



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2023 del Programa Social**  
***Caldo Tlalpeño: Inclusión Social***

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 (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa Social *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, 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 2019 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 la unidad responsable del programa social, 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 Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, 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 la unidad administrativa responsable de la operación y la evaluación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las Personas Usuaris y Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios.

3

### 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 atiende fundamentalmente la 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, *Caldo Tlalpeño: Inclusión social*.

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*.

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

**3.1.3. Año de Inicio del programa.** 2016.

**3.1.4. Último Año de operación:** el programa continuará en operación para el ejercicio 2023.

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** Este programa se creó en 2016, con la denominación “Centros comunitarios Tlalpan 2016-Juntos de la mano”, con el objetivo de contribuir a ampliar las oportunidades de acceso a las actividades, servicios y programas sociales dirigidos principalmente a los sectores de niñas y niños, jóvenes, jefas de familia, adultos mayores y personas con discapacidad, poniendo especial énfasis en la intervención comunitaria, los derechos humanos, sociales y la equidad de género. El programa tuvo continuidad en los años 2017 y 2018 con el objetivo de impartir talleres de formación y capacitación que contribuyeran a mejorar las oportunidades de empleo, autoempleo y ampliar el acceso a actividades lúdicas / ocupacionales, sin costo, en los Centros de Desarrollo Integral Comunitario (CEDIC), a una población de 1,680 personas, principalmente mujeres, personas jóvenes, personas adultas mayores, niñas y niños. En el año 2019 y 2020 se dio un giro al programa social, incorporando asesorías en materia jurídica, psicológica, educativa y en idiomas. Además, se impartieron talleres y asesorías, sin costo, dentro de los Centros de Desarrollo Comunitario Integral a mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas adultas y personas mayores, quienes no cuentan con acceso a acciones y actividades lúdicas, ocupacionales, talleres y asesorías. Durante 2020, en el transcurso de la operación de este programa social, se realizaron modificaciones para ampliar la meta de atender a 6,000 beneficiarios; asimismo, se aumentó la oferta de talleres destinados a la capacitación para el autoempleo, sobre todo destinados a mujeres jefas de familia. En este periodo el 83 % de las personas que acudieron a las actividades fueron de sexo femenino y el 17 % masculino. En el 2021, en el transcurso de la operación, se realizaron actividades tanto presenciales como por medios electrónicos lo cual pudo ayudar a atender a 6,680 Personas Usuarias, las cuales corresponden a las 5 zonas territoriales de

la Alcaldía Tlalpan, reportando como alcance principal a mujeres jefas de familia con un 85 % siendo así, que el 15 % restante representa a Personas Beneficiarias del sexo masculino.

### 3.1.6. Objetivos:

**Objetivo General.** Mejorar el desarrollo comunitario de las cinco zonas territoriales de la demarcación, con la participación efectiva de niñas, niños, personas jóvenes, personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres y hombres, preferentemente que habiten en zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social.

**Objetivos Específicos.** Fomentar el autoempleo y la integración comunitaria, a partir de la interacción en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral, mediante la impartición de las diversas actividades. Los objetivos de las etapas del programa son los siguientes:

1. Etapa de selección: elegir mediante convocatoria a 127 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
2. Etapa de Implementación: realizar actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales, que propicien el desarrollo personal y comunitario de las personas que preferentemente habiten en pueblos, barrios y colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social.

### 3.1.7. Descripción de las estrategias.

Desarrollo Comunitario con un enfoque transversal con perspectiva de género, a través de la realización de actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales, tanto virtuales como presenciales que propicien el desarrollo personal y comunitario, de prevención de la violencia hacia las mujeres y contra la discriminación de las personas.

### 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/Caldo-tlalpen%CC%83o-Inclusio%CC%81n-social-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:** 244050S12715O22044191177

**3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019 - 2022 por capítulo de gasto:**

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2019 a 2022 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 2019-2022 por capítulo de gasto**

Capítulo de gasto	2022		2021		2020		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000	5,854,527.20	5,716,376.80	9,940,000.00	9,939,999.85	7,000,000.00	7,000,000.00	6,300,000.00	6,300,000.00
<b>Total</b>		<b>97.64%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>

### 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, incrementos o recortes y, en su caso, modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019 al 2022. La información presentada en este numeral fue corroborada por el área de Administración y finanzas de la Alcaldía Tlalpan.

### Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual *
2022	Apoyos económicos a facilitadores quienes imparten actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales	127	10	5,854,527	-4,085,472.65	-41.10%
2021	Apoyos económicos a facilitadores quienes imparten actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales	189	11	9,940,000	3,999.93	0.04%
2020	Capacitaciones realizadas (actividades lúdicas / ocupacionales para el desarrollo comunitario)	189	11	9,936,000	-0.00	0.00%
2019	Apoyo económico entregado a coordinadores, enlaces, asesores e instructores	189	11	9,936,000	-	-

\*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa de 2019 a 2020 el presupuesto no registra cambios ni en el presupuesto ni en los facilitadores., para el ejercicio 2020 al 2021 tuvo un incremento del .04% y se mantuvo el mismo número de facilitadores y para el periodo del ejercicio 2021 al 2022 hubo una disminución del 41.10% en el presupuesto y el número de facilitadores pasó de 189 a 127.

### 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:** Índice de Desarrollo Social en Tlalpan

**Descripción:** Contribuir a mejorar el Desarrollo Comunitario y personal de niñas, niños, personas jóvenes, personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres y hombres que habitan en pueblos, barrios y colonias de muy bajo índice de Desarrollo Social de la Alcaldía Tlalpan, mediante

la realización de actividades formativas, lúdicas, participativas y ocupacionales en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral.

**Método de cálculo:** Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza.

**Frecuencia de Medición:** Quinquenal.

**Sentido del indicador:** Ascendente.

**Línea Base:** 0.83.

**Año de Línea Base:** 2022.

**Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022:**

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2022	0.83	Resultados no comparables, método de cálculo cambia de un ejercicio a otro.
2021	1.70%	
2020	80.00%	
2019	Sin información	

**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:** Porcentaje de niñas, niños, personas jóvenes, personas adultas mayores, mujeres y hombres que habiten en pueblos, barrios y colonias de muy bajo índice de desarrollo social, que participan en las actividades en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral.

**Descripción:** Niñas, niños personas jóvenes, personas adultas mayores, mujeres hombres que habiten en pueblos, barrios y colonias de muy bajo índice de Desarrollo Social, participan en actividades formativas, lúdicas participativas y ocupacionales en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral.

