



Informe Final

Evaluación Interna 2024 del

Programa Social

Alianzas entre gente grande

Alcaldía Tlalpan, junio de 2024.

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y estrategia metodológica.....	3
3. Módulo de indicadores de resultados.....	4
4. Módulo de análisis cualitativo.....	19
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias	20
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.....	44

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 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de fecha 25 de marzo de 2024, y el Acuerdo CECM/IISO/04/2024 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa Social *Alianzas entre gente grande*, correspondiente al ejercicio 2023.

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 la perspectiva, visión y propuestas de las personas servidoras públicas relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.
- **Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias y Personas Usuarias del programa social**. Que presenta los resultados de la satisfacción de personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, beneficiadas durante 2023.

A partir del establecimiento de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, para detectar 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 considera la información de 2018 a 2023, 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 personas beneficiarias, cuestionarios, entre otros.

2. Objetivo y estrategia metodológica

Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Alianzas entre gente grande*, con base en lo establecido en los "Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 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 planeación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las personas beneficiarias finales, personas usuarias finales 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 (personas usuarias, personas beneficiarias 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, así como la perspectiva de género. Este módulo considera la perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

Finalmente, la evaluación busca identificar información sobre satisfacción de personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, 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 e indicadores del programa social.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Alianzas entre gente grande.*

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

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2013.

3.1.4. Último Año de operación: El programa social continúa operando en el ejercicio 2024.

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General. El programa tiene como objetivo general contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores a través de acciones que fortalezcan las redes sociales, cohesión, hábitos de cuidado y autocuidado como lo establece la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México; así como la promoción de los derechos humanos y de esta manera, lograr un impacto positivo.

Objetivos Específicos.

1. Brindar apoyo económico a 125 personas mayores beneficiarias que se encuentren en condición de vulnerabilidad que demanden cuidados y habiten, preferentemente, en las zonas de bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social;
2. Seleccionar a un grupo de 12 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que implementen actividades del programa social;
3. Brindar acompañamiento, asesorías e información a 1,200 personas usuarias finales de 60 años o más a través de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, en materia jurídica, psicológica y de autocuidado; y
4. Fortalecer la integración de redes sociales mediante el acompañamiento a los colectivos de personas mayores.

3.1.6. Descripción de las estrategias.

Este programa social contribuye a la eliminación de factores de exclusión y discriminación, cerrando las brechas de desigualdad a las personas que están en desventaja social a través de fomentar la equidad social y de género, así como la igualdad en la diversidad, mediante el apoyo orientado a los colectivos de personas mayores conformados mayoritariamente por mujeres y que promuevan la integración de hombres en un porcentaje del 10 al 20% al menos, impulsando así una mayor equidad en los colectivos mediante personas beneficiarias facilitadoras de servicio que promoverán los derechos y ofrecerán acompañamiento para garantizarlos. Asimismo, generar independencia económica a personas mayores.

En los objetivos específicos perseguidos, se pretende consolidar a los colectivos de personas mayores existentes en la Alcaldía Tlalpan, impulsando la participación de más personas mayores a pertenecer a estos grupos y a formar más colectivos buscando fortalecer una red social que los lleve a un envejecimiento saludable y activo.

Para los objetivos generales esperados, se pretende impulsar una cultura sobre la construcción de un modelo de envejecimiento digno, mediante formas de organización colectiva que fomenten redes de apoyo, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de las personas.

3.1.7. Padrón de personas beneficiarias.

- En fecha 13 de marzo de 2024 a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se publicó el enlace electrónico, mediante el cual se puede consultar y descargar el padrón de personas beneficiarias del programa social, correspondiente al ejercicio fiscal 2023

<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/padron-de-beneficiarios-del-programa-social-alianzas-entre-gente-grande-2023/>

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 262330S23515023044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2023 por capítulo de gasto:

Se presenta el presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 desglosado por capítulo de gasto, a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023		2022		2021		2020		2019		2018	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000												
2000												
3000												
4000	2,500,000.00	2,496,991.00	2,000,000.00	1,993,370.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00
Total	2,500,000.00	2,496,991.00	2,000,000.00	1,993,370.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,035,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00
Total (en porcentaje)		99.87%		99.66%		100%		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. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2018 y 2023.

Es de señalar que la información presentada en este numeral (Información Presupuestal) fue corroborada por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Tlalpan.

Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Personas Beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta*	Variación porcentual*
2023	Apoyos económicos entregados a personas mayores que estén en condiciones de Vulnerabilidad.	12	11	125	4	2,500,000.00	500,000.00	25%
2022	Apoyos económicos entregados a personas mayores que estén en condiciones de vulnerabilidad.	12	10	100	5	1,993,370	-6,630	-0.34%
2021	Apoyos económicos entregados a los colectivos de personas mayores de 60 años	20	10	80	1	2,000,000	965,000.00	93.24%
2020	Apoyo económico para el desarrollo de procesos de inclusión social y fortalecimiento de autonomía entregado	2	11	74	1	1,066,050	0.00	0.00%
2019	Apoyo económico para el proceso de inclusión social y fortalecimiento de la autonomía entregado	2	11	74	1	1,035,000	35,000.00	3.50%
2018	Apoyo económico para el desarrollo de actividades sociales recreativas y/o productivas	2	11	70	1	1,000,000	0.00	0.00%

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa de 2018 a 2019 el presupuesto tuvo un incremento del 3.50 % y el número de facilitadores se mantuvo igual. Para el ejercicio 2020 no hubo variaciones respecto al año inmediato anterior y el número de facilitadores se mantuvo igual. Para el ejercicio 2021 hubo una variación del 93.24% sobre el presupuesto y el número de personas beneficiarias facilitadoras pasó de 2 a 20. Para el ejercicio 2022 el número de personas beneficiarias facilitadoras disminuyó de 20 a 12 y hubo variación de -0.34% sobre el presupuesto ejercido. En 2023 hubo un incremento de 25% en el presupuesto respecto al año 2022.

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 describen el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado; estos indicadores provienen de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), contenida en las reglas de operación del programa social.

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: Promover la participación y el Desarrollo Social de personas mayores de la población de la Alcaldía Tlalpan mediante apoyos económicos y actividades ocupacionales.

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. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Frecuencia de Medición: Quinquenal.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 0.83

Año de Línea Base: 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	0.83	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores de 2018 a 2021 no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro. Para el caso de 2023, no hubo variación respecto a 2022.
2022	0.83	
2021	7.20%	
2020	80.00%	
2019	Sin información	
2018	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 personas de 60 años o más en situación de pobreza y que presentan carencia por acceso a la seguridad social.

Descripción: Las personas de 60 años o más de la Alcaldía Tlalpan reciben apoyos económicos y actividades ocupacionales que les permiten mejorar su calidad de vida.

Método de cálculo: (Número de personas de 60 años o más atendidas por el programa / Número de personas de 60 años integrantes de colectivos registrados) * 100

Frecuencia de Medición: Trimestral.

Sentido del indicador: Nominal.

Línea Base: 25%.

Año de Línea Base: 2023.

Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2023

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	25%	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
2022	100%	
2021	52.9%	
2020	99%	
2019	80%	
2018	Sin información	

3.3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2018 a 2023, 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 la 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 125 personas mayores de 60 años en estado de vulnerabilidad preferentemente residentes de colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan. b) Seleccionar a 12 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social. c) Atender a 1,200 personas usuarias finales de 60 años o más, con asesorías, información jurídica, psicológica y acompañamiento sobre el autocuidado y cuidado de las personas mayores a través del acompañamiento y talleres brindados a colectivos registrados en la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Población Adulta Mayor.	a) Se benefició a 127 personas mayores de 60 años en estado de vulnerabilidad preferentemente residentes de colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan. * b) Se seleccionó a 13 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social. ** c) Se atendió a 1,200 personas usuarias finales de 60 años o más, con asesorías, información jurídica, psicológica y acompañamiento sobre el autocuidado y cuidado de las personas mayores a través del acompañamiento y talleres brindados a colectivos registrados en la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Población Adulta Mayor

**Se presentaron bajas de personas beneficiarias que fueron sustituidas.*

***Durante la operación del programa se realizaron altas y bajas de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de acuerdo con lo descrito en el numeral 8.2 de las reglas de operación del programa.*

3.4.2. Montos entregados.

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinador(a)	1	11	10,000.00	110,000.00	110,000.00	4.40%
Enlace	1	11	9,500.00	104,500.00	104,500.00	4.20%
Gestores(as)	8	11	7,000.00	616,000.00	616,000.00	24.60%
Trabajadores(as) sociales	2	11	7,500.00	165,000.00	165,000.00	6.60%
Personas Beneficiarias	125	4	3,009.00	12,036.00	1,504,500.00	60.2%
	137				2,500,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2022

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Coordinador	1	10	10,000.00	100,000.00	100,000.00	5.00%
Capacitador	1	10	9,500.00	95,000.00	95,000.00	4.75%
Gestores	10	10	7,000.00	70,000.00	700,000.00	35.00%
Personas Beneficiarias	100	5	2,210.00	11,050.00	1,105,000.00	55.25%
	112				2,000,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2021

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivo A	5	1	17,000.00	17,000.00	85,000.00	4.25%
Colectivo B	6	1	16,000.00	16,000.00	96,000.00	4.80%
Colectivo C	7	1	14,000.00	14,000.00	98,000.00	4.90%
Colectivo D	7	1	13,000.00	13,000.00	91,000.00	4.55%
Colectivo E	20	1	12,000.00	12,000.00	240,000.00	12.00%
Colectivo F	35	1	10,000.00	10,000.00	350,000.00	17.50%
Coordinador	1	10	9,000.00	90,000.00	90,000.00	4.50%
Capacitador	1	10	8,000.00	80,000.00	80,000.00	4.00%
Enlaces	3	10	7,500.00	75,000.00	225,000.00	11.25%
Gestores	15	10	4,300.00	43,000.00	645,000.00	32.25%
	100				2,000,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2020

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivo	5	1	17,000.00	17,000.00	85,000.00	8.21%
Colectivo	6	1	16,000.00	16,000.00	96,000.00	9.28%
Colectivo	7	1	14,000.00	14,000.00	98,000.00	9.47%
Colectivo	21	1	12,000.00	12,000.00	252,000.00	24.35%
Colectivo	35	1	10,000.00	10,000.00	350,000.00	33.82%
Coordinador de programa	1	11	8,000.00	88,000.00	88,000.00	8.50%
Apoyo técnico	1	11	6,000.00	66,000.00	66,000.00	6.38%
	76				1,035,000.00	100%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2019

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivo	5	1	17,000.00	17,000.00	85,000.00	8.21%
Colectivo	6	1	16,000.00	16,000.00	96,000.00	9.28%
Colectivo	7	1	14,000.00	14,000.00	98,000.00	9.47%
Colectivo	21	1	12,000.00	12,000.00	252,000.00	24.35%
Colectivo	35	1	10,000.00	10,000.00	350,000.00	33.82%
Coordinador de programa	1	11	8,000.00	88,000.00	88,000.00	8.50%
Apoyo técnico	1	11	6,000.00	66,000.00	66,000.00	6.38%
	76				1,035,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2018

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivo	5	1	18,000.00	18,000.00	90,000.00	9.00%
Colectivo	6	1	16,000.00	16,000.00	96,000.00	9.60%
Colectivo	7	1	14,000.00	14,000.00	98,000.00	9.80%
Colectivo	21	1	12,000.00	12,000.00	252,000.00	25.20%
Colectivo	31	1	10,000.00	10,000.00	310,000.00	31.00%
Coordinador de programa	1	11	8,000.00	88,000.00	88,000.00	8.80%
Apoyo técnico	1	11	6,000.00	66,000.00	66,000.00	6.60%
	72				1,000,000.00	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 personas beneficiarias 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	Población objetivo					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Que sufre el problema público o necesidad	2,000	2,100	2,100	3,250	1,200	4,800
Registrada en el Padrón	73	76	76	106	113	139*
Personas usuarias	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	1,200	1,200
Evolución	3.65%	3.61%	3.61%	3.26%	9.41%	2.9%

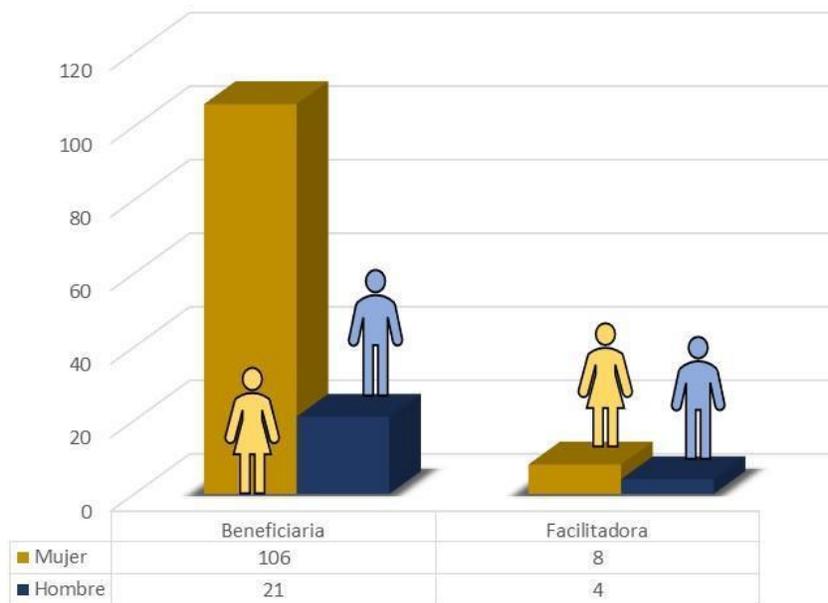
* Se excedió lo programado debido a los movimientos de altas y bajas de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras.

El programa presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registran en padrón de personas beneficiarias son sólo las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios. En el ejercicio 2023 se atendió a 1,200 personas usuarias y a 139 personas beneficiarias, respecto al número de población objetivo (4,800), lo que reflejó un 27.9% de cobertura.

3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

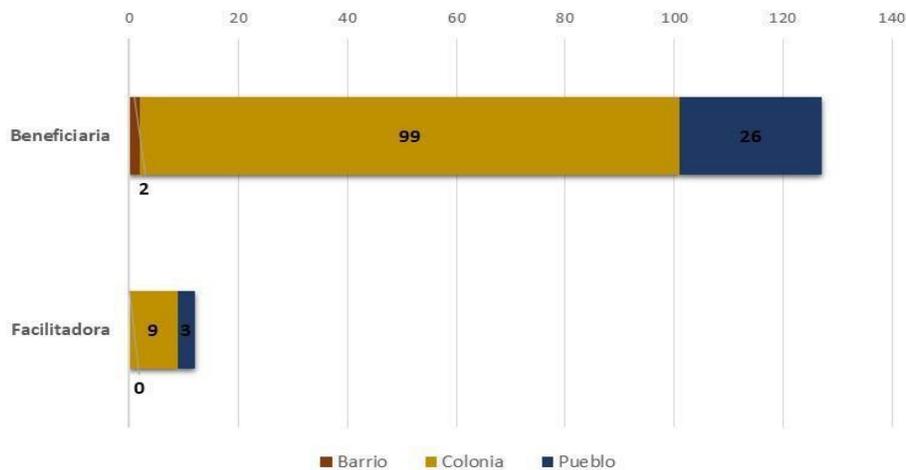
- a) Distribución por sexo.
- b) Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).

Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por sexo y residencia en la alcaldía Tlalpan

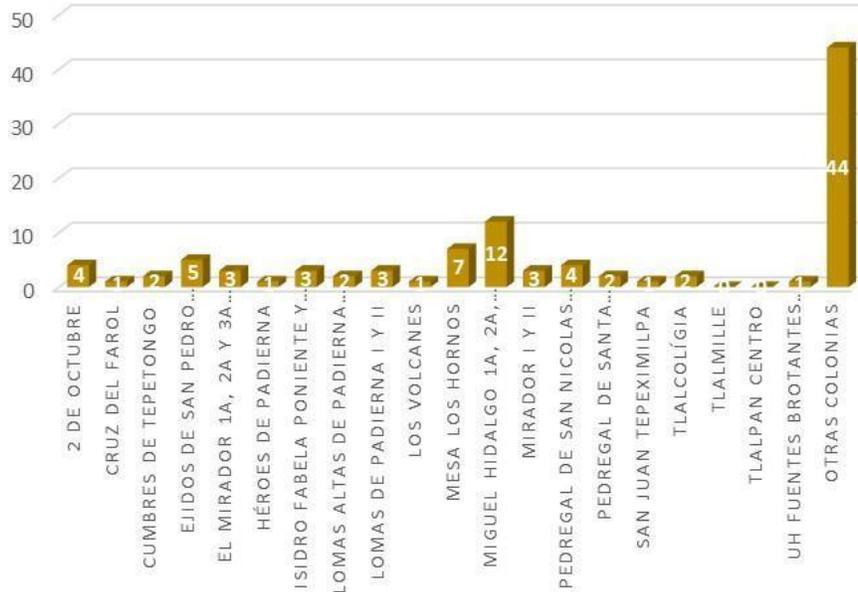


- c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

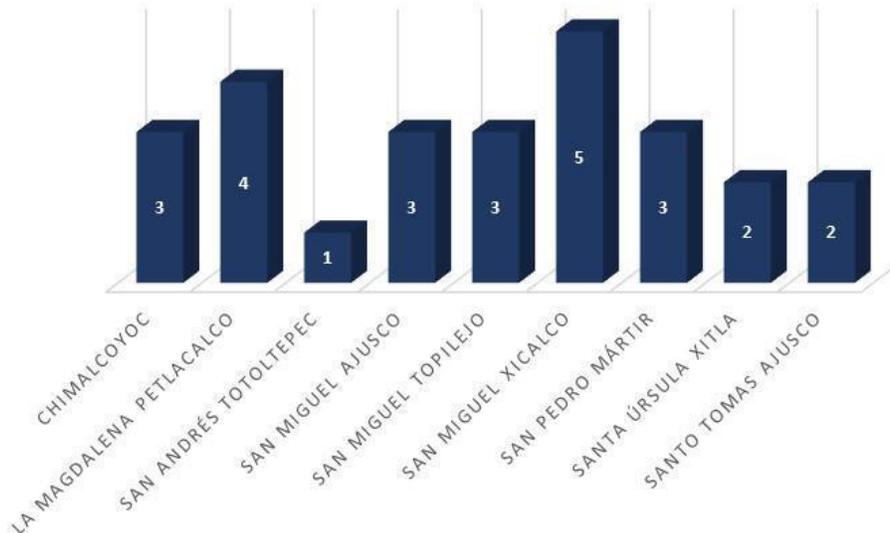
Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



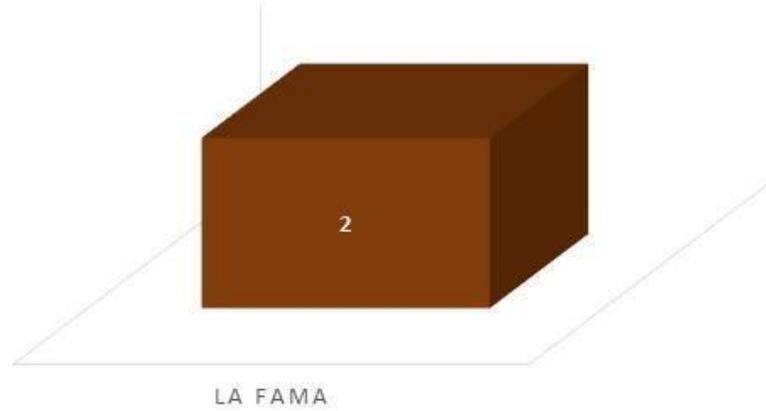
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



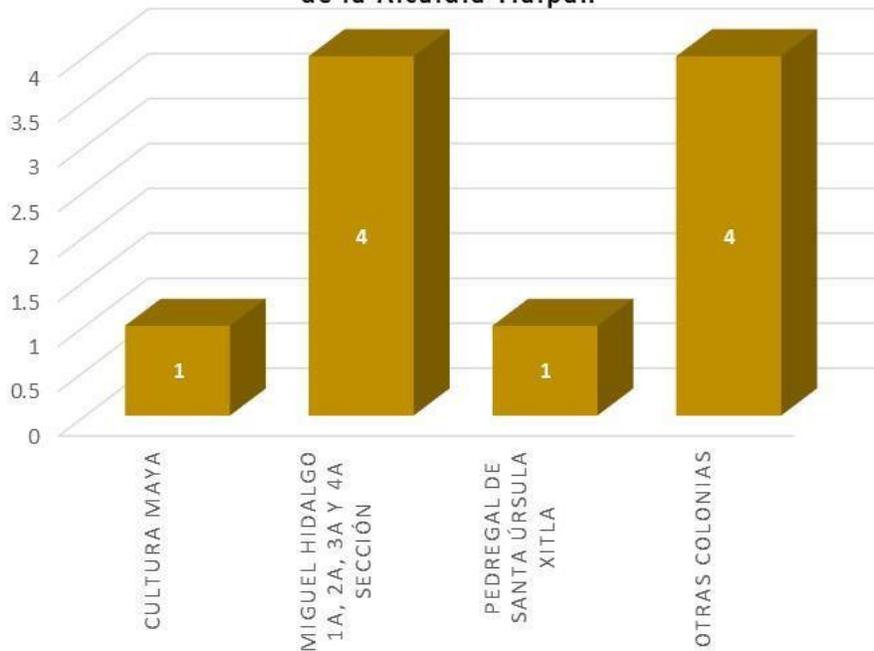
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan



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



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

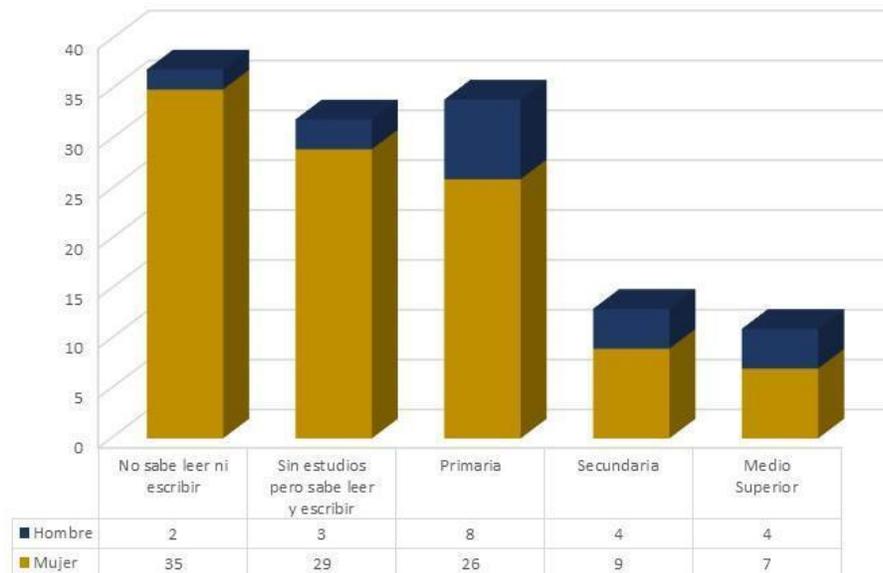


Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan

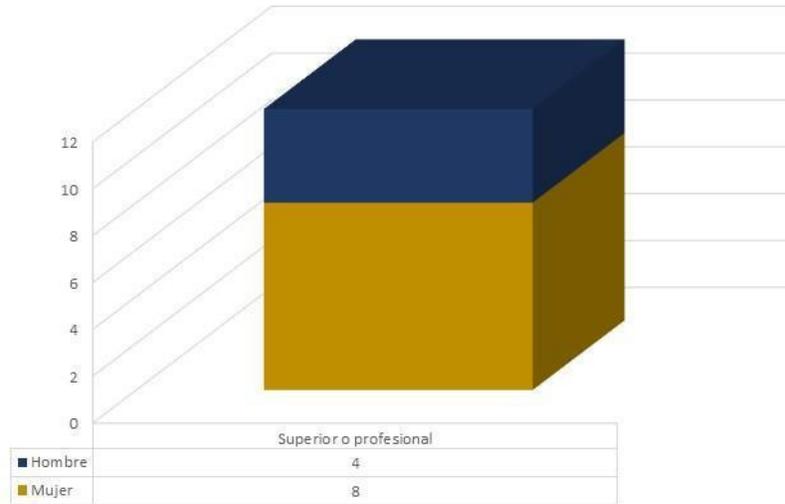


d) Distribución por nivel de escolaridad.

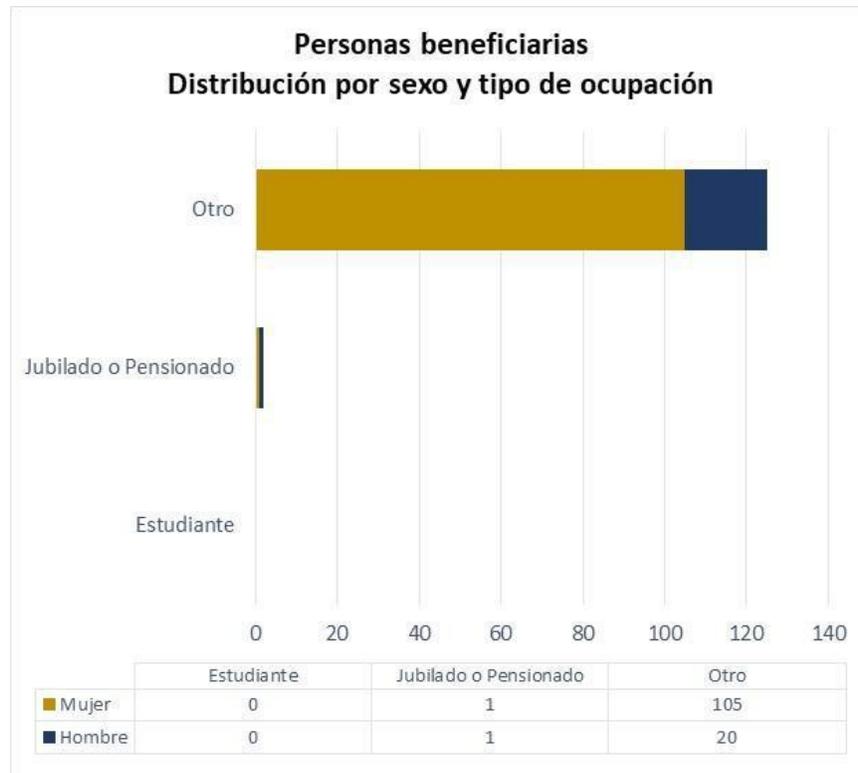
Personas beneficiarias
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

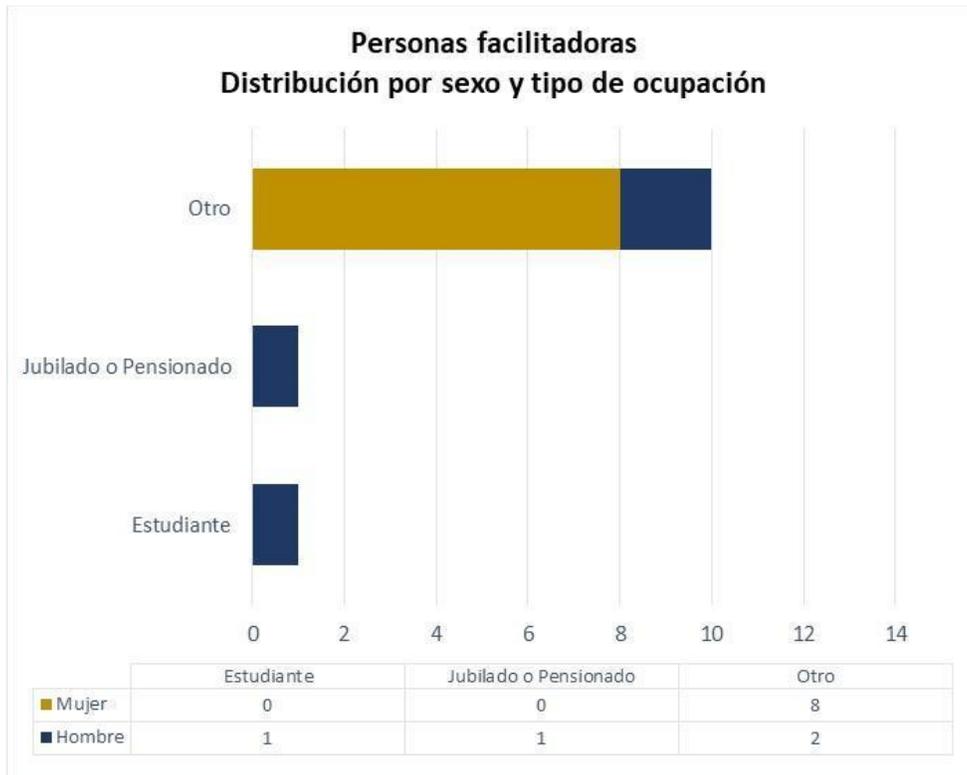


Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

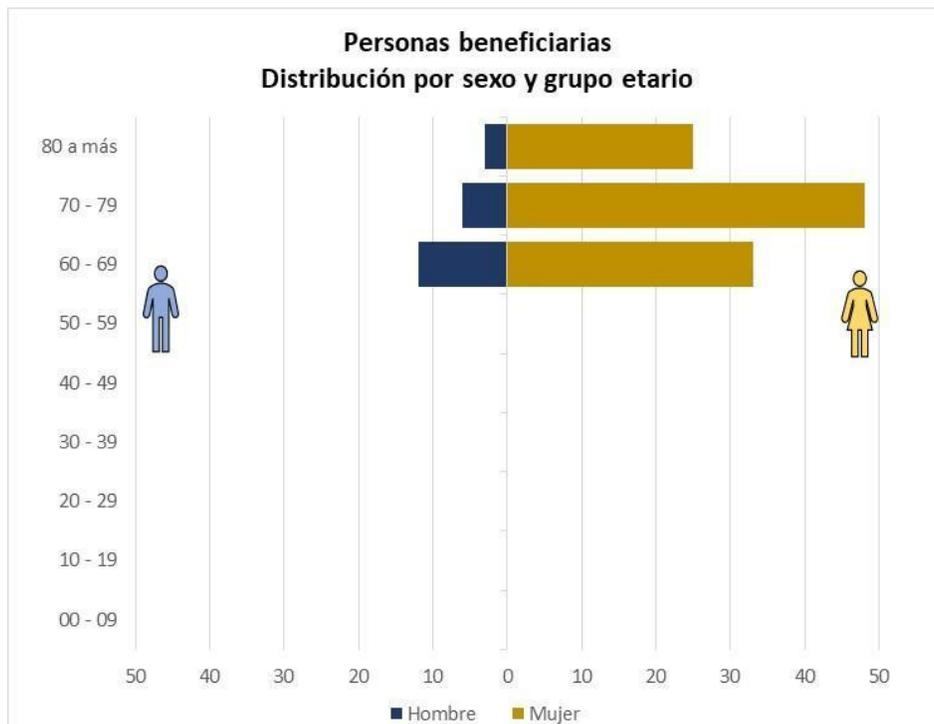


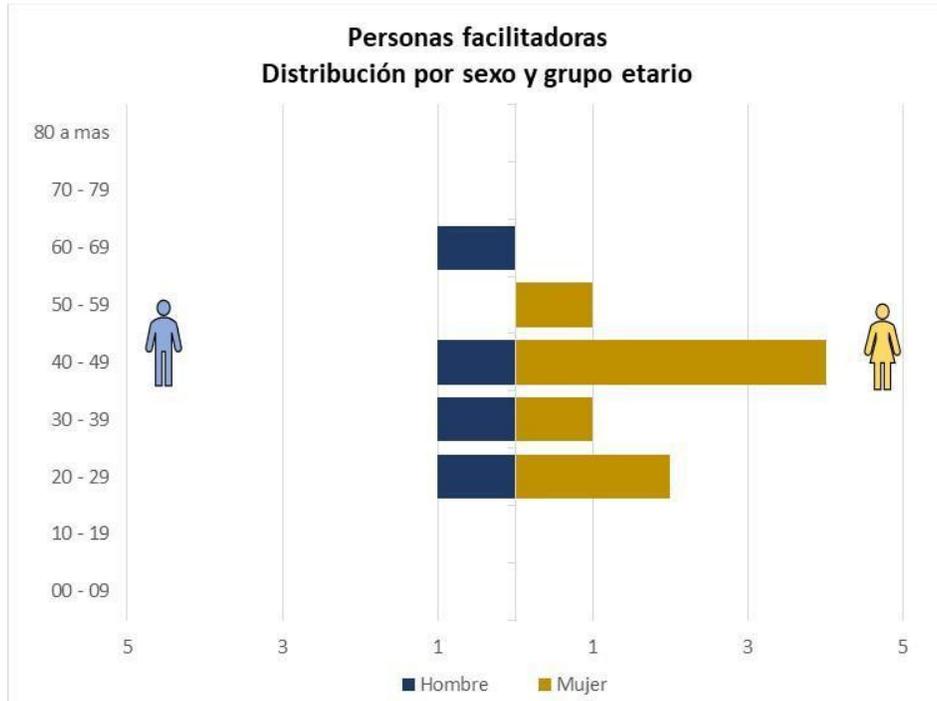
e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.



