

## **ALCALDÍA BENITO JUÁREZ**

**MTRO. SANTIAGO TABOADA CORTINA**, Alcalde en Benito Juárez, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 53 de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículos 1, 3, 29, 30, 31, y 35 fracción I y II de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; artículos 3 fracción I, 11, 32, 33, 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 4, 34, 124, 128 y 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; así como en los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Sociales 2020, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

### **CONSIDERANDO**

Que el artículo 53 fracción XXXIV de la Constitución Política de la Ciudad de México, señala que es atribución del titular de la Alcaldía, ejecutar en la demarcación acciones y programas de desarrollo social, tomando en consideración la participación ciudadana, así como políticas y lineamientos que emita el Gobierno de la Ciudad de México.

Que el mismo artículo en su fracción XXXV, señala que es una atribución la de diseñar e instrumentar políticas públicas y proyectos comunitarios encaminados a promover el progreso económico, el desarrollo de las personas, la generación de empleo y el desarrollo turístico sustentable y accesible dentro de la demarcación territorial.

Que tal y como se desprende del artículo 35 fracciones I y II de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, son atribuciones exclusivas de los titulares en materia de desarrollo económico, las de ejecutar en su demarcación territorial acciones y programas de desarrollo social, tomando en consideración la participación ciudadana, así como políticas y lineamientos que emita el Gobierno de la Ciudad; así como diseñar e instrumentar políticas públicas y proyectos comunitarios encaminados a promover el progreso económico, el desarrollo de las personas, la generación de empleo y el desarrollo turístico sustentable y accesible dentro de la demarcación territorial.

Que con fundamento en el artículo 124 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad y que a fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de subsidios, apoyos y ayudas a la población, se deberán sustentar en lineamientos y reglas de operación.

Que de igual forma de conformidad con el artículo 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías podrán articular acciones sociales de manera inmediata para atender las contingencias o emergencias y tendrán un plazo de 15 días hábiles para remitir sus lineamientos de operación al Consejo de Evaluación del Desarrollo de la Ciudad de México, en caso de requerir que tales acciones se prolonguen hasta superar la contingencia o emergencia, en virtud de ello, he tenido a bien emitir el siguiente:

**AVISO MEDIANTE EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA PARTICIPAR EN LA ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA LA “MÉDICO EN TU CASA BJ”, EN LA ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, DERIVADO DE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL COVID-19.**

**1. Nombre de la Acción Social.**

Acción Social denominada “Médico en tu casa BJ” de la Dirección General de Desarrollo Social operado por la Coordinación de Servicios y Programas de Salud a través de su Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud, en la Alcaldía Benito Juárez.

**2. Tipo de Acción Social.**

“Médico en tu casa BJ” es una acción social que otorga como apoyo la visita y el servicio médico a domicilio de manera gratuita a personas residentes de la Alcaldía Benito Juárez, en especial a las personas adultas mayores, personas con discapacidad permanente y personas que padezcan alguna enfermedad crónica degenerativa, que habitan en la Alcaldía Benito Juárez y que por cuestiones de la contingencia sanitaria que presenta la Ciudad de México derivado de la pandemia SARS-CoV2 (COVID-19), no sé encuentran en la posibilidad de desplazarse a las unidades médicas para su respectiva atención, y con ello ayudar con las recomendaciones emitidas por el Gobierno Federal, así como el Gobierno de la Ciudad de México y evitar la saturación del sistema de salud.

**3. Entidades responsables.**

**Dirección General de Desarrollo Social:** Es la responsable de dirigir y supervisar la ejecución de la acción social.

**Dirección de Desarrollo Social:** Apoya a la Coordinación de Servicios y Programas de Salud en cuestiones administrativas y asesoría técnico-administrativo de la acción social.

**Coordinación de Servicios y Programas de Salud:** Responsable del seguimiento, supervisión, coordinación y ejecución de la acción social.

**Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud:** Encargada de la operación e instrumentación de la acción social, asimismo, concentra, sistematiza e integra los expedientes de las personas beneficiarias de manera digital y resguarda la información. Lo anterior en coordinación y supervisión de los datos proporcionados por el prestador de los servicios objeto de la presente acción institucional.

**Dirección General de Administración:** Responsable de llevar a cabo los procedimientos de contratación de los servicios, insumos, materiales y logísticos necesarios para realizar la presente acción.