**Método de cálculo:** (Número de niñas, niños, personas jóvenes, personas adultas mayores, mujeres y hombres que habiten en pueblos, barrios y colonias de muy bajo índice de Desarrollo Social de la Alcaldía Tlalpan, atendidos / Número total de niñas, niños, personas jóvenes, personas adultas mayores, mujeres y hombres que habiten en pueblos, barrios y colonias de muy bajo índice de Desarrollo Social de la Alcaldía Tlalpan) \*100

**Frecuencia de Medición:** Anual.

**Sentido del indicador:** Ascendente.

**Línea Base:** 1.7%.

**Año de Línea Base:** 2022.

**Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022:**

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	1.7%	Resultados no comparables, dado que el método de cálculo cambió de un ejercicio a otro
2021	100.00%	
2020	82.00%	
2019	Sin información	

**3.3.4. Metas físicas.**

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2019 a 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. Servicios.**

<b>Metas Físicas Caldo Tlalpeño: Inclusión Social</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Meta Física programada</b>	<b>Meta Física alcanzada</b>
<b>Servicios programados</b>	Atender al menos a 4,500 Personas usuarias a través de talleres lúdicos, formativos, participativos y ocupacionales.	4,584 personas usuarias atendidas.
	Seleccionar a 127 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	177 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que participaron en el programa.
<b>Total</b>	<b>4,627</b>	<b>4,761</b>

### 3.4.2. Montos entregados

#### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2022

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinadores	2	10	8,386.36	83,863.60	167,727.20	2.86%
Enlaces	5	10	7,000.00	70,000.00	350,000.00	5.98%
Asesores	10	10	5,300.00	53,000.00	530,000.00	9.05%
Instructores	100	10	4,376.80	43,768.00	4,376,800.00	74.76%
Apoyo Auxiliar	10	10	4,300.00	43,000.00	430,000.00	7.34%
	127		29,363.16	293,631.60	5,854,527.20	100.00%

#### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2021

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinadores	2	11	8,386.36	92,249.96	184,499.92	1.86%
Enlaces	11	11	7,000.00	77,000.00	847,000.00	8.52%
Operador de video	1	11	7,363.63	80,999.93	80,999.93	0.81%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.33%
Instructor	115	11	4,300.00	47,300.00	5,439,500.00	54.72%
Apoyo Auxiliar	10	11	4,300.00	47,300.00	473,000.00	4.76%
	189	66	36,649.99.00	403,149.89.00	9,939,999.85	100.00%

#### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2020

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinadores	2	11	8,386.36	92,249.96	184,499.92	1.86%
Enlaces	12	11	7,000.00	77,000.00	924,000.00	9.30%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.34%
Instructores	125	11	4,300.00	47,300.00	5,912,500.00	59.51%
	189		24,986.36	274,849.96	9,935,999.92	100.00%

#### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2019

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinadores	2	11	8,300.00	91,300.00	182,600.00	1.84%
Enlaces	12	11	7,000.00	77,000.00	924,000.00	9.30%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.34%
Instructores	125	11	4,300.00	47,300.00	5,912,500.00	59.52%
	189		24,900.00	273,900.00	9,934,100.00	100.00%

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

Respecto del análisis de la 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		2022	
	Personas beneficiarias facilitadoras	P Objetivo						
Que sufre el problema público o necesidad	189	6,000	189	6,600	189	6,600	127	4,500
Registrada en el Padrón	234	234	201	201	189	189	177	177
Personas usuarias								4,584

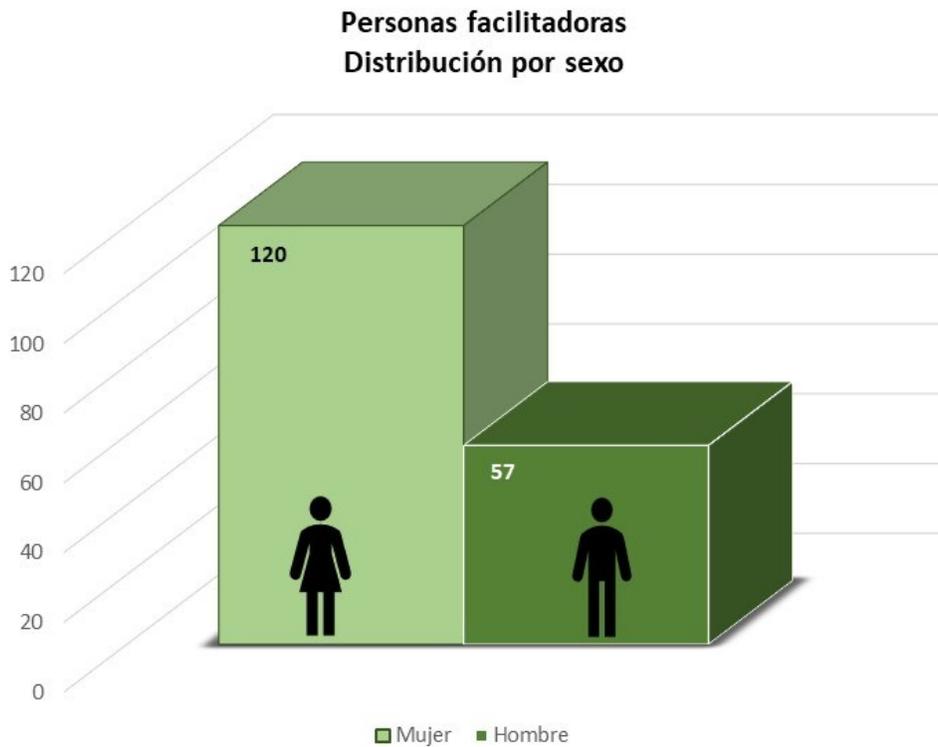
*\*El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.*

El programa social *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registran en padrón son solo las beneficiarias facilitadoras de servicios. En este sentido, el análisis que corresponde para conocer la incidencia del programa es comparar el número de personas usuarias, respecto al número de población objetivo  $[(4,584/4,500)*100]=101.86\%$ . Lo que representa que el programa está atendiendo un punto porcentual más de lo que se propuso como población objetivo.