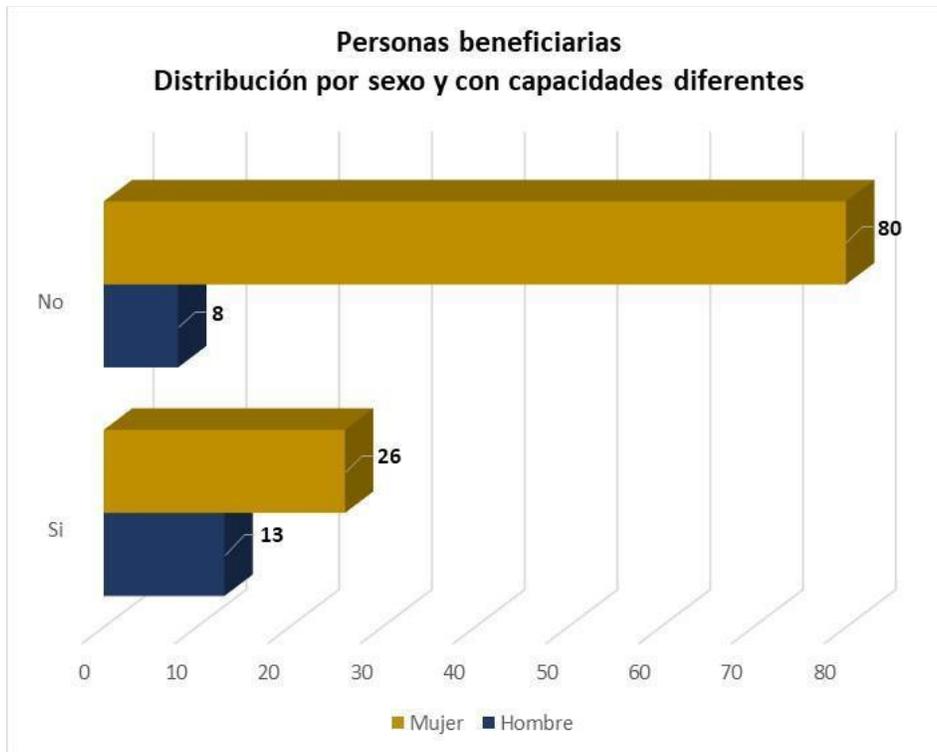


f) Distribución por grupos de edad.





g) Distribución por personas con capacidades diferentes.



4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación, se aplicaron los cuestionarios a tres tipos de personas vinculadas al programa social: directivas, operativas y de planeación. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia relevantes, que a continuación se describen:

4.1. Diagnóstico y planeación

- Se observa que los procesos de planeación y diagnósticos son adecuados.
- Con base en los registros administrativos, 9 de cada 10 personas atendidas son mujeres, por lo que se ha priorizado la atención de las mujeres.

4.2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios.

- Como parte de la mejora de procesos, se adoptó la figura de persona tutora de las personas adultas, que acude acompañándolas o en su lugar, en caso de que la persona beneficiaria ya esté imposibilitada en su movilidad.
- Asimismo, la difusión se realizó en los colectivos ya establecidos, lo que permitió una mayor difusión de las actividades y acciones en las redes de apoyo de personas mayores.
- En relación con el presupuesto, se observó un aumento, lo que permitió aumentar el número de personas beneficiarias.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- Como parte de los avances en los mecanismos de seguimiento y monitoreo, se agregó una persona trabajadora social como personas beneficiaria facilitadora de servicios, lo que permitió atender de mejor manera a las personas beneficiarias.
- Se considera que los indicadores de resultados son adecuados, sin embargo, para fortalecer la perspectiva de género se sugiere añadir un indicador que permita conocer la atención de hombres y mujeres.

4.4. Resultados

- Se identificó que el programa ha logrado atender a la población que se propuso como meta;
- Se identificó la necesidad de incluir talleres sobre el acceso a las mujeres mayores a una vida libre de violencia.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

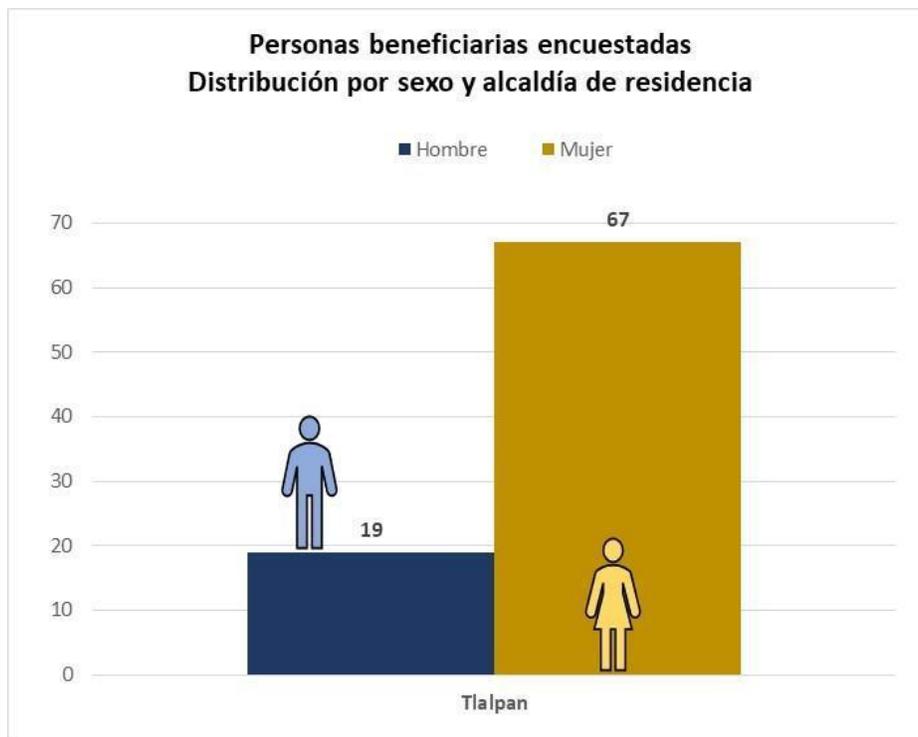
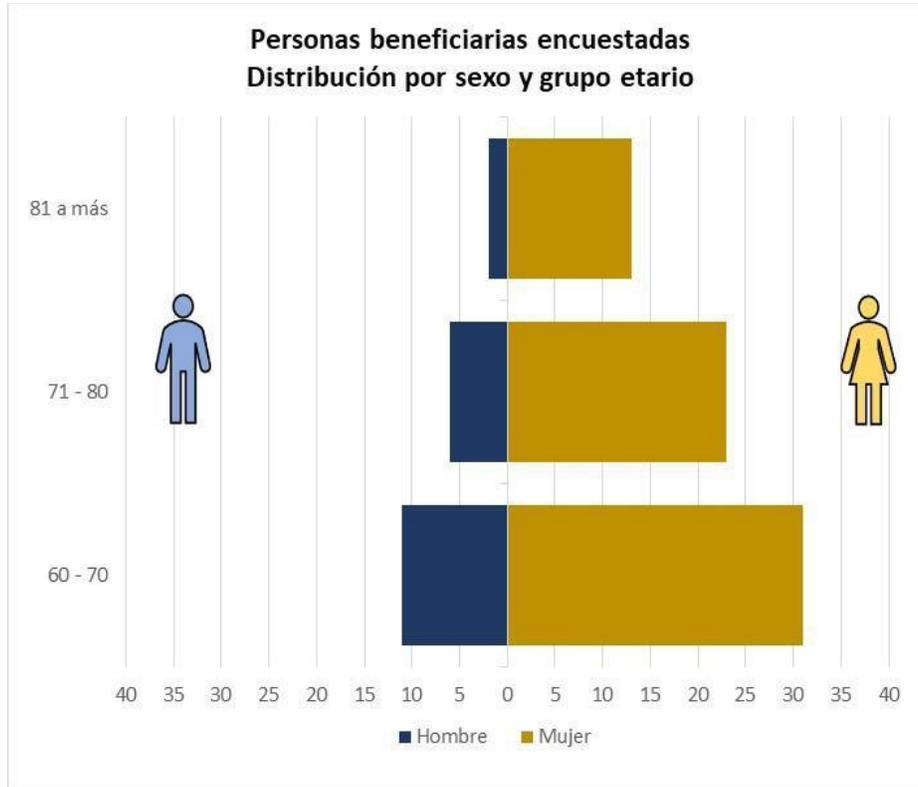
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad 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.

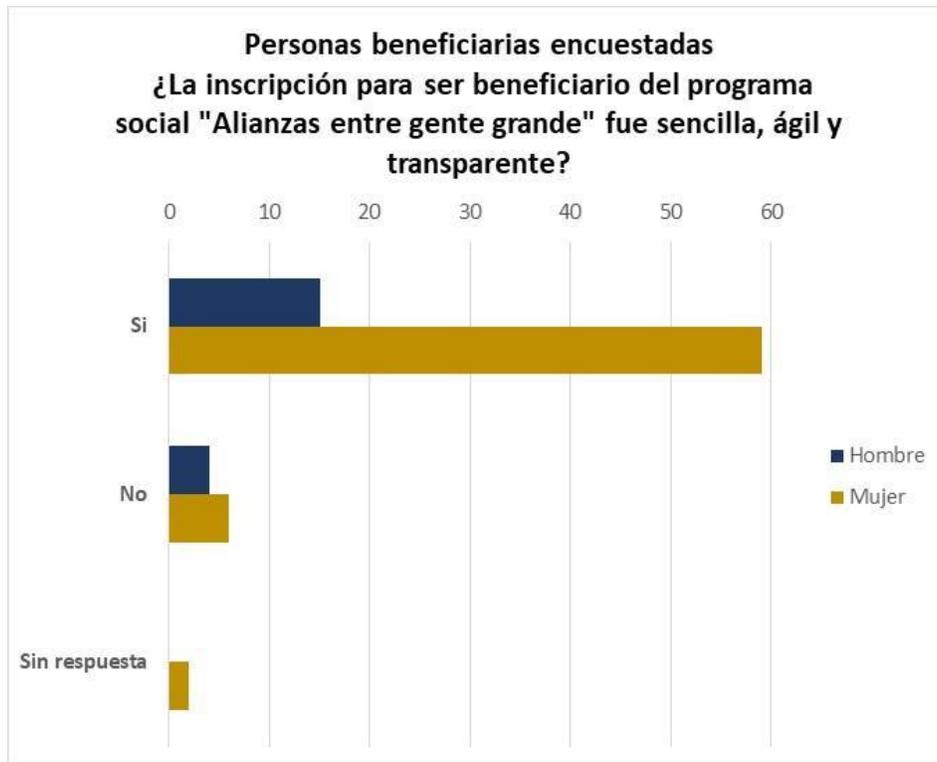
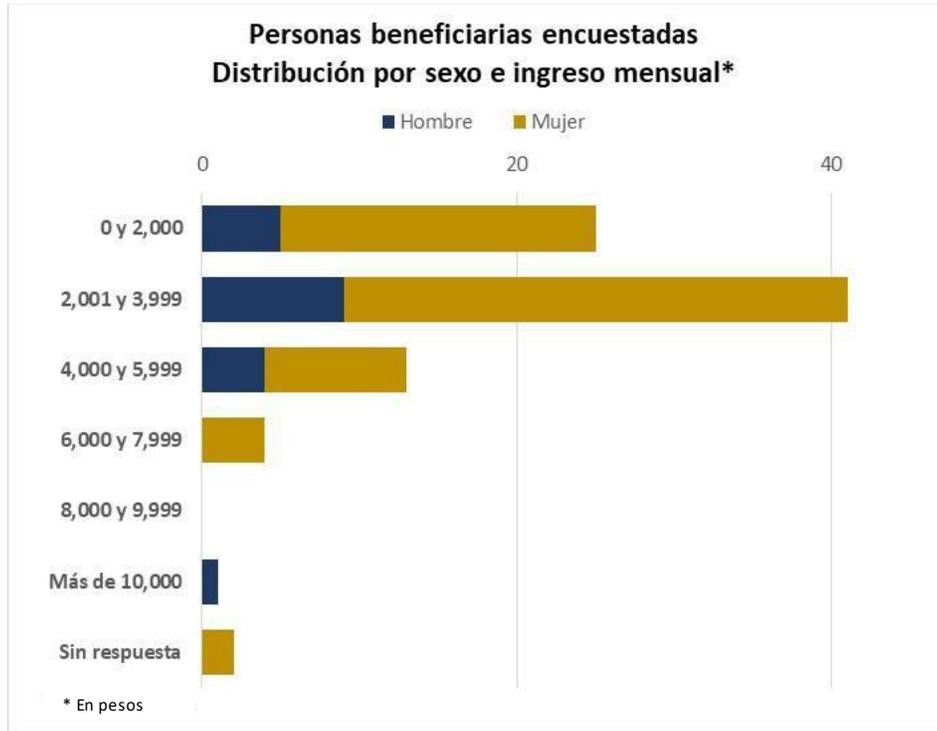
Sección introductoria.

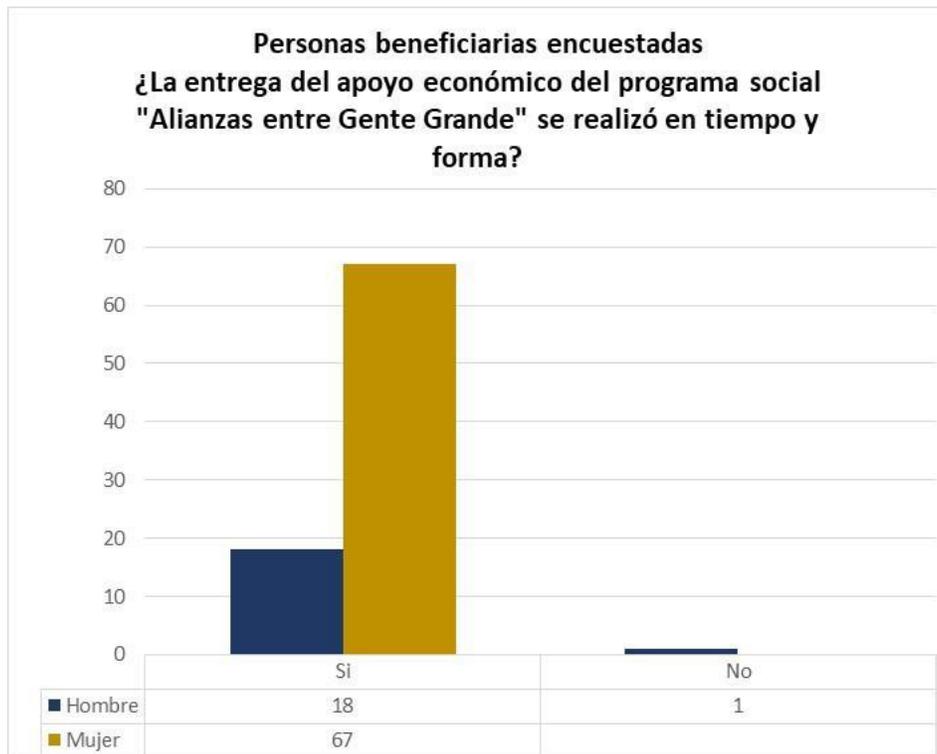
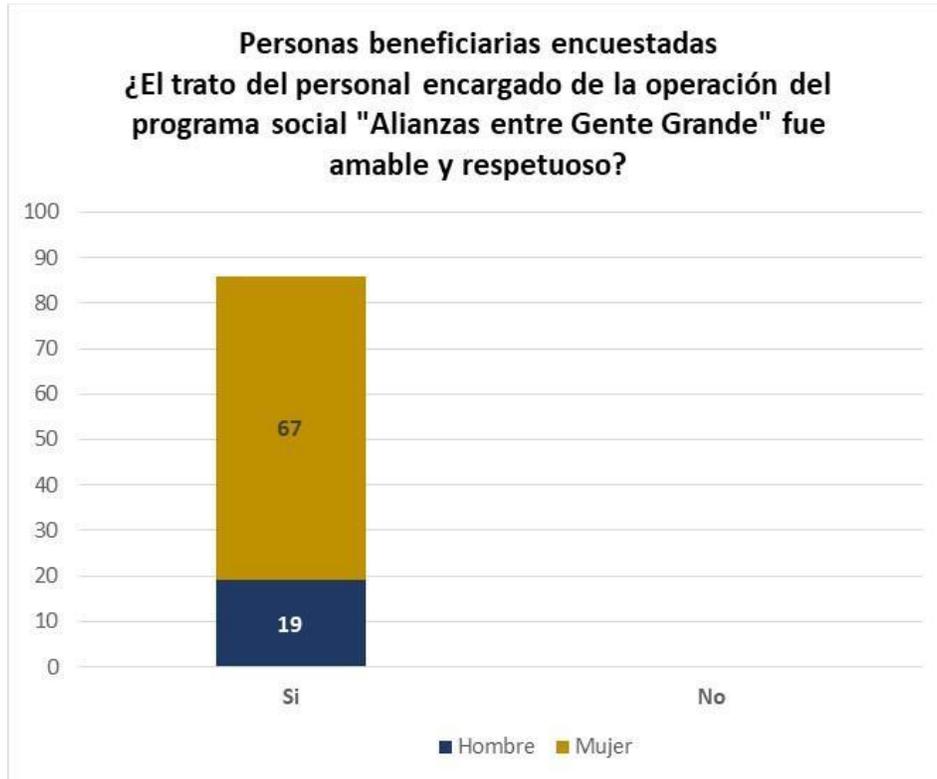
Nombre del programa social: **Alianzas entre gente grande**

