



**Informe Final**

**Evaluación Interna 2022 del Programa Social**

***Defensoría de los Derechos y Apoyos  
Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan***

Alcaldía Tlalpan, junio de 2022.

## Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo y estrategia metodológica	3
3. Módulo de indicadores de resultados	4
4. Módulo de análisis cualitativo	16
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias	17
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	18
7. Anexos	18

## 1. Introducción

En cumplimiento del artículo 4 la Ley de Evaluación, los artículos 3, fracción XXIII, 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, el Acuerdo CECM/IVSE/03/2022 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa *Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan*, correspondiente al ejercicio 2021.

El presente informe contiene tres módulos. El primero, Módulo de indicadores de resultados, presenta información cuantitativa básica que permite sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultados del programa. El segundo, Módulo de análisis cualitativo, presenta percepciones y propuestas de las personas servidoras públicas relevantes sobre aspectos estratégicos del programa. El tercero, Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y personas facilitadores de servicios, presenta los hallazgos y áreas de oportunidad de los instrumentos utilizados para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias del programa social.

Con el propósito de comenzar a generar capacidades e instrumentos para que en 2023 y 2024 los entes operadores de programas sociales puedan ampliar significativamente los alcances de sus evaluaciones, por primera vez el Evalúa-CDMX busca que las evaluaciones internas de los programas tengan una perspectiva acumulativa y multianual. En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información de 2019 a 2020, además de la de 2021, lo que permite ampliar el análisis y proyectar los cambios necesarios para atender las áreas de oportunidad de mejora encontradas con miras a su implementación en futuros ejercicios.

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos de ejercicios anteriores a los que se tuvo acceso: reglas de operación, evaluaciones, informes presupuestales, matriz de indicadores de resultados, padrones de beneficiarios y cuestionarios. Así como información proporcionada por la unidad responsable del programa social

## 2. Objetivo y estrategia metodológica

### Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan*, con base en lo establecido en Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, que permita, con una perspectiva acumulativa y multianual, identificar áreas de oportunidad de mejora, ampliar las capacidades de las unidades administrativas responsables de la operación y la evaluación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las Personas Beneficiarias Facilitadores de servicios y Usuarías.

### Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios y servidores públicos).

Se realiza una aproximación cuantitativa, considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras.

Asimismo, se instrumenta una aproximación cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

Finalmente, la evaluación busca identificar información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, precisamente, para aplicar las mejoras requeridas en el diseño e instrumentación del programa con base en las necesidades y satisfacción generada en las personas para las que fue creado.

### 3. Módulo de indicadores de resultados

A continuación, se presenta la información de referencia, la información presupuestal y el análisis de indicadores del programa social *Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan*.

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan*.

**3.1.2. Unidades responsables:** Alcaldía Tlalpan; Dirección General de Desarrollo Social (coordinación); Dirección de Atención a Grupos Prioritarios (seguimiento, verificación, supervisión y control de la operación); Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Infancia (operación directa).

**3.1.3. Año de Inicio del programa:** 2011

**3.1.4. Último año de operación:** el programa social continúa operando en el ejercicio 2022.

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** Este programa social tiene su origen más remoto en 2011, año en el que se implementó bajo la denominación “Becas para niños estudiantes de escuelas primarias”. Desde entonces y hasta el 2020, año con año ha tenido diferentes denominaciones y orientaciones, brindado apoyo económico a niñas y niños en condición de vulnerabilidad social y/o económica.

En 2019 y 2020, a diferencia de otros años en los que el programa social operó, además de otorgar el apoyo económico, de manera innovadora se brindó asesoría psicológica y talleres para prevenir la violencia, y se canalizó a las instancias competentes a niñas y niños que presentaron algún tipo de problema.

#### 3.1.6. Objetivos

**Objetivo General:** Fomentar una vida libre de violencia y de sana alimentación en las niñas, niños y adolescentes, así como incidir en la formación de madres, padres, tutores y responsables de cuidado en temas relacionados con la crianza positiva, con la finalidad de coadyuvar al ejercicio pleno de los derechos de la infancia.

**Objetivo Específico:** Brindar atención a niñas, niños, adolescentes y a sus madres, padres, tutores y responsables de cuidado en temáticas relacionadas con el maltrato infantil, buena alimentación y crianza positiva; el objetivo a mediano plazo es contribuir al pleno desarrollo físico, intelectual y emocional de las niñas, niños y adolescentes; y los objetivos a largo plazo

son fortalecer el tejido social comunitario y consolidar entornos amigables con y para la infancia, mediante actividades encaminadas a la promoción de sus derechos y su participación.

### 3.1.7. Descripción de las estrategias:

#### Etapa 1. Preparatoria o propedéutica

- Conformar un equipo de facilitadores de servicios para desarrollar actividades que contribuyan al sano desarrollo y promoción de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes, prevención del maltrato infantil y el fomento al acceso alimentario.
- Generar un proceso de inducción y capacitación para el equipo de los facilitadores de servicios, con la finalidad de diseñar una ruta de trabajo y metodología acorde a lo programado en el programa social.

#### Etapa 2. Difusión y promoción

- Convocar a niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años habitantes de la Alcaldía de Tlalpan para acudir a talleres en entornos comunitarios de sensibilización en materia de derechos de la infancia.
- Seleccionar a aquellas niñas, niños y adolescentes, a los cuales se les otorgará una transferencia monetaria bimestral.

#### Etapa 3. Operación

- Entregar el apoyo económico a niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años que habiten preferentemente (al menos el 70 % de los apoyos económicos otorgados) en alguna de las 65 colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social.
- Implementar talleres digitales y/o presenciales dirigidos a las niñas, niños y adolescentes, para la promoción de los derechos de la infancia y la prevención del maltrato infantil y una buena alimentación.
- Desarrollar talleres digitales y/o presenciales dirigidos a las madres, padres y/o tutores, para la promoción de una cultura de la crianza positiva y la buena alimentación.
- Elaborar publicaciones digitales para fomentar los derechos humanos de la infancia y la adolescencia, así como la cultura de la crianza positiva.
- Realizar actividades, digitales y/o presenciales, para atender a niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad, con el fin de promover sus derechos humanos.
- Brindar asesorías psicológicas, pedagógicas y jurídicas a los niñas, niños y adolescentes, con la finalidad de promover sus derechos.

- Conformar redes de apoyo con las y los cuidadores de las niñas, niños y adolescentes; se conformará una red en cada zona territorial de la alcaldía, para fortalecer el tejido social comunitario y consolidar entornos amigables con la infancia desde su participación activa.

Etapa 4. Seguimiento y evaluación

- Elaborar el padrón de personas beneficiarias que acudan a los talleres de sensibilización en materia de derechos de la infancia, crianza positiva, prevención del maltrato infantil y seguridad alimentaria en espacios públicos de la Alcaldía de Tlalpan.

Etapa 5. Sistematización de resultados

- Reportar mediante un informe, los logros obtenidos, así como las sugerencias que los beneficiarios del programa realicen.

**3.1.8. Padrón de Beneficiarios.** El 14 de marzo de 2022, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el aviso mediante el cual se da a conocer el enlace electrónico: [https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2022/03/Defensoria-de-los-Derechos-y-Apoyos-Economicos-a-ninas-y-ninos-de-Tlalpan\\_Padron-Version-Publica\\_DGDS.pdf](https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2022/03/Defensoria-de-los-Derechos-y-Apoyos-Economicos-a-ninas-y-ninos-de-Tlalpan_Padron-Version-Publica_DGDS.pdf). En el que se puede consultar y descargar el padrón de beneficiarios del programa social correspondiente al ejercicio fiscal 2021.