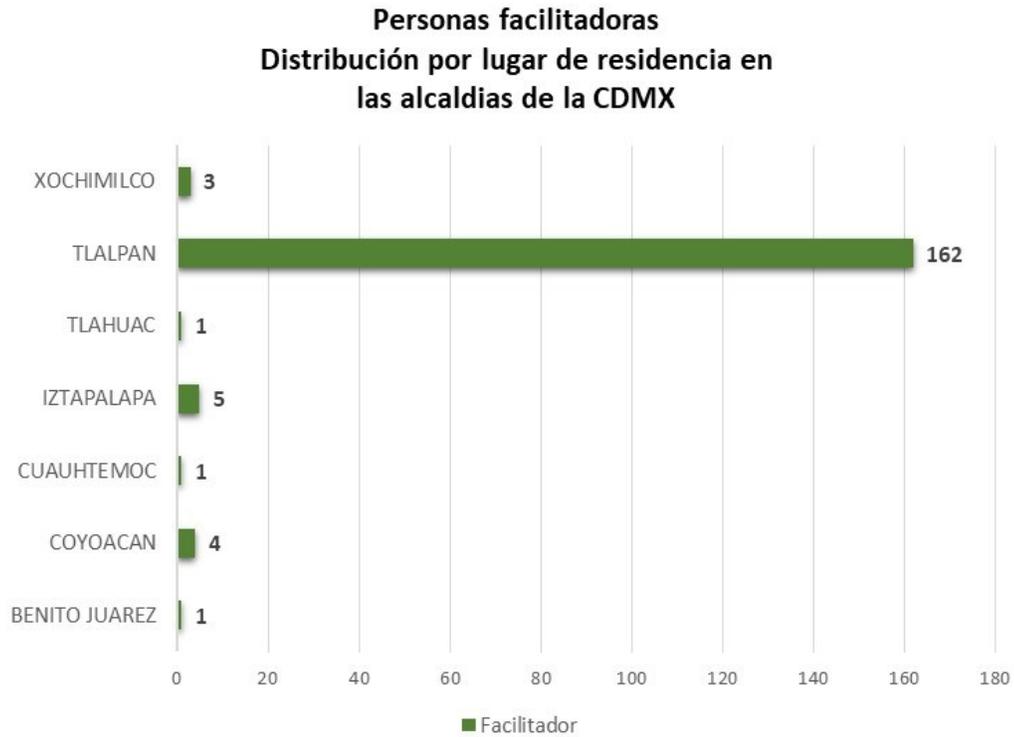
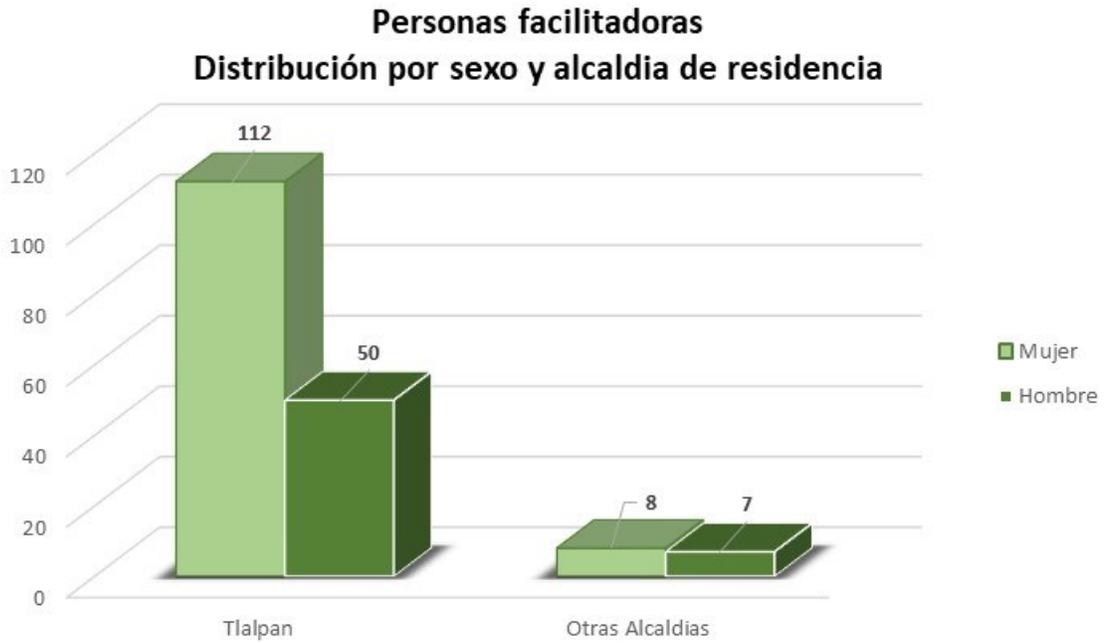
### 3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

Con base en el padrón de beneficiarios 2022 o en algún otro registro administrativo, calcular los siguientes elementos en torno a las personas beneficiarias del programa, y presentar la información de manera gráfica:

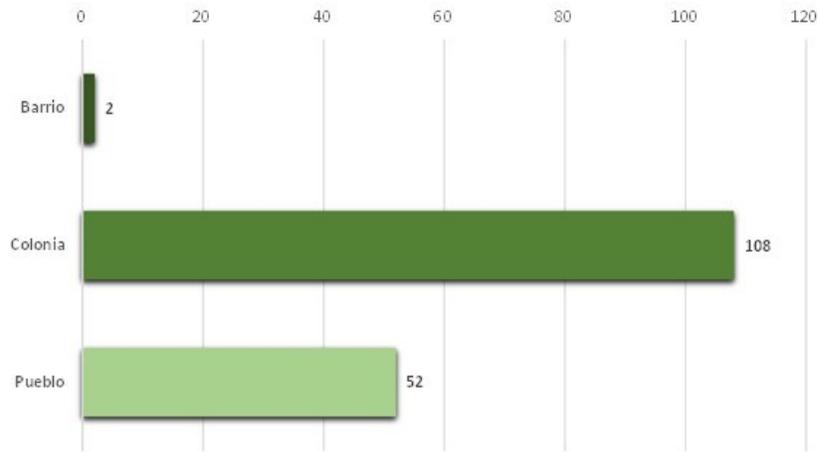
- Distribución por sexo.
- Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).



c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

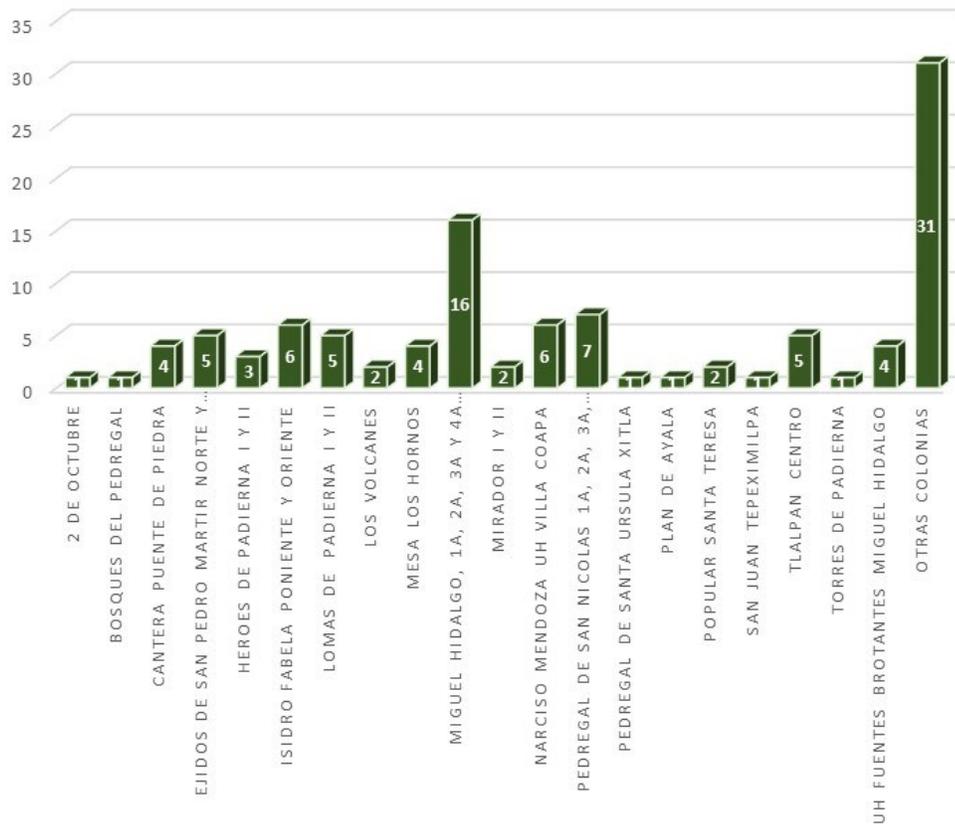


### Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



\* 15 personas beneficiarias facilitadoras de servicios residen en otras alcaldías