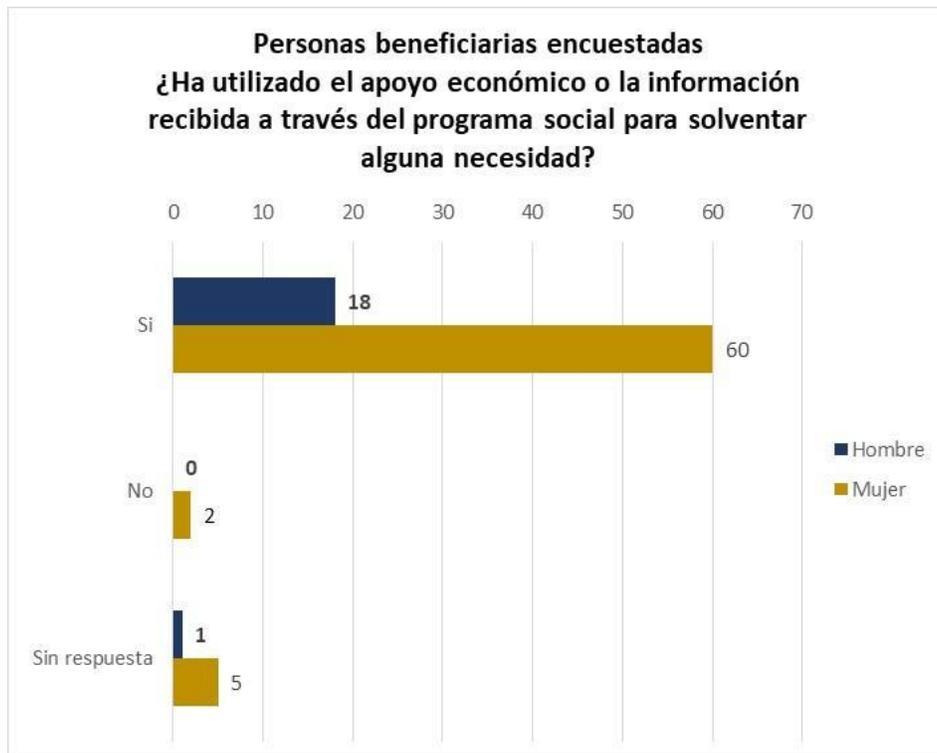
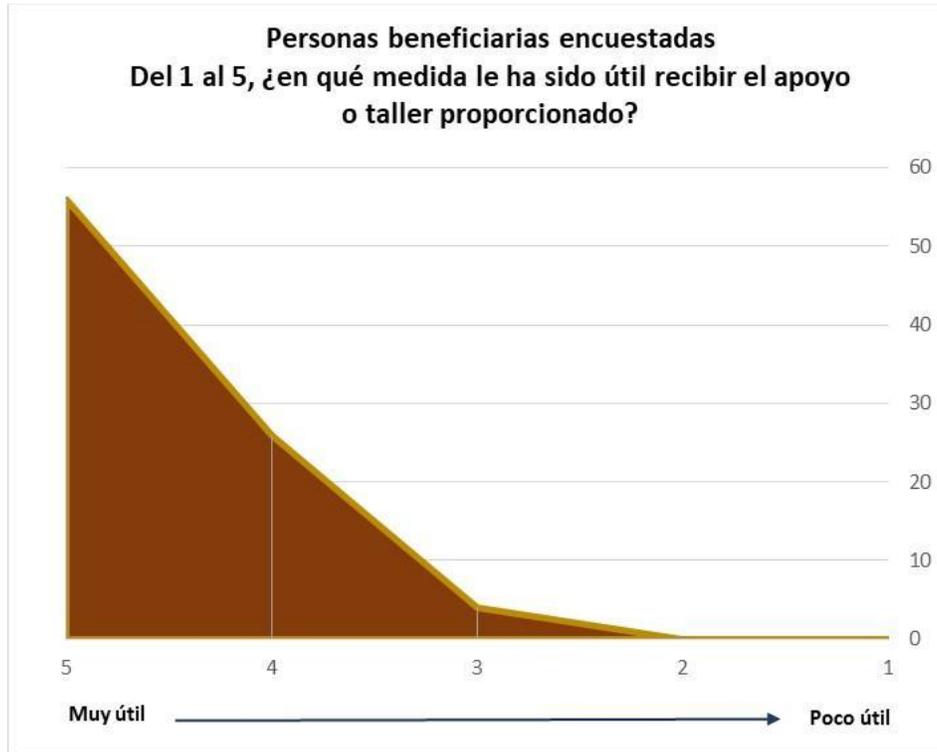
Estrategias de muestreo empleada	Sistemático, se seleccionó un elemento de la población a intervalos regulares, debido a que este programa cuenta con un padrón de personas beneficiarias.
Tamaño final de la muestra	El tamaño de la muestra se calculó con un intervalo de confianza de 90%. Se tomó una población 225 Personas Usuaris; 86 Personas Beneficiarias y 12 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio.
Reporte de ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requeriría recursos humanos adicionales, debido a que la aplicación, calificación e interpretación está a cargo del personal de estructura de la Dirección de Desarrollo Social.
Recursos materiales empleados	Se hizo uso de dispositivos móviles y acceso a internet, no es un requerimiento adicional, debido a que se cuenta con ello.
Periodo de trabajo	Octubre - Diciembre
Lugares de intervención	La encuesta se aplicó de dos maneras: vía telefónica y 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 Usuaris	Se aplicó vía telefónica y presencial, la captura de las encuestas se realizó en un formato de Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo con los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, en el primer bloque de preguntas se consideraron las 15 preguntas sugeridas en estos lineamientos. Esta encuesta se divide en los siguientes módulos: Socioeconómicas, Calidad de gestión, Calidad del beneficio, y Satisfacción. En el segundo bloque se contemplan preguntas relacionadas directamente con el programa enfocadas en conocer la opinión de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	

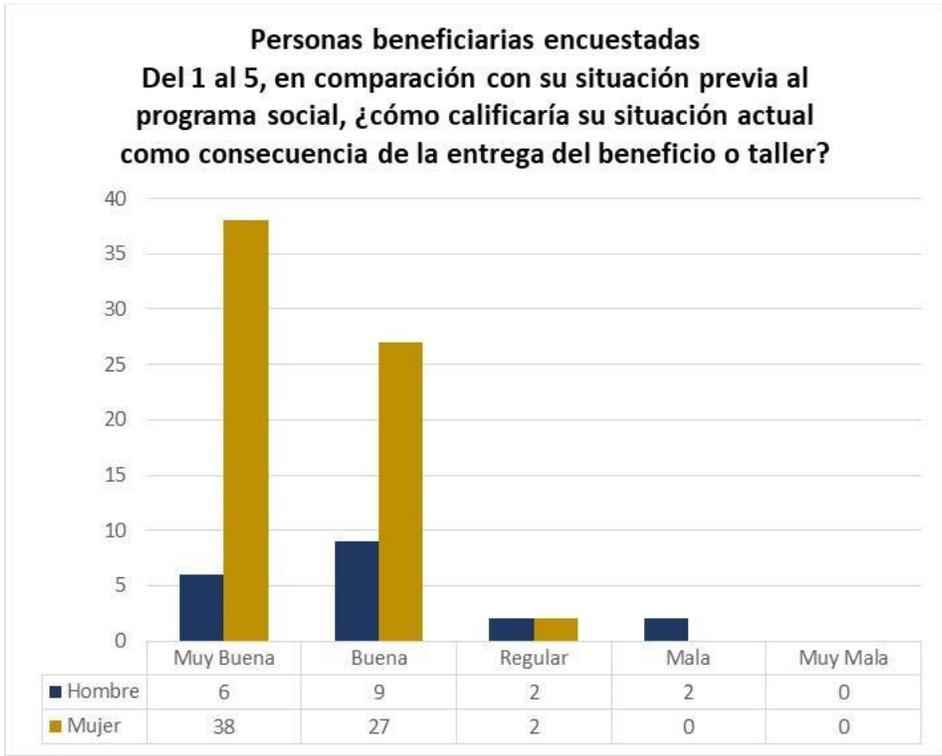
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del programa social.