## 4. Diagnóstico

### 4.1. Antecedentes

La acción social “Médico en tu casa BJ” es una acción de nueva creación para la Alcaldía Benito Juárez, derivado de la contingencia sanitaria que se vive en la Ciudad de México, por consecuencia de la pandemia SARS CoV2 (Covid1-9).

Dentro de la Alcaldía Benito Juárez, durante el año 2019 se llevó a cabo un programa social llamado “Salud BJ” en donde se beneficiaron a 4000 familias de la Alcaldía Benito Juárez, mediante una tarjeta en donde el titular y tres familiares de parentesco consanguíneo y/o por afinidad, tuvieron acceso a atención médica básica, estudios clínicos de laboratorio, limpieza dental general y óptica y a dotación de medicamentos del cuadro básico. Asimismo, la Alcaldía cuenta con el Centro de Atención Social Especializada (CASE) en donde se otorgan diferentes servicios de salud de alta calidad con cuotas de recuperación a bajo costo para la población en general.

### 4.2. Problema o necesidad que atiende la acción.

De acuerdo con las Estadísticas de Salud en Establecimientos Particulares 2016 elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía:

- A nivel nacional, se otorgaron 2.52 consultas por cada consultorio.
- Como indicador de atención hospitalaria, durante 2016 en la Ciudad de México egresaron 246,476 pacientes.
- En la Ciudad de México, trabajan 8,328 enfermeras y 7,936 médicos; existen 4,925 camas censables; 1.7 enfermeras por cama censable y 1.5 médicos por cama censable.
- El promedio de días de estancia en hospital en la Ciudad de México fue de 3.3 días.
- En 2016, en la Ciudad de México se otorgaron 2'975,281 consultas externas, de las cuales 1'003,680 fueron consultas generales y 1'429,665 fueron de especialidad. Por otra parte, en nuestra entidad federativa se otorgaron 16,840 consultas de medicina preventiva y 35,791 consultas odontológicas.
- En la Ciudad de México, se realizan 7.054,804 millones de análisis clínicos al año.

Por otra parte, al analizar los datos para la Alcaldía en Benito Juárez, Ciudad de México, contenidos en los Indicadores de Pobreza por Municipio 2010-2015, elaborados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, se encontró que:

- Hay 16,424 personas en estado de pobreza y 475 personas en estado de pobreza extrema.
- 87,934 personas vulnerables por carencia social.
- 7,455 personas vulnerables por ingreso.
- 45,769 personas con carencia por acceso a los servicios de salud.
- 87,738 personas con carencias de acceso a la seguridad social.
- 7,523 personas con tres o más carencias sociales.

El Anuario Estadístico y Geográfico del Distrito Federal 2015, elaborado por el INEGI, indica que en la demarcación territorial en Benito Juárez:

- 94,404 personas no son derechohabientes de ningún servicio de salud.
- Hay 34 unidades médicas de consulta externa; 2 de hospitalización general y 1 de hospitalización especializada.
- El Seguro Popular llegó a cubrir hasta 40,039 beneficiarios.

Ahora bien, derivado de la emergencia sanitaria generada por el SARS-CoV2 (COVID-19), la Alcaldía Benito Juárez a fin de coadyuvar con el Gobierno de la Ciudad de México, la presente Acción Institucional, busca evitar la saturación del sistema de Salud, a través de la visita domiciliaria a personas que requieran la asistencia médica, así como atender a los grupos vulnerables a los cuales se les dificulta su movilidad, y con ello disminuir el riesgo de contraer el virus SARS-CoV2 (COVID-19)

#### **4.3. Justificación y análisis de alternativas.**

Los grupos vulnerables que habitan la Alcaldía Benito Juárez como son las personas adultas mayores, personas con discapacidad, las personas que padecen algún enfermedad crónica degenerativa, así como las 46,769 personas con carencia al acceso a los servicios de salud en la Alcaldía, se encuentran en la necesidad de alternativas para acceder a los servicios de salud para recibir atención médica debido a que no son derechohabientes de algún tipo de seguridad social y además por la condición económica en la que se encuentran. Por lo cual es urgente y necesario contar con acciones sociales para atender la problemática que se presenta.

Asimismo, actualmente en la Ciudad de México como en el resto de la República Mexicana y en el mundo entero se vive una pandemia debido al virus SARS-CoV2 (COVID-19), la cual ha venido a modificar las actividades habituales de la sociedad con el propósito de frenar la propagación del virus y mitigar las consecuencias sanitarias y económicas que se están generando.