## 3.2. Información presupuestal

**3.2.1. Clave presupuestaria.** 268032S12811111044211177

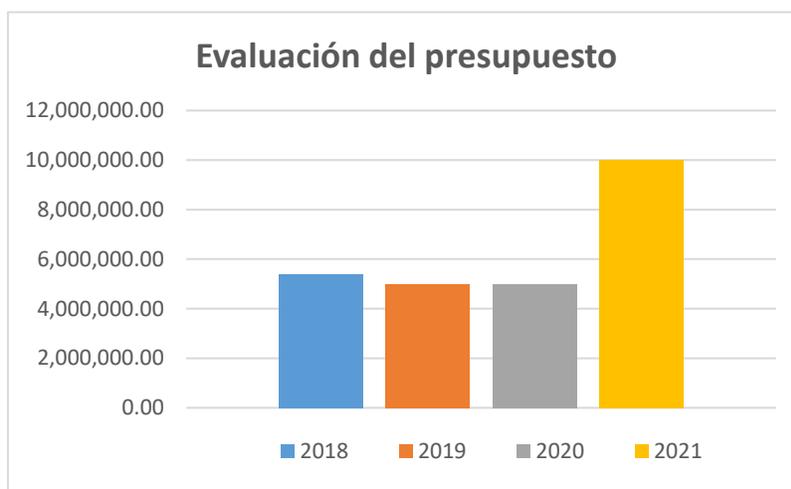
**3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto:**

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2018, 2019, 2020 y 2021 desglosado por capítulo de gasto, se presenta a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.

**Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2021 por capítulo de gasto**

Ejercicio	2018		2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-	-	-
4000	5,400,000.00	5,400,000.00	5,000,000.00	5,000,000.00	4,999,999.00	4,999,999.00	9,999,999.00	9,999,999.00
<b>Total</b>	<b>5,400,000.00</b>	<b>5,400,000.00</b>	<b>5,000,000.00</b>	<b>5,000,000.00</b>	<b>4,999,999.00</b>	<b>4,999,999.00</b>	<b>9,999,999.00</b>	<b>9,999,999.00</b>

Fuente: elaboración propia.



### 3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2021

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones y variaciones, la cual se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019, 2020 y 2021, dicha información fue corroborada por la Dirección General de Administración de la Alcaldía.

#### Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de facilitadores	Beneficiarios	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Total	Variación neta*	Variación Porcentual *
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios quienes coordinan y realizan actividades para promover los derechos humanos de la infancia, prevención del maltrato infantil, seguridad alimentaria y crianza positiva, así como brindar asesorías psicológicas y pedagógicas	22		3	\$54,000.00	\$9,999,999.00	\$5,000,000.00	100%
			11	\$1,945,999.00				
	Apoyos económicos entregados a niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan		2000	4	\$8,000,000.00			
2020	Apoyos económicos otorgados y un conjunto de servicios		1000	5	\$4,000,000.00	\$4,999,999.00	-\$1.00	0%
	Atención integral	12		11	\$999,999.00			
2019	Apoyos económicos entregados	14		10	\$637,000.00	\$5,000,000.00	NA	NA
			11	\$363,000.00				
	Talleres y capacitaciones realizadas		1000	5	\$4,000,000.00			

En el componente del programa se observa una variación del 100 % de incremento para el periodo 2020-2021, en lo referente al número de facilitadores paso de 12 a 22, en el periodo de 2019 a 2020 no presento incremento y en lo referente a facilitadores este disminuyo de 14 a 12.

### 3.3. Análisis e indicadores

#### 3.3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

En este apartado se integran los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa, estos indicadores de fin y propósito son los que se incluyen en la matriz de resultados, contenida en las reglas de operación. El indicador de fin describe el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado, bajo este concepto la contribución del programa para la solución de un problema o la consecución de un objetivo estratégico se refleja en las variaciones de dicho indicador.

#### 3.3.2. Indicador de Fin

**3.3.2.1. Nombre del indicador:** Porcentaje de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social beneficiados.

**3.3.2.2. Descripción:** Mede el número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan beneficiados respecto al número total de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social

**3.3.2.3. Método de cálculo:** (Número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan beneficiados /Número total de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social) \*100

**3.3.2.4. Frecuencia de Medición:** Anual

**3.3.2.5. Sentido del indicador:** Ascendente

**3.3.2.6. Línea Base:** Sin dato

**3.3.2.7. Año de Línea Base:** 2018

### 3.3.2.8. Resultado comparativo del indicador entre 2018,2019, 2020 y 2021:

Ejercicio	2018	2019	2020	2021
<b>Resultado del Indicador</b>	Sin información	Sin información	98.20%	13.30%

Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.

### 3.3.3. Indicador de Propósito

**3.3.3.1. Nombre del indicador:** Porcentaje de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados.

**3.3.3.2. Descripción:** Mide el número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad beneficiados que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan respecto al número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad programados que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan

**3.3.3.3. Método de cálculo:** (Número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad beneficiados que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan / Número de niñas, niños y adolescentes de 5 a 14 años de edad programados que residen en colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan) \*100

**3.3.3.4. Frecuencia de Medición:** Anual.

**3.3.3.5. Sentido del indicador:** Ascendente.

**3.3.3.6. Línea Base:** Sin dato

**3.3.3.7. Año de Línea Base:** 2018

### 3.3.3.8. Resultado comparativo del indicador entre 2018,2019, 2020 y 2021:

Ejercicio	2018	2019	2020	2021
<b>Resultado del Indicador</b>	Sin información	90%	95.20%	100%

Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.

### 3.3.4. Metas físicas

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2019 a 2021, que describe el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa de forma anual. Los montos se refieren al presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos a personas facilitadoras de servicios.

Apoyo /Ejercicio	Metas 2019			
Tipo de facilitador	Niñas y niños de primaria en escuelas públicas	Coordinador	Asesores	Talleristas
Monto mensual del apoyo por facilitador	\$800.00	\$9,000.00	\$8,000.00	\$6,370.00
Número de beneficiarios	1,000	1	3	10
Número de ministraciones	5	11	11	10
Presupuesto total por tipo de beneficiario	\$4,000,000.00	\$99,000.00	\$264,000.00	\$637,000.00

Apoyo /Ejercicio	Metas 2020			
Tipo de facilitador	Niñas y niños de primaria en escuelas públicas	Coordinador	Asesores	Talleristas
Monto mensual del apoyo por facilitador	\$800.00	\$10,000.00	\$8,000.00	\$6,978.00
Número de beneficiarios	1,000	1	4	7
Número de ministraciones	5	11	11	11
Presupuesto total por tipo de beneficiario	\$4,000,000.00	\$110,000.00	\$352,000.00	\$537,999.00

Apoyo /Ejercicio	Metas 2021						
	Beneficiarios finales	Coordinador	Enlace	Capacitadores	Asesores	Talleristas	Apoyo Operativo
Monto mensual del apoyo por facilitador	\$1,000.00	\$10,500.00	\$10,500.00	\$9,000.00	\$9,413.50	\$8,200.00	\$7,500.50
Número de beneficiarios	2,000	1	1	2	8	8	2
Número de ministraciones	4	11	11	3	11	11	11
Presupuesto total por tipo de beneficiario	\$8,000,000.00	\$115,500.00	\$115,500.00	\$54,000.00	\$828,388.00	\$721,600.00	\$165,011.00

### 3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

Respecto del análisis de evolución de la cobertura se presenta la comparación de la población registrada en el padrón de beneficiarios respecto de la población que sufre el problema o la necesidad social que atiende el programa de acuerdo con las reglas de operación.

