



Informe Final
Evaluación Interna 2023 del Programa Social
Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes

Alcaldía Tlalpan, junio de 2023.



Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo y estrategia metodológica	3
3. Módulo de indicadores de resultados.....	4
4. Módulo de análisis cualitativo.....	18
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias	19
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	25

1. Introducción

En cumplimiento del artículo 4 la Ley de Evaluación de la Ciudad de México, los artículos 3, fracción XXIII, 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2023, publicados mediante aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultados los Lineamientos para la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de fecha 09 de mayo de 2023, y el Acuerdo CECM/IVSO/02/2023 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evaluación CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa Social *Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes*, correspondiente al ejercicio 2022.

El presente informe consta de tres módulos los cuales se describen a continuación:

- **Módulo de indicadores de resultados**, presenta información cuantitativa básica que permite sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultados del programa.
- **Módulo de análisis cualitativo**, presenta percepciones y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.
- **Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias y Usuarías del programa social**, que presenta los resultados de la satisfacción de personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, beneficiadas durante 2022.

A partir del establecimiento de los lineamientos de 2023, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción, con esto se busca generar capacidades e instrumentos que amplíen significativamente el alcance de las evaluaciones internas con el fin de aplicar estrategias de mejora en los programas sociales.

En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información de 2020 a 2022, 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

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos de ejercicios anteriores a los que se tuvo acceso y a la información proporcionada por las unidades responsables de los programas sociales, dicha información se refiere a datos obtenidos de: Reglas de Operación, Evaluaciones, Informes Presupuestales, Matriz de Indicadores de Resultados, Padrones de Beneficiarios, cuestionarios entre otros.

2. Objetivo y estrategia metodológica

Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes*, con base en lo establecido en Lineamientos para la Evaluación Interna 2023 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, que permita 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 usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

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, con el propósito de 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 *Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes*.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes*.

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

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2020.

3.1.4. Último Año de operación: El programa social continúa operando en el ejercicio 2023.

3.1.5. Antecedentes del programa social: El origen del programa se encuentra en el año 2010 con la implementación del “Programa de Apoyo a Grupos de Jóvenes para Proyectos Comunitarios”, el cual tuvo como objetivo, alejar a las juventudes de prácticas y actividades ilícitas, mediante apoyos a proyectos juveniles implementados en sus comunidades. Con algunos cambios en el nombre se mantuvo como tal hasta 2013. De 2014 a 2019, la atención a la población juvenil se desarrolló como actividad institucional. Durante 2020 se retomó como programa social, con el nombre “Juventudes Tlalpan cultivando identidad y comunidad 2020”, con el objetivo de crear colectivos integrados por jóvenes de 15 a 29 años residentes en las 65 colonias de la alcaldía con muy bajo y bajo índice de Desarrollo Social y una red de colectivos como espacios de participación saludables entre pares, con la finalidad de contribuir a la reconstrucción del tejido social juvenil, mediante un proceso de capacitación y apoyo económico, atendiendo a 350 jóvenes y que cada colectivo juvenil impactará en al menos 100 jóvenes más. Para 2021 se dio continuidad al programa implementado en 2020, con el nombre “Juventudes Tlalpan, Cultivando Raíces de Identidad y Comunidad”, con el objetivo de dar seguimiento, así como también, capacitar a 25 colectivos juveniles creados el año anterior y la creación de 35 nuevos colectivos con integrantes jóvenes de 15 a 29 años residentes en las 65 colonias de la alcaldía con bajo y muy bajo índice de Desarrollo Social.

3.1.6. Objetivos:

Objetivo General. Contribuir a la disminución de la discriminación hacia personas jóvenes en Tlalpan a través de la reconstrucción del tejido social juvenil, mediante la construcción de entornos amigables, con la finalidad de promover el ejercicio pleno de los derechos de las juventudes, para la promoción de la plena de participación saludable entre pares.

Objetivos Específicos:

1. Conformar un equipo de personas beneficiarias facilitadores de servicios a fin de que desarrollen e implementen las actividades para la conformación de los colectivos, gestionen el proceso de capacitación, asesorías y seguimiento.
2. Convocar a jóvenes de 15 a 29 años que residan preferentemente en las 65 colonias de bajo y muy bajo índice de desarrollo social en la demarcación de Tlalpan, interesados en conformar colectivos juveniles.
3. Capacitar a las juventudes y conformar colectivos comunitarios en las cinco zonas territoriales que desarrollen e implementen proyectos que atiendan problemáticas juveniles en sus comunidades y con ello propicien el ejercicio pleno de sus derechos humanos e identidad, desde la comunidad.
4. Brindar apoyo económico a colectivos juveniles, para el fortalecimiento del tejido juvenil en sus comunidades, que desarrollen proyectos que atiendan problemáticas, necesidades e intereses de la población juvenil a través de medios electrónicos, actividades y eventos en línea, capacitaciones u otro tipo de actividades virtuales, presenciales o mixtas.
5. Propiciar espacios de diálogo, convivencia, análisis, reflexión y construcción de propuestas para impulsar la participación juvenil en sus entornos al construir un proyecto comunitario.

3.1.7. Descripción de las estrategias.

Las juventudes en la alcaldía Tlalpan (15 a 29 años) se enfrentan a la discriminación, marginación y la exclusión social (esto derivado de su condición de juventud, es decir, por el hecho de ser jóvenes), al deterioro de lo público, a la segregación social, a la falta de políticas públicas que atiendan de manera directa a los jóvenes y a la acumulación de desventajas derivadas del modelo económico. Por lo cual este programa contribuirá a la reconstrucción del tejido social juvenil en las 65 colonias de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la alcaldía Tlalpan, mediante la creación de 27 colectivos integrados por jóvenes de 15 a 29 años, a los cuales se les otorgará un apoyo económico

de \$40,000.00 (Cuarenta mil pesos 00/100 M.N.). El programa atenderá de manera directa a las personas jóvenes en Tlalpan (15 a 29 años) para promover su integración y fortalecer sus capacidades en ambientes libres de discriminación.

3.1.8. Padrón de Beneficiarios.

Se publicó el 15 de marzo de 2023, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la cual se da a conocer el enlace electrónico: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Tlalpan-grande-como-sus-jo%CC%81venes-Version-Pu%CC%81blica.pdf>

Mediante el cual se puede consultar y descargar el padrón de beneficiarios del programa social correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 268117S20015022044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido en el periodo del 2020 al 2022, por capítulo de gasto:

El presupuesto aprobado y ejercido en el ejercicio 2020, 2021 y 2022 desglosado por capítulo de gasto, se presenta a través de la siguiente tabla.

Presupuesto aprobado y ejercido de ejercicio 2020 al 2022 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2022		2021		2020	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000						
2000						
3000						
4000	1,500,000.00	1,500,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,999,999.95	1,999,999.95
Total en pesos	1,500,000.00	1,500,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,999,999.95	1,999,999.95
Total en porcentaje		100%		100%		100%

3.2.3. Descripción detallada del presupuesto

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones, si hubo incrementos o recortes y en su caso modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones, si fuese el caso. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2020 al 2022.

Es de señalar que la información presentada en este numeral (Información Presupuestal) fue corroborada por el área de Administración y finanzas de la Alkalía Tlalpan.

Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Personas Beneficiarias	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual*
2022	Apoyos económicos entregados a colectivos juveniles y apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	5	13	420,000.00	27	1	1,080,000.00	1,500,000.00	500,000.00	-25.00%
2021	Apoyos económicos entregados a colectivos juveniles y apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	9	11	512,500.00	35	1	1,487,500.00	2,000,000.00	0.00	0.00%
2020	Apoyo económico a 35 colectivos que colaborarán en la implementación del programa	5	11	500,000.00	35	1	1,499,999.95	1,999,999.95	-	-

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

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. El indicador de fin y el indicador de propósito son los que se incluyen en la matriz de resultados, contenida en las reglas de operación del programa social, estos indicadores describen 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.