La Jefa de Gobierno, la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, declaró emergencia sanitaria en la Ciudad de México, por lo que determinó suspender de manera inmediata toda actividad que no se considerará como esencial, esto a partir del 31 de marzo al 30 de abril del año 2020, dicha emergencia sanitaria aplicaría en el sector público y privado, y también en el ámbito social.

Se indicó que únicamente las actividades esenciales como las relacionadas con la salud, alimentación o necesidades básicas como servicio bancario, gasolineras, suministro de gas, agua potable, supermercados, mercados, tiendas de abarrotes, servicio para llevar en restaurantes entre otros, podrían continuar funcionando con las medidas de sanidad adecuadas. Por lo cual, se realizó un llamado a los habitantes de la Ciudad de México que no salieran de sus casas para evitar contagios entre la población.

Por lo anterior y siguiendo al llamado de la Jefa de Gobierno de la Ciudad de México, en la Alcaldía Benito Juárez se sigue con las recomendaciones y teniendo en cuenta a la población de la alcaldía y sus grupos más vulnerables, teniendo en cuenta su seguridad y salud, se decide implementar esta acción social con el propósito de que dichos grupos no se expongan y estén en riesgo de contraer el virus COVID-19, al tener la necesidad de salir a recibir atención médica, es por ello que “Médico en tu casa BJ” se implementa para garantizar el derecho al acceso a la salud a las personas que lo necesiten, en especial las personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con alguna enfermedad crónica degenerativas durante el período de contingencia sanitaria en la Ciudad de México.

## **5. Participación Social**

Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y de acuerdo con lo establecido con la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad, residentes de la Alcaldía Benito Juárez, Organizaciones No Gubernamentales, Asociaciones Civiles y Agrupaciones Sociales podrán participar activamente en la planeación, programación, implementación, evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social.

Lo anterior, mediante propuestas formuladas por medio de escritos o participaciones orales dirigidas a la Comisión Técnica de Diagnóstico, Operación y Evaluación de Programas Sociales de la Alcaldía en Benito Juárez.

De igual manera, la Dirección General de Planeación Desarrollo y Participación podrá participar en la etapa de implementación y difusión de la acción social, informando a la población potencial acerca de los requisitos y fechas para el acceso a la acción social.

## **6. Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del Gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldía.**

La acción social “Médico en tu casa BJ” que la Alcaldía Benito Juárez decide implementar y operar como consecuencia de la contingencia sanitaria, tiene adicionalmente como propósito el de coadyuvar en forma complementaria con el Programas Social de la Ciudad de México, operado por la Secretaria de Salud, denominado “Salud en tu casa”, el cual también tiene como objetivo otorgar servicios gratuitos de salud a personas que por su condición de salud no pueden acudir a las unidades médicas, esto en las diferentes alcaldías de la ciudad.

## **7. Definición de poblaciones objetivo, beneficiaria y/o usuarios.**

**Población potencial:** Los 417,416 habitantes de la Alcaldía Benito Juárez.

**Población objetivo:** Las 45,769 personas con carencia por falta de acceso a los servicios de salud en la Alcaldía Benito Juárez.

**Población beneficiaria:** Las personas residentes de la Alcaldía Benito Juárez que por motivos de las restricciones de movilidad y confinamiento en casa, que derivan de las recomendaciones sanitarias promovidas por el Gobierno Federal y de la CDMX ante la pandemia suscitada por el virus Covid 19 y que por motivos de salud les es difícil el desplazamiento a citas y valoraciones médicas, en especial y preferentemente las personas adultas mayores, personas con discapacidad o con alguna enfermedad crónica degenerativa.

## **8. Objetivo general y específicos.**

**Objetivo general:** Garantizar el derecho de acceso a la salud a las personas adultas mayores, personas con discapacidad o que padezcan alguna enfermedad crónica degenerativa principalmente, así como a la población en general y que sean residentes oficiales de la Alcaldía Benito Juárez, a través del otorgamiento del servicio de atención médica a domicilio, toda vez que por cuestiones de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México derivado de la pandemia covid19 y del confinamiento, es recomendable que permanezcan en su domicilio o por la falta de recursos económicos suficientes no pueden acceder a ellos.