#### Análisis y evolución de cobertura

Población	2019		2020		2021	
	Facilitadores	Beneficiarios	Facilitadores	Beneficiarios	Facilitadores	Beneficiarios
Población que atiende el programa (ROP)	14	1,000	12	1,000	22	2,000
Población Beneficiaria registrada en el padrón		1,055		1,020		2,019
Observación	No comparable	*Excedió los programado	No comparable	*Excedió los programado	No comparable	*Excedió los programado

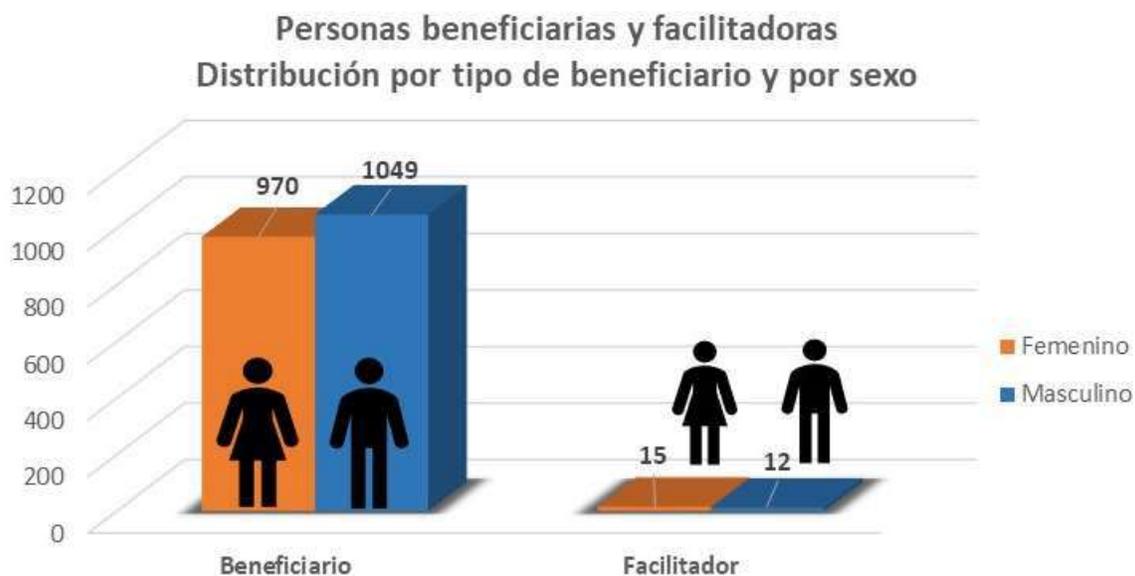
*\*El número de beneficiarios excedió lo programado debido a altas y bajas en el transcurso del ejercicio correspondiente.*

En las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura se observa que para el caso de los facilitadores no se cuenta con información de los padrones por lo que no resulta comparable este dato.

### 3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

a) Distribución por sexo: del total de personas beneficiarias, 970 fueron mujeres y 1049 fueron hombres; por su parte, las personas facilitadoras se dividieron en 15 mujeres y 12 hombres.

b) Distribución por tipo de personas beneficiarias: del total de personas beneficiarias, 2019 corresponden a beneficiarios directos y 27 a personas facilitadoras.

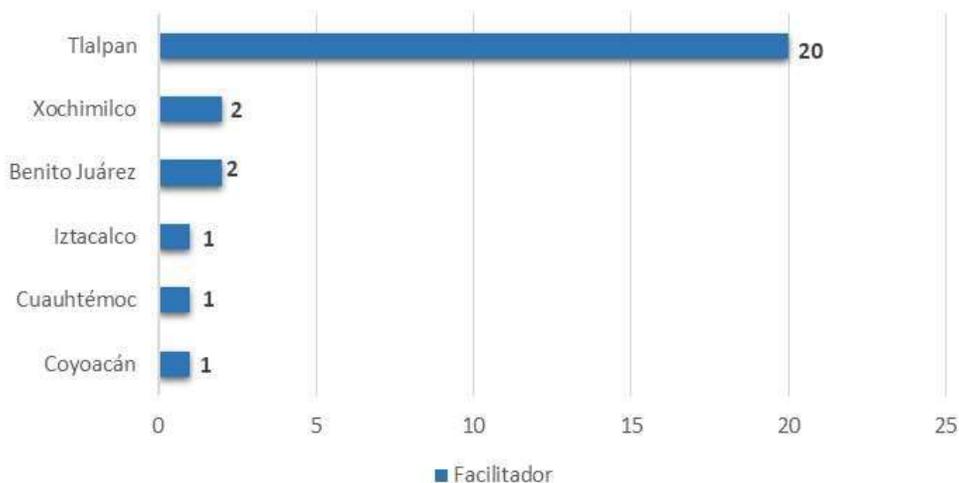


**Distribución por tipo de beneficiario y sexo**

Tipo de beneficiario	Beneficiario	Facilitador	Total
Femenino	970	15	<b>985</b>
Masculino	1049	12	<b>1061</b>
<b>Total</b>	<b>2019</b>	<b>27</b>	<b>2046</b>

c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia): En su totalidad los 2019 beneficiarios son habitantes de la alcaldía Tlalpan. En cuanto a los facilitadores 20 son residentes de la alcaldía Tlalpan y 7 habitan en otras alcaldías de la Ciudad de México.

**Personas facilitadoras**  
Distribución por lugar de residencia en  
las alcaldías de la CDMX



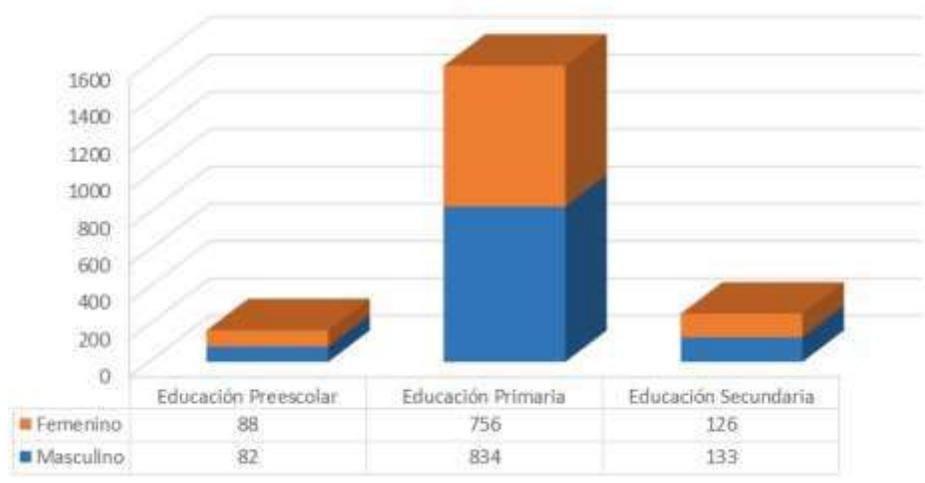
**Distribución por alcaldía de residencia**

Demarcacion	Beneficiario	Facilitador	Total
Tlalpan	2019	20	<b>2039</b>
Benito Juárez		2	<b>2</b>
Xochimilco		2	<b>2</b>
Coyoacán		1	<b>1</b>
Cuauhtémoc		1	<b>1</b>
Iztacalco		1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>2019</b>	<b>27</b>	<b>2046</b>

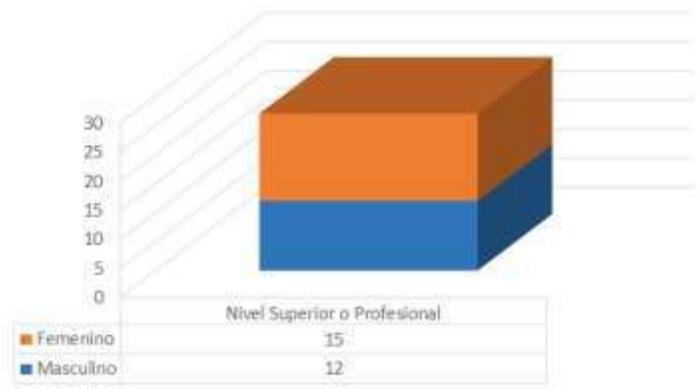
d) Distribución por nivel de escolaridad: Por tratarse de un programa destinado a atender a niñas y niños la escolaridad es principalmente a nivel primaria siendo esta un 79% del total del padrón de beneficiarios.

El perfil de los facilitadores de servicios registró en un 100% estudios nivel superior o profesional.

