

**Nombre del programa social:**

“Atención a Personas en Situación de Calle”

**Dependencia o entidad responsable:**

Alcaldía Benito Juárez.

**Diagnóstico:**

La Ciudad de México actualmente se enfrenta a los impactos económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales derivados del fenómeno de la globalización.

Uno de estos grandes retos es la existencia de mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia; situación que los coloca ante diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; contraviniendo en la práctica, al ejercicio pleno de sus derechos humanos, los cuales le son inalienables.

Según datos históricos del programa, se considera que anualmente transitan, trabajan o habitan en espacios públicos en la Alcaldía Benito Juárez alrededor de 800 personas de todas las edades en situación de calle.

**Objetivos y alcances:**

Mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria localizada en la alcaldía, a través de apoyos que buscan en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Se pretende en un corto y mediano plazo, mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria, a través de servicios y apoyos, buscando en la medida de lo posible su reingreso al seno familiar, su inclusión a un sistema productivo e integración social o bien su canalización a un lugar acorde su condición física y mental.

**Metas físicas:**

Se planea atender a personas en situación de calle, de ambos sexos y de cualquier edad; que transita, habita o utiliza áreas públicas dentro del perímetro de la Alcaldía Benito Juárez.

**Programación presupuestal**

El monto total del presupuesto para el ejercicio fiscal 2021 es de \$400,000.00 (Cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.).

El monto unitario por beneficiario es variable de acuerdo al tipo y cantidad de apoyos y/o servicios que reciba, pretendiendo otorgar 33,000 servicios.

Los apoyos y/o servicios que pueden recibir a través del presupuesto son: alimentos, dormitorio (colchonetas, cobijas), servicio de regaderas (artículos de aseo personal), atención médica (medicamentos, pañales de adulto y estudios de laboratorio). Mismos que varían de acuerdo a las necesidades y estancia en el programa de cada beneficiario.

**Requisitos y procedimientos de acceso para ser beneficiario:**

- \* Estar en situación de calle dentro del perímetro de la alcaldía.
- \* No contar con redes familiares y/o de apoyo.
- \* Solicitar y aceptar el servicio de manera voluntaria.
- \* Ser autosuficiente físicamente.
- \* Género indistinto.
- \* Cualquier edad.
- \* Prueba (COVID-19) con resultado negativo, con fecha no mayor a 2 días de su solicitud de ingreso al centro.

Para tener acceso a los servicios que se ofrecen en alguna línea de atención del Centro de Asistencia Social para Población y Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez” y considerando las características propias de esta población, no es requisito presentar solicitud por escrito; no obstante, y de acuerdo al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y al estado físico y mental del sujeto de atención, se solicitará que proporcione los datos personales de que disponga a través de documento de identificación o de manera verbal.

La o el beneficiario deberá encontrarse primordialmente dentro del perímetro de la alcaldía Benito Juárez, cubrir el perfil señalado en cada línea de atención y aceptar las disposiciones marcadas en las reglas de operación, mediante su firma o huella digital.

**Procedimientos de Acceso:**

1. Solicitud del servicio de manera voluntaria por parte del solicitante, o bien el ciudadano que solicite el apoyo de servicio de asistencia social para la persona en situación de calle, por medio de demanda ciudadana presentada en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) o vía telefónica; a la persona solicitante se le entregará un comprobante de haber completado su registro al programa social en las oficinas del Centro de Asistencia Social para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Benito Juárez”, ubicado en Cerrada de Miguel Ángel s/n esquina con Giotto, colonia Mixcoac, Alcaldía Benito Juárez.<sup>1</sup>
2. Presentar prueba (COVID-19) con resultado negativo, con fecha no mayor a 2 días de su solicitud de ingreso al Centro.
3. Contar con la edad de acuerdo a la línea de atención a incorporarse.
4. Aceptar los lineamientos internos y conducirse de acuerdo con estos.
5. En caso de ser referido por alguna institución, deberá contar con los oficios de canalización, así como con la valoración médica y psiquiátrica, que conste no requerir servicios de salud de segundo y tercer nivel. Es importante mencionar que el programa no podrá hacerse cargo si fuera necesario este tipo de atención.
6. En todos los casos deberá la persona proporcionar información para requisitar el formato respectivo de ingreso, de acuerdo a la línea en la que se ubique.