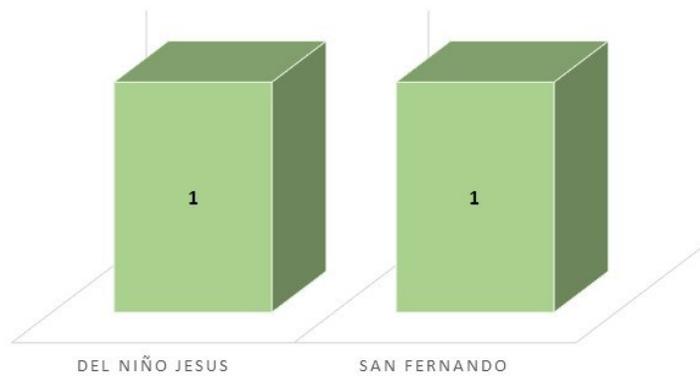
### Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



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



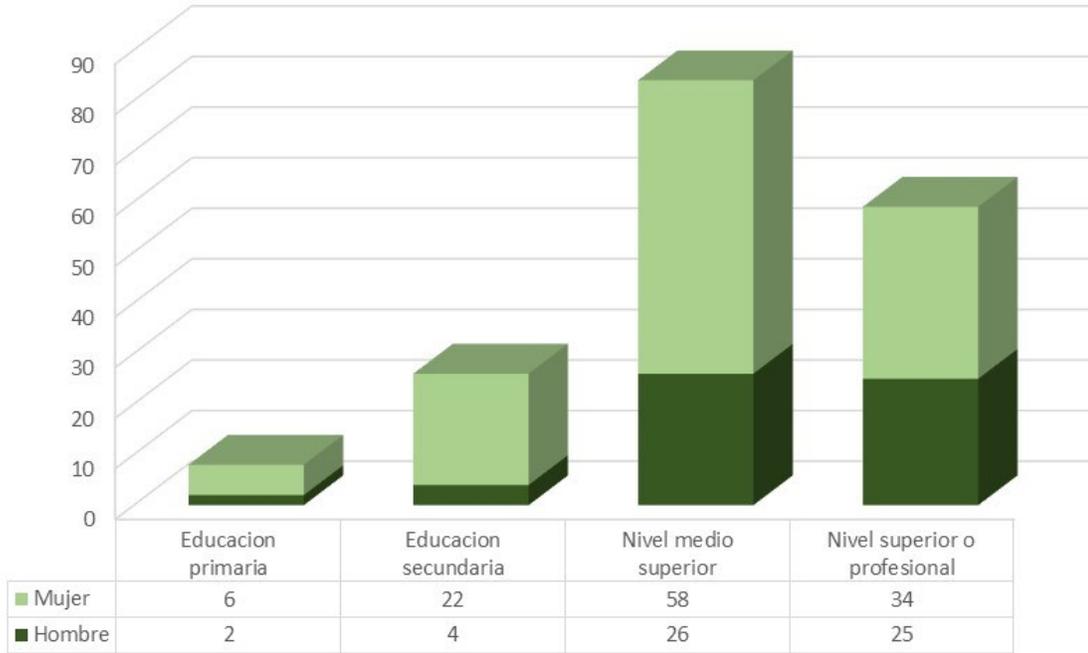
### Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia barrios de la Alcaldía Tlalpan



\* 15 personas beneficiarias facilitadoras de servicios residen en otras alcaldías

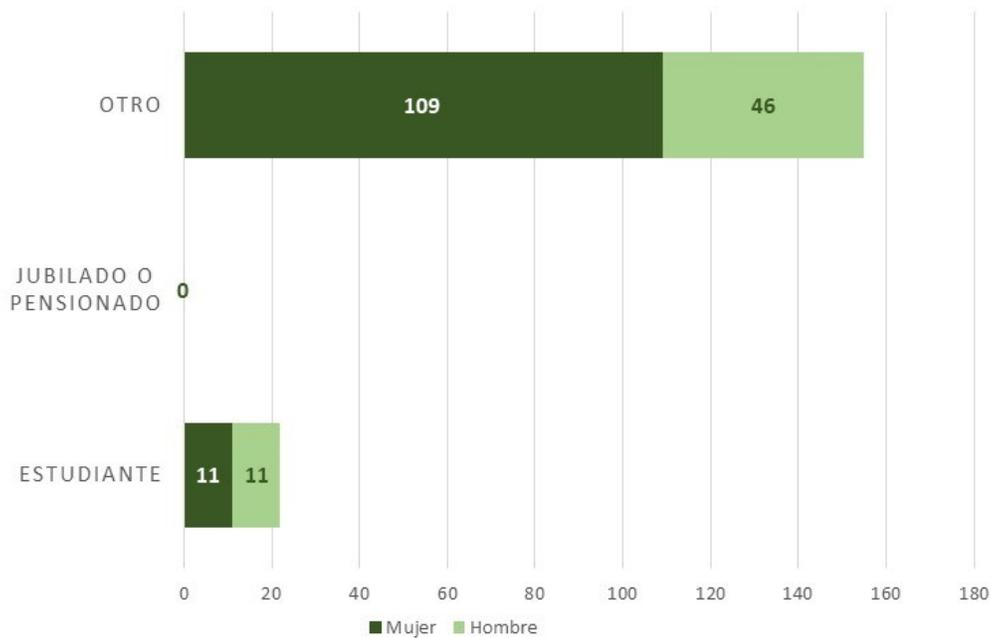
d) Distribución por nivel de escolaridad.

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

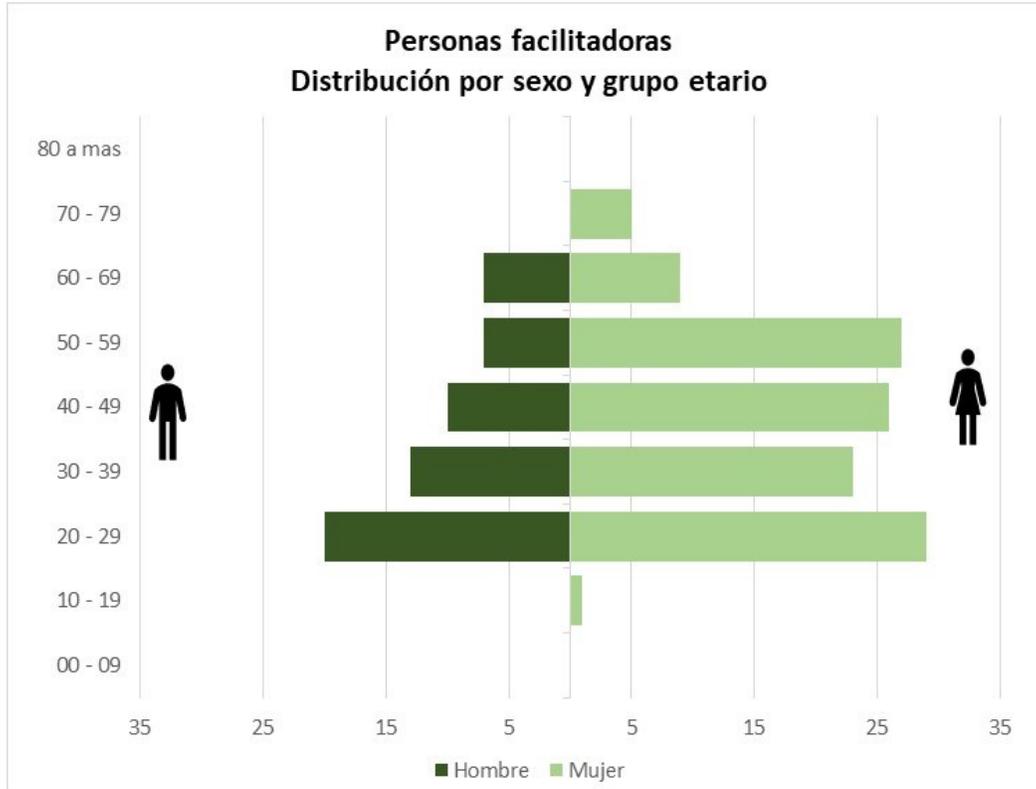


e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y tipo de ocupación**



f) Distribución por grupos de edad.