**Personas beneficiarias**  
**Distribución por sexo y nivel máximo de estudios**



**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y nivel máximo de estudios**



**Distribución por nivel máximo de estudios**

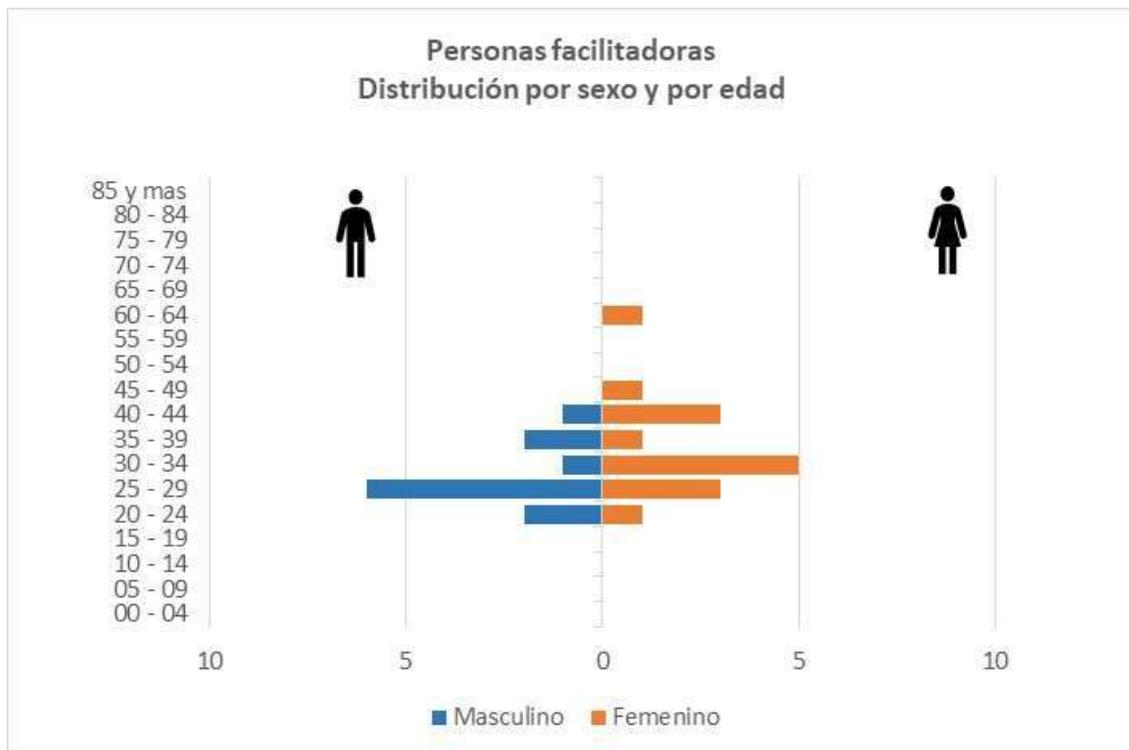
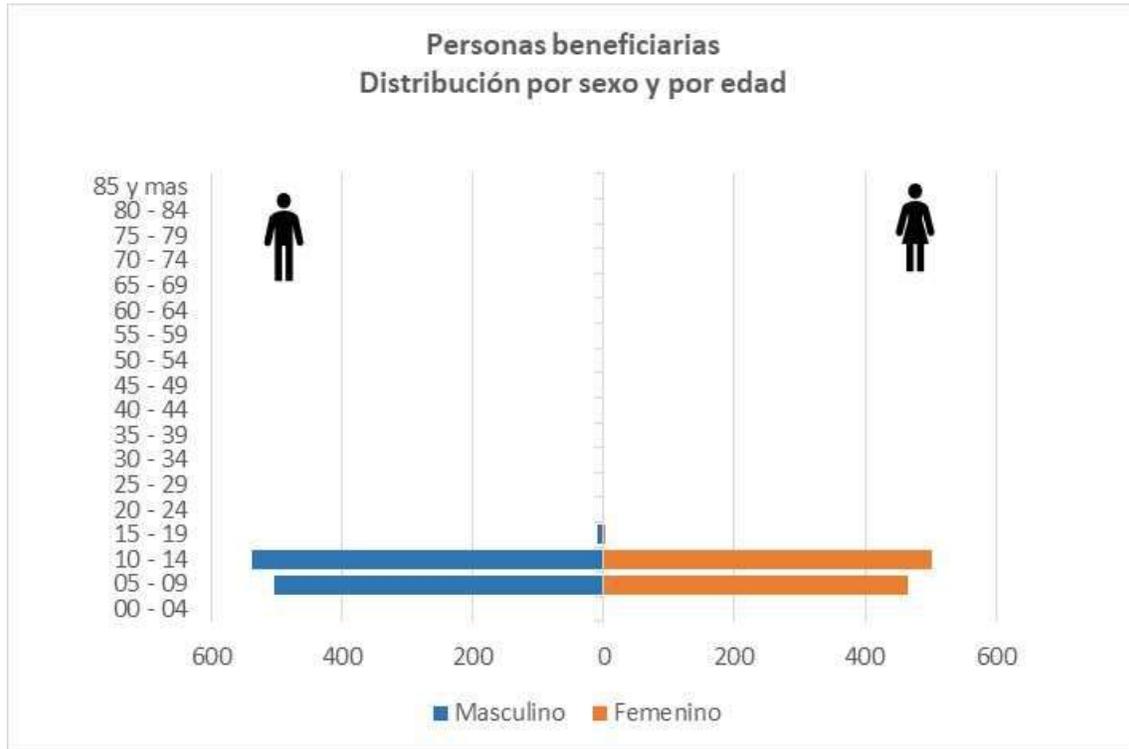
Nivel máximo de estudios	Beneficiario		Facilitador		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
Educación Preescolar	82	88			170
Educación Primaria	834	756			1590
Educación Secundaria	133	126			259
Nivel Superior o Profesional			12	15	27
<b>Total</b>	<b>1049</b>	<b>970</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>2046</b>

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

Ocupación	Beneficiario
Estudiante	2019

Ocupación	Facilitador
Presta servicios gratuitos y voluntarios a su comunidad	27

f) Distribución por grupos de edad:



### Distribución por tipo de beneficiario y edad

Grupo etario	Beneficiario		Facilitador		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
05 - 09	503	466			<b>969</b>
10 - 14	537	501			<b>1038</b>
15 - 19	9	3			<b>12</b>
20 - 24			2	1	<b>3</b>
25 - 29			6	3	<b>9</b>
30 - 34			1	5	<b>6</b>
35 - 39			2	1	<b>3</b>
40 - 44			1	3	<b>4</b>
45 - 49				1	<b>1</b>
60 - 64				1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1049</b>	<b>970</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>2046</b>

#### 4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación, la aplicación de los cuestionarios a los tres tipos de personas: directivas, operativas y de sus respectivas áreas de planeación del programa *Defensoría de los derechos y apoyos económicos a niñas y niños de Tlalpan*. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se resaltan:

1. Como parte de los hallazgos en el rubro de estrategias generales se identificó duplicidad con actividades de defensoría de derechos de niñas, niños y adolescentes con el Gobierno de la Ciudad de México y con el Gobierno Federal.
2. Además, se identificó de que por medio del programa en cuestión no se ejercen acciones de defensoría de niñas y niños. Asimismo, es evidente la falta de criterios objetivos para llevar a cabo la selección de la población beneficiaria por lo que se privilegió la “selección aleatoria”.
3. En lo que respecta a los componentes y actividades, así como sus respectivos indicadores, se identificaron indicadores usados en la mayoría de los programas sociales de 2021: “Apoyos económicos entregados a facilitadores (...)” e “Integración de expedientes (...)”, que no reflejan los servicios ni las actividades que se realizan por parte del programa. Es decir, no se está midiendo o evaluando lo que el programa realiza. De esta manera, se encuentra con el área de oportunidad de mejora en la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, para el rediseño del programa.

4. En materia de capacitación, se identificó que el programa requiere capacitaciones para las personas que atienden a la población objetivo, en materia de derechos humanos y salud emocional, prevención del maltrato infantil, crianza positiva.
5. En lo que se refiere al uso de plataformas y mecanismos para la incorporación de personas beneficiarias y personas facilitadoras, se muestra como punto de convergencia la necesidad de contar con un sistema que permita dar seguimiento desde la solicitud de ingreso a los programas, hasta la concentración de información para la publicación del padrón de personas beneficiarias.
6. Como se mencionó anteriormente, no tiene coherencia el diseño de los objetivos (resumen narrativo) en la MIR, en consecuencia, tampoco los indicadores sirven para medir el avance en el logro de los objetivos del programa. Por lo que es necesario adecuar los indicadores del programa.
7. Se identificó que el programa no cuenta con un instrumento que permita conocer la satisfacción de las personas beneficiarias.