Describe el objetivo más amplio al cual contribuye el programa, en términos de resolución del problema público identificado.

Nombre del indicador: Personas jóvenes de 15 a 29 años que integran colectivos juveniles.

Descripción: Contribuir a la reconstrucción del tejido social juvenil en las zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía Tlalpan mediante la creación de colectivos integrados por jóvenes de 15 a 29 años con la finalidad de disminuir la discriminación hacia las personas jóvenes.

Método de cálculo: (Número de personas jóvenes de 15 a 29 años que habitan en zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía Tlalpan que participan en colectivos juveniles / Número de personas jóvenes de 15 a 29 años que habitan en la alcaldía Tlalpan, esperados para conformar colectivos juveniles) *100.

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 97%.

Año de Línea Base: 2020.

Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100.00%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.
2021	100.00%	
2020	97.00%	

3.3.3. Indicador de Propósito.

Describe el resultado inmediato, logrado en la población objetivo, como consecuencia de la utilización de los componentes otorgados por el programa.

Nombre del indicador: Colectivos juveniles integrados por jóvenes de 15 a 29 años de la alcaldía Tlalpan.

Descripción: Colectivos juveniles conformados por jóvenes de 15 a 29 años que generen la participación creativa, la reflexión y el análisis sobre sus necesidades y problemáticas juveniles con la finalidad de contribuir a la disminución de la discriminación hacia personas jóvenes.

Método de cálculo: (Número de colectivos juveniles integrados de jóvenes de 15 a 29 años que habitan en las zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la alcaldía Tlalpan / Número de colectivos de jóvenes de 15 a 29 años que habitan en las zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la alcaldía Tlalpan programados) *100

Frecuencia de Medición: Anual

Sentido del indicador: Ascendente

Línea Base: 97%

Año de Línea Base: 2020

Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.
2021	100%	
2020	97%	

3.3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2020 al 2022, 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 las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

3.4.1. Bienes y servicios.

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	a) Beneficiar a 270 jóvenes en, hasta, 27 colectivos. b) Seleccionar a 5 personas beneficiarias es de servicios. c) Impartir hasta 27 talleres apegados a los objetivos del Programa Nacional de Juventudes 2019-2024. d) Impartir 54 asesorías a las y los jóvenes para la elaboración de proyectos comunitarios juveniles. e) Creación de 27 colectivos juveniles. f) Brindar apoyo económico a 27 colectivos juveniles para la ejecución de proyectos comunitarios.	a) Benefició a 270 jóvenes en 27 colectivos. b) Se seleccionó a 7 personas beneficiarias es de servicios. c) se impartieron 27 talleres apegados a los objetivos del Programa Nacional de Juventudes 2019-2024. d) se impartieron 54 asesorías a las y los jóvenes para la elaboración de proyectos comunitarios juveniles. e) se crearon 27 colectivos juveniles. f) Se brindó apoyo económico a 27 colectivos juveniles para la ejecución de proyectos comunitarios.

3.4.2. Montos entregados

Ejercicio 2022

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivos Beneficiarios	27	1	40,000.00	40,000.00	1,080,000.00	72.00%
Asesor	4	11	8,400.00	92,400.00	369,600.00	24.64%
Capacitador	1	2	25,200.00	50,400.00	50,400.00	3.36%
	32				1,500,000.00	100.00%

Ejercicio 2021

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Beneficiarios finales	35	1	42,500.00	42,500.00	1,487,500.00	74.38%
Coordinador del programa	1	11	10,500.00	115,500.00	115,500.00	5.78%
Asesores	3	11	9,000.00	99,000.00	297,000.00	14.85%
Capacitadores	5	2	10,000.00	20,000.00	100,000.00	5.00%
	32				1,500,000.00	100.00%

Ejercicio 2020

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivos	35	1	42,857.14	42,857.14	1,499,999.90	75.00%
Asesores	5	11	9,090.91	100,000.01	500,000.05	25.00%
	32				1,999,999.95	100.00%

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	2020	2021	2022
	P Objetivo	P Objetivo	P Objetivo
Que sufre el problema público o necesidad	3,000	119,068	166,938
Registrada en el Padrón	40	47	34
Personas usuarias			270
Evolución			

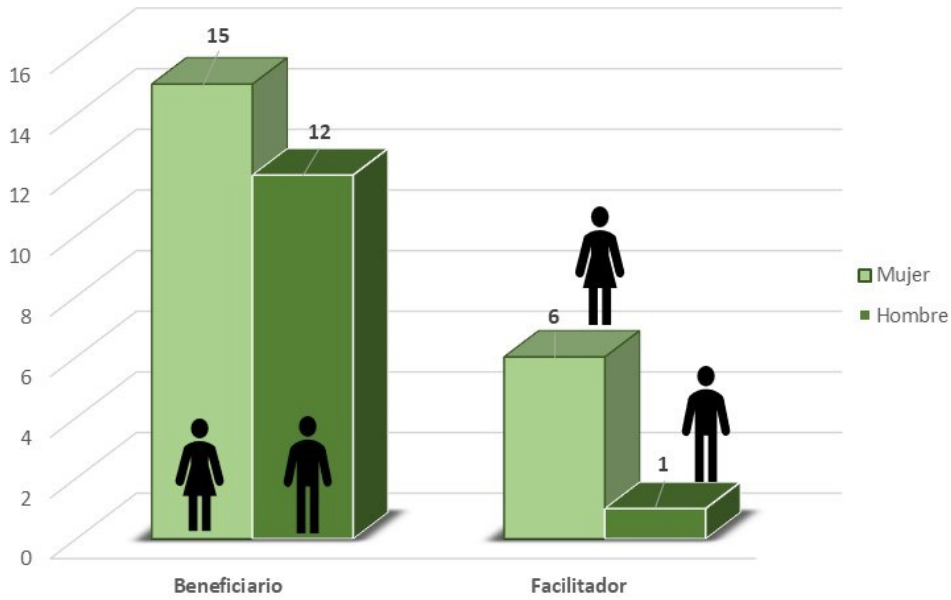
* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores.

El programa atendió a 270 personas integrantes de colectivos juveniles, que, por ser personas usuarias, no se registraron en el padrón de beneficiarios. No obstante, es necesario considerar que el programa tuvo un impacto en estos jóvenes.

3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

- a) Distribución por sexo.
- b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).