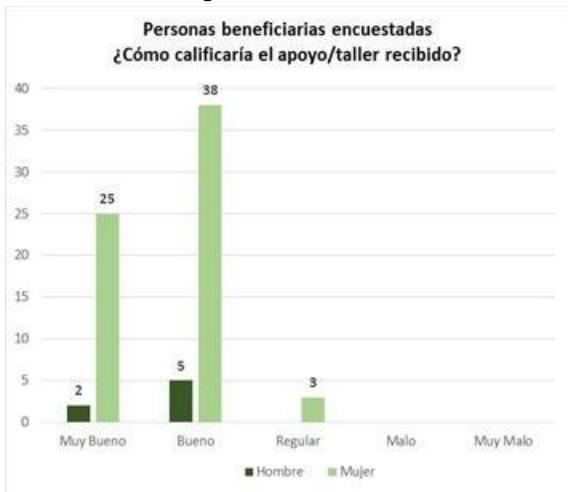




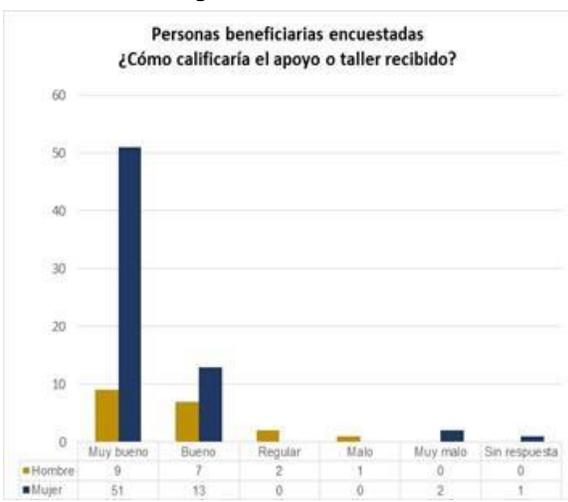


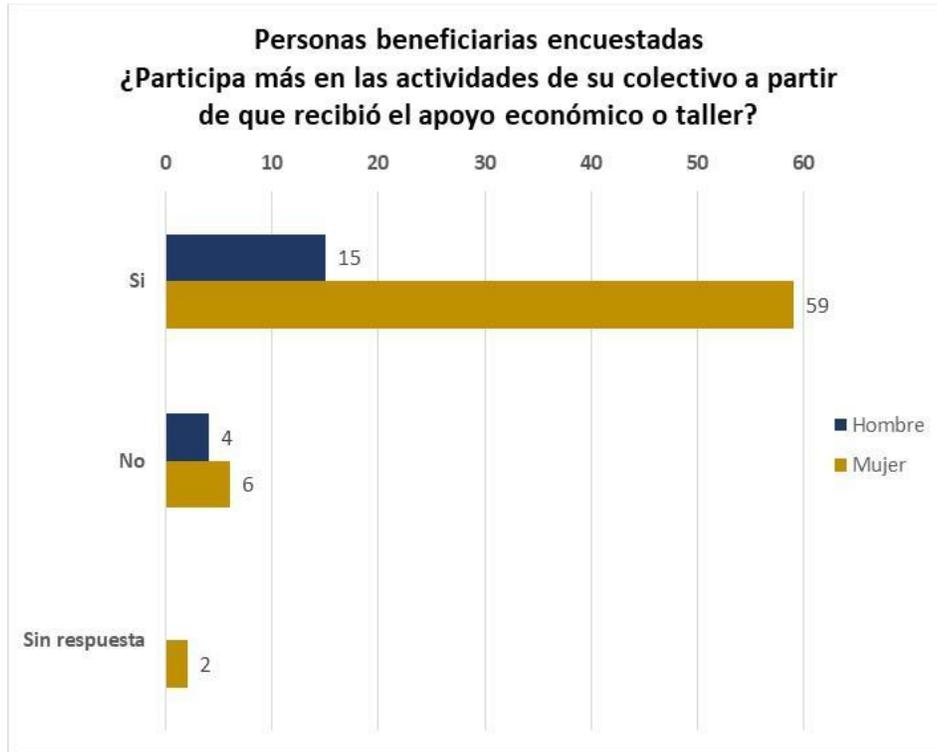


Ejercicio 2022

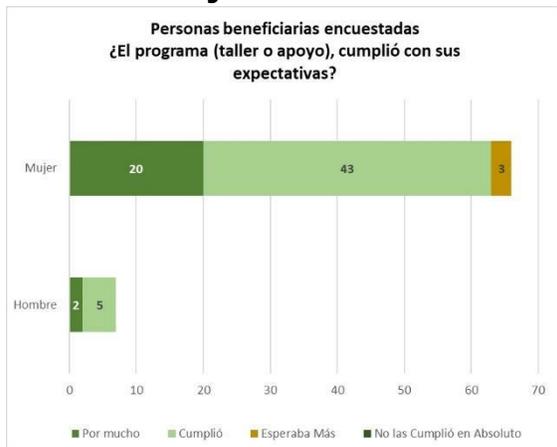


Ejercicio 2023

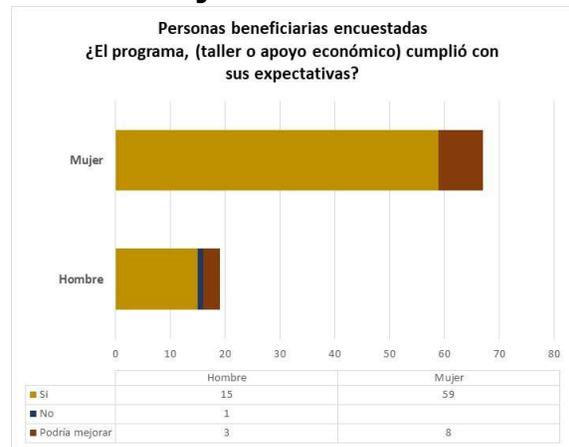


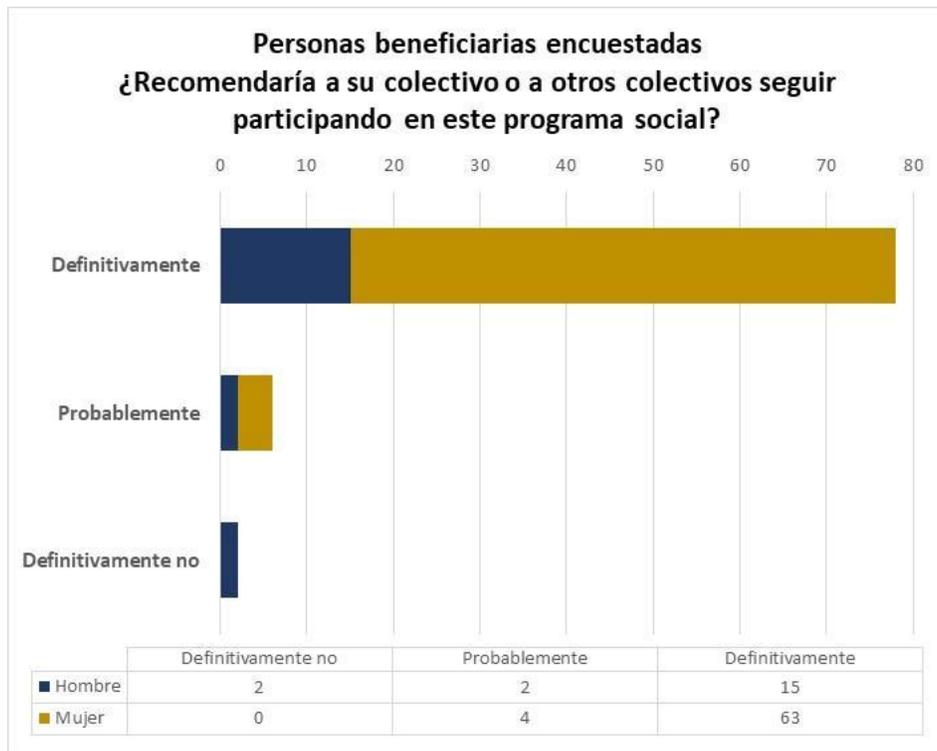
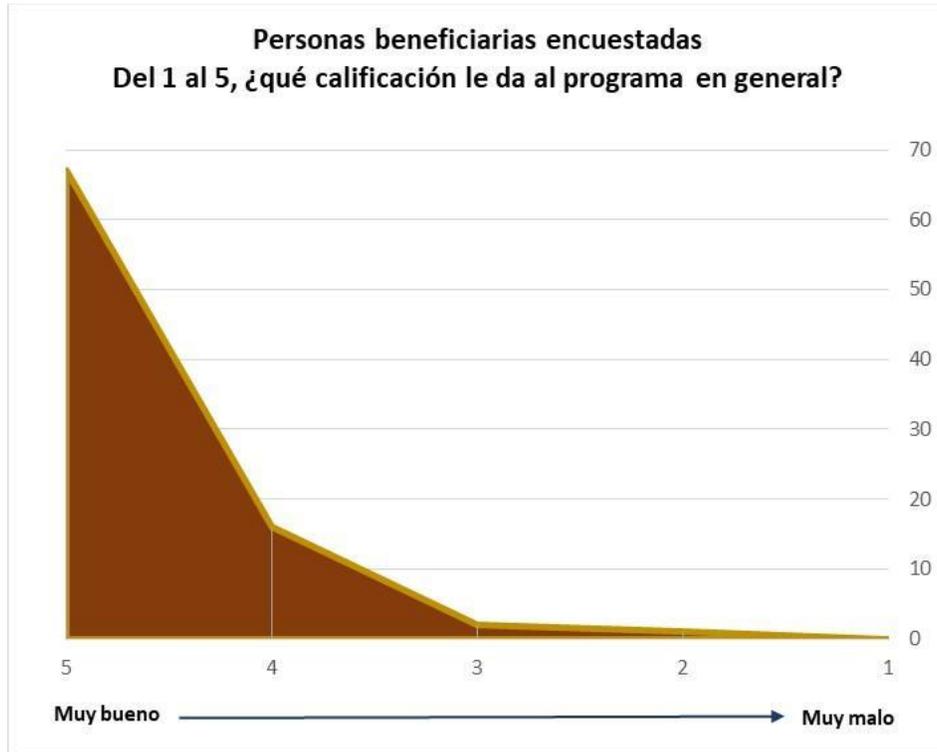


Ejercicio 2022

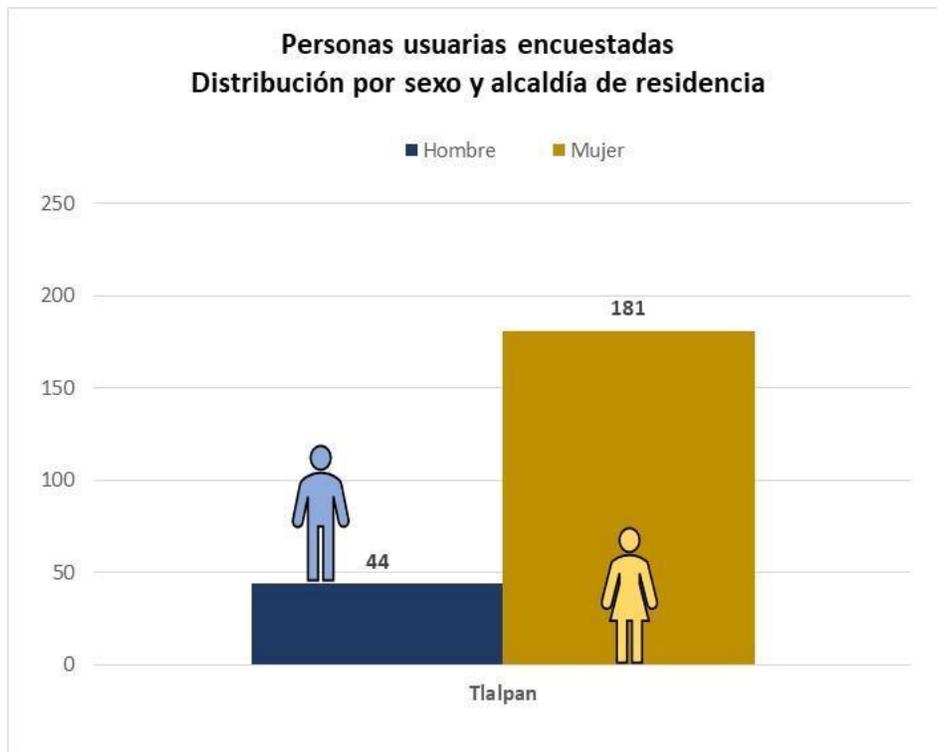
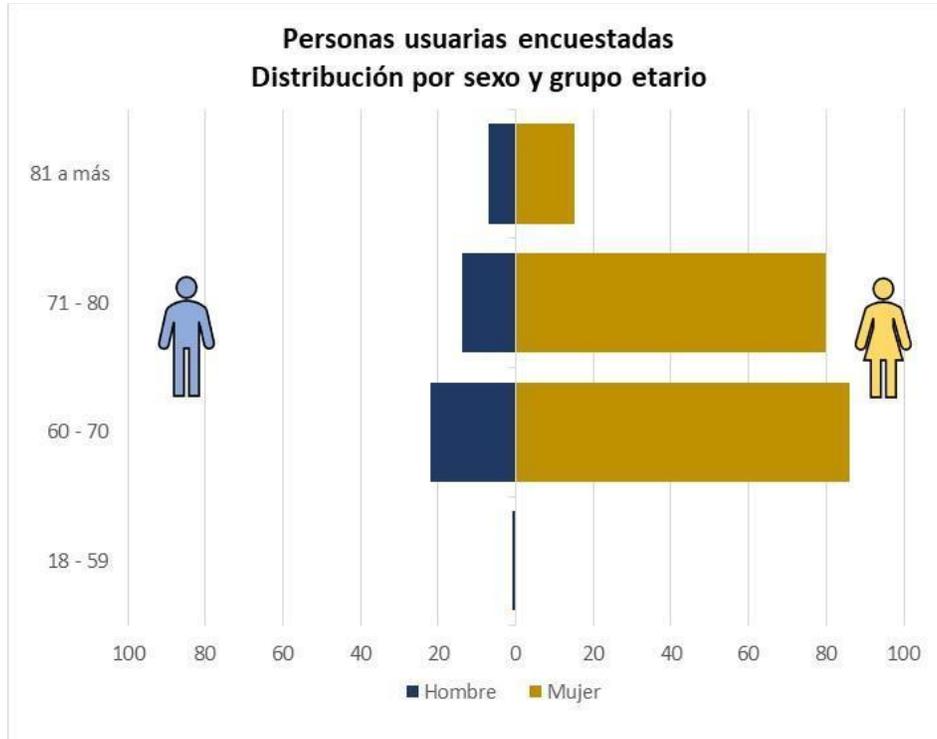


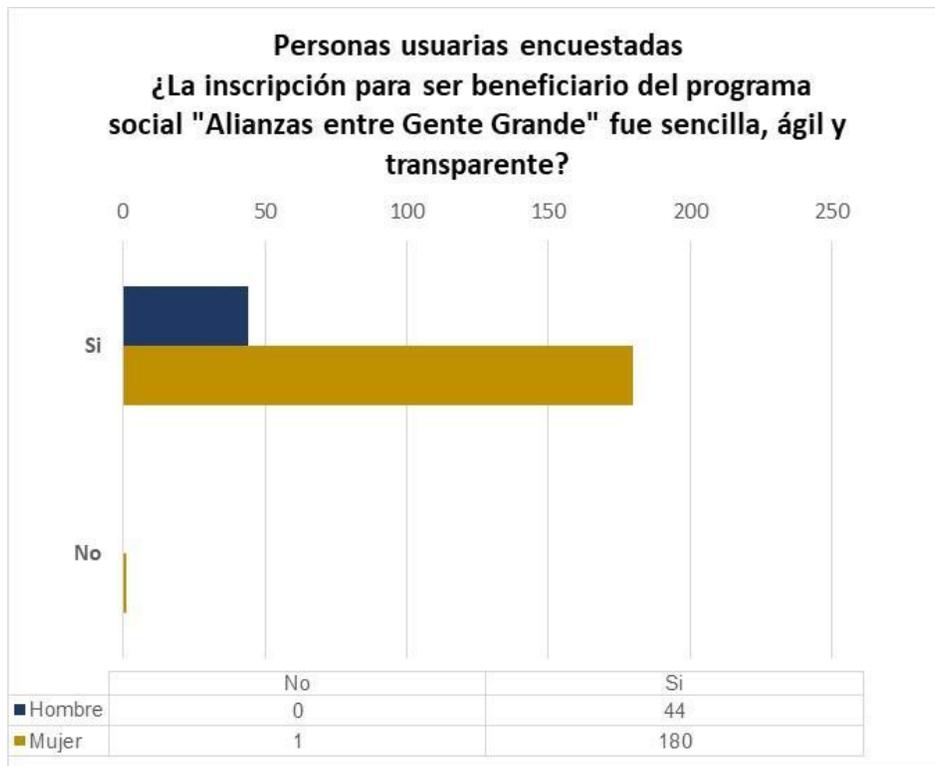
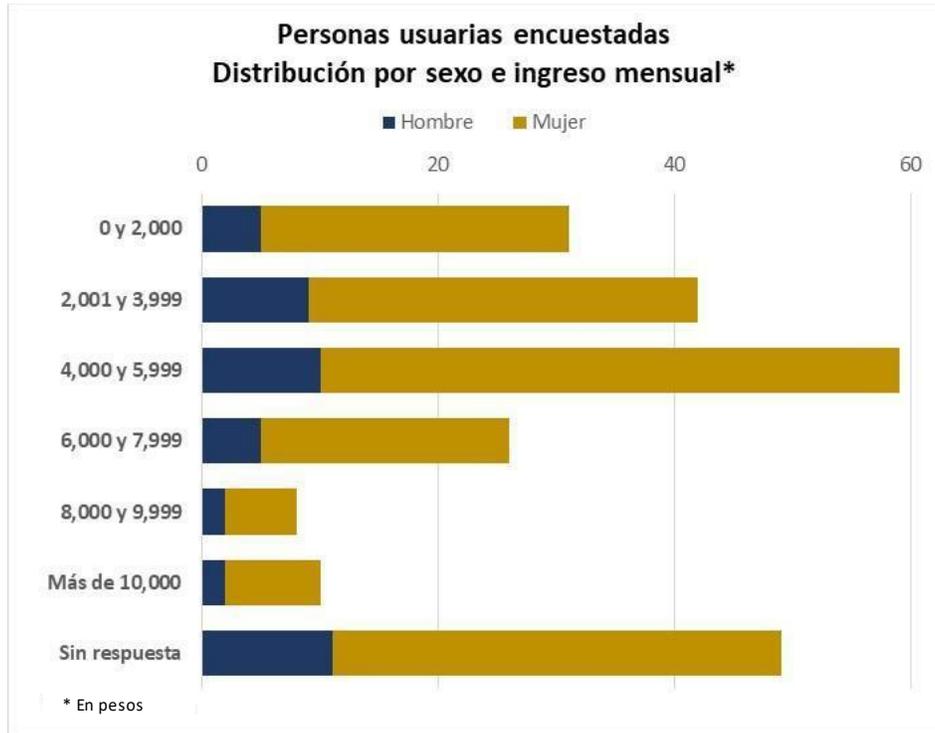
Ejercicio 2023

