

ALCALDÍA TLALPAN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA EQUIDAD DE GÉNERO E IGUALDAD
SUSTANTIVA

PROGRAMA SOCIAL “MUJERES LIBRES”
SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS
GESTIÓN 2022

Junio 2023

Contenido

1. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	3
2. ESTRATEGIA DE MUESTREO Y JUSTIFICACIÓN.....	4
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS	6
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS USUARIAS FINALES	9

**PROGRAMA SOCIAL “MUJERES LIBRES”
SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS 2023
(GESTIÓN 2022)**

1. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

1.1 Nombres del Programa Social
“Mujeres Libres”

1.2 Unidades Administrativas responsables

Dirección General de Desarrollo Social (coordinación del programa social); Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva (seguimiento, verificación, supervisión, control y operación directa del programa social)

1.3 Año de inicio de programa: 2022

1.4. Último Año de operación: N/A

1.5 Antecedentes

La violencia contra las mujeres es una grave violación a los derechos humanos, que tiene causas histórico-culturales, económicas y políticas que se han traducido en prácticas sociales que validan y normalizan las desigualdad por motivos de sexo, género, clase social, raza, discapacidad, nacionalidad y situación migratoria, las cuales repercuten en las oportunidades a las que tienen acceso las niñas, jóvenes, mujeres y adultas mayores para su pleno desarrollo individual, comunitarios y ciudadano.

De acuerdo a la última Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2016) 66.1% de las mujeres mexicanas de 15 años y más encuestadas, tuvieron al menos un episodio de violencia a lo largo de su vida, mientras que en el último año de referencia de la encuesta, el 17.04% de las encuestadas tuvieron algún episodio de violencia; los principales tipos de violencia mencionados por las encuestadas en el último año de referencia fueron en primer lugar la violencia emocional (49%), en segundo lugar la violencia sexual (41%), y en tercer lugar violencia física (34%); con base en el porcentaje de mujeres que han vivido violencia en el último año, de la población de mujeres de 15 años y más de Tlalpan , que es de 301,163 (INEGI, 2020), se estima que 51,318 mujeres han vivido un episodio de violencia en los últimos 12 meses.

Por otro lado de acuerdo a las víctimas en carpetas de investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México del 2019 a septiembre 2021, son cinco los delitos que presentan más víctimas mujeres en Tlalpan respecto de las 16 alcaldías: violencia familiar (4374 víctimas, 5° lugar), el delito de violación (301 víctimas, 4° lugar), delitos contra la intimidad sexual (140 víctimas, 4° lugar) , homicidio doloso de mujeres (30 víctimas, 5° lugar) y feminicidio (23 víctimas, 4° lugar a nivel Ciudad de México y lugar 26° de los 100 municipios con más feminicidio a nivel nacional), esta información proviene del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública con corte a septiembre 2021 (Información sobre violencia contra las mujeres Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1, Centro Nacional de Información. En relación con la información anterior, las 30 principales colonias y pueblos en los que se han concentrado estos delitos de género (2019-septiembre 2021) en orden de mayor a menor incidencia son: San Andrés Totoltepec, San Miguel Topilejo, San Pedro Mártir,

San Miguel Ajusco, Héroes de Padierna, Santo Tomas Ajusco, Miguel Hidalgo 3a Sección, Pedregal de San Nicolás 1a Sección, Lomas de Padierna, Isidro Fabela, Miguel Hidalgo 2a Sección, Pedregal de San Nicolás 3a Sección, Mesa Los Hornos, Miguel Hidalgo 1a Sección, Pedregal de San Nicolás 4a Sección, Tlalcoligia, San Miguel Xicalco, Tlalpan Centro I, San Lorenzo Huipulco, Bosques del Pedregal, Miguel Hidalgo 4a Sección, Santa Úrsula Xitla, Popular Santa Teresa, La Magdalena Petlacalco, Pedregal de San Nicolás 2a Sección, Tlalpan Centro II, Pedregal de Santa Úrsula Xitla, Granjas Coapa, Chimalcoyótl, Toriello Guerra; cabe destacar que de acuerdo al último Índice de Desarrollo Social desagregado por colonias y barrios (Sistema de Información del Desarrollo (SIBISO, 2010) en las treinta colonias y pueblos mencionadas, habitan aproximadamente un total de 156,936 mujeres, población potencial de intervención para el fortalecimiento de factores protectores personales y comunitarios que contribuyan en la disminución de la violencia contra las mujeres, así como en la disminución de la impunidad de los delitos de género.