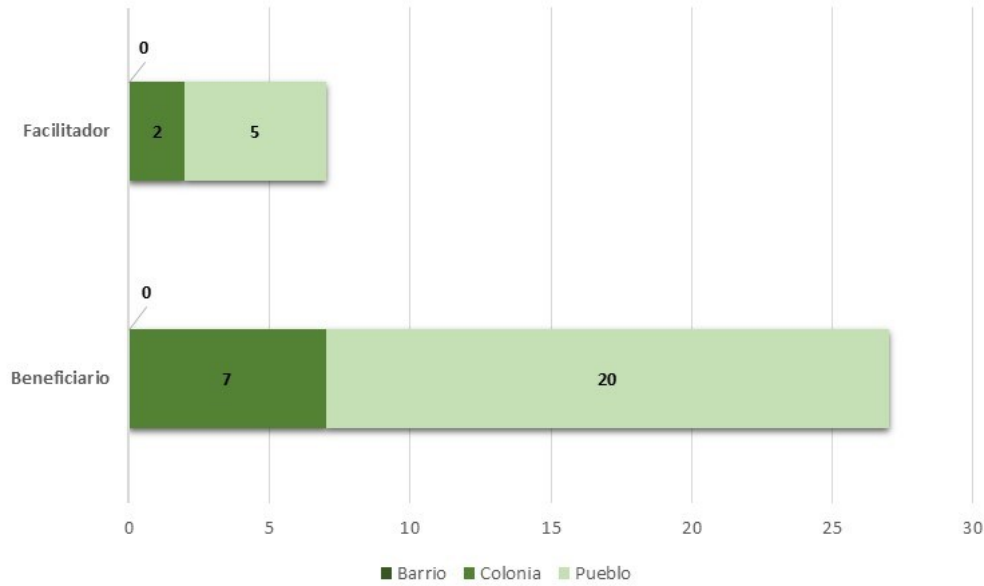
Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por tipo de persona y por sexo



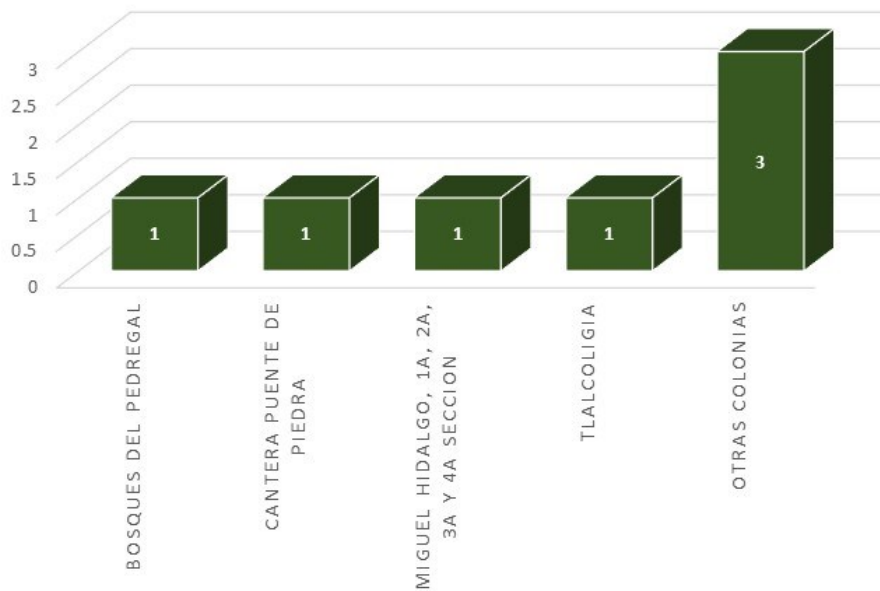
Tipo de persona	Beneficiario	Facilitador	Total
Mujer	15	6	21
Hombre	12	1	13
Total	27	7	34

c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

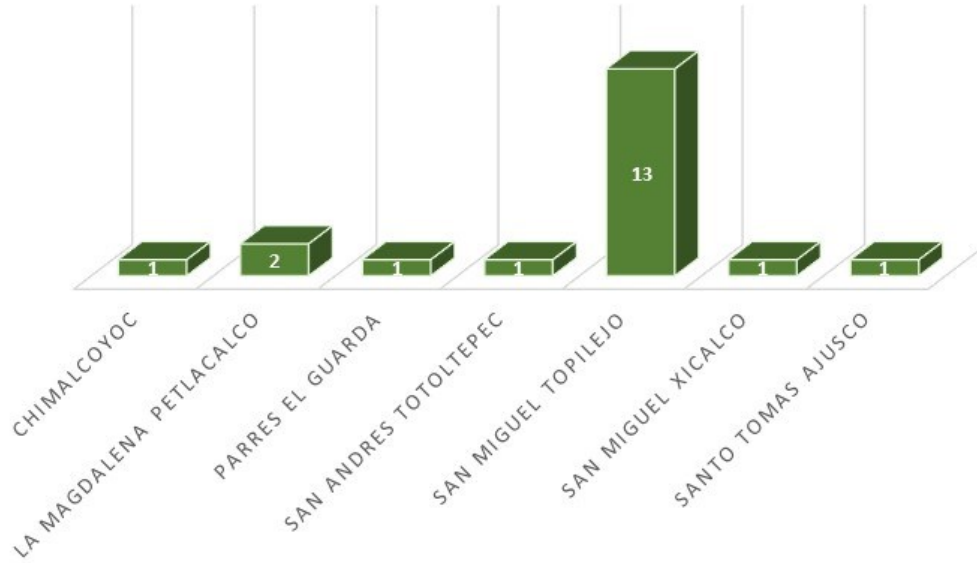
Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



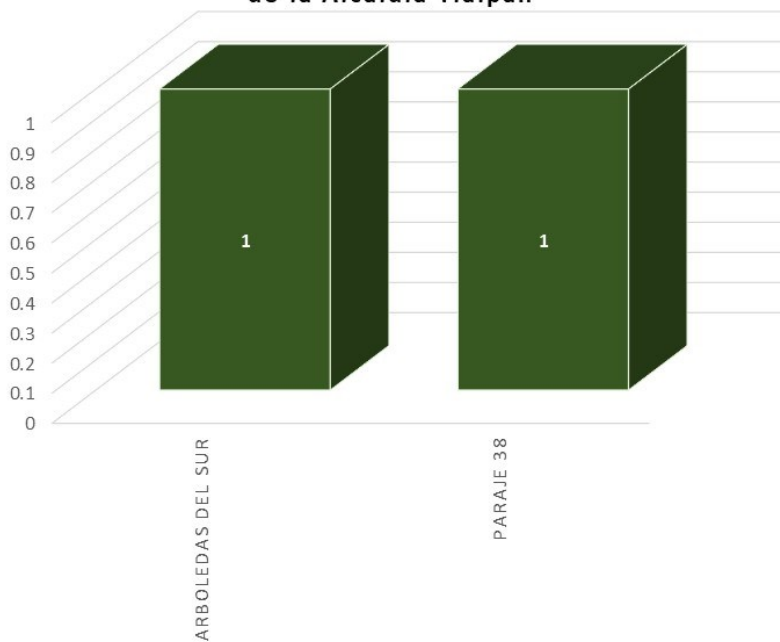
Personas beneficiarias
Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia pueblos de la Alcaldía Tlalpan



Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan

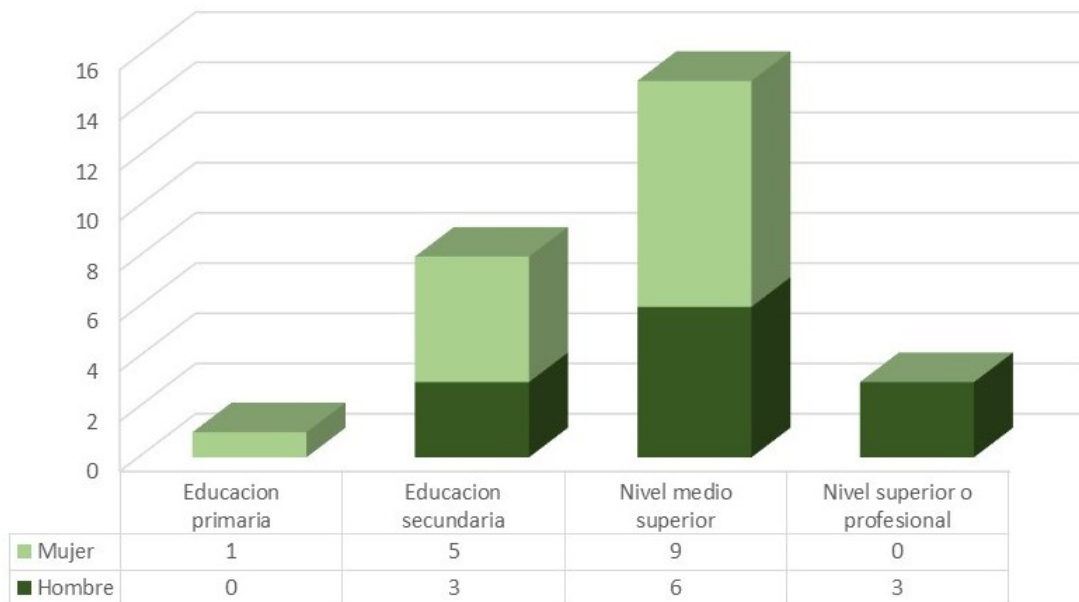


Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan

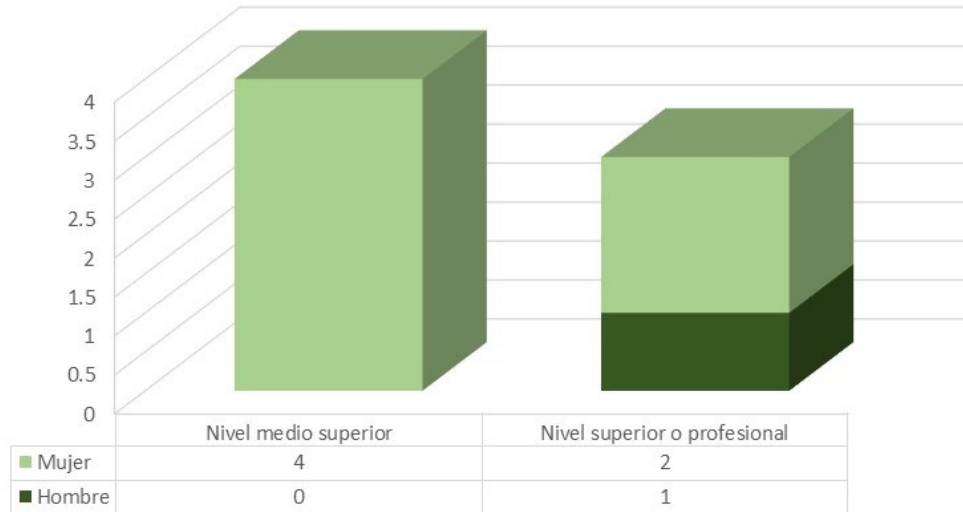


d) Distribución por nivel de escolaridad.

Personas beneficiarias Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

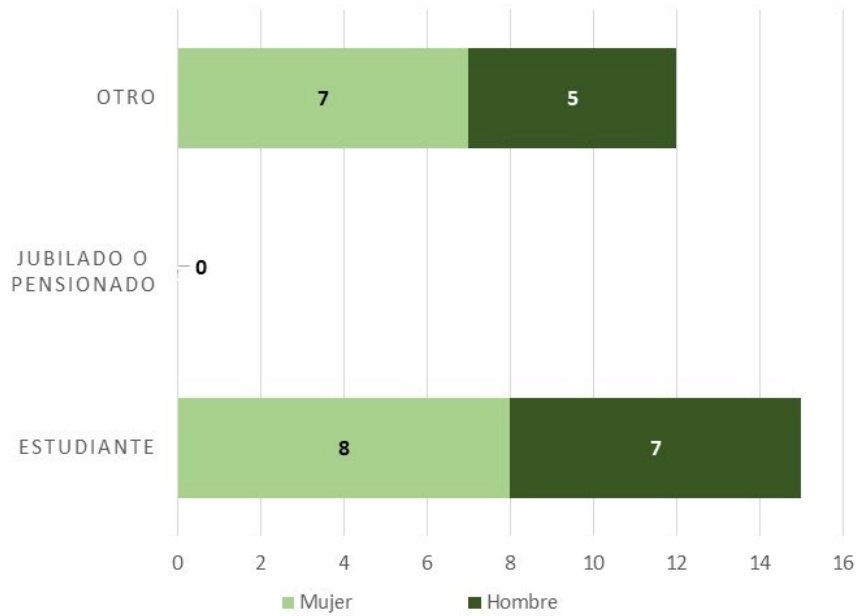


Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

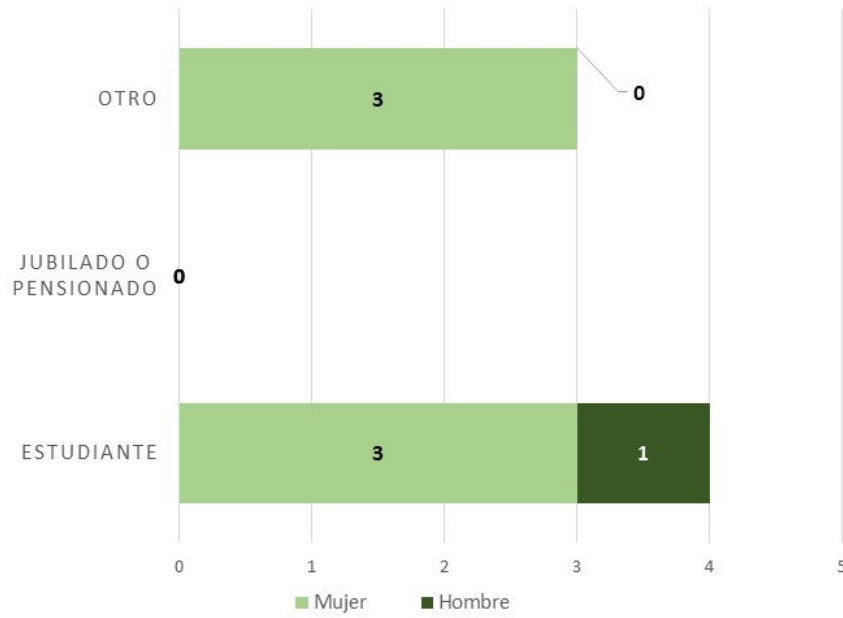


e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

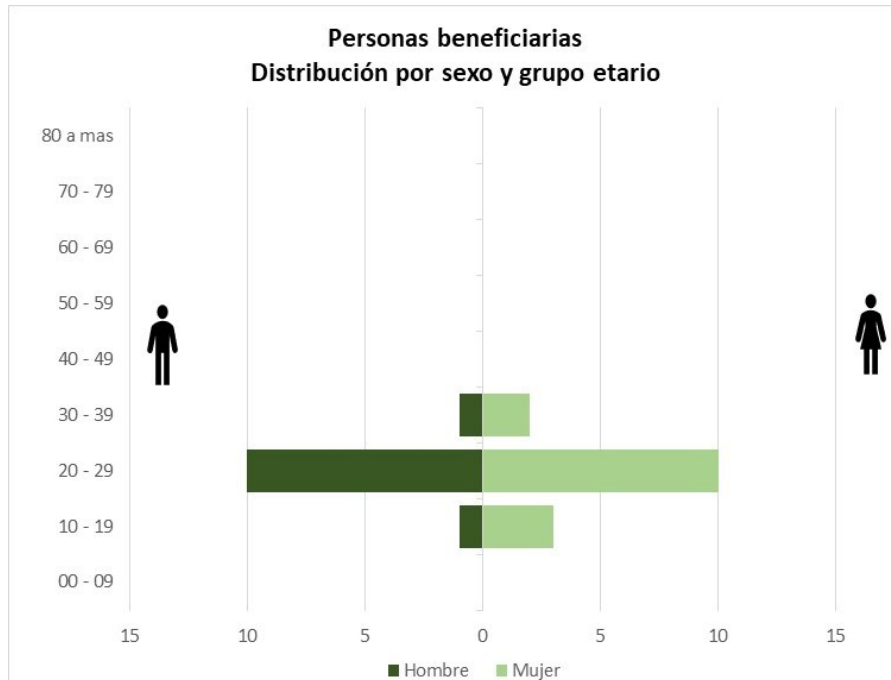
Personas beneficiarias Distribución por sexo y tipo de ocupación