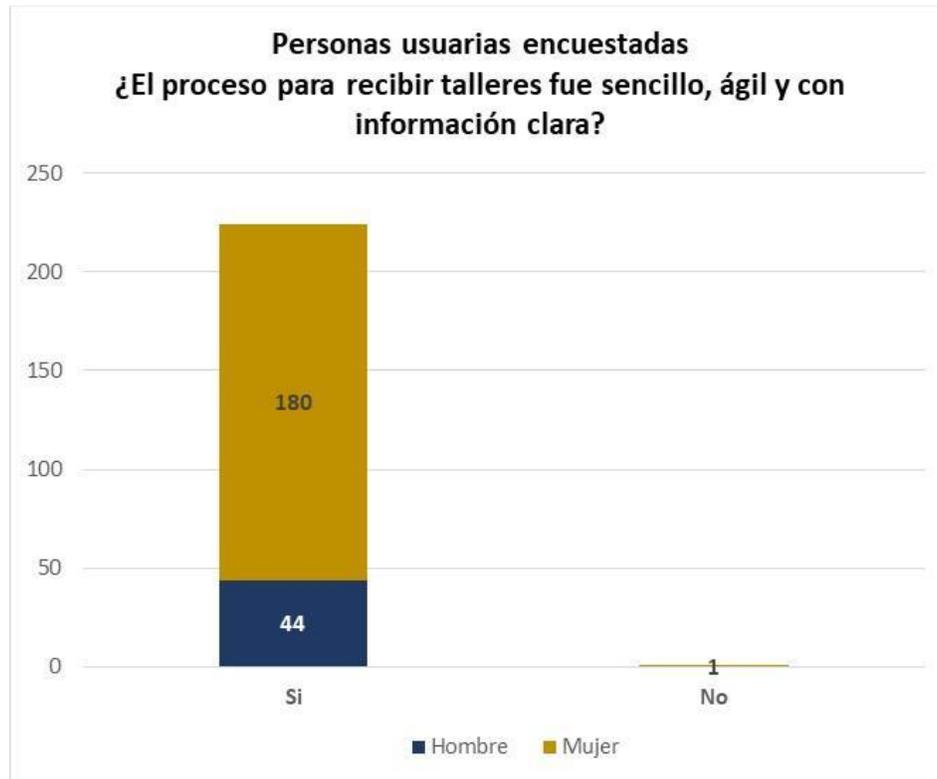


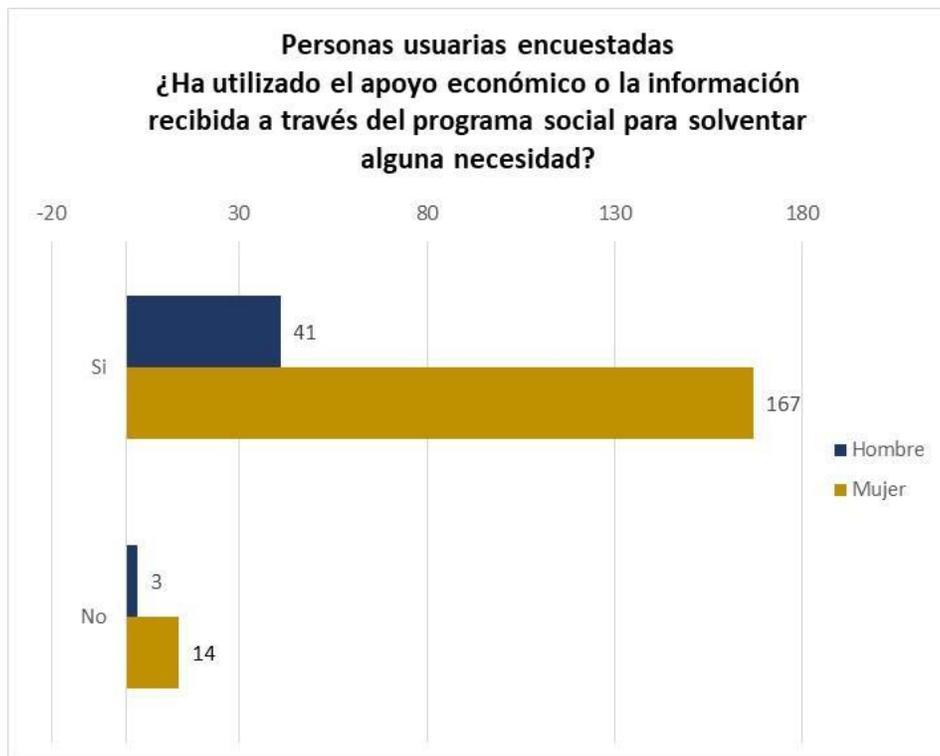
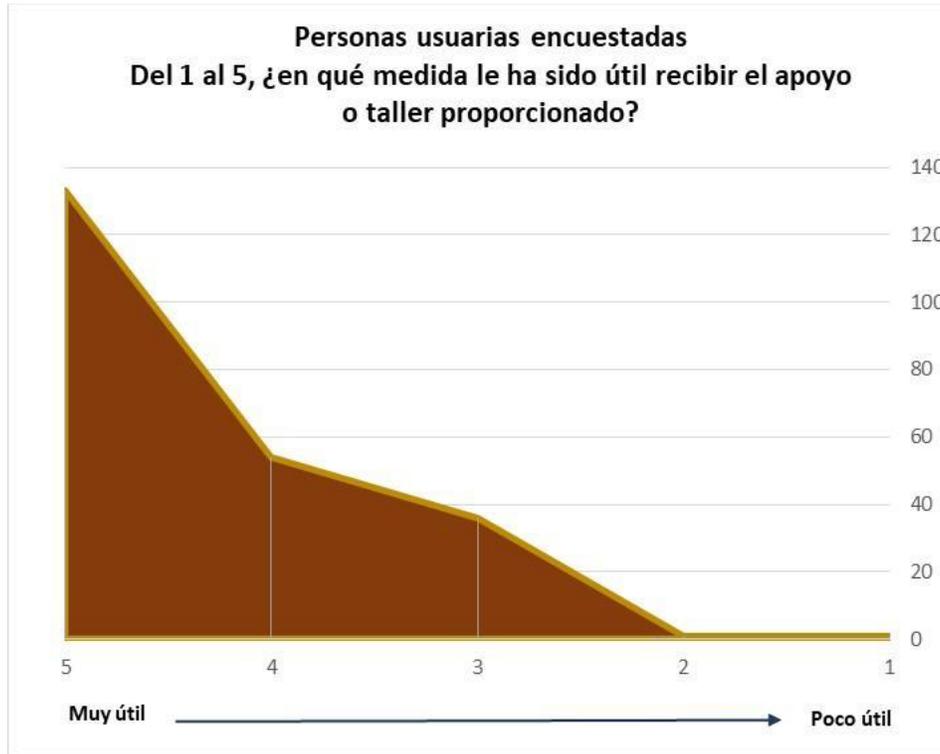


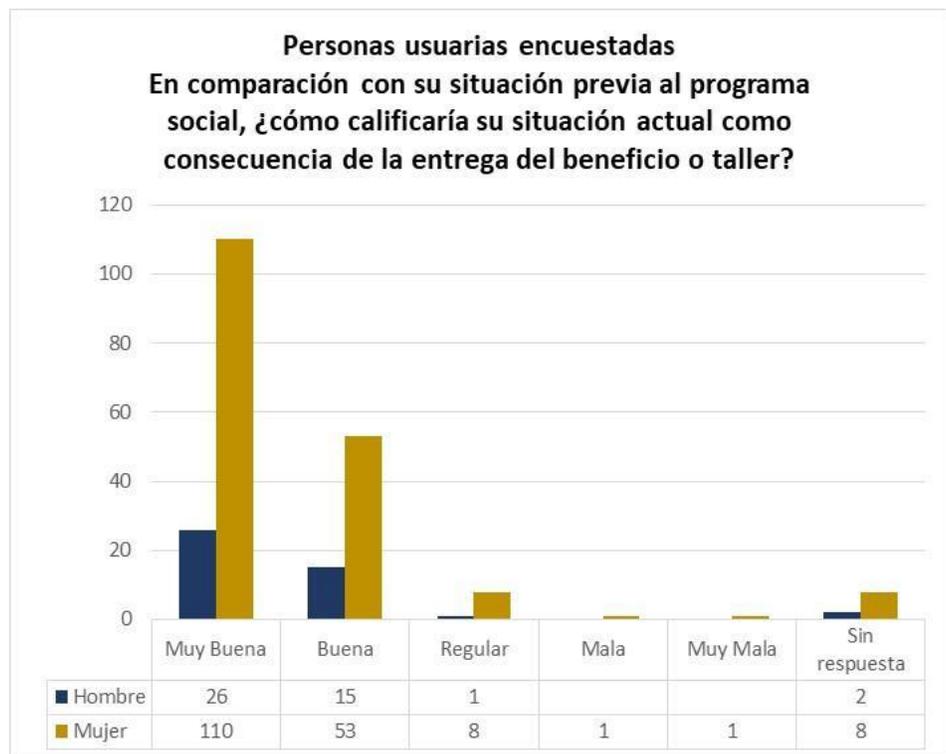
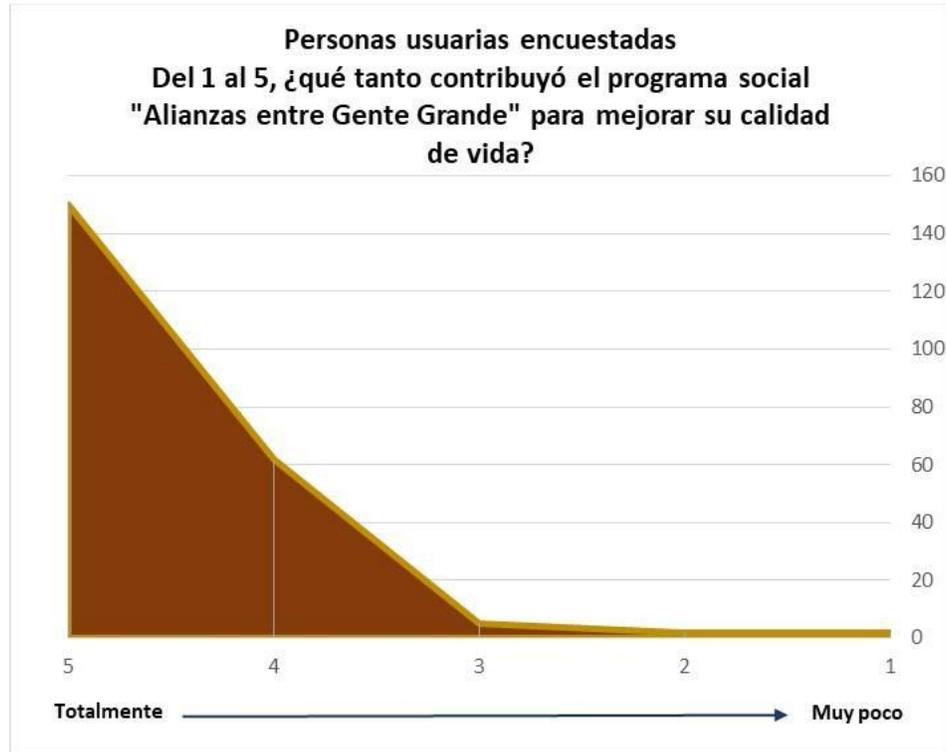
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del programa social.



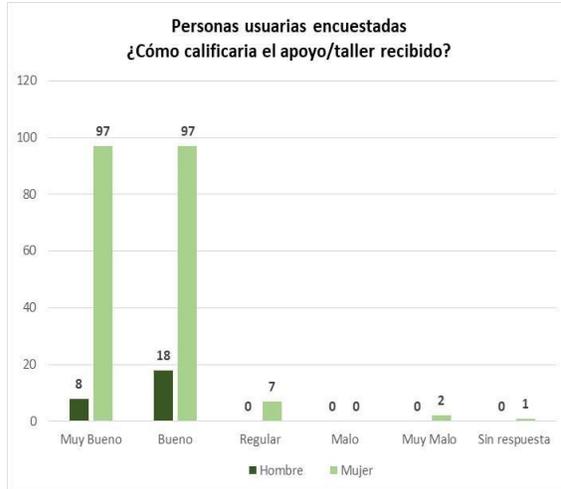




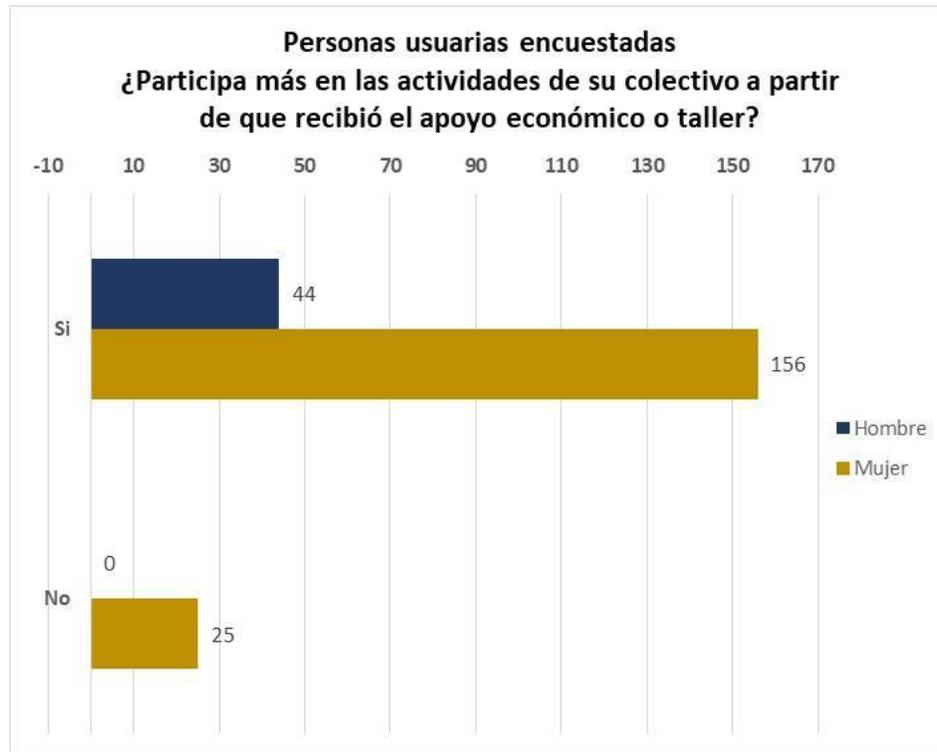
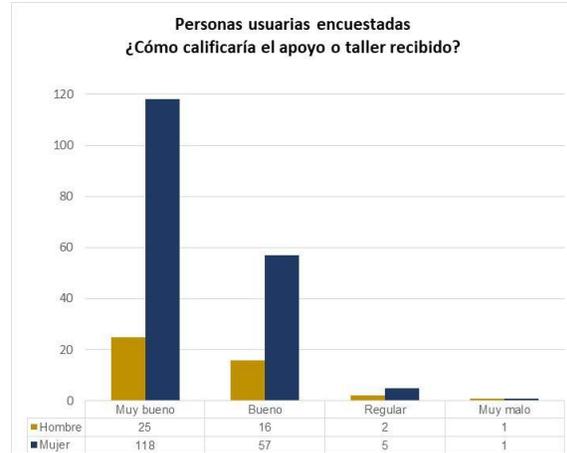




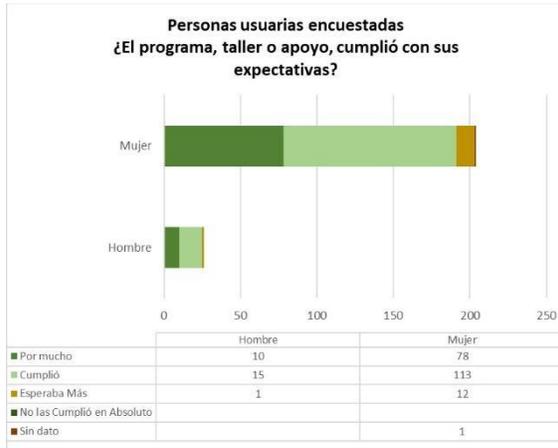
Ejercicio 2022



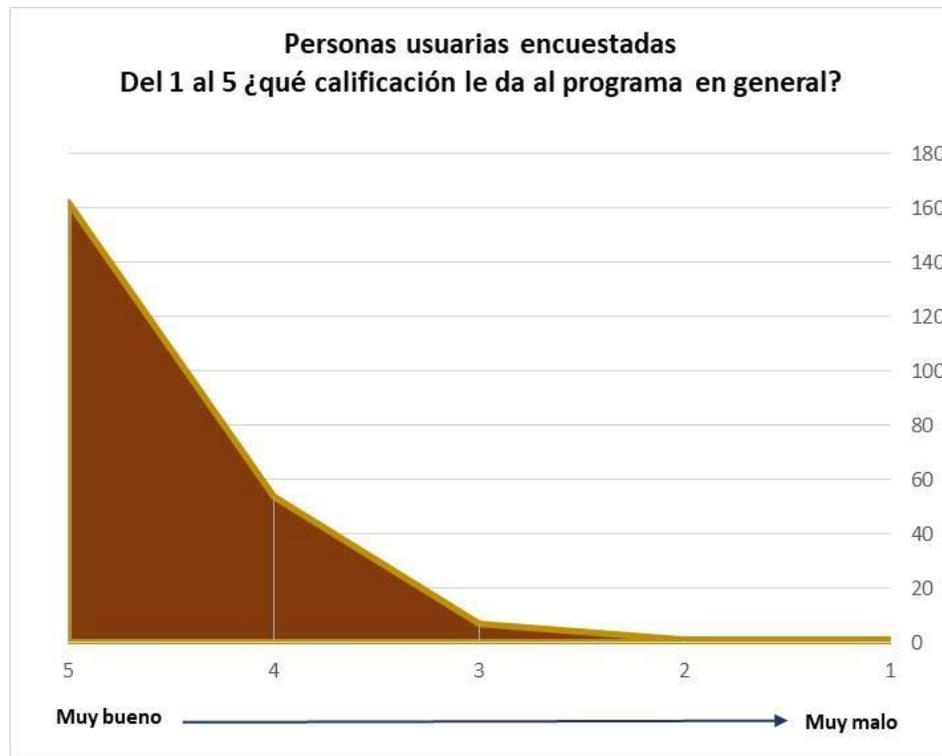
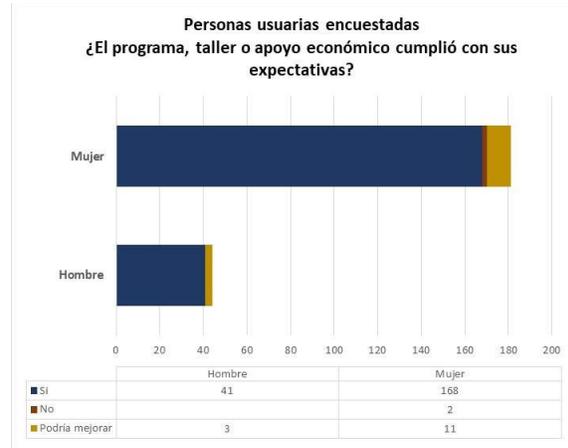
Ejercicio 2023