Grupos Edades	facilitador		Total
	Hombre	Mujer	
00 - 09	0	0	0
10 - 19	0	1	1
20 - 29	20	29	49
30 - 39	13	23	36
40 - 49	10	26	36
50 - 59	7	27	34
60 - 69	7	9	16
70 - 79	0	5	5
80 a más	0	0	0
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>120</b>	<b>177</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 *Caldo tlalpeño: Inclusión Social*. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se resaltan:

### 4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ Se identificó que la estrategia de cursos y talleres para capacitación laboral y actividades lúdicas impartidos por las personas beneficiarias facilitadoras en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral no permitía un desarrollo satisfactorio de habilidades para el trabajo, por lo que se considera necesario optimizar los recursos públicos poniendo énfasis en la certificación de competencias laborales.

### 4.2. Producción y entrega de resultado y servicios

- ✓ Se identificó la necesidad de contar con un plan de trabajo que contenga la distribución de los horarios y frecuencia de impartición de los talleres y cursos.
- ✓ Se identificó que, en algunos casos, los talleres impartidos tenían una asistencia muy baja.

### 4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- ✓ Algunas sugerencias de la encuesta de satisfacción consisten en mejorar los contenidos de los cursos otorgados, para que sirvan como una forma de profesionalizar a las personas usuarias.
- ✓ Se identificó la necesidad de que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que fungen como instructoras de algún taller, así como las personas beneficiarias cuenten con un apoyo para la adquisición de materiales para el desarrollo de sus cursos.

### 4.4. Resultados

- ✓ Como parte de las propuestas de mejora, se identificó la necesidad de que los cursos que se ofrecen se conviertan en opciones para la formación y certificación de competencias laborales, de lo contrario, los resultados que presenta el programa continuarán siendo, en parte, actividades lúdico-deportivas.

## 5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

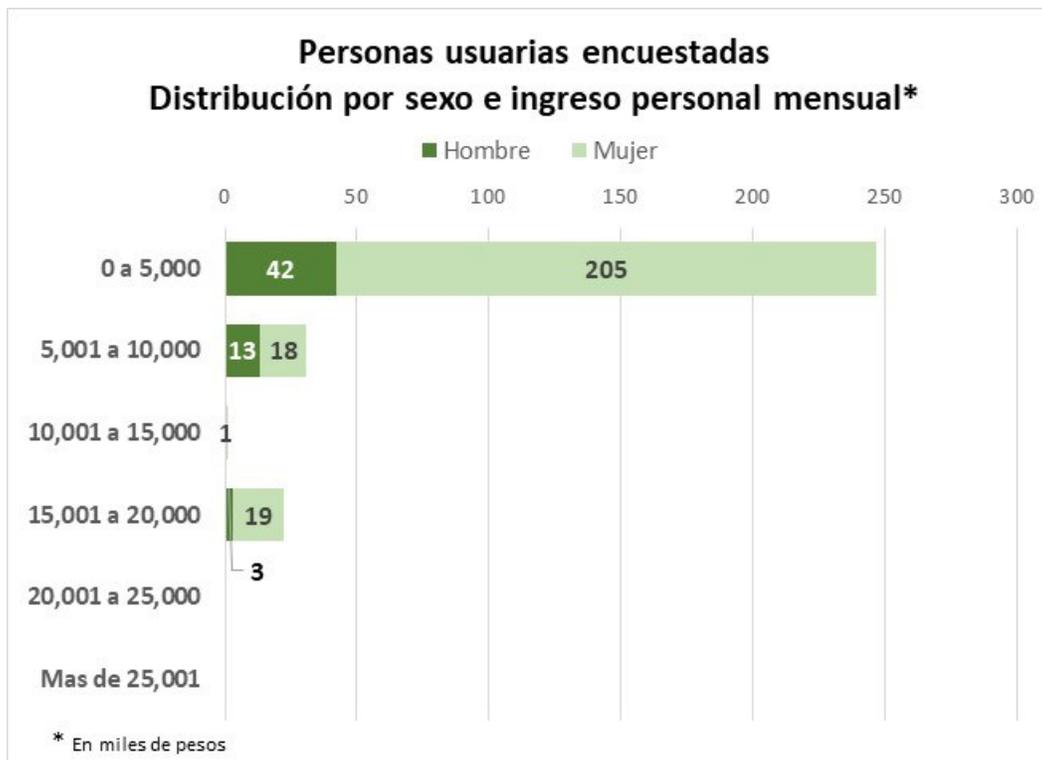
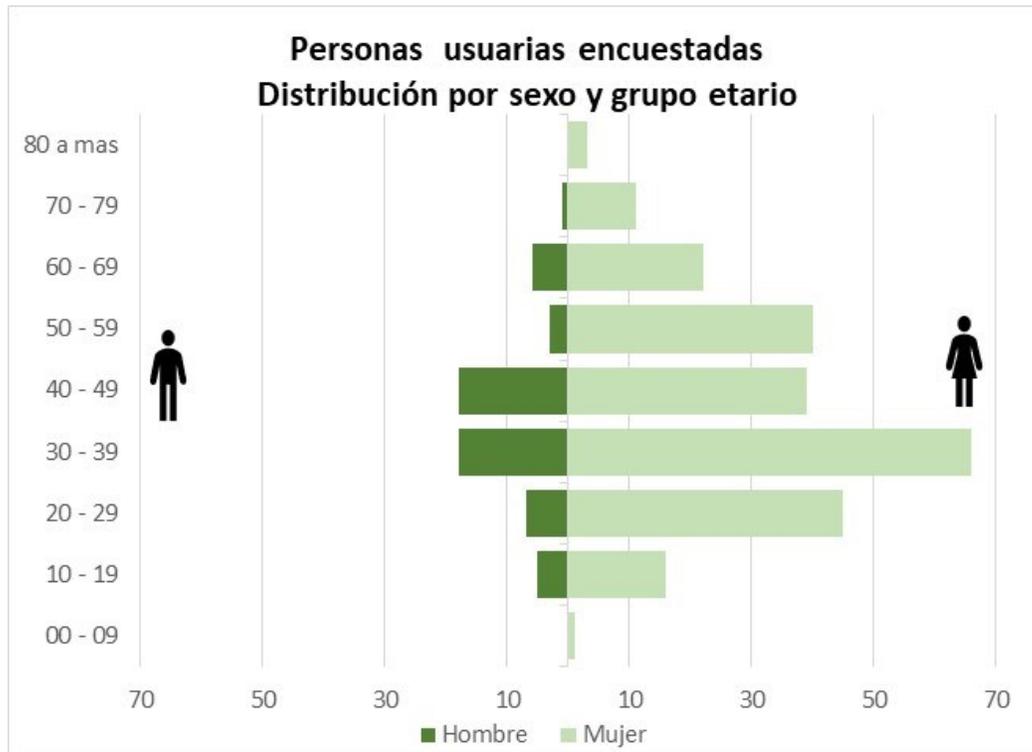
Con base en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción*, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022, el programa social *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, fue incluido en el Anexo 1. *Relación de programas sociales que deberán presentar indicadores de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias en 2023*.