### Objetivos específicos:

- Realizar visitas domiciliarias para otorgar el servicio de consultas médicas.
- Garantizar el derecho de acceso a la salud a los grupos vulnerables y prioritarios que habitan en la Alcaldía Benito Juárez, por medio de atención médica.
- Evitar que las personas y grupos vulnerables o prioritarios de la Alcaldía Benito Juárez, como lo son las personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedades crónicas degenerativas se expongan al tener que salir de sus domicilios ante la contingencia sanitaria en la Ciudad de México por la pandemia generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).
- Evitar la saturación de los servicios que brinda la red médica y hospitalaria de la Ciudad de México ante la demanda de atención que deriva de los casos médicos provocados por el virus Covid 19.

### 9. Meta física

La meta física consiste en beneficiar a personas residentes de la Alcaldía Benito Juárez, y de forma preferencial a las personas adultas mayores, personas con discapacidad o con alguna enfermedad crónica degenerativa, que sean resistentes de la Alcaldía Benito Juárez, que requieran de atención médica y por cuestiones de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México y de su condición médica o de vulnerabilidad económico social, no puedan salir de su domicilio o no cuentan con los recursos económicos suficientes, esto se logrará mediante una visita domiciliaria de un médico para brindarles de forma gratuita la atención médica necesaria.

La meta física de la presente Acción Institucional está constituida por **8,000 beneficiarios**.

### 10. Presupuesto

El monto total del presupuesto autorizado para la acción social correspondiente al ejercicio fiscal 2020 es de **\$8,000,000.00 (Ocho millones de pesos 00/100 M.N.)**. El cual será destinado para cubrir los servicios de las visitas médicas, a los diferentes domicilios de las personas que soliciten el apoyo de “Médico en tu casa BJ”.

### 11. Temporalidad

El periodo contemplado para implementar y operar la acción social “Médico en tu casa BJ” comprende desde la instauración de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México por la pandemia del Covid19 y su término será hasta que finalice la misma por instrucciones de las autoridades del Gobierno de la Ciudad de México, o en su caso, hasta agotar la suficiencia presupuestal destinada a la acción social para el ejercicio fiscal 2020.

## **12. Cobertura**

La presente Acción Institucional tiene cobertura dentro del territorio que comprende a la Alcaldía Benito Juárez de la Ciudad de México.

## **13. Requisitos de acceso**

I. Ser residente oficial de la Alcaldía Benito Juárez.

II. Preferentemente, sin ser una causa limitativa, pertenecer a alguno de los siguientes grupos vulnerables y prioritarios:

- Persona Adulta Mayor
- Persona con discapacidad permanente
- Padecer alguna enfermedad crónica degenerativa

“Médico en tu casa BJ” no limita la atención médica a los grupos vulnerables antes mencionados, sin embargo, prioriza la atención a ellos, cualquier otra persona que desee acceder a los beneficios de la acción social lo podrá hacer siempre y cuando cumpla con ser residente oficial de la Alcaldía Benito Juárez y con la documentación solicitada.

### **13.1. Documentación Solicitada:**

I. Identificación oficial (INE) la cual deberá estar vigente y con domicilio en la Alcaldía Benito Juárez.

II. Comprobante de domicilio, el cual preferentemente deberá coincidir con el domicilio de la identificación oficial, asimismo deberá estar vigente y no deberá de exceder los seis meses de antigüedad a la fecha de la entrega de la documentación. Únicamente se recibirá como comprobante de domicilio los siguientes: recibo telefónico, recibo del servicio de suministro de agua, gas, energía eléctrica y pago predial (bimestral) o en su caso cualquier otro servicio que se suministre de manera mensual.

III. Clave Única de Registro Nacional de Población (CURP), formato actualizado año 2020.

En dado caso que la persona beneficiaria no cuente con el comprobante de domicilio vigente o con el CURP, podrá acceder al apoyo de la acción social únicamente con la Identificación Oficial siempre y cuando está se encuentre vigente y coincida con el domicilio dentro de la Alcaldía Benito Juárez, durante la visita médica. En caso de que el beneficiario no tenga el INE, será válida la credencial del INAPAM, o el pasaporte, adjuntando el comprobante de domicilio dentro de la demarcación mencionada.

La documentación deberá entregarse al médico visitador al momento de la visita domiciliaria conforme a la cita previamente programada.

Únicamente se presentarán los documentos solicitados en original, los cuales serán digitalizados para su integración en el expediente de la persona beneficiaria.