1.6 Objetivos

Objetivo General. Formar a un equipo de 21 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que lleven a cabo actividades informativas, lúdicas y participativas en escuelas, centros comunitarios, espacios culturales y medios virtuales, para difundir y fomentar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en el ámbito escolar, comunitario, familiar y de pareja, en las 30 colonias y pueblos con mayor incidencia de delitos de género de la alcaldía Tlalpan, beneficiando a 3000 mujeres de 15 años y más.

Objetivos específicos. 1) Fortalecer el ejercicio del derecho a una vida libre de violencia en las mujeres de 15 años y más que habitan las 30 colonias y pueblos con mayores índices de delitos de género, para prevenir la violencia de género en el ámbito escolar, comunitario, familiar y de pareja y; 2) Difundir los servicios de asesoría y primera atención psicológica y jurídica a la violencia de género disponibles en el Centro de Atención Integral para mujeres víctimas de violencia de género "Justa Hernández Farfán".

2. ESTRATEGIA DE MUESTREO Y JUSTIFICACIÓN

El muestreo utilizado fue el aleatorio simple, debido a que este programa contó con un padrón de beneficiarios y listado de usuarias finales.

El tamaño de las muestras para el caso de Personas Usuarias Finales fue de 250 y, para el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de 21 personas.

2.1 Identificación de los requerimientos

Recursos humanos

No fueron requeridos recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento lo llevó a cabo personas de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva.

Requerimientos materiales

Se utilizaron líneas telefónicas oficiales de las áreas y acceso a Internet.

Requerimientos presupuestarios

No fueron usados recursos adicionales para la aplicación de encuestas.

2.2 Requerimientos de infraestructura y equipamiento

Dado que la encuesta se aplicó vía telefónica en las oficinas de la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva adscrita a la Dirección General de Desarrollo Social y la captura de las encuestas se realizó en tiempo real en la aplicación “Google Forms”, en donde fue vaciado el formato de la encuesta, no fueron usados recursos adicionales.

2.3 Estrategia de capacitación para el levantamiento de la encuesta

Se proporcionó capacitación al personal de la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e igualdad sustantiva encargada de realizar el levantamiento de la encuesta, en los siguientes temas:

- Tipo de Encuesta,
- Preguntas que se aplicarán,
- Trato a las personas a quien se dirigirá la encuesta,
- Importancia de la protección de datos y
- Anonimato de los encuestados.

2.4 Modalidad de levantamiento

El levantamiento de la encuesta se realizó de manera telefónica en tiempo real, en el formulario de encuesta dentro de la aplicación “Google Forms”, aplicación que genera una base de datos de manera automática en formato Excel. El periodo de aplicación de la encuesta fue del 1 al 31 de marzo de 2023.

2.6 Formato de la encuesta de Satisfacción.

La encuesta de satisfacción realizada contó con una leyenda de consentimiento informado que fue leída a las personas encuestadas para hacer de su conocimiento la finalidad y uso de los datos recolectados, así como para obtener su autorización de llevar a cabo la encuesta, cuidando su anonimato.