## **5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias**

De acuerdo con la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del programa, después de una búsqueda exhaustiva en los archivos del programa, se identificó que no existe algún instrumento que se haya aplicado para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias y las personas tutoras de estas. De modo que se requiere la aplicación de estos instrumentos para mejorar la implementación del programa a partir del ejercicio 2022.

## 6. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1. Duplicidad de funciones con acciones de gobierno del Gobierno Central y del Gobierno Federal, que el programa no ejerce: defensoría de derechos de niñas, niños y adolescentes. 1.2. Criterios difusos para la selección de personas beneficiarias, que terminan con una "selección aleatoria".	1.1. y 1.2. Sustituir este programa social a fin de evitar duplicidad, por alguno que contribuya al ejercicio de algún derecho social en la misma población objetivo.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2022	1.1. Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Ajustar componentes y Actividades en la MIR del programa, con la intención de que sean aptos para medir los objetivos del programa. 2.2. Falta de capacitaciones. 2.3. No se cuenta con un Sistema de datos que sirva desde la postulación hasta la obtención de la información del padrón de personas beneficiarias.	2.1. MIR con los componentes y actividades que sí respondan a las necesidades de atención del problema público. 2.2. Instrumentación de procesos de capacitación a personas facilitadoras en derechos humanos y salud emocional, prevención del maltrato infantil y crianza positiva. 2.3. Implementación de un sistema informático para sistematizar el padrón de personas beneficiarias	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social; Dirección de Modernización Administrativa y TIC's	Ejercicio 2022	2.1. MIR del programa; 2.2. Reportes de capacitaciones realizadas en el marco del programa; 2.3. Plataforma o sistema informático para la implementación de programas.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Ninguna	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Indicadores que no cumplen con la Metodología del marco lógico.	4.1. Generar fichas de indicadores acordes con la metodología del marco lógico.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2022	4.1. MIR del programa y fichas de los indicadores.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Ausencia de encuestas de satisfacción	5.1. Instrumentar mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2022	5.1. Resultados de encuestas de satisfacción.
6. Resultados del programa	3.1. Ninguna	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.

## 7. Anexos

A) Oficios

B) Cuestionarios respondidos



SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN



Tlalpan, Ciudad de México, a 02 de junio de 2022  
AT/DGA/DRFP/ 1020 /2022

**Jesús Jiménez Martínez**  
**Director General de Planeación del Desarrollo.**  
**Presente**

En atención a su oficio N° AT/DGPD/0220/2022, mediante el cual solicita diversa información relacionada con los programas sociales de los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, a fin de que pueda llevar a cabo la Evaluación Interna 2022.

Le comento que, de acuerdo con el ámbito de competencia financiera y presupuestal de esta Dirección, se envió la información disponible al correo electrónico [dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx).

Es necesario mencionar que, las Direcciones Operativas a cargo de los Programas y Acciones Sociales son las indicadas para proporcionar la información a detalle que solicita.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

**Atentamente**

**Gerardo Nieto García**  
**Director de Recursos Financieros y Presupuestales**

c.c.p. Dirección General de Administración. Para su conocimiento.  
Daniel Alberto Pastrana Neria.- Subdirector de Presupuesto.- Para su conocimiento

FOLIO: DGA/334

M/D/EN/DAPN

ALCALDÍA Tlalpan 2021-2024  
Dirección General de Planeación del Desarrollo

18:23 02 JUN. 2022  
HORA

**RECIBIDO**

RECIBE: Diana Hernández

información / correo 2 junio 16:29h

## Respuesta a oficio AT/DGPD/0220/2022

1 mensaje

daniel pastrana neria <dpastranan@gmail.com>

2 de junio de 2022, 16:29

Para: dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx, gerardo\_nietogarcia@hotmail.com,  
andreamoretm@gmail.com

Cc: Danny Perez <dannyboy7725@gmail.com>

En atención a su oficio N° AT/DGPD/0220/2022, mediante el cual solicita diversa información relacionada con los programas sociales de los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, a fin de que pueda llevar a cabo la Evaluación Interna 2022.

Se envía la información disponible .

Es necesario mencionar que, las Direcciones Operativas a cargo de los Programas y Acciones Sociales son las indicadas para proporcionar la información a detalle que se solicita.

Quedo al pendiente de sus comentarios.

**Daniel Alberto Pastrana Neria.**

SUBDIRECTOR DE PRESUPUESTO EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN.

 Programas Sociales para planeacion.rar  
734K



FOJAS: 01 JUN 2022 ANEXOS:  
CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

JUD de Atención a la Infancia  
**RECIBIDO**  
RECIBE: S. Alexia HORA: 17:02

Programa social 2021: Defensa de los Derechos y Apoyos económicos A niños y niñas de Tlalpa  
Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación:   
Cargo o puesto: Director de Atención a Grupos Prioritarios.

### 1. Diagnóstico y planeación

#### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Los ambientes de violencia y condiciones de precariedad alimentaria en la que se desarrollan niñas, niños y adolescentes.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

Sobre las condiciones de los niños, niñas y adolescentes en las encuestas que se realizan a nivel nacional o local parte de las instituciones especializadas

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

El programa social no mantiene relación o coordinación con otra alcaldía o Gobierno de la CDMX.

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

La conformación de equipos de trabajo con atención particular en el diseño, implementación y seguimiento.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

### 2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

#### Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

El seguimiento y valoración de las etapas de desarrollo de los programas para generaciones.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Las actividades para usuarios son las mismas de participantes.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

La página de la alcaldía, vía telefónica y correos institucionales.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

La página de la Alcaldía y Gaceta Oficial

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Tuvo incremento sustancial en el año 2021 del doble recurso económico respecto del año 2020

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

La participación es de manera individual de las madres, padres y tutores

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

##### Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

La integración de un equipo de trabajo que puede planear y desarrollar las acciones de seguimiento.

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

El impacto social de aislamiento por la pandemia que impactó en varios de censos de madres.

**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022**

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

El desarrollo de aplicaciones accesibles para las personas mayores de los medios digitales.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Posibilita medir el impacto de los apoyos económicos y las acciones de formación por una buena causa.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

### 4. Resultados

#### Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

El apoyo para buena chance de niñas y niños y adolescentes.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Conformación del equipo de trabajo con atención especial en los programas.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

Nombre del programa social 2021: Defensoria de los Derechos y Apoyos Económicos a Niños de Tlalpan  
Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación: .

Cargo o puesto: JUD de Atención a la Infancia

### 1. Diagnóstico y planeación

#### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Fomentar una vida libre de violencia y de sana alimentación en las UNYA, así como incidir en la formación de madres, padres, tutores y responsables de cuidado en temas relacionados con la crianza positiva, con la finalidad de coadyuvar al ejercicio pleno de los derechos de la infancia.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

Estadísticas, fuentes informativas oficiales como UNICEF, ONU, ANEA, INE.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

### Instrucciones

Los cuestionarios deben **ser respondidos a mano** por las siguientes personas:

- a) Dos personas con un cargo de responsabilidad directiva en el programa, que su cargo aparezca como responsable en las Reglas de Operación 2021 del programa (Director de área o superior o equivalentes).
- b) Dos personas involucradas directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, al interior de la DG responsable del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
- d) **Favor de responder de forma directa y concreta a la pregunta**, si el espacio no es suficiente, puede agregar más hojas.

Se ha omitido el nombre de la persona que responde, porque los cuestionarios serán publicados como anexos de las evaluaciones.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Con el Eje 3, Desarrollo Social Incluyente con igualdad de oportunidades, igualdad y derechos, derecho a la igualdad e inclusión.

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

- Planeación y elaboración de las ROP con 3 meses de anticipación al mes de diciembre.