En ningún caso las y los servidores públicos de la Alcaldía podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en los presentes Lineamientos de Operación.

#### **14. Criterios de elección de la población.**

Podrán acceder a la acción social “Médico en tu casa” la población residente de la Alcaldía Benito Juárez que cuenten con documentación oficial que así lo acredite, dando prioridad máxima para su atención a las personas adultas mayores, personas con discapacidad y las personas con alguna enfermedad crónico-degenerativa. Asimismo, podrán acceder a la acción social las personas beneficiarias de la acción “Entrega de medicamentos y estudios de laboratorio BJ” de la Alcaldía.

#### **15. Operación de la acción.**

I. A partir de la fecha de publicación de los presentes lineamientos de operación, las personas interesadas en ser beneficiarias e incorporarse a la acción social “Médico en tu casa BJ” deberán comunicarse al número telefónico **800 060 88 88** para agendar cita y que el médico visitador acuda al domicilio a realizar la consulta médica.

II. Una vez agendada la cita médica, la persona interesada deberá preparar los documentos solicitados para entregarlos el día asignado para su cita por parte del médico visitador. Asimismo, deberá atender a la cita el día que le fue programada.

III. La Dirección General de Desarrollo Social canalizará las solicitudes recibidas para citas médicas a la Coordinación de Servicios y Programas de Salud de la Alcaldía.

IV. La Coordinación de Servicios y Programas de Salud supervisará la integración de los expedientes de las personas beneficiarias y el proceso de operación de la acción social.

V. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud será la encargada de la operación de la acción y que los médicos acudan a los domicilios de las personas interesadas en el día de la cita programada y se le brinde la atención médica solicitada.

VI. Una vez finalizada la operación de la acción social, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud, elaborará la propuesta del padrón de personas beneficiarias conforme a los criterios de acceso de la acción social y cumpliendo con los requisitos para la elaboración e integración del padrón de beneficiarios y su publicación oficial.

#### **16. Difusión**

La Acción Social será dada a conocer a la población de la Alcaldía Benito Juárez mediante la publicación de sus Lineamientos de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en la página electrónica oficial de la Alcaldía <https://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/>, así como en los canales de redes sociales oficiales de la propia Alcaldía Benito Juárez.

De igual forma, se difundirán sus contenidos, procedimientos de acceso y requisitos en las redes sociales oficiales de la Alcaldía, así como en la página de internet oficial, a través de la unidad administrativa responsable de la alcaldía en materia de comunicación social.

### **17. Padrón de beneficiarios y facilitadores de servicios y/o listado de identificación de personas usuarias.**

De acuerdo al punto número doce en su numeral VI, la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios de Salud, elaborará la propuesta del padrón de personas beneficiarias conforme a los criterios establecidos y su publicación oficial. Conforme a lo estipulado en los lineamientos para su elaboración e integración de los padrones de beneficiarios y de acuerdo al mandato del Capítulo seis del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, acatando los tiempos de publicación establecidos en la ley.

Para dar cumplimiento de esta obligación se auxiliará de la Dirección de Desarrollo Social de la Alcaldía, a efecto de realizar los trámites correspondientes, para lo cual deberá remitir a dicha Dirección el padrón final debidamente validado para su publicación.

### **18. Criterios de exigibilidad, inconformidad y rendición de cuentas.**

La Alcaldía en Benito Juárez se compromete a:

- Difundir los contenidos, derechos, plazos, procedimientos de acceso y requisitos en las redes sociales oficiales de la Alcaldía, para que los interesados (as) puedan acceder al disfrute de los beneficios de la acción social.
- Los servidores públicos proporcionarán en forma clara los lineamientos, requisitos y datos del responsable que realiza el trámite.
- El procedimiento de acceso sea ágil y efectivo.
- Dar a conocer la información del beneficio al cual se es acreedor.
- Los casos en los que los interesados (as) podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación a los mismos, son los siguientes:
  1. Cuando un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al derecho garantizado en la acción social y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
  2. Cuando los beneficiarios de la acción social exijan a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma como lo establece la acción.
  3. Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a la acción social por restricción presupuestal y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos ni discriminación.

4.La Contraloría General del Gobierno del Ciudad de México, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de Desarrollo Social.