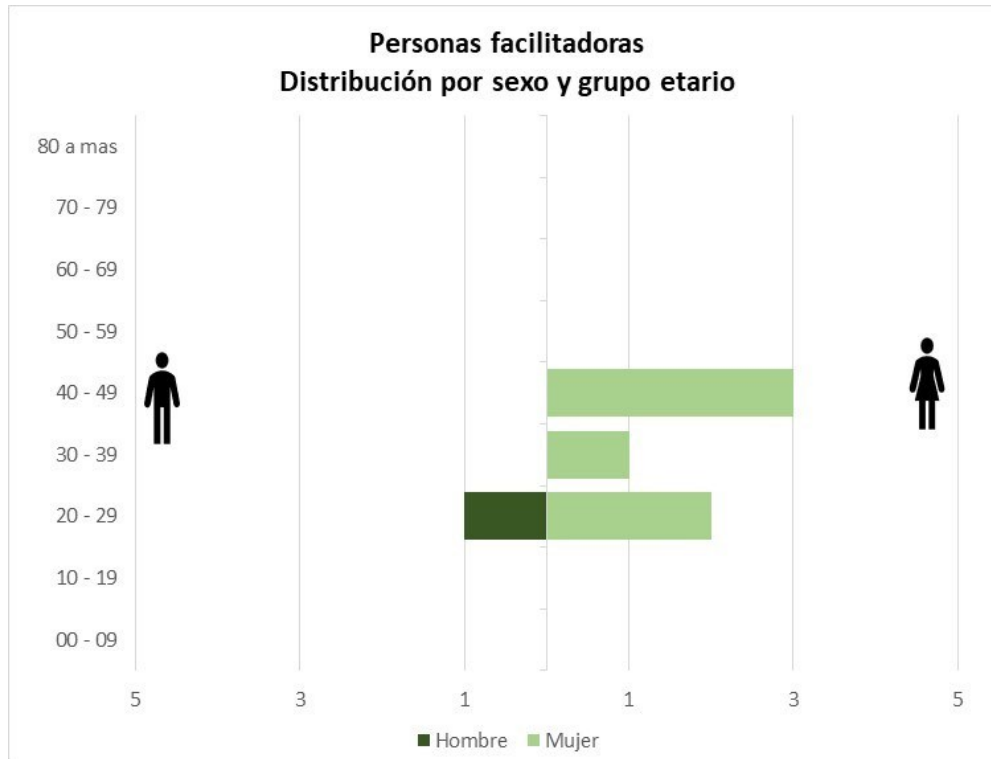


Personas facilitadoras Distribución por sexo y tipo de ocupación



f) Distribución por grupos de edad.





Grupos Edades	Beneficiarios		Facilitadoras	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
20 - 29	10	10	1	2
30 - 39	1	2	0	1
40 - 49	0	0	0	3
Total	11	12	1	6

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 *Tlalpan grande como sus jóvenes*. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se resaltan:

18

4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ Parte de los ajustes requeridos es la reducción del número de colectivos para aumentar la posibilidad de participación de jóvenes a título individual en el programa.

4.2. Producción y entrega de resultado, bienes y/o servicios

- ✓ Se identificó la necesidad de capacitación en integración de proyectos comunitarios, creación de redes de apoyo y técnicas de acompañamiento entre pares.
- ✓ Se requiere la vinculación directa con escuelas para alcanzar a un mayor número de jóvenes.
- ✓ Como parte de las encuestas de satisfacción, se identificó que se requiere que los proyectos a realizar contemplen actividades y proyectos productivos para jóvenes.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- ✓ Se identificó la necesidad de modificar la forma de trabajo con las personas jóvenes beneficiarias y usuarias del programa, para transitar de colectivos a otras formas organizativas.
- ✓ Se identificó la necesidad de hacer la promoción de las actividades del programa y aumentar la participación de los habitantes donde se realizan los proyectos comunitarios.

4.4. Resultados

- ✓ Se identificó la necesidad de aumentar la difusión de las actividades que realizan los jóvenes, como parte del programa, para el involucramiento social, la ampliación de redes colaborativas y redes sociales.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

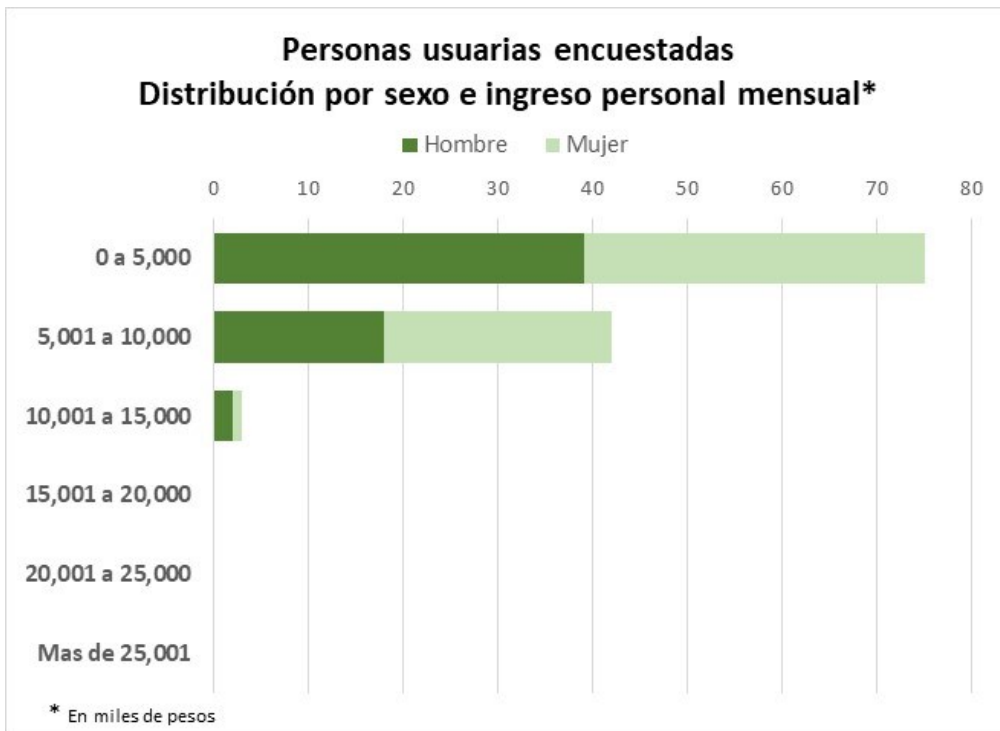
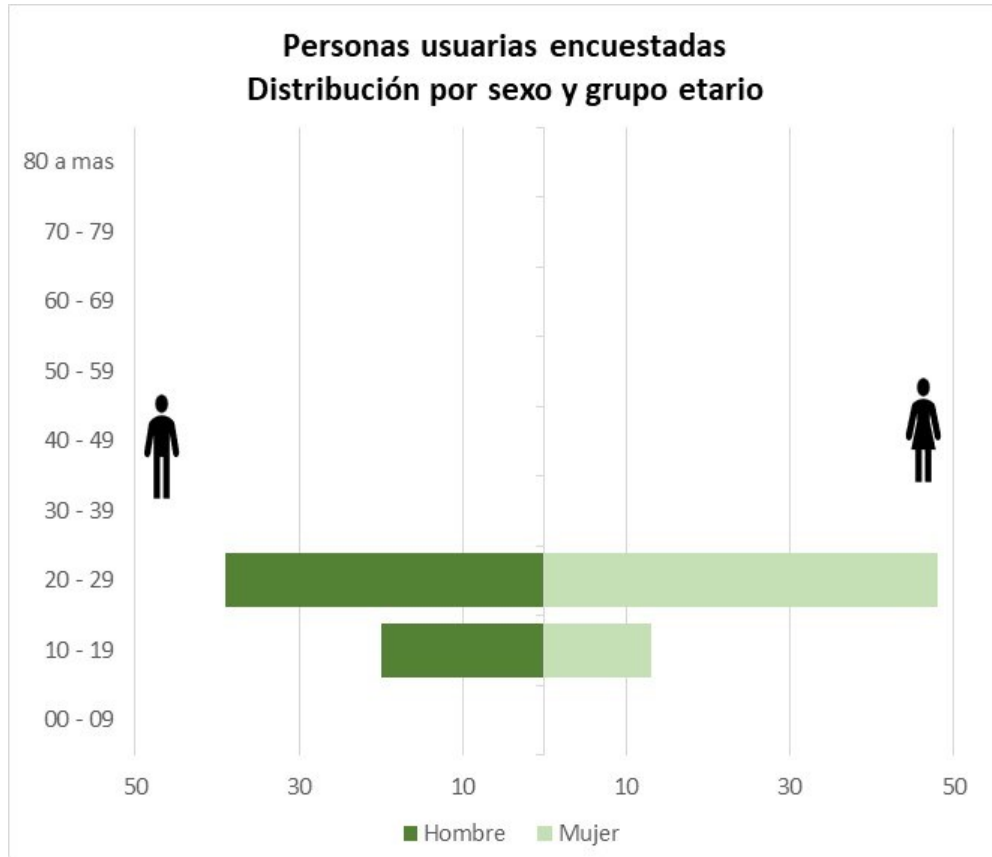
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022.