- Realizar una evaluación, en coordinación con la Dirección de Planeación y la unidad administrativa responsable de la operación del programa, previa al proceso de elaboración de las ROP a fin de poder prevenir las mejoras a futuro.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

La capacitación a facilitadores de servicios para otros por los talleres en materia de derechos humanos, crianza positiva, desarrollo emocional, tutorías, legales y psicológicas a los beneficiarios finales y a sus tutores o responsables de crianza.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

Talleres para facilitadores en materia de derechos humanos y crianza positiva.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

1. Publicación de la convocatoria para la incorporación de beneficiarios y facilitadores en la página web de la alcaldía.
2. Entrega y recepción de los documentos señalados en la ROP, así como el cumplimiento de los requisitos.
3. Acreditar la evaluación que se realiza a los facilitadores de servicios.
4. Cumplir la condición de vulnerabilidad.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

Ninguna  
Se requiere de una plataforma digital para el registro e ingreso de documentos.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Las convocatorias que se publican en la página de internet de la Alcaldía Tlalpan:  
[www.tlalpan.cdmx.gob.mx](http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx)

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Participante: Personas  
Etapa: Evaluación  
Formas de participación: Respondiendo encuestas  
Modalidad: Comunitaria  
Alcance: Proporcionando información

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

- Crear archivos fotográficos y de videos, los cuales ayudan al control de las actividades para constatar las mejoras en un futuro y tener actividades de retro-alimentación.

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

- La sustitución de los tutores por fallecimiento.  
- El apoyo económico para niñas y niños en condición de discapacidad era el mismo monto, es decir, no se contempló una mayor vulnerabilidad.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Es importante la construcción de una plataforma digital que nos permita no solo la captura de datos, sino también acceso a la información y el resguardo de la misma, para poder operar el programa de una manera eficiente, lo cual también permite ahorro de costos.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Es importante resaltar que si bien se cumplieron las metas señaladas, no estuvieron encaminados a la evaluación del objetivo propuesto por el programa. Actualmente se autorizó en la MIP 2022, los talleres y capacitaciones tanto para beneficiarios finales, como para facilitadores de servicios con la intención de otorgar asesorías psicológicas, jurídicas, actividades lúdicas en pro de los grupos vulnerables y no solo un beneficio económico.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

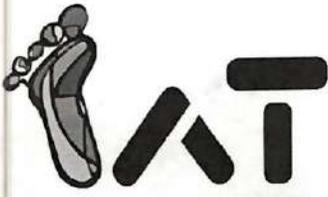
16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

Atendió a UNyA entinas de maltrato infantil y deficien  
te alimentación. También se atendió a los cuadres,  
padres, tutores y responsables del cuidado, para desarro  
llar una crianza positiva.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Anteriormente, se otorgaba un beneficio económico a los grupos vulnerables por su condición socio-económica, con lo cual se busca y se busca un beneficio real, independiente de lo económico, como es la implementación de talleres, cursos, asesorías psicológicas, jurídicas y socio-emocionales.

Además, se necesita la creación de una plataforma digital que nos permita, no sólo la captura, de datos sino, tener el acceso a la información y el registro de la misma, aumento del presupuesto para alcanzar mayor número de beneficiarias.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: Defensoria de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas de Tlalpan  
Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación: .

Cargo o puesto: Administrativo

#### 1. Diagnóstico y planeación

##### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Evitar la violencia doméstica y mejorar la alimentación y recreación en los niños beneficiados, en el programa así también con mejora o apoyo en atención psicológica a tutores y menores.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

- Estadísticas
- Apoyo de algunas paginas del DIF

**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022**

**Instrucciones**

Los cuestionarios deben ser respondidos a mano por las siguientes personas:

- a) Dos personas con un cargo de responsabilidad directiva en el programa, que su cargo aparezca como responsable en las Reglas de Operación 2021 del programa (Director de área o superior o equivalentes).
- b) Dos personas involucradas directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, al interior de la DG responsable del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
- d) Favor de responder de forma directa y concreta a la pregunta, si el espacio no es suficiente, puede agregar más hojas.

Se ha omitido el nombre de la persona que responde, porque los cuestionarios serán publicados como anexos de las evaluaciones.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

→ Desarrollo social

★ DIF

- Trabajo social
- Equidad de género
- Psicología

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

- Que se coordinara con tiempo la solicitud de personal para que sean personas capacitadas
- Se tenga en tiempo las inscripciones y entregas de programas.
- Los responsables entregar reporte mensual para saber como está llevando el programa y poder mejorarlo

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

- + Capacitar a todos los facilitadores.
- + Capacitar a todo el personal para que sepan como se realiza y que se realiza en el programa.
- \* Mas apoyo psicologico y apoyo legal en todo lo que se pueda necesitar

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

- \* Talleres de derechos humanos y crianza positiva
- \* Talleres de atención a personal y gente de los programas.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

- Convocatoria en pagina de alcaldia para personal y para ingreso al programa (niños)
- Recepcion de documentos y estudios socioeconomico
- Con los estudios acreditar que necesitan el apoyo
- Entrega de folios de aceptacion al programa

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

Ninguno

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

En la pagina de la alcaldia se publicaron los resultados de quien ingreso al programa

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

fue buena ya que se apoyo a mas gente, paso de 1000 beneficiarios a 2000

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Tener un cuestionario para saber si a la gente le ayudo el programa y tambien ver que es lo que la gente necesita

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

- Nunca se hizo visita demeritiana para constatar que en realidad lo necesitan y eso se tiene que realizar
- No se de apoyos a niños con discapacidad o no tienen prioridad

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Que todo lo del programa se pueda acceder y o en alguna pagina que tenga toda la informacion

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Hacerles incapie a todos los beneficiarios que el dinero tiene un objetivo y que con eso tambien se compruebe que se ocupa para los niños ya que este dinero no solo es un beneficio sino una responsabilidad.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

- Se atendieron casos en los que los niños eran golpeados o recibían algún maltrato y poder apoyarlos con asesoria jurídica y psicologica.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Es bueno el programa solo hay que mantenerlo y mejorarlo con apoyo a los niños pero con visitas domiciliarias y así poder dar a quien lo necesite y que no existan intermediarios que cobren por hacer el trámite o tener información.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: \_\_\_\_\_

Personas que responde (marque con una X): Directivo: \_\_\_; Operativo: ; Planeación: \_\_\_.

Cargo o puesto: Personal Administrativo de la DADP

1. Diagnóstico y planeación

Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

La ausencia de violencia y las condiciones de precariedad alimentaria en las que se desarrollan los niños, niñas y adolescentes.  
La falta de orientación para el ejercicio de la buena crianza en los responsables del cuidado de los menores de edad.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

La Consulta Infantil y Juvenil de 2018 realizada por el INE.  
Información estadística de EVALUA de la Ciudad de México y del Sistema Integral para el Desarrollo de la Infancia DIFE.

**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022**

**Instrucciones**

Los cuestionarios deben ser respondidos a mano por las siguientes personas:

- a) Dos personas con un cargo de responsabilidad directiva en el programa, que su cargo aparezca como responsable en las Reglas de Operación 2021 del programa (Director de área o superior o equivalentes).
- b) Dos personas involucradas directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, al interior de la DG responsable del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
- d) Favor de responder de forma directa y concreta a la pregunta, si el espacio no es suficiente, puede agregar más hojas.

Se ha omitido el nombre de la persona que responde, porque los cuestionarios serán publicados como anexos de las evaluaciones.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

No muestra y el programa social, relación o coordinación con acciones del Gobierno de la Ciudad de México.  
Tiene complementariedad con el programa Mi Beca para el empleo.

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

La integración de equipos de Trabajo para la elaboración del diseño, implementación y seguimiento de los programas sociales.  
La clara elaboración del diseño, donde se definen las tareas afectivas por las personas que se encargan de la operación.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

La capacitación de las personas que integran el equipo de redacción del programa social.  
Buscar acciones de mejora y reorientación, cuando sea necesario.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Mediante la análisis de la convocatoria, en la que se definen los requisitos, y documentar a entregar para su incorporación. Las actividades de incorporación se diferencian por el perfil de cada categoría a integrar.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

El acceso via internet, la pagina web de la Alcadia, el correo electrónico de la Dirección General de Desarrollo Social y de la JUD. y Via Telefónica.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

La pagina web de la Alcadia, carteler, volantes.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

El incremento más importante se realizó en el ejercicio 2021, con un monto del doble respecto del año anterior. Significando el aumento de la cobertura poblacional.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

La participación actual es principalmente de forma individual que se acota a una escuela.

La mejora debe incorporar formas colegiadas y consensadas para definir la amplitud y tiempo de participación.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

##### Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

La capacidad de las personas que integran los equipos de operación de los programas sociales. Además de la integración de un equipo de Trabajo para realizar las planeación, seguimiento y valoración durante las fases de implementación del programa. Y por último la actualización de los conocimientos digitales, tanto a equipo como en programas para la sistematización.

