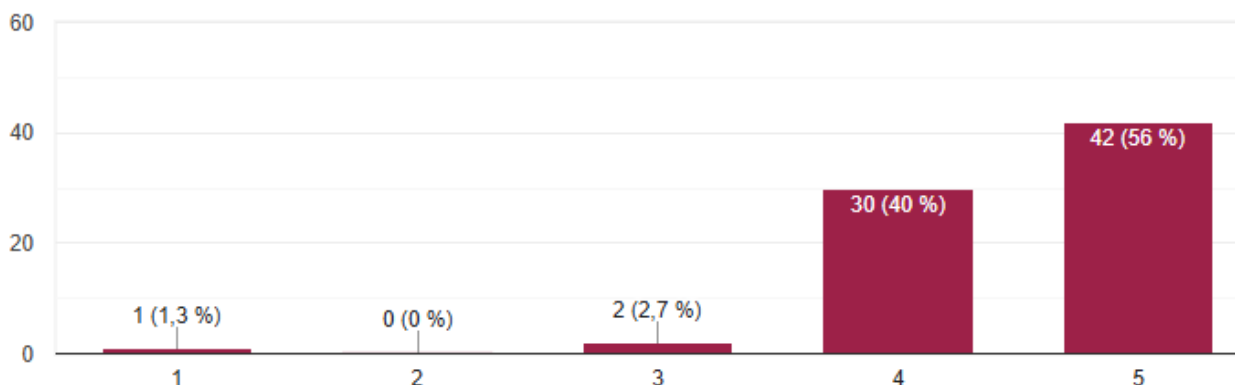
23. ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?



Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: Se observa que las principales áreas de apoyo del programa se concentran en Alimentación y Salud, ambas con el 27.4%, seguidas de Servicios básicos con 26% y el ámbito Familiar con 11%, lo que refleja una distribución equilibrada en los componentes de atención.

24. ¿Qué valoración le da al programa en general?

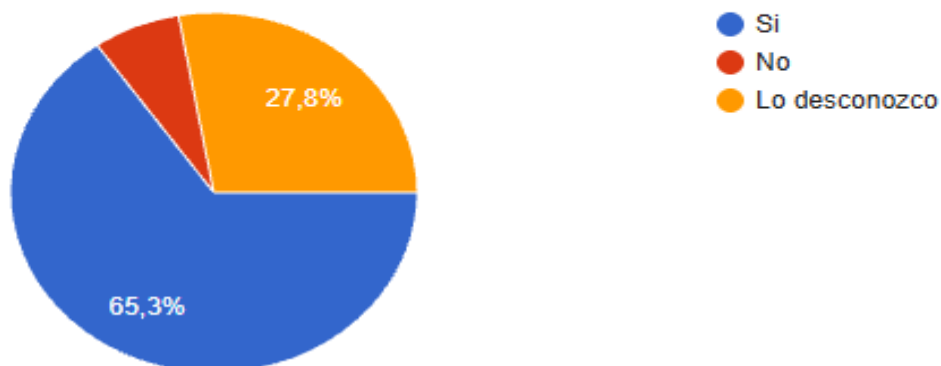


Fuente: Encuesta de Satisfacción del DIF Ciudad de México 2025

Comentario: El 56% de las personas encuestadas considera que el programa es “bueno”, lo que refleja una valoración mayoritariamente positiva. Por otro lado, solo el 2.7% lo califica como “no tan bueno”, evidenciando una baja proporción de opiniones negativas.



**25. ¿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: Se observa que es muy reducido el porcentaje de personas que desconoce la existencia de medios como el buzón de quejas o sugerencias. Esto abre la posibilidad de analizar si se debe a la ausencia de quejas o a una falta de difusión de estos mecanismos, ya que la mayoría de la población encuestada sí tiene conocimiento de su existencia.



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 sistematización de información para la toma de decisiones.	Implementar reportes trimestrales de análisis de indicadores para planeación interna.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B". y Coordinación de Planeación	Mediano plazo (6–12 meses)	Reportes trimestrales de indicadores
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Optimizar la continuidad y trazabilidad de la entrega de apoyos y servicios.	Estandarizar el registro digital de servicios integrales otorgados y canalizaciones realizadas.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	Corto plazo (3–6 meses)	Registro de Atenciones y Canalizaciones, por medio del Sistema SUI. El medio de verificación será el reporte que genera el propio sistema, donde se integran 14 servicios más.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Mantener coherencia entre padrón, metas y ejecución presupuestal.	Actualizar anualmente la validación del padrón de 142 beneficiarios activos.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B".	Anual	Padrón publicado en Gaceta oficial
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Mejorar la sistematización del seguimiento sin contacto directo con la población.	Fortalecer el uso del SUI para monitoreo de expedientes y seguimiento de casos.	Dirección de Planeación y Sistemas de Información	Mediano plazo (6–12 meses)	Reportes SUI, matriz de seguimiento y alertas internas
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Ampliar mecanismos indirectos de retroalimentación sin contacto personal.	Incorporar análisis de quejas y solicitudes institucionales.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B". y Coordinación de Planeación	Anual	Resultados de encuestas digitales, informes de quejas y sugerencias AGREGAR: Incorporar correo electrónico institucional, para recibir necesidades



Matriz de Hallazgos y Recomendaciones					
					particulares y quejas de cada usuario. Se sugiere utilizar el correo electrónico de la JUD.
6. Resultados del programa	Fortalecer la medición del impacto en la restitución de derechos.	Actualizar indicadores de resultados con enfoque de derechos y resiliencia.	Dirección de Programas a Niñas, Niños y Adolescentes Zona "B". y Coordinación de Planeación	Anual	Propuesta de Matriz de indicadores actualizada

Conclusiones

La presente Evaluación Interna permite concluir que el Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron algún Familiar en el Sismo del 19 de septiembre de 2017 mantiene una operación estable y cumple con su objetivo de contribuir a la restitución de derechos de las personas beneficiarias mediante la entrega oportuna del apoyo económico y la prestación de servicios integrales. Durante el ejercicio fiscal 2025 se observó continuidad en la atención de las 142 personas beneficiarias, así como altos niveles de satisfacción respecto al apoyo recibido.

Asimismo, la evaluación identificó áreas de oportunidad relacionadas con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, la sistematización de la información y la ampliación de la difusión de los servicios integrales, las cuales se incorporan en la matriz de hallazgos y recomendaciones para orientar acciones de mejora continua. En conjunto, los resultados muestran que el programa continúa siendo un instrumento relevante para atender a una población altamente específica y vulnerable, contribuyendo a su bienestar y al ejercicio de sus derechos.



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/cp2023_24/
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_nerojunio2022.pdf
13. Informe de Actividades 2023
http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/2023/31/_anexos/PL121311T23_Informeen_erodiciembre2023.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 2025

<https://dif.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2026/Coordinacion%20de%20Planeacion/padron-apoyo-a-personas-que-perdieron-algun-familiar-en-el-sismo-del-19-de-septiembre-de-2017ejercicio-2025.pdf>

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

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/63d/97c/559/63d97c55995bb140469335.pdf>

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

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/659/423/828/65942382840b9058176683.pdf>

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

<https://www.dif.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/67a/fc7/b55/67afc7b55cf4c145803234.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**