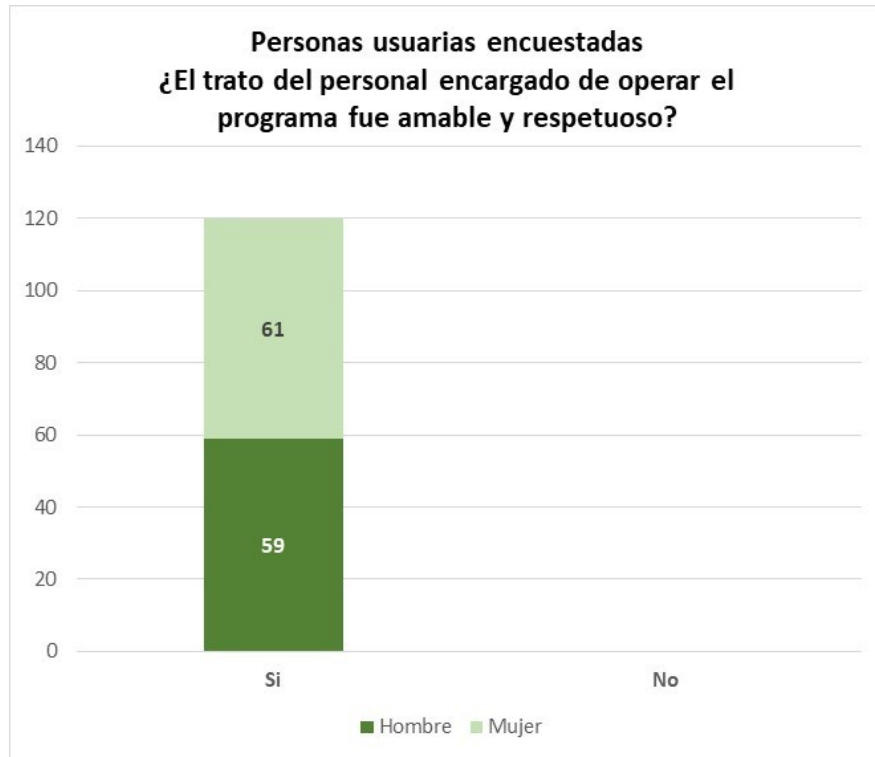
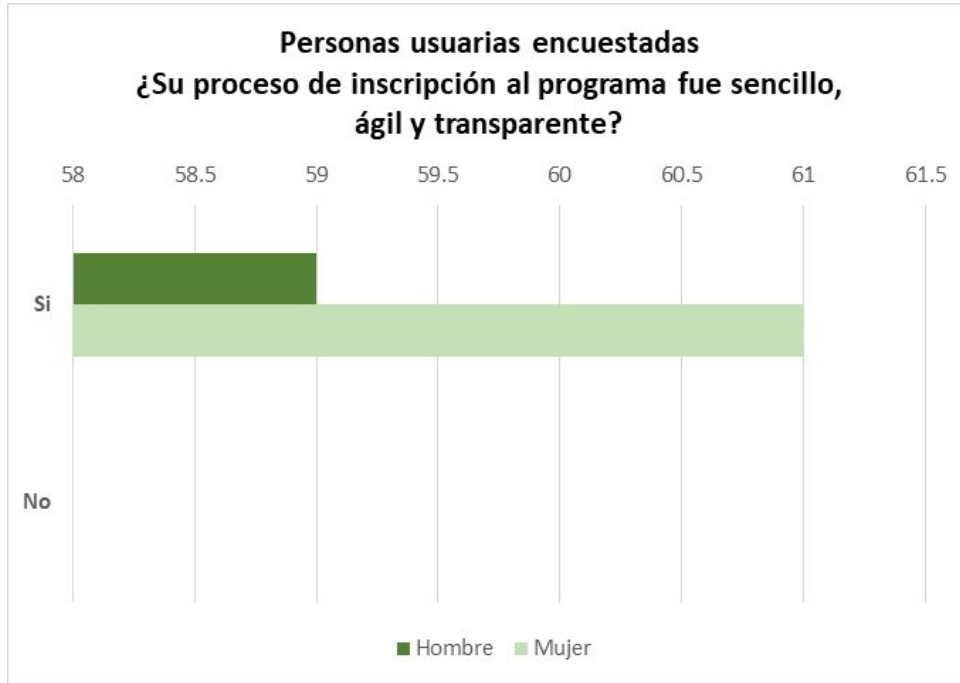
Sección introductoria.

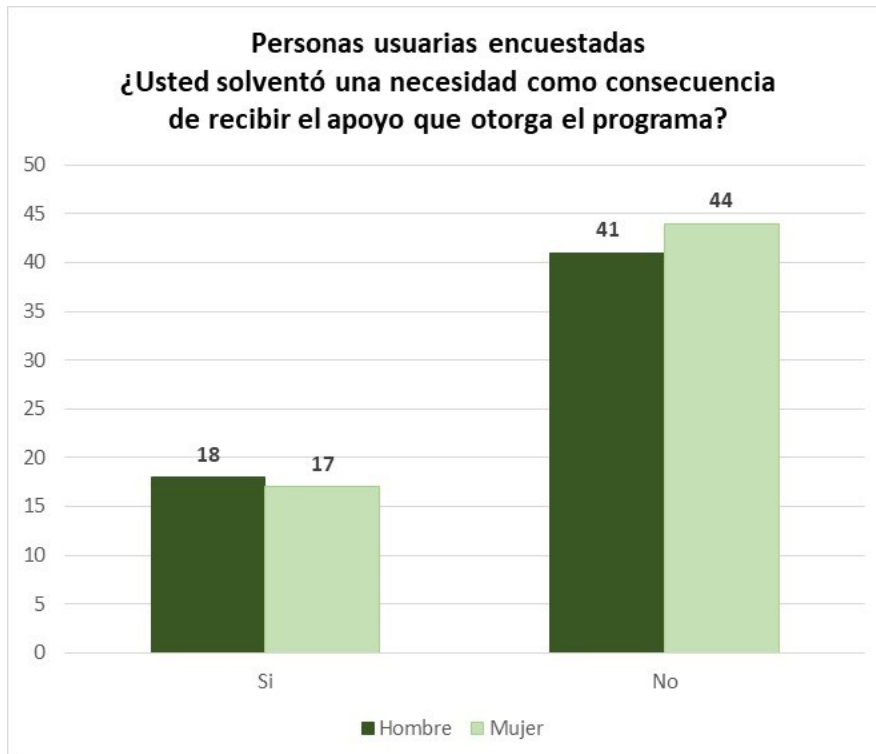
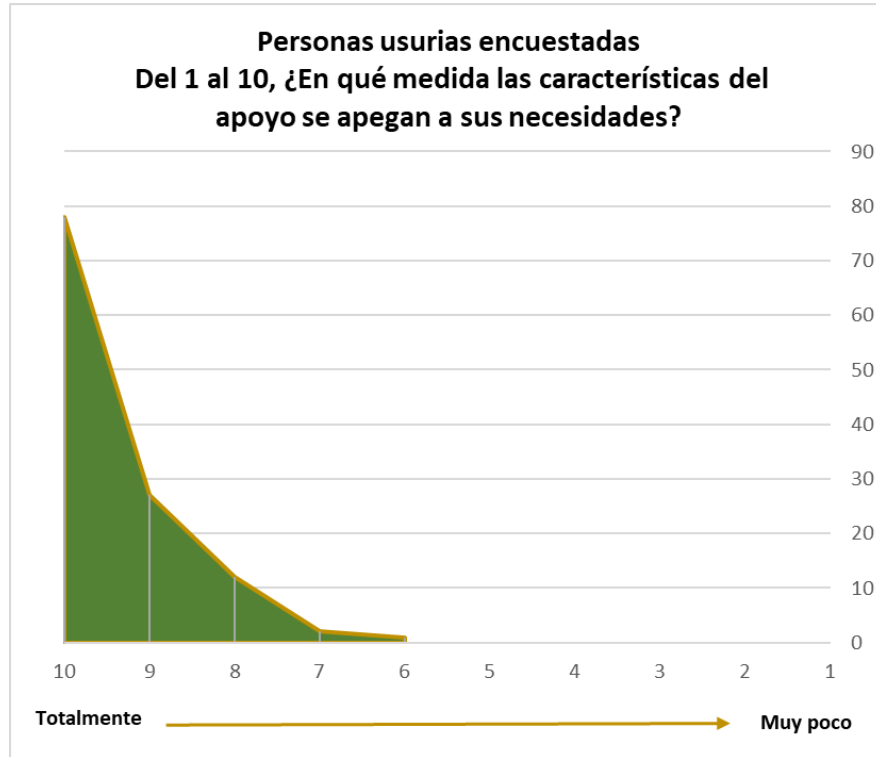
Nombre del programa social: **Tlalpan Grande como sus Jóvenes**

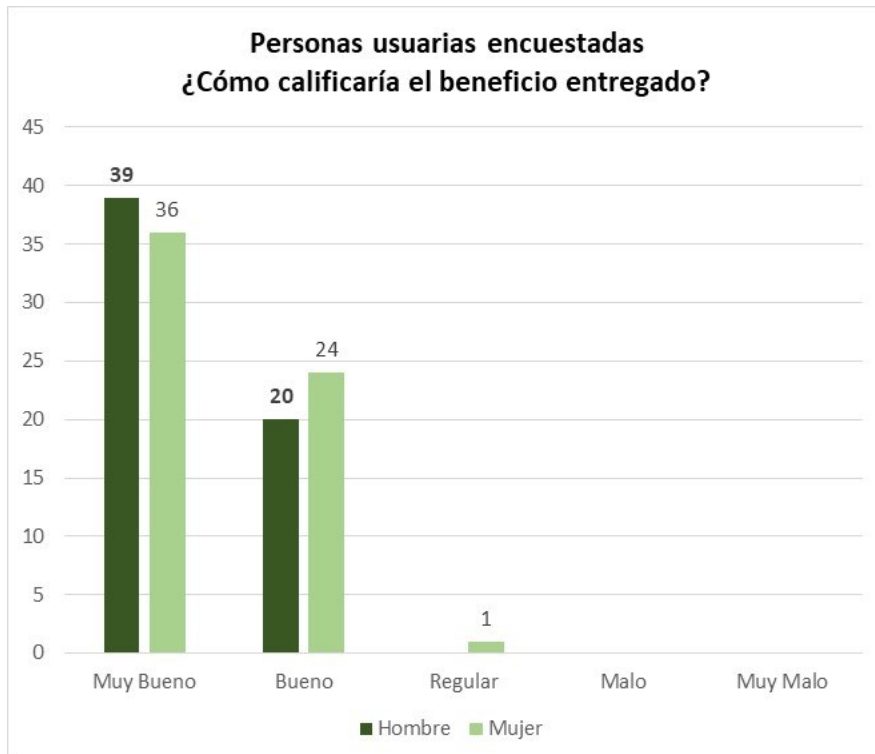
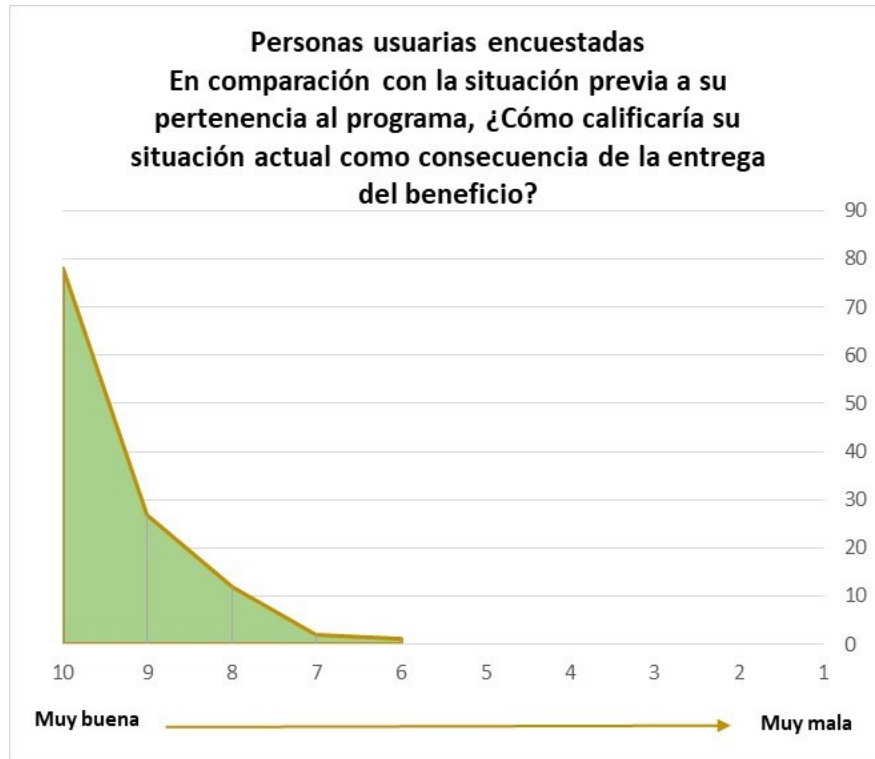
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de beneficiarios
Tamaño final de la muestra	El tamaño de las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de Personas Usuarias será de: 120.
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requieren recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuesta estará a cargo del personal de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social.
Recursos materiales empleados	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
Periodo de trabajo	Octubre-Diciembre
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social.
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarias	Se aplicará se aplicará vía telefónica y de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, para el primer bloque de preguntas, se consideraron las 15 preguntas sugeridas para toda encuesta de satisfacción de acuerdo con los lineamientos antes mencionados, las cuales contemplan dimensiones de satisfacción tales como, Socioeconómica, Calidad de gestión, Calidad del beneficio, Satisfacción, posteriormente se incluyen preguntas relacionadas directamente con el programa, se enfocan en conocer y dimensionar la opinión de personas beneficiarias, personas usuarias finales y personas beneficiarias facilitadoras de servicios. La batería de preguntas, tiene el enfoque de conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa.	