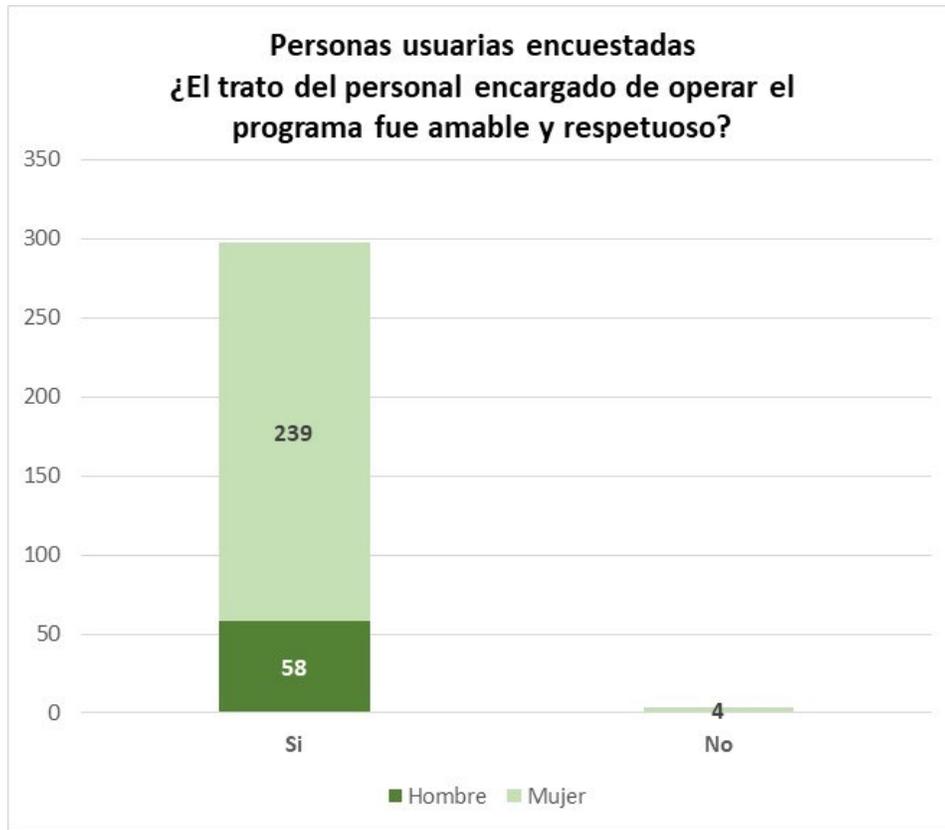
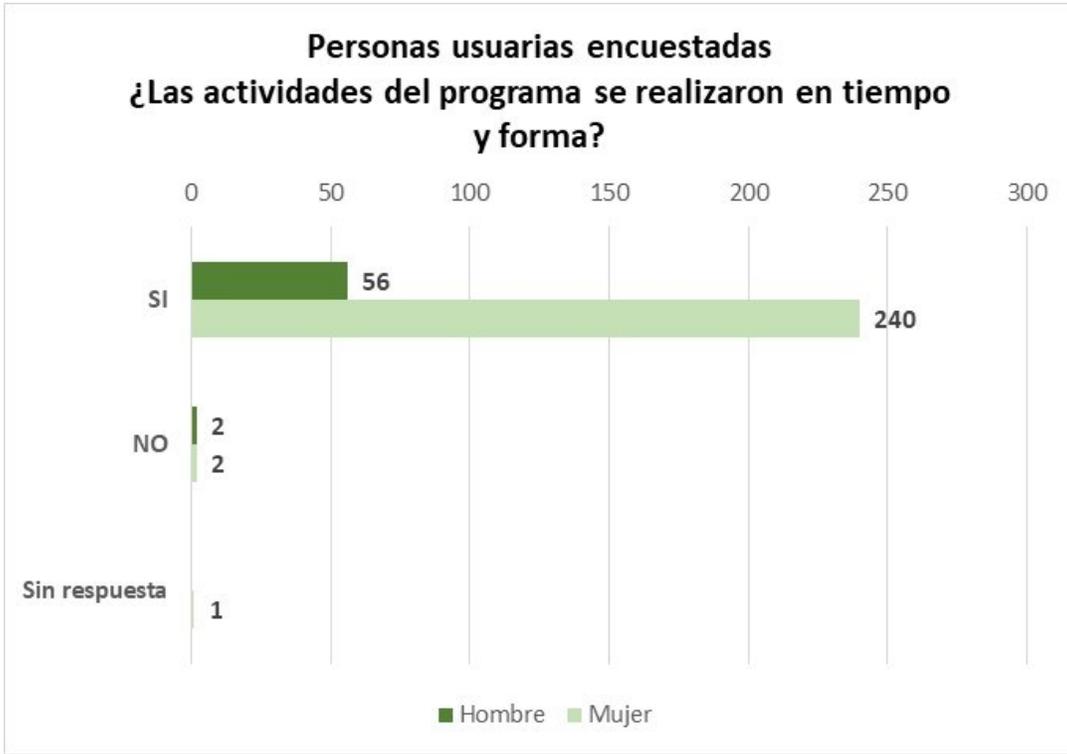
### Sección introductoria.