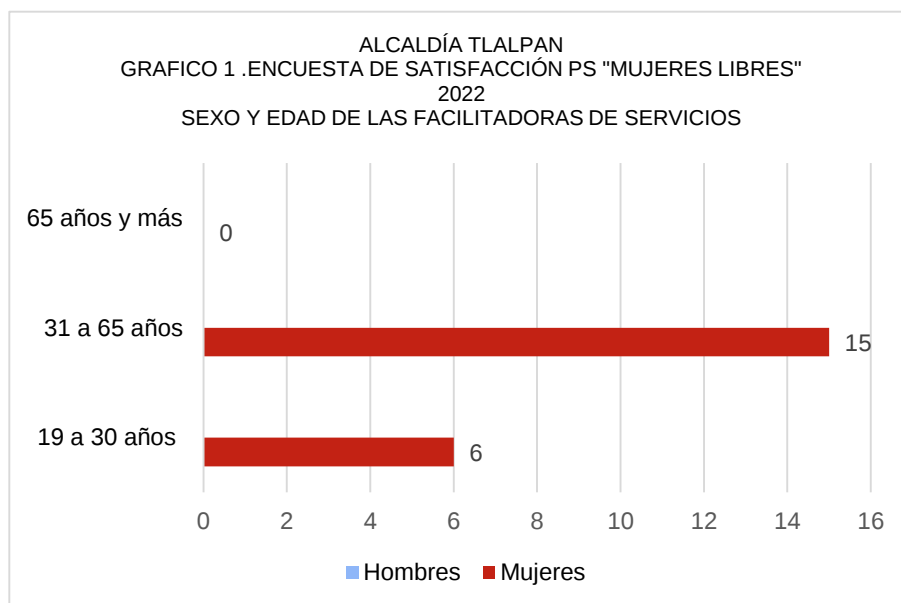
La encuesta realizada a personas usuarias finales estuvo constituida de 16 preguntas con los siguientes rubros: datos sociodemográficos, satisfacción y actividad del programa social en la que participaron, facilidad de acceso a las actividades y si recomendaría las actividades del programa social a otras personas. (Anexo encuesta usuarias)

Por otro lado la encuesta a personas facilitadoras de servicios estuvo integrada por 21 preguntas con los siguientes rubros: datos sociodemográficos, facilidad de acceso al programa social, evaluación del apoyo económico recibido, evaluación de la operación general del programa social como la planeación, capacitación y ejecución (Anexo encuesta facilitadoras).

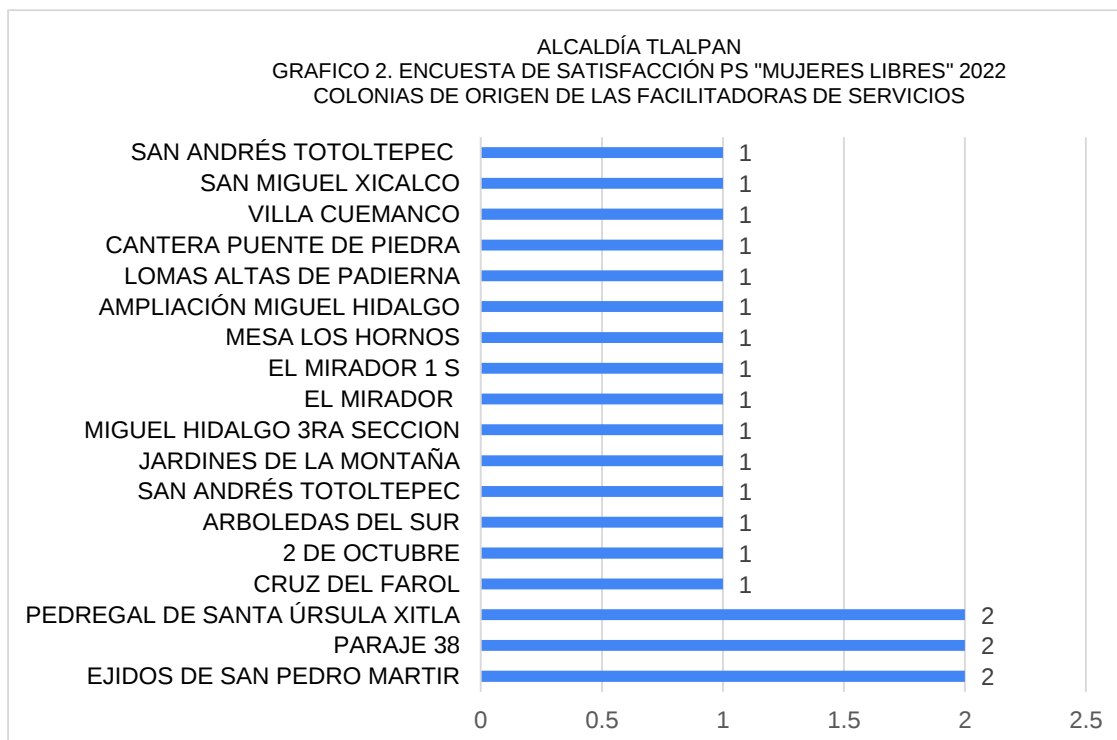
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS

a) Caracterización

Del total de las beneficiarias facilitadoras encuestadas el 71.5% tenían entre 31 a 65 años, mientras que el 28.5% tenían entre 19 y 30 años. Gráfica 1