El ciudadano que deseé interponer una queja lo podrá hacer de la forma siguiente:

- 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 en Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. Cuauhtémoc No. 1240, Edificio —Centro Soluciones, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310 Tel. 56236700. Con horario de atención de 9:00 a 18:00 horas.
- Presentando queja mediante escrito libre ante la Dirección General de Desarrollo Social, ubicada en Av. Cuauhtémoc No. 1240 Edif. CASE 2do. Piso Auditorio, Colonia Santa Cruz Atoyac, Alcaldía en Benito Juárez. Con horario de Atención de 9:00 a 18:00 horas.
- A través del buzón en el portal <https://alcaldiabenitojuarez.gob.mx/>

Las quejas sobre la acción, las podrá realizar la o el solicitante, si considera que se le excluye, incumple o contravienen, las disposiciones previstas en la Ley y/o en los Lineamientos.

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

- Nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) del solicitante que presenta la queja.
- Motivo de la queja.
- Descripción precisa del hecho que motivo la queja.

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

La respuesta se notificará en el domicilio del interesado.

De no quedar conforme con la respuesta, el interesado podrá interponer su inconformidad ante el Órgano Interno de Control de la Alcaldía en Benito Juárez, J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades, ubicado en el Edificio Central de la Alcaldía, 1er Piso, Tel. 54225400 Ext. 1215 ó 1139.

En caso de que la entidad responsable de la Acción Social no resuelva la queja, las personas solicitantes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas de la acción o por incumplimiento de la garantía de acceso a las acciones, ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, que a su vez deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General de la Ciudad de México.

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia e indicar el sitio de internet [www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx](http://www.alcaldiabenitojuarez.gob.mx), en donde también se podrá disponer de la siguiente información:

- Los criterios de planeación y ejecución de la acción social, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;
- El resultado de la evaluación del ejercicio y operación de la acción social.

### 19. Evaluación y monitoreo.

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de las Acciones Sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social será la que designe la Dirección General de Desarrollo Social.

Por lo cual, a continuación se muestra la construcción de un Marco Lógico con indicadores los cuales serán clave para el seguimiento y monitoreo de la evaluación de la acción social.

Nivel de objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia/Periodicidad de cálculo	Meta	Medidor de verificación
<b>Propósito</b>	Las personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedades crónicas degener	Porcentaje de personas cubiertas por la acción social.	(Número de personas que solicitaron su incorporación a la acción social en el periodo t/Número de personas	Porcentaje	Al finalizar la operación de la acción social del ejercicio fiscal 2020.	100%	Padrón de personas beneficiarias de la acción social.

	ativas que son beneficiarias de la acción social tiene acceso a la salud durante la contingencia sanitaria en la Ciudad de México derivado de la pandemia del covid19.		atendidas por la acción social en t)*100				
<b>Componente</b>	Consultas médicas a domicilio realizadas	Porcentaje de consultas médicas a domicilio realizadas respecto al número de consultas médicas a domicilio programadas en el período t.	(Número de consultas médicas a domicilio en el trabajo/Número de consultas médicas a domicilio programadas en t) * 100	Porcentaje	De manera semanal.	100%	Informe semanal de consultas médicas a domicilio realizadas.

## **20. MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN**

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México. Se proporcionará la información que sea solicitada por la Contraloría y/o los Órganos de Control Interno, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público. Las personas Contraloras Ciudadanas de la Red de Contralorías Ciudadanas que coordina y supervisa la Contraloría General, vigilarán en el marco de sus derechos y obligaciones establecidas en la ley aplicable y en los Lineamientos del programa de Contraloría Ciudadana, el cumplimiento de los presentes Lineamientos de Operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución de la Acción Institucional y el ejercicio de los recursos públicos.

## **21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los datos personales proporcionados por parte de las personas beneficiarias de esta Acción Institucional, y la información generada y administrada, se regirán por lo establecido en los artículos 13, 14, 21, 112 y 183 al 191 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Distrito Federal.

## **22. OTRAS DISPOSICIONES**

La Alcaldía Benito Juárez es la instancia facultada para interpretar técnica y administrativamente las disposiciones contenidas en las presentes disposiciones, sin perjuicio de las atribuciones previstas por instancias federales y locales correspondientes.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese el presente Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la Operación de la Acción Institucional denominada, “Médico en tu casa BJ”.

**SEGUNDO.-** El presente Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la Operación de la Acción Institucional denominada, “Médico en tu casa BJ”, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**MTRO. SANTIAGO TABOADA CORTINA  
ALCALDE EN BENITO JUÁREZ**