Ejercicio 2022

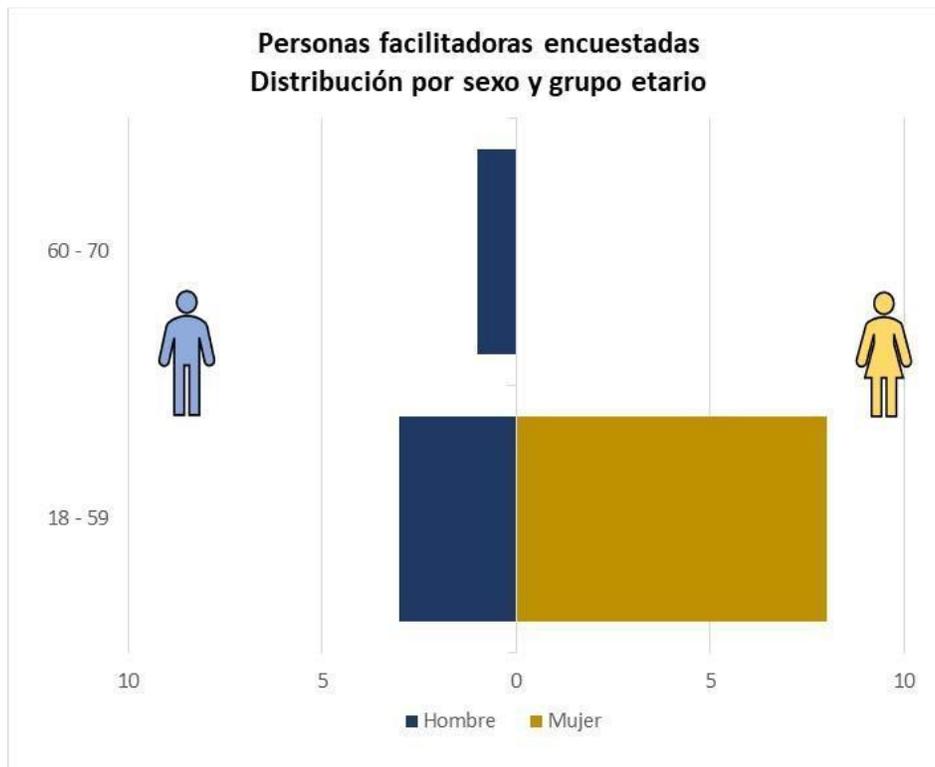


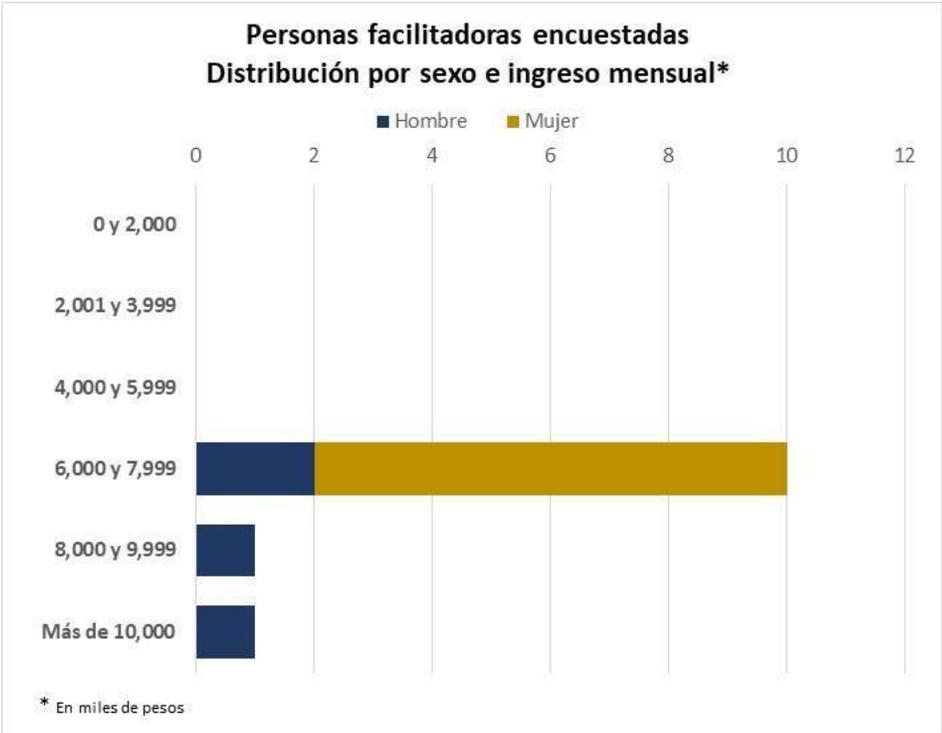
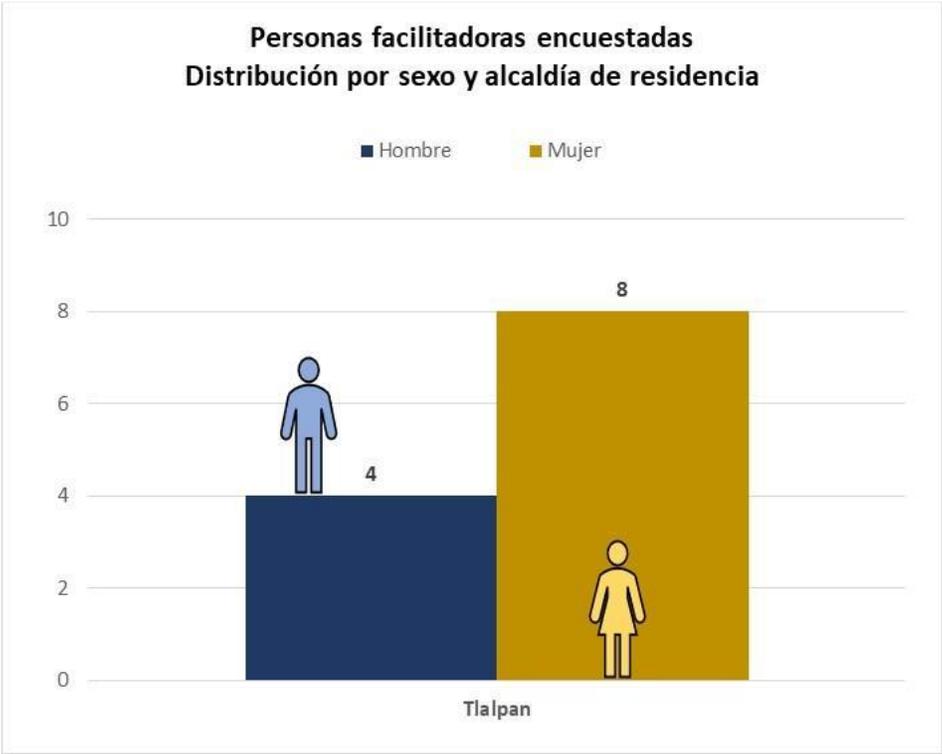
Ejercicio 2023

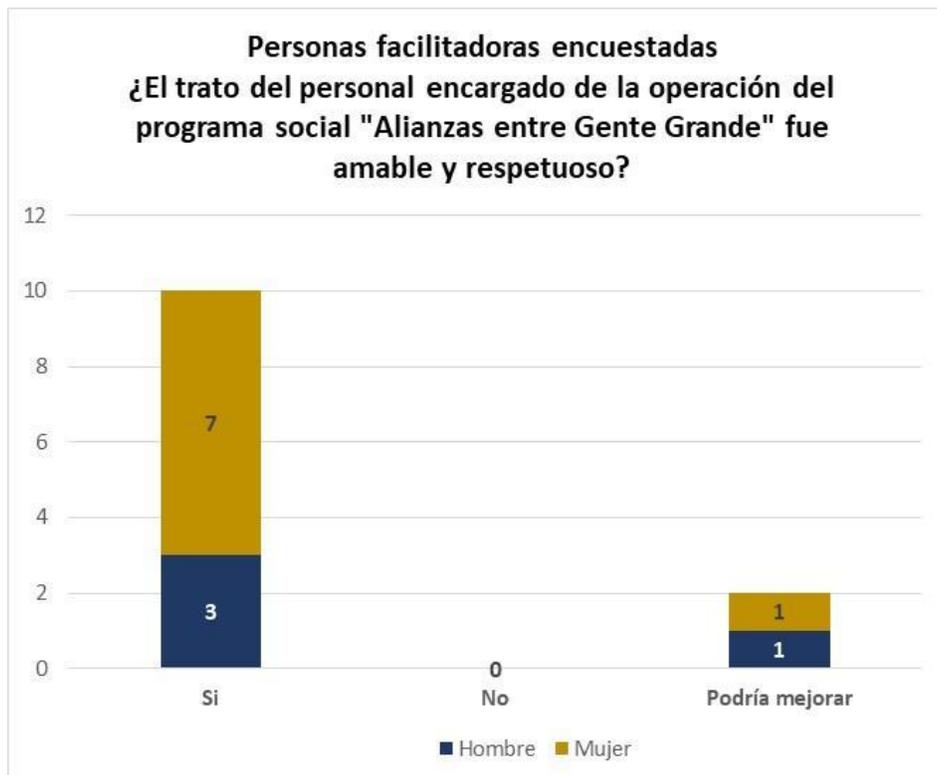
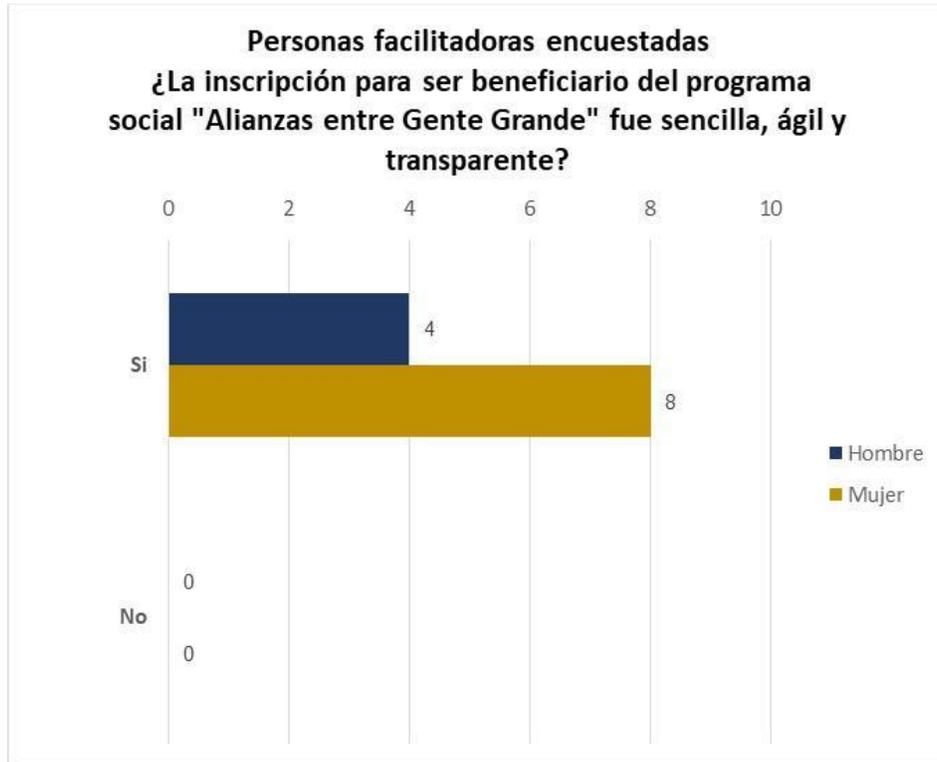


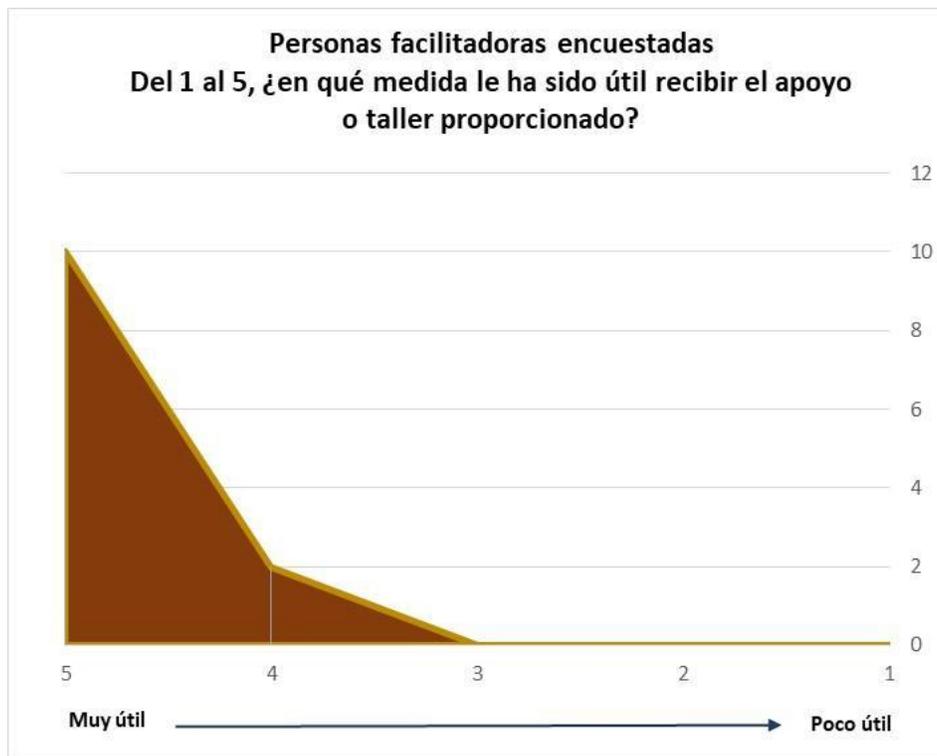


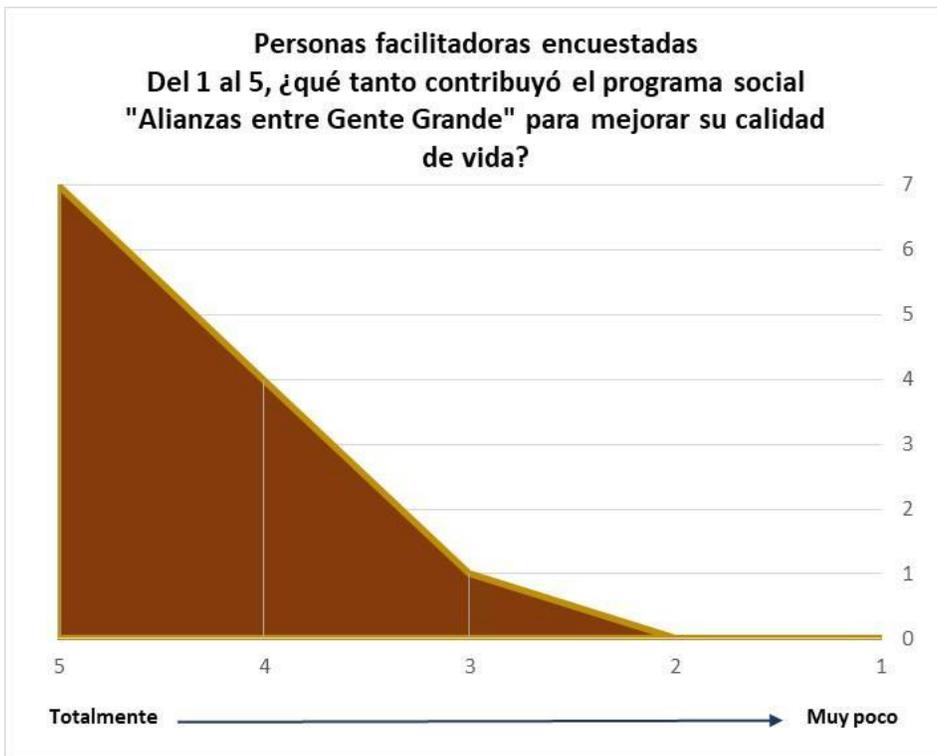
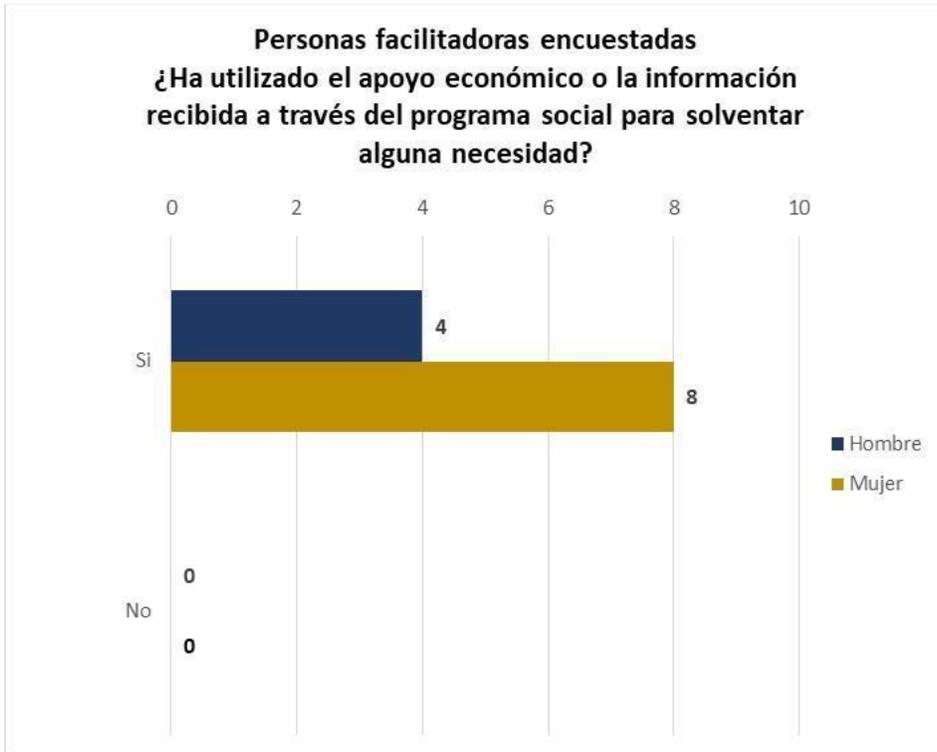
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas facilitadoras del programa social.