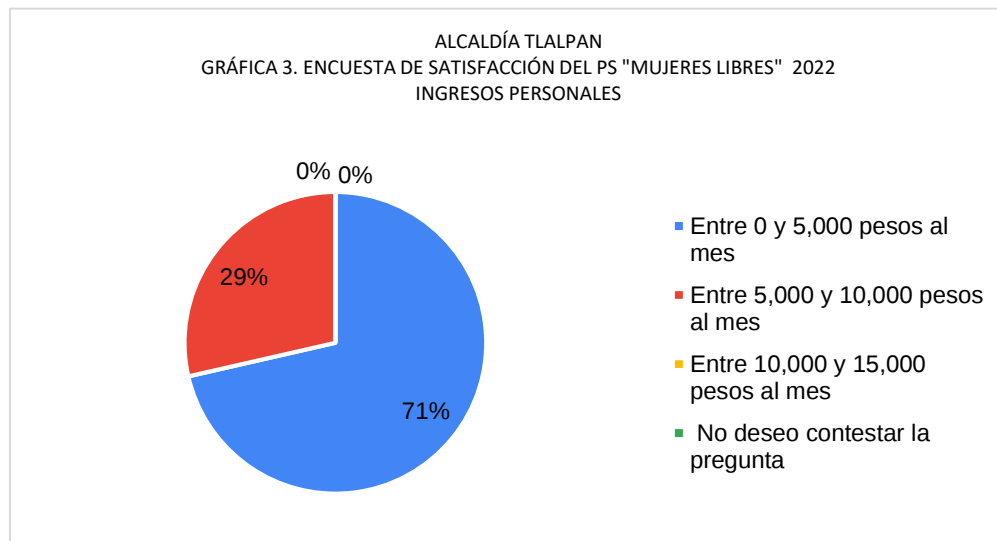


Las Facilitadoras de servicios encuestadas provenían principalmente de las colonias Pedregal de Santa Úrsula Xitla, Ejidos de San Pedro Mártir y Paraje 38. Gráfica 2



En relación a los ingresos, el 71% de las facilitadoras de servicios encuestadas, tenían un ingreso personal (sin contar el apoyo económico) de \$ 0 a \$ 5,000.00 pesos mensuales, mientras que el 29% tenía un ingreso de \$5,000.00 a \$10,000.00 pesos mensuales.

Gráfica 3



b) Satisfacción de operación y mejoras del Programa Social

Se preguntó a las facilitadoras de servicios su opinión en torno a la facilidad de ingreso al programa social, trato recibido por parte del personal encargado, cumplimiento de pago del apoyo económico, así como de algún acto de cobro indebido por el acceso y permanencia en el programa social, así como su nivel de satisfacción con el apoyo recibido.

Con base en lo anterior, el 100% de las facilitadoras indicaron que su acceso al programa fue sencillo, ágil y transparente, por otro lado el 96% percibió un trato respetuoso por parte de las personas encargadas del Programa, solo un 4% tuvo la observación acerca de la falta de antelación para la entrega de cronogramas de actividades.

Así mismo, el 100% de las facilitadoras de servicios señalaron que no les fue requerido ningún pago para pertenecer o garantizar su permanencia en el Programa Social "Mujeres Libres", mientras que en relación a la valoración del apoyo económico recibido, en cuanto al monto y periodicidad de entrega, promedió 8 puntos, lo que coloca la percepción de las facilitadoras en una escala buena.

ALCABDIA TLALPAN TABLA 9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL "MUJERES LIBRES" 2022			
Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿Su acceso al programa social fue sencillo, ágil y transparente?	100%	0	
El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso	96%	4%	La persona que señaló que el trato del personal encargado no fue respetuoso, indicó que el motivo de su opinión era la

			entrega del cronograma de actividades sin suficiente antelación.
La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma	100%	0	
Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades? * 1 muy poco y 10 totalmente	N/A	N/A	Las opiniones de las facilitadoras de servicios promediaron 8 puntos de valoración.
Usted ha tenido que dar algún tipo de pago o le ha generado algún gasto para ser persona beneficiaria facilitadora de servicios en el programa	0	100%	
Del 1 al 10, ¿Qué valoración le da al programa en general? *1 muy malo y 10 muy bueno	N/A	N/A	Las opiniones de las facilitadoras de servicios promediaron 8.2 puntos de valoración.

Al preguntar a las facilitadoras de servicios su opinión en relación a las mejoras del Programa Social en el ámbito de capacitación, integración, difusión, seguimiento y resultados, entre el 90 y 95% de las facilitadoras señalaron estar satisfechas con los procesos de capacitación, integración, difusión, seguimiento y resultados, así como el programa cumplió con sus expectativas.

Dentro de las principales observaciones hechas para la mejora del programa las facilitadoras comentaron la necesidad de contar con más dinámicas grupales de integración para mejorar el trabajo en equipo, así como mayor difusión de las actividades del programa en las redes sociales de la Alcaldía. Tabla 10

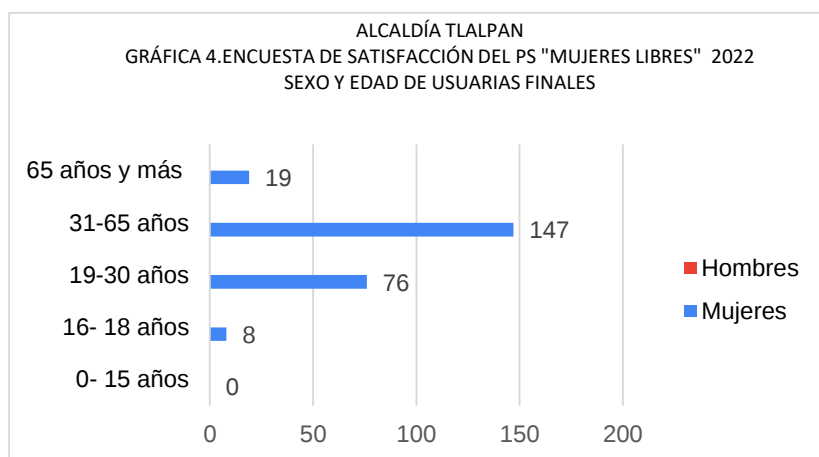
ALCALDÍA TLALPAN TABLA 10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / FACILITADORAS DE SERVICIOS MEJORAS DEL PROGRAMA SOCIAL “MUJERES LIBRES” 2022			
Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿Está conforme con la capacitación que se le brindó?	90%	10%	Fue necesaria una capacitación de servicios generales de la Alcaldía, pues algunas usuarias preguntaron por servicios de salud, luminarias, pipas etc.
¿Para usted se puede mejorar el programa en su etapa de integración?	57%	43%	Integrar más dinámicas de integración grupal para mejorar la comunicación entre las facilitadoras
¿Para usted se puede mejorar el programa en la etapa de difusión y promoción?	95%	5%	Que promuevan las actividades con más frecuencia en las redes sociales de la Alcaldía Tlalpan
¿Para usted se puede mejorar el programa de seguimiento y resultados?	95%	5%	

¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	90%	10%	
--	-----	-----	--

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS USUARIAS FINALES

a) Caracterización

De las usuarias finales encuestadas el 100% fueron mujeres, de las cuales la desagregación por edad fue la siguiente: 3.2% de 16 a 18 años, 30.4% de 19 a 30 años, 58.8% de 31 a 65 años y el 7.6% tenía de las encuestadas tenía 65 años y más. Gráfica 4



Las Usuarías Finales encuestadas provenían principalmente de las colonias San Andrés Totoltepec, Santo Tomás Ajusco, Tlalpan Centro y Miguel Hidalgo, otras colonias con menos de Pedregal de Santa Úrsula Xitla, Ejidos de San Pedro Mártir y Paraje 38.

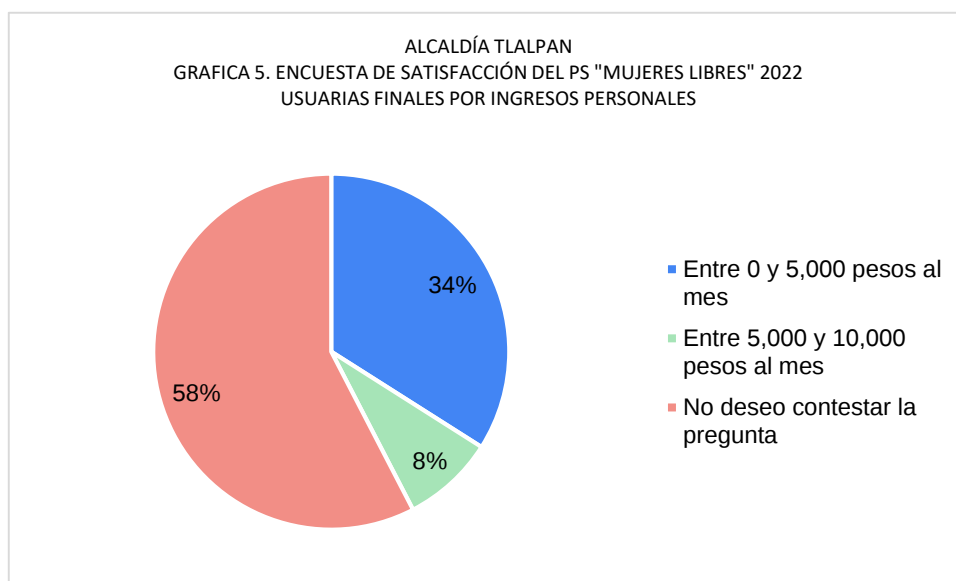
Tabla 11.

ALCALDÍA TLALPAN TABLA 11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PS "MUJERES LIBRES" 2022 USUARIAS FINALES	
COLONIAS DE PROCEDENCIA	USUARIAS FINALES ENCUESTADAS
SAN ANDRES TOTOLTEPEC	79
PUEBLO SANTO TOMAS AJUSCO	24
TLALPAN CENTRO	12
MIGUEL HIDALGO	9
MESA DE LOS HORNOS	8
LA PALMA	7
BOSQUES DEL PEDREGAL	6
CHICHICASPATL	6
ISIDRO FABELA	6
LA MAGDALENA PETLACALCO	6
LOMAS DE PADIerna	6
LOS VOLCANES	6
SAN JUAN TEPEXIMILPA	5

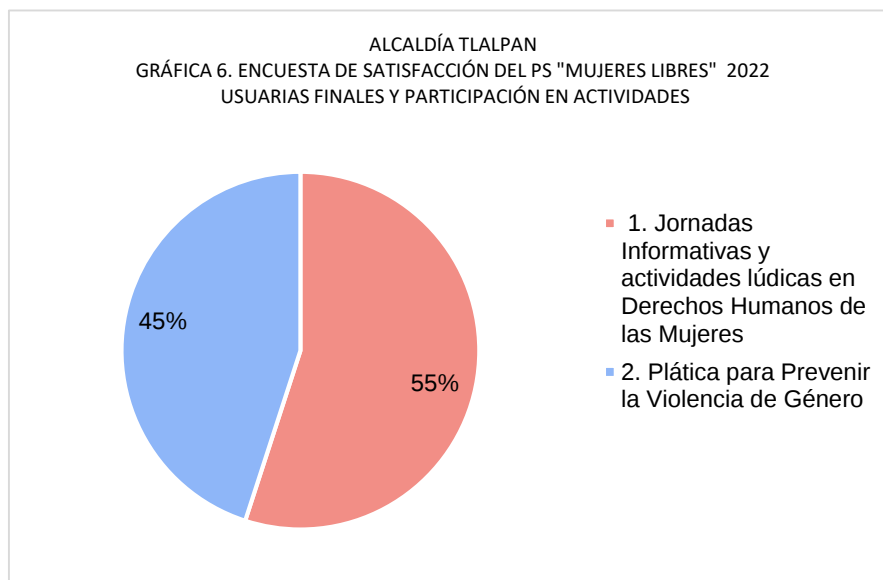
ALCALDÍA TLALPAN TABLA 11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PS “MUJERES LIBRES” 2022 USUARIAS FINALES	
COLONIAS DE PROCEDENCIA	USUARIAS FINALES ENCUESTADAS
2 DE OCTUBRE	4
EL ZACATON	4
CULTURA MAYA	3
PEDREGAL DE SN NICOLAS 1A SECC	3
POPULAR SANTA TERESA	3
PUEBLO SAN MIGUEL AJUSCO	3
PUEBLO SAN PEDRO MARTIR	3
AMPLIACION MIGUEL HIDALGO 3A SECC	2
FUENTES DE TEPEPAN	2
LOMAS HIDALGO	2
PEDREGAL DE SANTA URSULA XITLA	2
PEDREGAL DE SN NICOLAS 2A SECC	2
PUEBLO SAN MIGUEL XICALCO	2
PUEBLO SANTA URSULA XITLA	2
TECORRAL	2
VILLA COAPA	2
AMPLIACION MIGUEL HIDALGO	1
AMPLIACION MIGUEL HIDALGO 2A SECC	1
ARBOLEDAS DEL SUR	1
ARENAL PUERTA TEPEPAN	1
CHIMILLI	1
CRUZ DEL FAROL	1
CUCHILLA DE PADIERNA	1
DIAMANTE	1
FUENTES BROTTANTES	1
HEROES DE PADIERNA	1
JARDINES DE SAN JUAN	1
JARDINES DEL AJUSCO	1
LA FAMA	1
LA PRIMAVERA	1
LOMAS DE CUILOTEPEC	1
LOMAS DE PADIERNA SUR	1
LOMAS DEL PEDREGAL	1
MIRADOR I	1
MIRADOR II	1
OCOTLA	1
PARAJE 38	1
PLAN DE AYALA	1
PUEBLO QUIETO	1
PUEBLO SAN MIGUEL TOPILEJO	1
RINCONADA	1
SAN BARTOLO EL CHICO	1
SANTISIMA TRINIDAD	1
TLALCOLIGIA	1

ALCALDÍA TLALPAN TABLA 11. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PS "MUJERES LIBRES" 2022 USUARIAS FINALES	
COLONIAS DE PROCEDENCIA	USUARIAS FINALES ENCUESTADAS
VERANO	1
TOTAL	250

Por otro lado en relación a los ingresos personales mensuales, se tiene que del total de las usuarias finales el 34% tiene un ingreso de \$0 a 5000 pesos, el 8% de \$ 5,000 a 10,000 pesos y el 58% no quiso contestar la pregunta. Gráfica 5



Con referencia al tipo de actividad en la que participaron se tiene que el 55% de las usuarias participaron en las jornadas informativas y actividades lúdicas en Derechos Humanos de las Mujeres, mientras que el 45% participó en las Pláticas y Talleres para prevenir la Violencia de Género. Gráfica 6



b) Satisfacción de las actividades del Programa Social

De las Usuarías finales encuestadas, el 100% indicó que el trato de las personas encargadas de operar el programa fue amable y respetuoso; por otro lado al preguntar por la calidad de las actividades como jornadas, pláticas y actividades lúdicas, el 61% de las usuarias opinó que fueron muy buenas, el 38% buenas y el 1% regular, indicando que en el caso de las pláticas se requería de más tiempo para poder abarcar más ejemplos y responder a todas las preguntas.

Por otro lado al consultar a las usuarias finales en qué medida consideraba que las actividades del programa contribuyeron a la prevención de la violencia de género, el promedio de opiniones (en una escala del 1 al 10) fue de 9.4, es decir que las usuarias consideraron a las actividades del programa social con una alta contribución en el ámbito social (42%), familiar (26%) y de seguridad (19%); así mismo al preguntar a las usuarias si las actividades brindadas por el Programa cumplieron con sus expectativas, el 56% indicó que las actividades cumplieron con sus expectativas, mientras que el 44% señaló que las actividades cumplieron por mucho sus expectativas.

En relación a la facilidad de acceso a las actividades del programa social, todas las usuarias finales indicaron que fue accesible y sencillo, así mismo señalaron que todas las actividades les fueron proporcionadas de manera gratuita, por lo que al preguntar su valoración general del Programa Social el promedio de opinión fue de 9.1, siendo el 10 la mayor puntuación, por lo que la valoración general fue muy buena.

Finalmente el 99% de las usuarias mencionaron que “sí” recomendarían el programa social a otras personas.