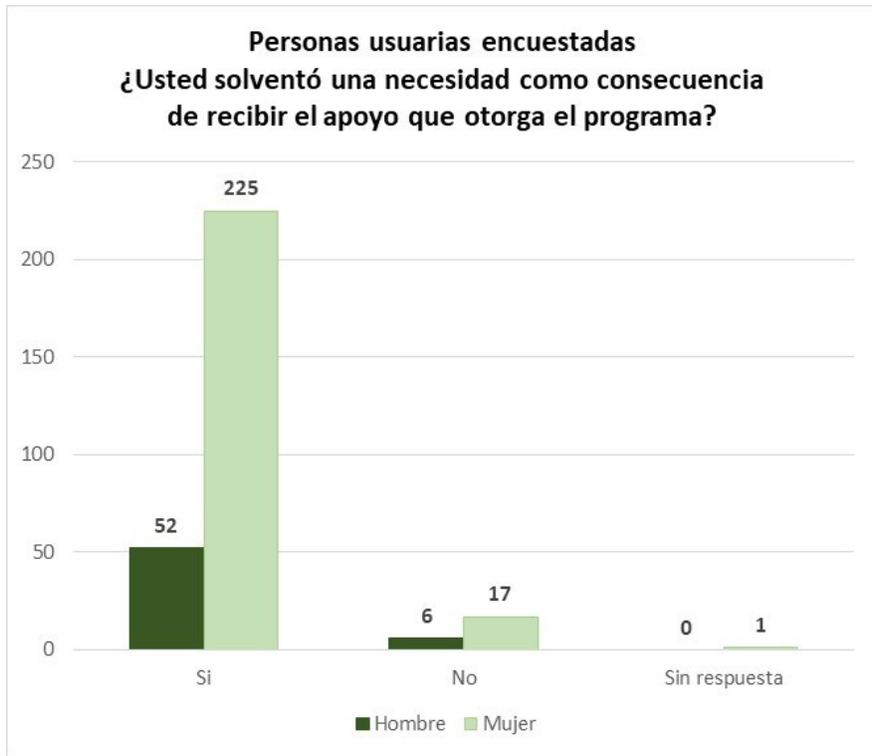
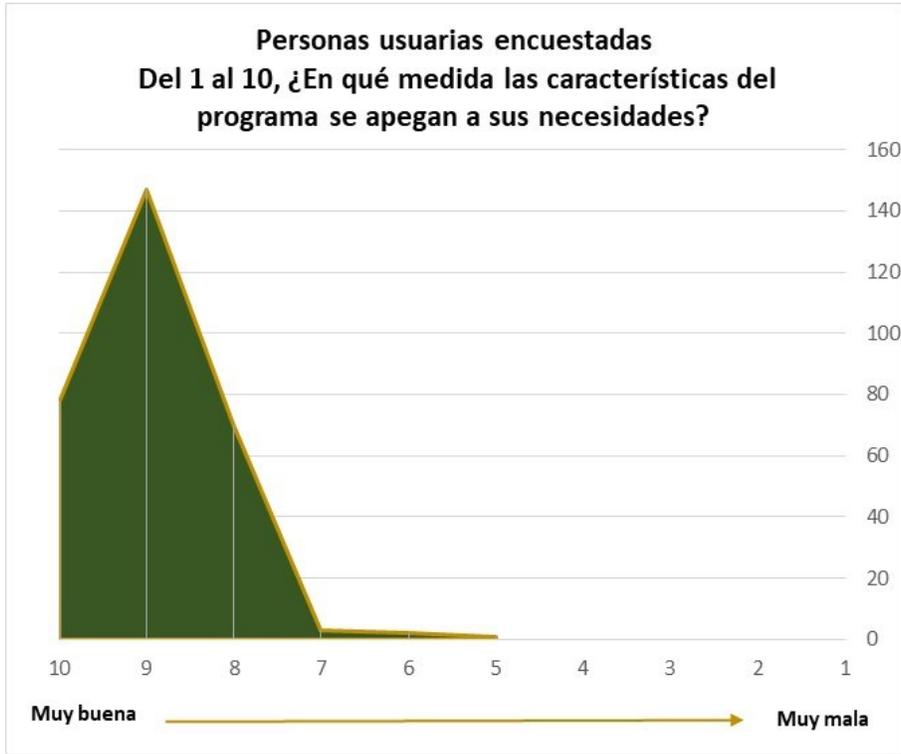
Nombre del programa social: **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social**

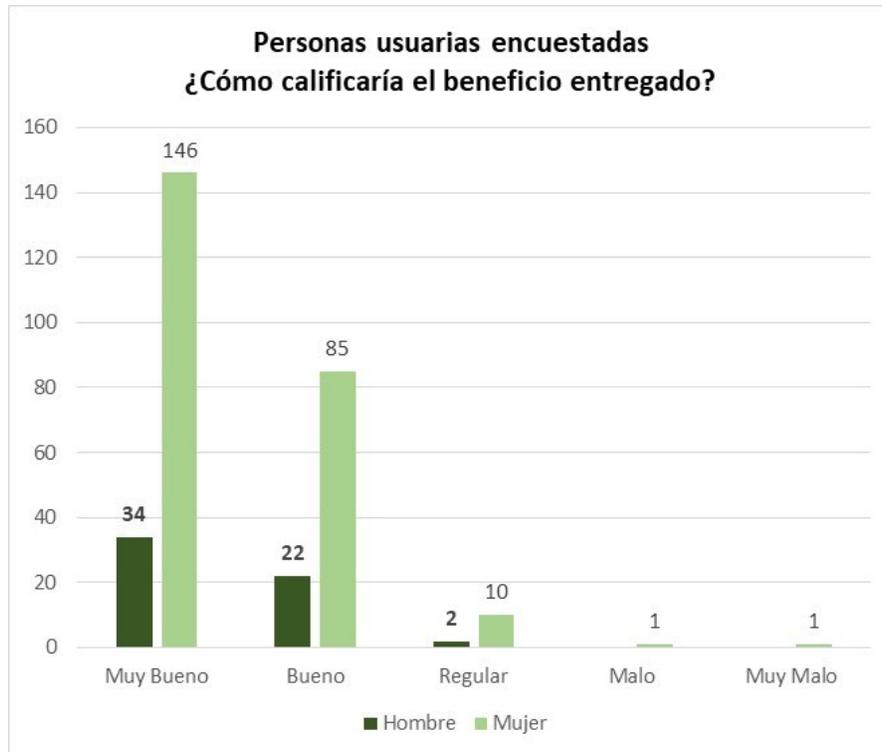
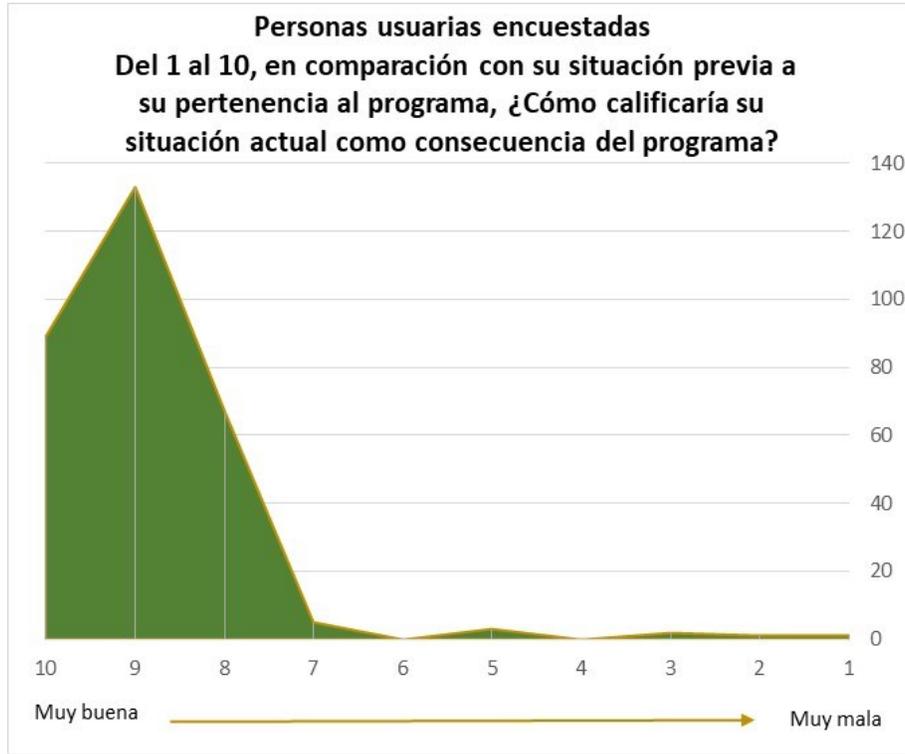
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de beneficiarios
Tamaño final de la muestra	El tamaño de las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de Personas Usuarias será de: 301.
<b>Reporte de Ejecución</b>	
Recursos humanos 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	<b>Octubre - Diciembre</b>
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial domiciliar o 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 de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
<b>Detalle de preguntas llevadas a cabo</b>	
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.	