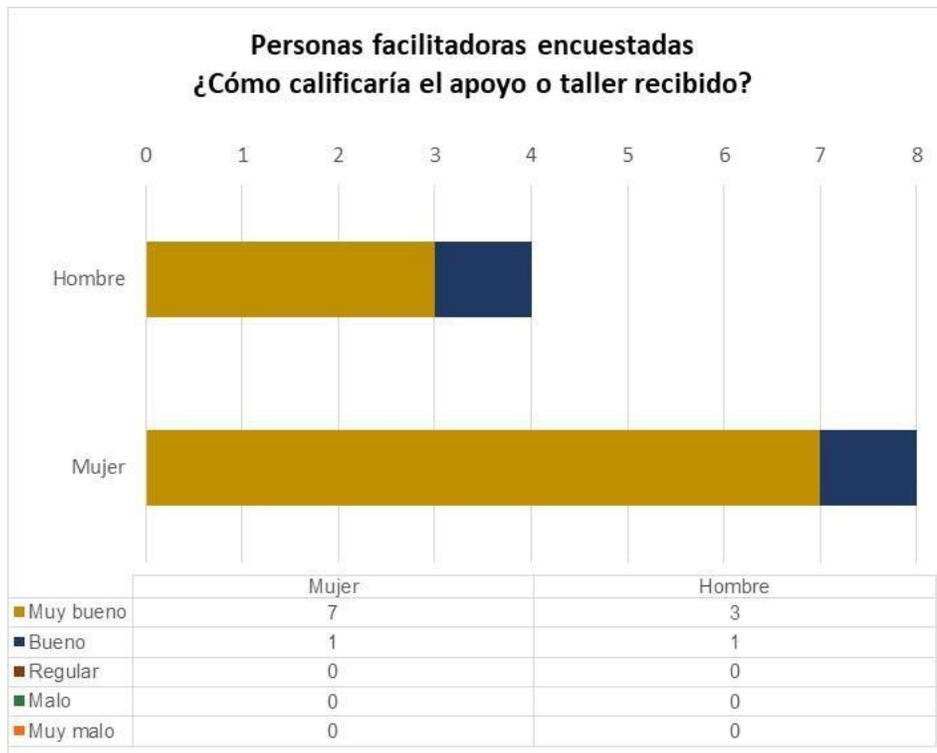
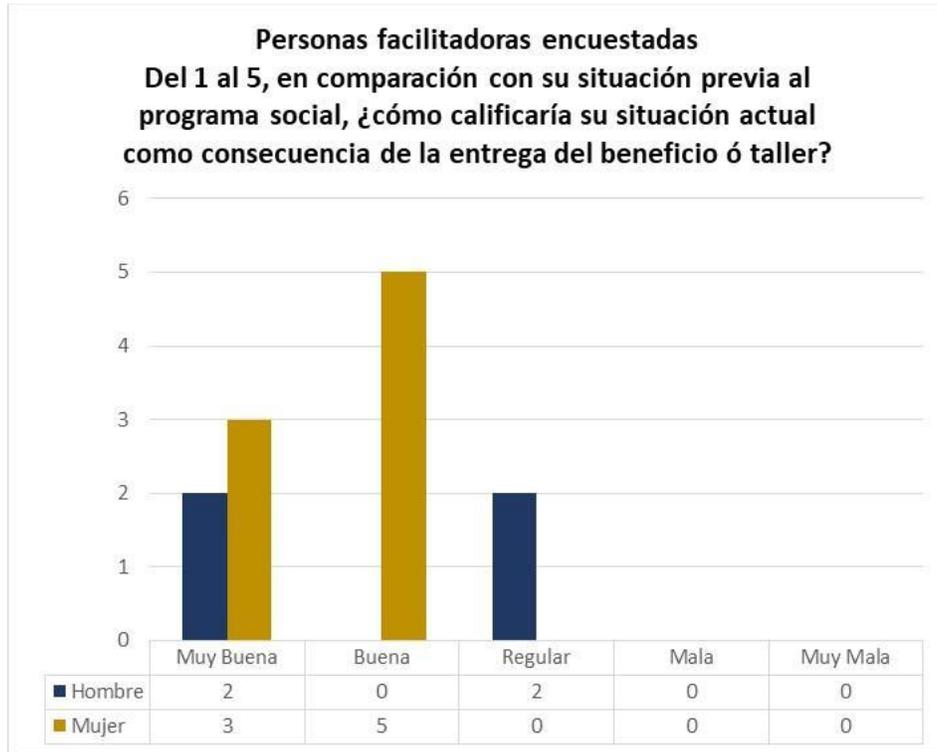


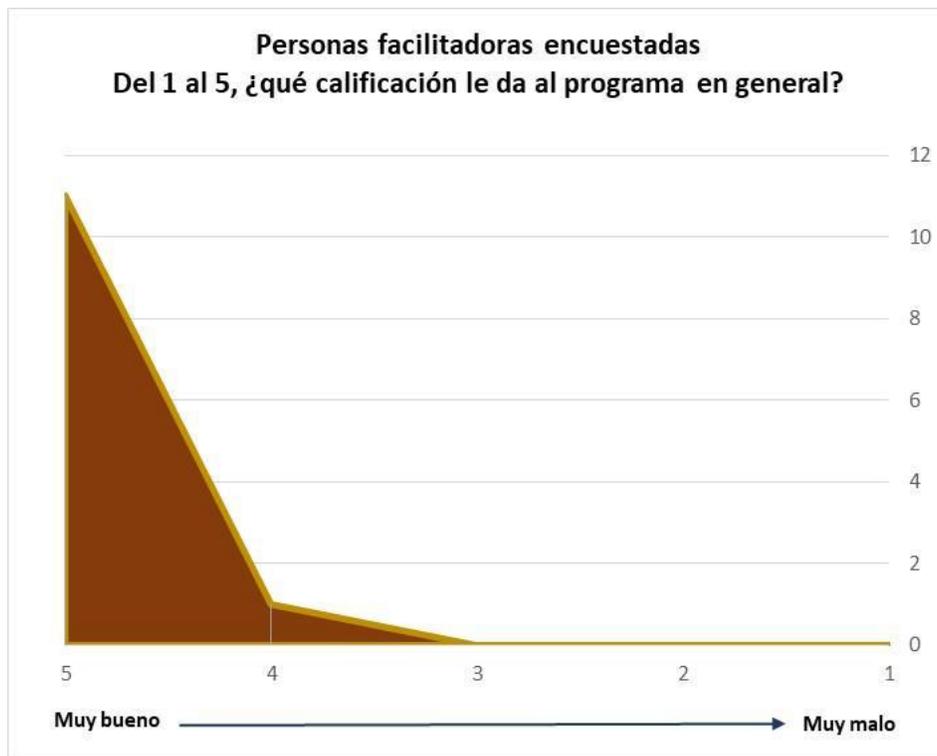
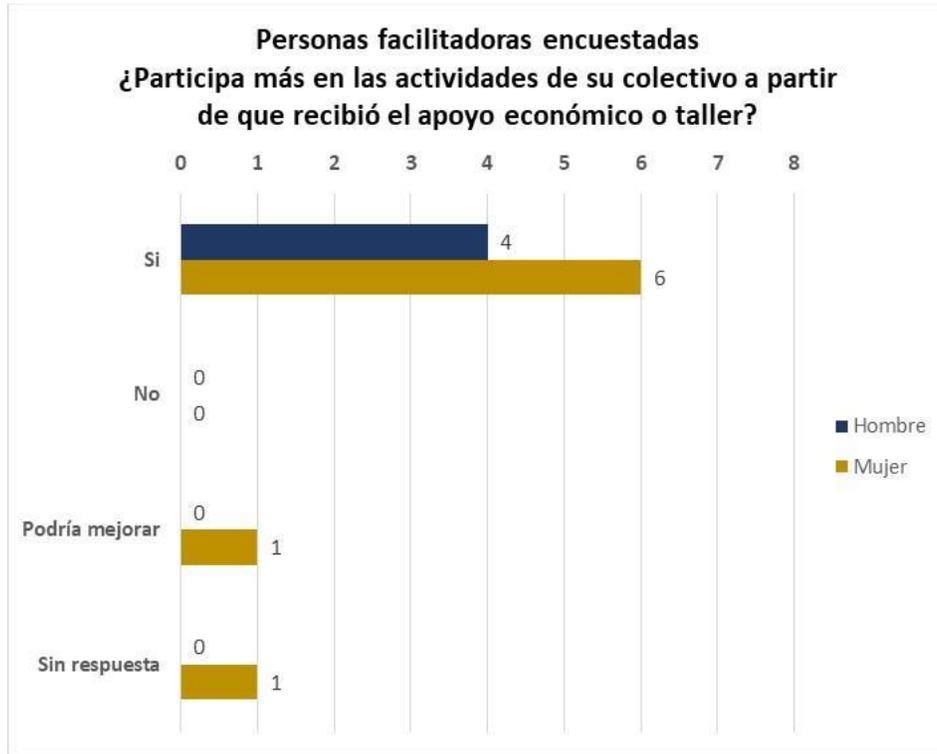


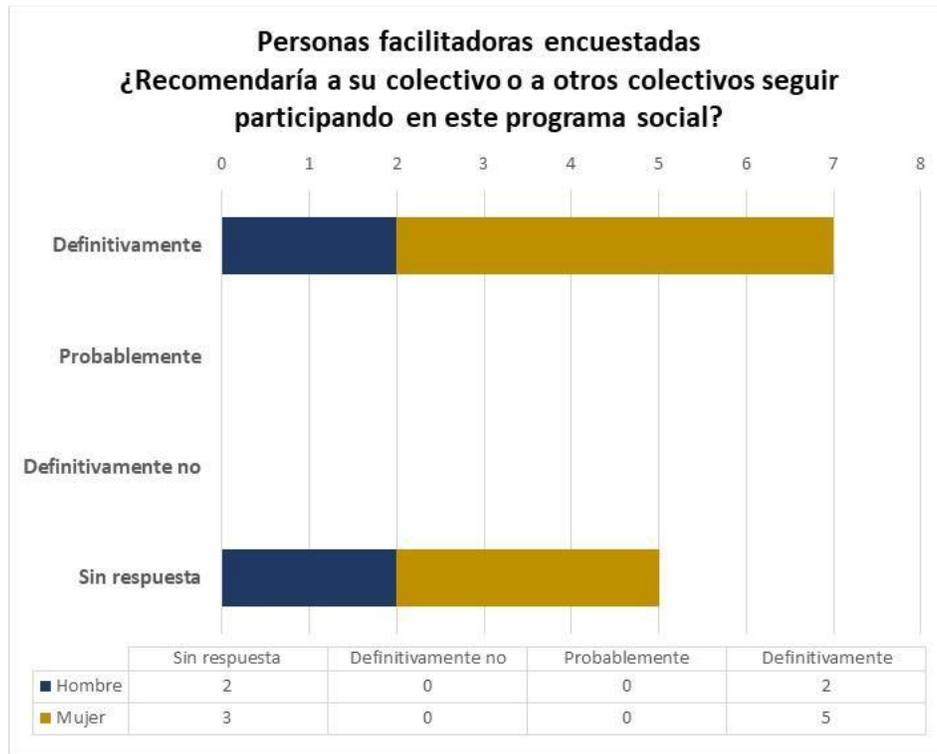












Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social Alianzas Entre Gente Grande se han identificado algunas de las necesidades y áreas de mejora del programa.

La opinión y perspectiva de las personas encuestadas ha servido de base para las propuestas y sugerencias incorporadas en la matriz de hallazgos, las cuales han sido tomadas en consideración para su implementación desde el ejercicio fiscal 2024, o bien, para que sean consideradas en el siguiente año, de acuerdo con los recursos humanos y económicos que se destinen al programa.

Para la estrategia de muestreo se optó por una técnica sistemática, el tamaño de la muestra se calculó con un intervalo de confianza de 90%. La aplicación de las encuestas fue de dos formas: vía telefónica y de forma presencial. Para la primera, se utilizaron dispositivos móviles y acceso a internet; para las encuestas de forma presencial se optó por medios impresos; en ambos casos, se utilizó la plataforma Google Forms para la captura de datos y análisis.

Las estadísticas obtenidas, resultado de la encuesta de satisfacción, refleja en parte los avances que se han tenido durante la ejecución del programa social Alianzas Entre Gente Grande en el ejercicio 2023. Cabe señalar que en la aplicación de las encuestas de satisfacción no hubo mediación alguna para generar tendencias positivas o negativas respecto a la planeación, ejecución, presupuesto, recursos metas y resultados del programa.

A continuación, se presentan los señalamientos, datos estadísticas y recomendaciones que tuvieron una mayor incidencia durante la aplicación de las encuestas de satisfacción:

La mayoría de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social Alianzas Entre Gente Grande residen en Tlalpan, como lo establecen las reglas de operación del programa, esto sin menoscabo de los derechos de las personas que no tienen residencia dentro de la demarcación.

De acuerdo con las opiniones de las personas encuestadas, el acceso al programa ha sido calificado como sencillo, fácil y realizado de forma transparente por parte de los operadores del programa social. De la misma manera, la percepción del trato de los servidores públicos fue calificada por la mayoría de las personas beneficiarias y personas usuarias como amable y respetuosa.

En cuanto a la participación y distribución de personas por sexo, hubo una mayor participación mujeres como beneficiarias, usuarias y beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social Alianzas Entre Gente Grande. Lo anterior, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.

Las personas encuestadas percibieron altamente positiva la entrega de los bienes y servicios del programa social. El periodo y plazos de entrega, así como las condiciones en que fueron proporcionados los bienes y servicios, fueron calificados con notas altas de acuerdo con los resultados de las encuestas. Es de destacarse, que las personas encuestadas consideran que los bienes y servicios otorgados por parte del programa, han servido de apoyo para solventar alguna necesidad, ya sea económica o personal.

En cuanto a las áreas de mejora, algunos de las personas encuestadas, propusieron la creación de talleres con perspectiva de género, además indicaron que recomendarían las actividades del programa con otros colectivos o grupos de personas mayores.

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	No identificadas	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1. Necesidad de nuevas estrategias de difusión del programa y sus actividades.	2.1. Replantear la Estrategia de difusión de las actividades y resultados del programa, que incluya difusión fuera de los colectivos	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Resultado de las metas planteadas
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto	3.1. Se identificó la necesidad de incluir los recursos para gastos de operación.	3.1. Destinar una partida para gastos de operación del programa, lo que permitirá la adquisición de materiales necesarios para las actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Fortalecer la perspectiva de género se sugiere añadir un indicador que permita conocer la atención de hombres y mujeres.	4.1. Añadir un indicador que permita conocer la atención de hombres y mujeres.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Se identificó la necesidad de entregar los apoyos de manera oportuna a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	5.1. Entregar los apoyos de manera oportuna a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de	Ejercicio 2024	Informes del programa
6. Resultados del programa	6.1 Se identificó la necesidad de incluir talleres sobre el acceso a las mujeres mayores a una vida libre de violencia	6.1. Implementar talleres sobre el acceso a las mujeres mayores a una vida libre de violencia.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa.