

“ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y ESTUDIOS DE LABORATORIO BJ”

1. Nombre de la Acción.

Acción Institucional denominada **“Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ”** de la Alcaldía Benito Juárez, operado por la Dirección General de Desarrollo Social, a través de la Coordinación de Servicios y Programas de Salud de la propia alcaldía.

2. Tipo de Acción Social.

Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ, es una acción social que tiene como objetivo realizar entrega de medicamentos del cuadro básico de manera quincenal y estudios de laboratorio a domicilio, de manera gratuita, a las personas adultas mayores, personas con discapacidad permanente y personas que padezcan alguna enfermedad crónica degenerativa, de manera prioritaria, y en general a personas que habitan en la Alcaldía Benito Juárez y que por cuestiones de la Emergencia Sanitaria que continua vigente en la Ciudad de México derivado del virus SARS-CoV2 (COVID-19), no sé encuentran en la posibilidad de salir a realizar la compra de sus medicamentos o realización de estudios de laboratorio.

3. Entidad responsable.

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

Coordinación de Servicios y Programas de Salud: Responsable del seguimiento, 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 física, en su caso. 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 adquisición de los insumos medicinales y de laboratorio objeto de la presente acción.

4. Diagnóstico.

4.1 Antecedentes.

La acción social **“Apoyo de Medicamentos y Estudios de Laboratorio BJ”** es una Acción Social que surge durante el Ejercicio Fiscal 2020, derivada de la Emergencia Sanitaria

generada por el virus SARS CoV2 (COVID-19), declarada en el Diario Oficial de la Federación el día 30 de marzo de 2020, así como la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de la Salud de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Durante el Ejercicio Fiscal 2021, el objetivo es continuar garantizando el acceso a la salud de las personas residentes de la Alcaldía Benito Juárez, mediante la entrega gratuita de medicamentos y estudios de laboratorios, dirigido principalmente a personas que por su condición de salud no pueden trasladarse para adquirir medicamentos y realizar estudios de laboratorio, coadyuvando con los esfuerzos del Gobierno de la Ciudad de México, para reforzar las medidas de confinamiento y reducir los índices de contagios, por lo que es necesario hacer llegar a los domicilios de los beneficiarios y evitar con ello que tengan que salir de sus hogares.

Derivado de lo anterior, se tiene programada meta física de hasta 3,000 servicios, otorgando un presupuesto de \$3,000,000.00 (cuatro millones de pesos 00/100 M.N.).

Es de destacar que, 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 Alcaldía Benito Juárez, ha decidido implementar la presente Acción Institucional, a través de la entrega de medicamentos y estudios de laboratorios a domicilio, situación mediante la cual se busca garantizar el acceso a la salud de los ciudadanos residentes de la Alcaldía Benito Juárez durante la emergencia sanitaria de 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 y prioritarios que habitan la Alcaldía Benito Juárez como lo 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, además de obtener estudios clínicos de laboratorio y medicamentos del cuadro básico. Por lo cual es urgente y necesario contar con acciones sociales para atender la problemática que se presenta.

Asimismo, actualmente la Ciudad de México, ha incrementado los contagios, por lo cual, resulta de vital importancia implementar la Acción Social "Entrega de Medicamentos y Estudios de Laboratorio BJ", garantizando con ello el acceso a la salud de los grupos más vulnerables, siguiendo al llamado del la Jefa de Gobierno y continuar con las medidas de sanitarias, así como el confinamiento de dichos grupos y evitando que se expongan al salir de casa. Además de coadyuvar en la movilidad de personas, que por cuestiones médicas o sociales, su acceso al medicamento suponga un riesgo de contagio por exposición al salir de su hogar.

4.4 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.

4.5 Análisis de similitudes y coordinación con acciones o programas sociales del gobierno Central de la Ciudad de México y/o Alcaldía.

La acción social "Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ" que la Alcaldía Benito Juárez decide implementar y operar en consecuencia de la contingencia sanitaria, se realiza con el fin de coadyuvar con el Programa Social de la Ciudad de México, operado por la Secretaría de Salud denominado "Salud en tu casa", el cual también tiene como objetivo otorgar servicios gratuitos de salud principalmente la entrega de medicamentos del cuadro básico, estudios clínicos de laboratorio y atención médica a personas que por su condición de salud no pueden acudir a las unidades médicas y que no son derechohabientes a ningún tipo de seguridad social, esto en las diferentes alcaldías de la ciudad. Es por esto que la Alcaldía Benito Juárez, a través de las consultas médicas y derivada de la visita se identifica a un adulto mayor, mujer embarazada y/o persona con discapacidad en condición de vulnerabilidad e imposibilidad de desplazamiento se canalizará los programas que la Secretaría de de Salud y la Jurisdicción Sanitaria. Además de la información para medicamentos de cuidado paliativos por parte de estas instituciones.

Por lo tanto, esta acción social tiene como objetivo apoyar y ampliar la cobertura de las personas beneficiarias del programa social "Salud en tu casa" del Gobierno de la Ciudad de México. Haciéndose válido el acceso no sólo a grupos prioritarios, si no a la población en general sin importar grupo etario o comorbilidad.

5. Definición de Población objetivo, beneficiarias y/o usuarias.

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: Personas adultas mayores, personas con discapacidad o con alguna enfermedad crónica degenerativa, y en general personas que habitan en la Alcaldía Benito Juárez y que requieren acceder a medicamentos del cuadro básico y a estudios clínicos de laboratorio, y que derivado de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México



por la pandemia del COVID-19 no pueden salir de sus domicilios o no cuentan con los recursos económicos para obtenerlos.

6. Objetivos generales 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 **3 medicamentos** del cuadro básico de manera quincenal y **2 estudios clínicos de laboratorio**, hasta su domicilio, que por cuestiones de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México derivado de la pandemia covid19 y del confinamiento no pueden salir de sus domicilios o por la falta de recursos económicos suficientes no pueden acceder a ellos.

Objetivos específicos:

- Realizar visitas domiciliarias para entregar medicamentos del cuadro básico de manera quincenal (3 medicamentos, cada 15 días).
- Realizar máximo dos únicos estudios clínicos de laboratorio.
- Garantizar el derecho de acceso a la salud a los grupos vulnerables y prioritarios que habitan en la Alcaldía Benito Juárez, a través de la entrega quincenal de medicamentos y dos únicos estudios clínicos de laboratorio.
- Evitar que las personas y los grupos vulnerables y prioritarios de la Alcaldía Benito Juárez, como lo son las personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas con enfermedades crónicas degenerativas y población en general 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 del SARS-CoV2 (COVID-19).

7. Metas físicas.

La meta física consiste en beneficiar a toda persona adulta mayor, persona con discapacidad o con alguna enfermedad crónica degenerativa y en general cualquier persona, que sean residentes de la Alcaldía Benito Juárez, y que requieran medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio y que por cuestiones de la contingencia sanitaria en la Ciudad de México y de su condición de vulnerabilidad, no puedan salir de su domicilio o no cuentan con los recursos económicos suficientes, esto se logrará mediante una visita domiciliaria en donde se les hará la entrega de manera quincenal de 3 medicamentos del cuadro básico y máximo dos estudios clínicos de laboratorio que requieran los solicitantes de manera gratuita.

La **meta física** de la presente Acción Institucional está constituida por **3,000 servicios o apoyos consistentes en el surtido y entrega de medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio**, de acuerdo con lo señalado en el numeral 8 de los presentes Lineamientos.

8. Presupuesto.



El monto total del presupuesto autorizado para la acción social correspondiente al ejercicio fiscal 2021 es de **\$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.)**. El cual será destinado para la adquisición de compra de medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio.

9. Temporalidad.

En razón de la emergencia sanitaria provocada por el virus Covid 19 y la permanencia de sus efectos en la actualidad, el periodo contemplado para implementar y operar la acción social "Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ" será una continuidad de la Acción del mismo nombre aplicada durante el ejercicio 2020, a efecto de fortalecer y continuar con las tareas para mitigar los efectos provocados por la mencionada pandemia, por lo que permanecerá vigente para el ejercicio 2021 y su término será hasta que finalice la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno de la Ciudad de México, o en su caso, hasta agotar la suficiencia presupuestal destinada a la acción social para el Ejercicio Fiscal 2021.

10. 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

"Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ" no limita el beneficio del apoyo 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 acredite ser residente oficial de la Alcaldía Benito Juárez y con la documentación solicitada.

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 2021.



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 del INE, siempre y cuando está se encuentre vigente y el domicilio señalado sea en la alcaldía Benito Juárez, durante la visita. 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.

IV. Para la solicitud de medicamentos y estudios de laboratorio, el solicitante deberá entregar una copia del original de la receta o documento medico expedido por profesional o institución autorizados, que especifique el medicamento o estudio requerido, así como su presentación y gramaje.

La documentación deberá entregarse al 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.

La disponibilidad de medicamento o el estudio correspondiente estará sujeto y limitado a la existencia de los mismos. En caso de tratarse de medicamentos o estudios especializados no se garantiza la existencia o proporción de los mismos.