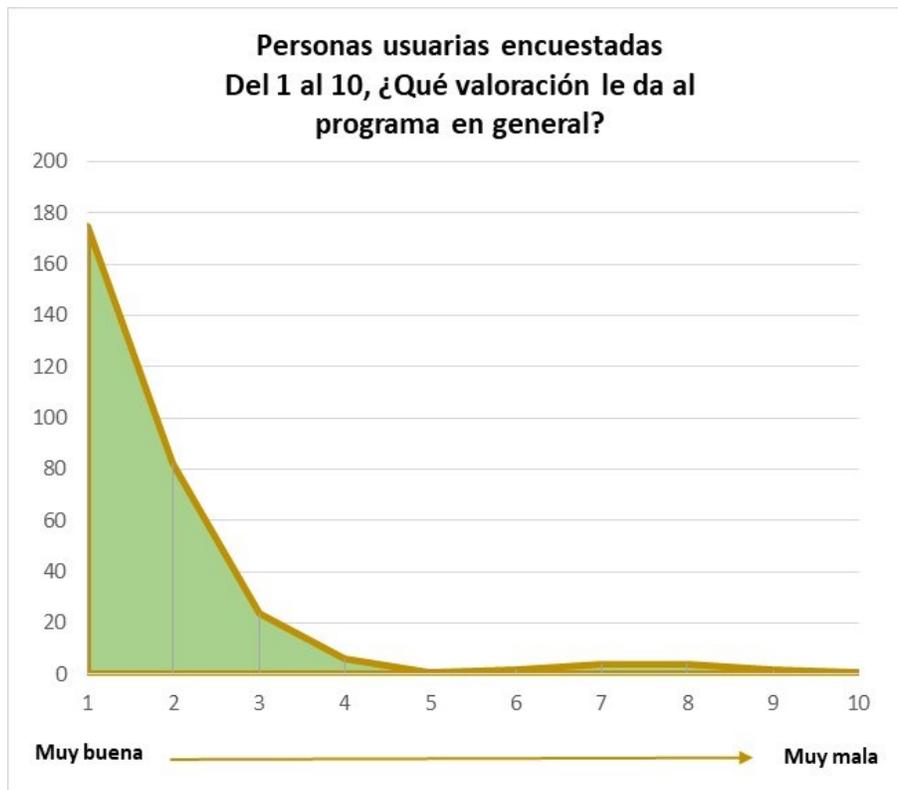
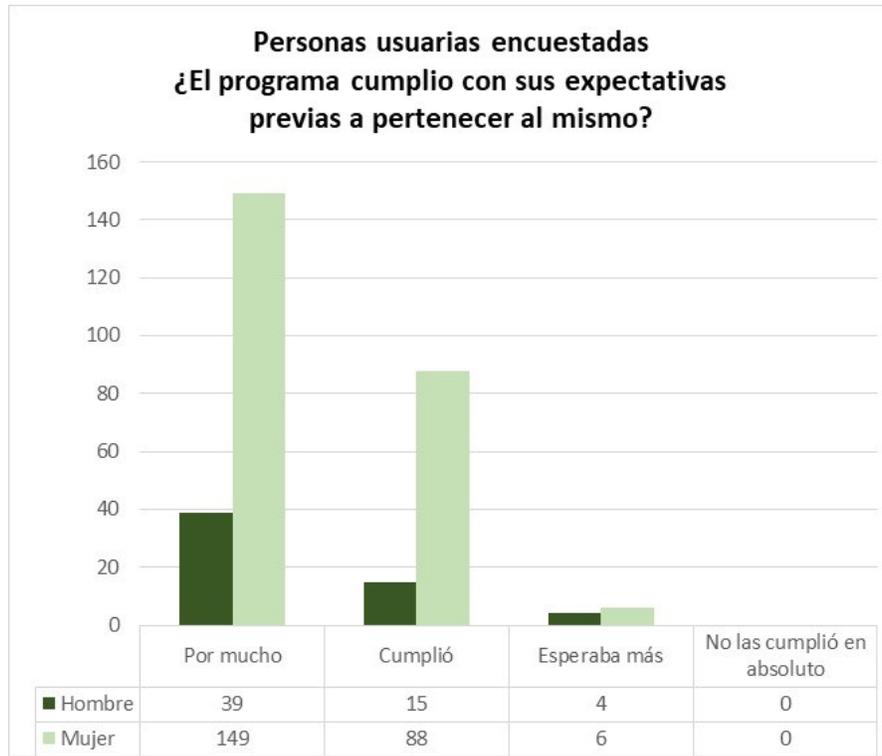
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del programa social.











## 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. Se identificó que la estrategia de cursos y talleres para capacitación laboral y actividades lúdicas impartidos por las personas beneficiarias facilitadoras en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral no permitía un desarrollo satisfactorio de habilidades para el trabajo, por lo que se considera necesario optimizar los recursos públicos poniendo énfasis en la certificación de competencias laborales.	1.1. Reestructurar el programa para considerar la certificación de competencias laborales.	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. Se identificó la necesidad de contar con un plan de trabajo que contenga la distribución de los horarios y frecuencia de impartición de los talleres y cursos.	2.1. Considerar desde el diseño del programa la elaboración de un plan de trabajo que contenga la distribución de los horarios y frecuencia de impartición de los talleres y cursos.	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 que, en algunos casos, los talleres impartidos tenían una asistencia muy baja.	3.1. Incentivar que las personas usuarias puedan tomar cursos en instituciones que desarrollen de manera profesional competencias laborales.	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 que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que fungen como instructoras de algún taller, así como las personas beneficiarias cuenten con un apoyo para la adquisición de materiales para el desarrollo de sus cursos.	4.1. Desde el diseño del programa orientar un presupuesto para que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que fungen como instructoras de algún taller, así como las personas beneficiarias cuenten con un apoyo para la adquisición de materiales para el desarrollo de sus cursos.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Algunas sugerencias de la encuesta de satisfacción consisten en mejorar los contenidos de los cursos otorgados, para que sirvan como una forma de profesionalizar a las personas usuarias.	5.1. Mejorar los contenidos de los cursos otorgados, así como generar acuerdos con instituciones dedicadas a la capacitación laboral para que el programa contribuya a profesionalizar a las personas usuarias y beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
6. Resultados del programa	6.1. Como parte de las propuestas de mejora, se identificó la necesidad de que los cursos que se ofrecen se conviertan en opciones para la formación y certificación de competencias laborales, de lo contrario, los resultados que presenta el programa continuarán siendo, en parte, actividades lúdico-deportivas.	6.1. Reorientar el programa para que las personas usuarias y beneficiarias tengan la opción de desarrollar competencias laborales y puedan certificarlas.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.