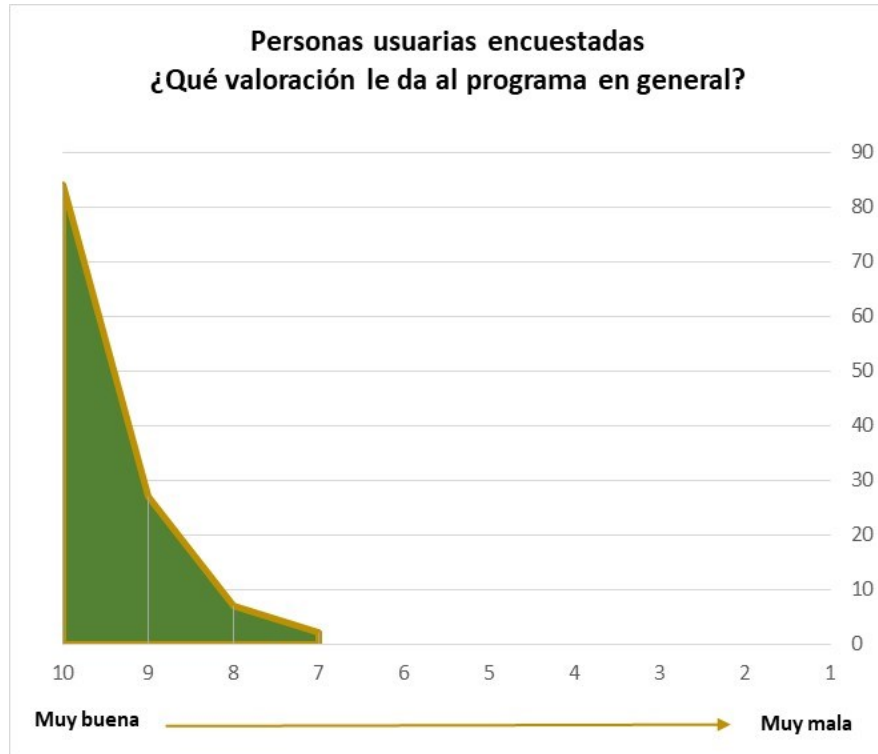
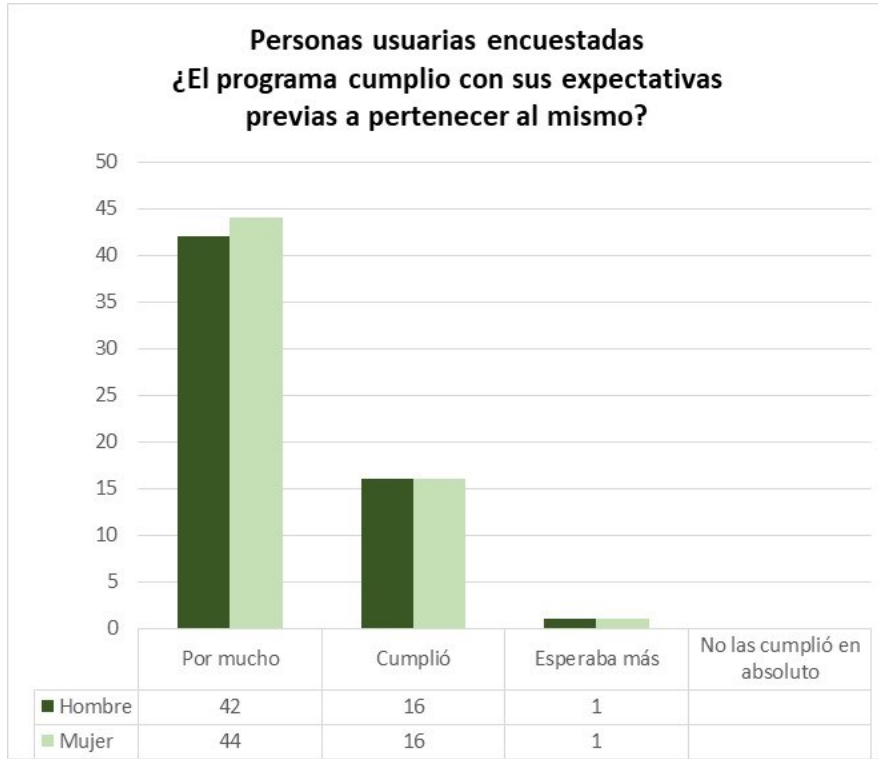
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del programa social.











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. Necesidad de reducción del número de colectivos para aumentar la posibilidad de participación de jóvenes a título individual en el programa.	1.1. Permitir la posibilidad de participación de jóvenes a título individual en el programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Necesidad de capacitación en: integración de proyectos comunitarios, creación de redes de apoyo y técnicas de acompañamiento entre pares. 2.2. Se requiere la vinculación directa con escuelas para alcanzar a un mayor número de jóvenes.	2.1. Considerar desde el diseño del programa capacitaciones en: integración de proyectos comunitarios, creación de redes de apoyo y técnicas de acompañamiento entre pares. 2.2. Como parte de las estrategias del programa, buscar vinculación directa con escuelas, para alcanzar a un mayor número de jóvenes.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Se identificó la necesidad de modificar la forma de trabajo con las personas jóvenes beneficiarias y usuarias del programa, para transitar de colectivos a otras formas organizativas.	3.1. Modificar la operación del programa, para transitar de colectivos a trabajo individual y conformación de equipos para alcanzar objetivos específicos del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Se identificó la necesidad de hacer la promoción de las actividades del programa y aumentar la participación de los habitantes donde se realizan los proyectos comunitarios.	4.1. Desde el diseño del programa establece un plan de trabajo que considere la promoción de las actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Como parte de las sugerencias de mejora, se identificó que se requiere que los proyectos a realizar contemplen actividades y proyectos productivos para jóvenes.	5.1. Establecer en las reglas de operación, promover la vinculación con otros programas, para aumentar la oferta de actividades y proyectos productivos para jóvenes.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
6. Resultados del programa	6.1. Se identificó la necesidad de aumentar la difusión de las actividades que realizan los jóvenes, como parte del programa, para el involucramiento social, la ampliación de redes colaborativas y redes sociales.	6.1. Establecer en las reglas de operación, la difusión de las actividades que realizan los jóvenes, como parte del programa, para el involucramiento en los proyectos comunitarios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.