

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA 2003

Para llevar a cabo la Evaluación Externa 2003, de los entonces dos programas del DIF, la consultoría AXIS analizó la información del presupuesto destinado a cada uno de los programas, datos sobre la cobertura de cada uno de sus componentes y la forma en que se focalizaron estos recursos; por otro lado, buscó evaluar la Calidez y Calidad de los servicios ofrecidos por los programas a través de un diagnóstico de una muestra de Unidades Operativas y realizando encuestas de calidad.

Para la evaluación se consideraron tres aspectos: la operación del Programa y sus resultados en cuanto al otorgamiento de productos y servicios; los procesos y la estructura con base a las percepciones de responsables de Unidades Operativas y Programas de Atención en los Estados.

La Consultoría buscó establecer el comportamiento entre el 2002 y 2003 en puntos como el presupuesto que se dedicó al Programa a través de la comparación del número de personas atendidas, así como la identificación del proceso de focalización de los recursos para conocer su efectividad.

Para obtener información sobre las problemáticas esenciales de los Centros Asistenciales, AXIS utilizó como metodología el Sistema de Marco Lógico para encontrar soluciones basadas en elementos de estructura y procesos, con el fin de incrementar la calidad y calidez en el otorgamiento de servicios.

En torno a la calidad y calidez, la consultoría realizó tres encuestas sobre los factores que inciden directamente en la calidad: Recursos Humanos; Recursos Materiales; Recursos Financieros. Relativo a la calidez del servicio se encuestó sobre el trato digno a los beneficiarios, confidencialidad, privacidad y accesibilidad.

Axis obtuvo información sobre los programas de Infancia referente a la percepción de los beneficiarios de la atención que brinda el Sistema Nacional DIF como instancia normativa, aspectos de promoción, capacitación, evaluación y recursos financieros para su operación.

PRINCIPALES RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN EXTERNA 2003

La evaluación hizo énfasis en aspectos de estructura, procesos y resultados en el otorgamiento de servicios de la población usuaria en estado de desamparo y discapacidad.

La conclusión de la Consultoría Axis fue que a pesar del incremento en el recurso financiero para los programas este fue insuficiente para influir en una mejora sustancial.

Consideró que en términos generales los índices de resultados de los programas se encuentran en rangos aceptables.

En cuanto al beneficio social consideró que este fue mayúsculo dada la limitada oferta de servicios de asistencia pública en relación a la entonces creciente demanda.

Señala la Consultoría el empeño del Sistema Nacional DIF en la búsqueda de mejora en la efectividad organizacional y calidad en el otorgamiento de servicios asistenciales; también señalan la necesidad de atención a la capacitación, al mantenimiento y actualización de equipo y áreas físicas.