---

<sup>1</sup> En cuanto las condiciones sanitarias lo permitan, de acuerdo al Aviso por el que se da a conocer la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México, en concordancia con la emergencia sanitaria declarada por el Consejo de Salubridad General, para controlar, mitigar y evitar la propagación del COVID-19, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 31 de marzo de 2020.

7. La temporalidad de su ingreso al programa, depende de la línea de atención.
8. La respuesta es de manera inmediata, su permanencia o ingreso dependen del espacio disponible en las instalaciones.
9. A su ingreso como beneficiario del programa se le informará su tiempo de permanencia en el mismo.

En ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

Una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un padrón de personas beneficiarias siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente.

#### **Criterios de Acceso según la línea de atención:**

En caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y documentación a presentar para el acceso de las personas en el programa social, puede variar, en cuyo caso se emitirán lineamientos específicos.

#### **Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana**

El ciudadano o ciudadana que desee interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:

1. Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia de la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Alcaldía Benito Juárez, mismo que deberá ser entregado en edificio soluciones, en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1242, Col. Santa Cruz Atoyac, Alcaldía Benito Juárez, con un horario de atención de 9:00 a 18:00 horas.<sup>2</sup>
2. Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, en el Centro de Atención Social Especializada (CASE), ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240 bis, 2do. Piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, con horario de atención 9:00 a 18:00 horas.
3. Las quejas sobre el programa, las podrá realizar la o el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contraviene las disposiciones previstas en la Ley y/o en el programa.

#### **Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:**

- Nombre completo, domicilio, número(s) telefónico(s) y/o correo electrónico de la persona que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivo la queja.

---

<sup>2</sup> En cuanto las condiciones sanitarias lo permitan, de acuerdo al Aviso por el que se da a conocer la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México, en concordancia con la emergencia sanitaria declarada por el Consejo de Salubridad General, para controlar, mitigar y evitar la propagación del COVID-19, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el día 31 de marzo de 2020.

## CONVOCATORIA “ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE”

Una vez interpuesta la queja o inconformidad, el área de recepción la turnará a la Dirección de Desarrollo Humano y Social, quien dará el seguimiento y emitirá respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

En caso de que la entidad responsable del programa social no resuelva la queja, la persona solicitante podrá presentar su queja por considerarse indebidamente excluidas del programa o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas, ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México y/o Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (COPRED), para su investigación.

Se prohíbe acto o conducta discriminatoria por acción u omisión por parte de las personas servidoras públicas en la implementación, seguimiento o evaluación del programa social. La violación a esta disposición será sancionada conforme al marco jurídico vigente en la Ciudad de México, para su investigación.

El mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL (800 433 2000).

### **Mecanismos de evaluación e indicadores:**

Conforme a lo establecido por el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el logro de los objetivos y metas esperadas, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, así como la opinión de las beneficiarias y los beneficiarios y ciudadanos, serán valoradas a través de evaluaciones e indicadores, mediante la utilización de encuestas de satisfacción y grupos focales, que para tal efecto realizará.

### **Indicadores de gestión y de resultados:**

Para el desarrollo de los indicadores de calidad, eficacia y eficiencia se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental y, por el otro lado, mediante la información de campo proporcionada por las personas derechohabientes y operadores del programa. Asimismo, se realizarán 3 levantamientos al año, mediante encuestas de satisfacción, en las que se medirá el grado de satisfacción ciudadana y de los beneficiarios (as), siendo estas las siguientes fuentes de información: el cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana, y el cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiarios(as).

***\*La presente convocatoria tendrá vigencia permanente a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, durante todo el ejercicio fiscal 2021.***

*“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.*

*Los formatos y los trámites a realizar para este programa social son gratuitos.*