11. Criterios de elección de la población.

Podrán acceder a la acción social "Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ" 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 "Consultas Médicas a Domicilio BJ" de la Alcaldía.

12. Operación de la Acción.

I. A partir de la fecha de publicación de los presentes lineamientos de operación, las personas interesadas en ser beneficiarias a incorporarse a la acción social "Apoyo de medicamentos y estudios de laboratorio BJ" deberán comunicarse al número telefónico **800 060 88 88** para agendar cita y que el visitador acuda al domicilio a realizar el procedimiento para la entrega de los 3 medicamentos del cuadro básico o la toma de muestra para los estudios clínicos de laboratorio según sea el caso.

II. Una vez agendada la cita, 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 a la Coordinación de Servicios y Programas de Salud las solicitudes recibidas para la entrega gratuita de medicamentos del cuadro básico o los estudios clínicos de laboratorio.

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 y/o personal especializado acudan a los domicilios de las personas interesadas en el día de la cita programada y se le brinde la atención, entrega de medicamentos y estudios clínicos de laboratorio de manera gratuita según sea el caso.

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.

No se tiene previsto contar con facilitadores para esta acción.

13. 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, a través de la unidad administrativa responsable de la alcaldía en materia de comunicación social.

14. Padrón de Beneficiarios y facilitadores de servicios y/o listado de identificación de personas usuarias.

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.

De acuerdo a lo establecido por el Capítulo VI. al Reglamento de Desarrollo Social, y de acuerdo a lo estipulado en los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Sociales 2021, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, la Alcaldía Benito Juárez, que tiene a su cargo la presente Acción Institucional, publicará a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del 2022, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el padrón completo de las beneficiarias y beneficiarios, el cual por lo menos deberá contener los siguientes campos:

- I. Nombre completo,
- II. Lugar y fecha de nacimiento,
- III. Sexo,



- IV. Edad,
- V. Pertenencia étnica,
- VI. Grado máximo de estudios,
- VII. Tiempo de residencia en la Ciudad de México,
- VIII. Domicilio,
- IX. Ocupación,
- X. Datos de padres o tutores, en su caso, y
- XI. Clave Única de Registro de Población.

El padrón y listado de beneficiarios será elaborado conforme a la normatividad aplicable y lo señalado por los presentes lineamientos, dicho padrón será concluido una vez que se analice el universo de solicitudes y se obtenga el dictamen de resultados conforme a lo dispuesto en los presentes lineamientos.

En ningún caso la entrega de los bienes asociados se realizará en eventos públicos masivos.

A efecto de evitar duplicidad de beneficiarios con algún otro mecanismo social que tenga por objeto algún tipo de apoyo igual al que se prevé en los presentes lineamientos, esta Alcaldía promoverá los mecanismos de coordinación y colaboración con las instituciones gubernamentales del Gobierno Federal, de la Ciudad de México y de las Alcaldías de la CDMX, encargadas de brindar apoyos y beneficios, con el objeto de verificar y promover la no duplicidad de beneficiarios que gocen de apoyos de carácter social y que cubran el mismo objetivo.

15. 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 desee 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, 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.

16. 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
Propósito	Las personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedades crónicas degenerativas que son	Porcentaje de personas cubiertas por la acción social.	(Número de personas que solicitaron su incorporación a la acción social en el periodo / Número de personas	Porcentaje	Al finalizar la operación de la acción social del ejercicio fiscal 2021.	100%	Padrón de personas beneficiarias de la acción social.



	beneficiarias de la acción social tiene acceso a 4 medicamentos del cuadro básico de manera quincenal y a estudios clínicos de laboratorio durante la contingencia sanitaria en la Ciudad de México derivado de la pandemia del covid19.		atendidas por la acción social en t)*100				
Componente	Entrega gratuita quincenal de 3 medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio.	Porcentaje de medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio realizados y entregados	(Número de medicamentos del cuadro básico y estudios clínicos de laboratorio realizados y entregados en el	Porcentaje	De manera quincenal.	100%	Informe quincenal del número de medicamentos del cuadro básico entregados de manera gratuita y de los estudios

			respecto al número de entregas y solicitud es program adas en el período t.	t/Número de entregas y solicitud es program adas en t) * 100				clínicos de laborator io realizado s.
--	--	--	---	--	--	--	--	--

17. 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.

18. 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 registrarán 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.

19. OTRAS DISPOSICIONES

La Alcaldía Benito Juárez, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, 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, y acatarán las medidas de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en el marco de los procesos electorales.