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

La confrontación con una dinámica de aislamiento social derivado de la pandemia del COVID-19. También se afectó la dinámica de los canales de atención médica o física. Se atendió mediante el uso de plataformas digitales e Internet para la realización de actividades del programa y de canales de atención entregados en apoyo.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Con la actualización del equipo de campo que permita el acceso a programar para la captación y sistematización de la información.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Se recomienda que permita conocer el avance de los procesos, sean actividades o apoyo en especie o en económico. Falta un report de desarrollo de los indicadores de la parte cualitativa de los programas, respecto a actividades y el impacto en la cobertura de las personas beneficiarias.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

En la oportunidad de acercamiento a las familias, padres y madres, para su integración a los procesos de crianza, y el apoyo a los jóvenes en favor de la vida, salud y bienestar beneficiarios.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

La capacitación de las personas que integre la equipos operativos de la programación.  
Establecer criterios más precisos a cumplir por las personas que se incorporen como facilitadores, para tener una base más completa de conocimientos y habilidades.  
Mejorar los procesos de participación ciudadana, que logre incorporar a esta en las diferentes etapas del programa para la respuesta.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a niñas y niños de Tlalpan

Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación:

Cargo o puesto: JUD Gestión y Formulación de Proyectos de la Alcaldía

1. Diagnóstico y planeación

Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Principalmente la vulnerabilidad económica que las y los niñas de Tlalpan tienen., así como la necesidad de difundir y fomentar los derechos de las y los niñas de una vida libre de violencia, un desarrollo integral y una sana alimentación

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

Registros estadísticos de la población como el INEGI

Registros y datos recabados por otras áreas

Diversas páginas de internet.

**CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022**

**Instrucciones**

Los cuestionarios deben ser **respondidos a mano** por las siguientes personas:

- a) Dos personas con un cargo de responsabilidad directiva en el programa, que su cargo aparezca como responsable en las Reglas de Operación 2021 del programa (Director de área o superior o equivalentes).
- b) Dos personas involucradas directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, al interior de la DG responsable del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
- d) Favor de **responder de forma directa y concreta a la pregunta**, si el espacio no es suficiente, puede agregar más hojas.

Se ha omitido el nombre de la persona que responde, porque los cuestionarios serán publicados como anexos de las evaluaciones.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Considerando su metodología, este programa está alineado con apoyos como el del programa "Beca Leona Vicario" o el llamado "Mi beca para empezar" dirigidos para la población infantil.

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

En cuanto a la estrategia general, se requiere un diagnóstico preliminar que proyecte el panorama real de la situación que está presentando esta población.

Generar una adecuada planeación en la cual se vean organizadas las diferentes fases del proceso de intervención del programa y se planteen además objetivos claros y concisos con una fecha establecida.

Mayor compromiso por parte del personal contratado. Y contar además con un equipo de trabajo que tenga perfiles acordes al objetivo del programa social.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

Se necesita tener más preparación y manejo del tema; adquirido a través de capacitaciones.

Mayor manejo de las herramientas que son utilizadas en el programa como lo son los estudios socioeconómicos.

Mayor y mejor manejo de las personas.

Mejor control de la selección de beneficiarios.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

Basicamente se dan capacitaciones en tema de derecho de los niños, sin embargo no basta con eso., ya que son capacitaciones que a pesar de ser impartidas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, no son brindadas a todas las personas que participan en el programa.

Ademas se requiere implementar más temas de capacitación como: tipos de violencias, cultura de la paz, etc.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Los beneficiarios son seleccionados con base en la aplicación y evaluación de un estudio socioeconómico. proceso que es el mismo para todos.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

Hace dos años se utilizó una plataforma elaborada en google para la aplicación de los estudios socioeconómicos, con la finalidad de agilizar y facilitar el proceso de selección de los beneficiarios.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Los resultados del programa han sido principalmente expuestos a través de la página de internet de la alcaldía. Así mismo, se han hecho usos de distintos medios de difusión como las redes sociales (facebook, whatsapp)

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

Considero que fue un monto considerable y adecuado, ya que logro la cobertura de 1000 niños más que años anteriores.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Implementaría cuestionarios o encuestas de opinión al inicio, durante y al finalizar el programa con la finalidad de contar con la opinión de los usuarios. De esta manera se podría evaluar y replantear el proceso de implementación del programa.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Visitas domiciliarias durante el progreso del programa y al finalizar, así como solicitar evidencia del fin u objetivo que se le da al recurso resivido.

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

La pandemia fue un suceso no previsto que orillo a realizar un replanteamiento total en el proceso de la ejecución del programa.

Aquí fueron mayormente utilizados los medios como zoom, youtube y whatsapp para solucionar el inconveniente

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Con mayor difusión del programa, y conocimiento de las reglas de operación por parte del personal de toda el área ejecutora.

Ser abiertos en cuanto a las decisiones y acciones a realizar y evitar el hermetismo de la información.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Considero que son superficiales y deberían ser más objetivos.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

El programa no logra tener un grado de significado o un impacto real en el problema planteado, ¿por qué lo considero así? Porque no se ve un avance o cambio en la vida de los menores atendidos con el programa.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Un verdadero equipo de profesionales que tengan un objetivo real, claro y que sea accesible.

Repantear el objetivo y con ello el problema social de interés.

Mejores instalaciones y equipos o insumos necesarios.



## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

Nombre del programa social 2021: DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS Y APOYOS ECONÓMICOS A NIÑAS Y NIÑOS DE TLALPAN

Personas que responde (marque con una X): Directivo: \_\_\_; Operativo: \_\_\_; Planeación: X.

Profesional en Gestión BIOL QUIM PCC  
Cargo o puesto: Personal adscrito

### 1. Diagnóstico y planeación

#### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver. (3.2)

En la Alcaldía Tlalpan, de acuerdo con datos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIFCDMX), en 2020 se recibieron más de 145 reportes de maltrato infantil, los cuales fueron verificados a través de una visita domiciliaria con la intención de comprobar la veracidad del mismo. Por otro lado, el problema de la inseguridad alimentaria se presenta en demarcaciones como Tlalpan de manera más extendida que en el conjunto de la Ciudad de México. Hay menores de 18 años que consumen una variedad reducida de alimentos o porciones insuficientes, o en casos más graves, experimentan hambre. Estas circunstancias se relacionan directamente con las condiciones sociales adversas de las madres, padres, tutores y responsables de crianza, por su desconocimiento para ejercer una crianza asertiva como causantes de la violencia que se ejerce a los menores en sus propios hogares. En este sentido, la falta de recursos económicos para hacer frente a las necesidades más básicas, como es la alimentación, no permiten que las niñas, niños y adolescentes tengan garantizado su pleno desarrollo. Los menores de edad en estas condiciones de crianza pueden sufrir afectaciones en su salud física, mental y emocional que provocan enfermedades o problemas sociales a lo largo de su vida. El programa social Defensoría de los Derechos y Apoyos Económicos a Niñas y Niños de Tlalpan busca contribuir al fortalecimiento de los derechos a la alimentación, el derecho a una vida libre de violencia, el derecho a que se resguarde la integridad personal a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar; el derecho al libre desarrollo de la personalidad, entre otros para prevenir la replicación de condiciones que vulneran a niñas, niños y adolescentes.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

### Instrucciones

Los cuestionarios deben **ser respondidos a mano** por las siguientes personas:

- a) Dos personas con un cargo de responsabilidad directiva en el programa, que su cargo aparezca como responsable en las Reglas de Operación 2021 del programa (Director de área o superior o equivalentes).
- b) Dos personas involucradas directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas.
- c) Una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, al interior de la DG responsable del programa, sin responsabilidades directas en su operación.
- d) Favor de responder de forma directa y concreta a la pregunta, si el espacio no es suficiente, puede agregar más hojas.

Se ha omitido el nombre de la persona que responde, porque los cuestionarios serán publicados como anexos de las evaluaciones.



ALCALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

Consejo infantil y juvenil realizada en 2018 por el Instituto Nacional Electoral (INE), que indica que 17 de cada 100 niñas, y 21 de cada 100 niños, entre 6 y 9 años, han sufrido maltrato o violencia según el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Infancias en la Ciudad de México 2020). el 11.7% de las niñas y niños entre 10 y 13 años y el 6.6% quienes han cumplido 14 años han sufrido violencia en la casa según datos de Evalúa, en el 12% de los hogares de la Ciudad de México donde hay niñas y niños (117,351 hogares), se reportó que al menos alguno de ellos no se alimentó correctamente debido a la falta de dinero.

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Este programa social se alinea con de la siguiente manera con los fines de política pública.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: la no discriminación, a la igualdad, a la manifestación de ideas y opiniones y de petición.
  - Constitución Política de la Ciudad de México: Ciudad garantista, ciudad de libertades y derechos, ciudad solidaria y ciudad incluyente
  - Agenda para el Desarrollo Sostenible, 2030 de la Organización de las Naciones Unidas: reducción de las desigualdades
  - Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2018-2024:
    - Eje 1 Igualdad y derecho
    - 1.6.- Derecho a la igualdad e inclusión
    - 1.6.1.- Niñas, niños y adolescentes
  - Política de desarrollo social de la Ciudad de México: igualdad, equidad de género y equidad social
  - Programa provisional de Gobierno de la Alcaldía de Tlalpan 2018-2021: Eje 3 Tlalpan: Desarrollo Social incluyente con igualdad de oportunidades
- Cabe señalar que este programa social no se articula ni complementa, coordina y colabora con el de otras dependencias o entidades

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

4. ¿Qué cambios se necesitan 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. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

La Dirección de Atención y Grupos Prioritarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Infancia operaron el programa bajo un proceso que incluye la planeación, ejecución, monitoreo, evaluación y mejora continua. Entre las actividades a realizar se contemplaron:

Capacitación de los facultadores de Servicios y el diseño de talleres. Se pone énfasis en esta actividad en razón de no existir referencia en la Matriz de Indicadores de Resultados la calendarización de estas actividades de igual forma se sugiere integrar en futuras ediciones, un indicador relacionado con la calendarización del cumplimiento de las metas que se propongan para el diseño de talleres, ya sea en línea o presencial a fin de transparentar la gestión y monitoreo del programa. De igual forma se sugiere integrar durante el diseño de las reglas de operación un indicador de gestión sobre las 5 redes de apoyo que fueron señaladas.

## 2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

- Se pone énfasis en la ausencia de reportes relacionados con:
- 1) El plan de capacitación para los facultadores de Servicios.
  - 2) Tiempo y diseño de la metodología de talleres virtuales y/o presenciales
  - 3) Tiempos de conformación de las redes de apoyo
  - 4) Monitoreo de los casos de violencia hacia menores detectados
  - 5) Diferenciar en el apartado de componente de la MIR, los talleres impartidos a padres, menores de edad, en línea, virtuales o asesorías así como de los apoyos que se entregaron por alimentación de los procesos de intervención en caso de maltrato
  - 6) La calendarización del diseño de los instrumentos de seguimiento y evaluación de los talleres, asesorías y actividades.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

No se cuenta con evidencia del desarrollo del plan de capacitación para los facilitadores de servicios señalados en los procesos de instrumentación previstos en las reglas de operación de este programa Social

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Este programa tiene previsto en sus Reglas de operación una amplia cantidad de situaciones en que los beneficiarios puedan ampliar su procedimiento administrativo, esto con la finalidad de garantizar su incorporación y acceso al mismo.  
Se señalan los siguientes procedimientos:  
Participación de 22 facilitadores de servicios; Población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2021 o de 6,000 personas; asesoría durante este proceso de selección, difusión de la convocatoria, procedimiento de acceso y probables contingencias, como garantizar el derecho de audiencia y apelación; página de consultas de convocatoria y seguimiento de aceptación, formatos preestablecidos, tiempos previstos de atención a solicitudes; mecanismo de elaboración de padrón de beneficiarios, casos de no aceptación, de inconformidades, quejas o aclaraciones; requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal, monitoreo de actividades, derecho y obligaciones.

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

El mecanismo que se señalaba en el diseño del programa para la incorporación de facilitadores de servicios así como de beneficiarios es a través de entrevistas, aunque no exista evidencia en la MTR de que esta actividad se haya llevado a cabo. También se hizo uso de la página de Internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx> como medio de difusión y contacto.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Los canales establecidos para acceder a la información de este programa social, son la página de internet de la Alcaldía de Tlalpan <http://www.tlalpan.com.mx>; el Sistema de Información del Bienestar Social; y de igual forma, la información a que el ente obligado debe publicar en su portal institucional, se puede consultar en el micrositio de transparencia, así como en la Plataforma Nacional de Transparencia bajo el apartado destinado al artículo 122.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

En 2019, el programa contó con un presupuesto ejercido de \$5,000,000 al igual que en 2020. Los apoyos entregados a beneficiarios finales fueron en total 1,000 de \$800.00 cada uno. El programa tuvo pequeñas variaciones en estos dos años en el número de facilitadores que pasó de 11 en 2019 a 12 en 2020. En el año 2021 se duplicó su presupuesto pasando a casi 10,000,000 duplicados el número de apoyos y el monto de la ministración, pasó a ser de \$1,000 para los beneficiarios finales. El número de facilitadores pasó a conformarse de 22, justificando por el aumento en el número de actividades como talleres y asesorías. Considerando que las metas de eficiencia se consiguieron al 100% y que la población beneficiaria llegó a ser el 13% de la población objetivo, se puede considerar que la ampliación del recurso es justificable.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Se menciona en las Reglas de Operación que la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social. Este derecho previsto en la ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal queda acotado en el programa a la elaboración de encuestas de satisfacción por parte de la población de manera individual; sin embargo en la Matriz de Indicadores para resultados publicados en las Reglas de Operación no se observa un componente que refiera a los resultados de estas.

### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

#### Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

El diseño del programa responde a una necesidad de contribuir a fomentar una vida libre de violencia y de buena alimentación en las niñas, niños y adolescentes, así como incidir en la formación de madres, padres, tutores y responsables de cuidado en temas relacionados con la crianza positiva, con la facultad de coadyubar al ejercicio pleno de los derechos de la infancia, lo que es justificable; sin embargo la evaluación aún carece de suficientes indicadores que permitan definir prioridades entre la gama de actividades que se han propuesto.

Al respecto, se proponen los siguientes indicadores de gestión:

- 1) Plan de capacitación para los facilitadores de servicios
- 2) Diseño de la metodología de talleres virtuales y/o presenciales
- 3) conformación de las redes de apoyo.
- 4) Casos detectados de violencia hacia menores
- 5) Talleres impartidos a padres, menores de edad, en línea, virtuales o sesiones
- 6) Apoyo que se entregaron por alimentación

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 - 2022

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

Un caso que se presentó fue el fallecimiento del tutor de un menor. Para solucionar esta situación, se consideró el tercer Transitorio de las Reglas de Operación que señalan que en los casos no previstos, así como la interpretación de las mismas, según resultados por el Director General de Desarrollo Social.

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Se existe evidencia de que el programa social tenga considerado ampliar el uso de tecnologías de la Información en su operación, en razón de que se cumplen los objetivos y metas actuales planteadas con herramientas digitales básicas de oficina.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

En cuanto al fin, se sugiere cambiar para futuras ediciones la relación del indicador a una variable línea base 2021 que dimensione el número de población beneficiada acumulada respecto al total de la población objetivo; o en su caso variables diferenciadas exigencias de indicadores publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, para el caso del maltrato infantil y la mala alimentación.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

### 4. Resultados

#### Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

No existe evidencia de información específica sobre los componentes del programa relacionados con los asesoríos en caso de maltrato o violencia a niñas y niños y adolescentes, por lo que se puede determinar que el énfasis en los apoyos otorgados por el programa estuvo sustancialmente en casos detectados de población que sufre de mala alimentación.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Se requiere monitoreo de las actividades del Programa Social plasmando indicadores diferenciados adecuadamente en la Matriz de Indicadores para Resultados en su parte de gestión, de acuerdo a lo sugerido en el numeral 5 del presente documento.