



ALCALDÍA  
**TLALPAN**

NUESTRA CASA SE TRANSFORMA  
2024 - 2027

# INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025

## PROGRAMA SOCIAL TLALPAN CONTIGO





Handwritten signature or initials in blue ink, located in the bottom left corner of the page.

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	1
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS .....	3
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO .....	14
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS .....	17
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXO 1.....	32





## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Criterios de evaluación:.....	2
Tabla 2 Presupuesto aprobado y ejercido durante el periodo de 2023 a 2024 por capítulo de gasto .....	4
Tabla 3 Variación del presupuesto por componente .....	4
Tabla 4 Resultado comparativo del indicador entre 2023 al 2024:.....	5
Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2023 al 2024:.....	5
Tabla 6 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2024 .....	6
Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023 .....	6
Tabla 8 Análisis y evolución de cobertura.....	7
Tabla 9 Personas Beneficiarias, distribución por territorio (colonias, pueblos y barrios) .....	9
Tabla 10 Distribución de Personas Beneficiarias Facilitadoras (colonias, pueblos y barrios).....	10
Tabla 11 Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias.....	17
Tabla 12 Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora.....	31
Tabla 13 Criterios de evaluación Programa Tlalpan Contigo .....	31
Tabla 14 Diagnóstico y planeación .....	32
Tabla 15 Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios .....	33
Tabla 16 Seguimiento y monitoreo de las actividades .....	33
Tabla 17 Resultados .....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Personas Beneficiarias Facilitadoras, distribución por tipo de personas y sexo .....	7
Gráfica 2 Personas Beneficiarias Finales, distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan.....	8
Gráfica 3 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan.....	8
Gráfica 4 Personas Beneficiarias Facilitadoras finales, distribución por sexo y nivel máximo de estudios.....	11
Gráfica 5 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, distribución por sexo y nivel máximo de estudios.....	11
Gráfica 6 Personas Beneficiarias Finales, distribución por sexo y tipo de ocupación .....	12





Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso? .....	20
Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma? .....	21
Gráfica 15 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medidas las características del apoyo se apega a sus necesidades? .....	21
Gráfica 16 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa? .....	22
Gráfica 17 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿Cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio? .....	22
Gráfica 18 Personas usuarias encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado? .....	23
Gráfica 19 Personas usuarias encuestadas ¿El programa cumplió sus expectativas previas a pertenecer al mismo? .....	23
Gráfica 20 Personas beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, que valoración le da al programa en general? .....	24
Gráfica 21 Personas Beneficiarias encuestadoras ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa? .....	24
Gráfica 22 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo y grupos etarios .....	25
Gráfica 23 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo y alcaldía de residencia. ....	25
Gráfica 24 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo e ingreso mensual. ....	26
Gráfica 25 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, Ágil y transparente? .....	26
Gráfica 26 Personas Facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso? .....	27
Gráfica 27 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma? .....	27
Gráfica 28 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medidas las características del apoyo se apega a sus necesidades? .....	28
Gráfica 29 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa? .....	28
Gráfica 30 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿Cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio? .....	29
Gráfica 31 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado? .....	29
Gráfica 32 Personas Facilitadoras encuestadas ¿El programa cumplió sus expectativas previas a pertenecer al mismo? .....	30
Gráfica 33 Personas facilitadoras encuestadoras ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa? .....	30
Gráfica 34 Personas beneficiarias encuestadas ¿Que valoración le da al programa en general? .....	31





X  
W



## **INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025 DEL PROGRAMA SOCIAL TLALPAN CONTIGO**

### **I. INTRODUCCIÓN**

Los programas sociales tienen como finalidad promover la transformación social, por lo que buscan la resolución de problemas sociales como la pobreza, la marginación, la desigualdad, entre otros. En este sentido, la evaluación de los programas sociales es un ejercicio primordial para lograr el mejoramiento de la política social y, con ello, fortalecer la toma de decisiones y la promoción de una nueva ética y perspectiva sobre el ejercicio de los recursos públicos del gobierno.

La evaluación ex post, como lo es la presente, permite medir los resultados e impactos alcanzados, describir el proceso desarrollado, explicar sus determinantes y condicionantes, y calificar el grado de efectividad de los Programas Sociales; para decidir si conviene seguir aplicándola, con o sin modificaciones, o amerita su terminación o sustitución.

La Evaluación Interna del Programa Social "Tlalpan Contigo" tiene por objetivo dar a conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y los programas de desarrollo social, con base en los artículos 4 y 5 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México. La evaluación detecta, sus aciertos y fortalezas, identifica sus problemas y en su caso, formula observaciones y recomendaciones para su reorientación.

El presente documento incluye un apartado que plantea el objetivo y la estrategia metodológica; en seguida se encuentra el módulo de indicadores de resultados en el que se presenta la información más relevante del Programa como presupuesto e información de indicadores; en el apartado siguiente se describe el módulo de análisis cualitativo que contiene cuatro secciones de información (diagnóstico y planeación, producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios, seguimiento y monitoreo, y resultados); luego se exponen los datos generales de la lista del padrón de beneficiarios; y finalmente, se encuentra la sección de hallazgos y sugerencias de mejora.

### **II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

Para la Ciudad de México y, en particular para las Alcaldías, el marco normativo que regula las evaluaciones internas de los Programas Sociales se encuentra en el artículo 4to de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México, en el que se establece como fin identificar deficiencias y fortalezas para la modificación o reorientación de las acciones de gobierno. Asimismo, el Consejo de Evaluación (EVALÚA) establece los lineamientos cada año para que las Alcaldías elaboren las evaluaciones internas de los Programas Sociales de la Ciudad de México. El enfoque adoptado por EVALÚA se ha caracterizado por una visión integral, que introduce metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas).

El marco referencial de la presente Evaluación se basa en ese fundamento normativo y adicionalmente, la Dirección de Planeación de Desarrollo de la Alcaldía Tlalpan diseñó un modelo





Este marco de análisis sirvió para identificar los alcances y las oportunidades de mejora en el módulo cualitativo, el cual se realizó analizando los resultados de la evaluación del ejercicio anterior y las respuestas obtenidas en los cuestionarios que fueron contestados por tres personas: un directivo, un operativo y una persona del área de planeación.

Finalmente, se buscó robustecer la Evaluación e identificar la mejora o su reorientación del Programa, así como conocer en qué y cómo se utilizaron los fondos públicos, en cuanto a su pertinencia, eficacia e impacto. Para tal efecto, se sistematizó la información mediante una matriz analítica que a continuación se presenta:

	Pertinencia	Eficacia	Impacto
Objetivo general			
Metas alcanzadas			
Resultados			

- La pertinencia se refiere a si el objetivo general tiene un aporte significativo a los procesos de desarrollo de la población objetivo, beneficiaria y/o usuaria.
- La eficacia observa el logro de las metas alcanzadas.
- El impacto se refiere al efecto positivo sobre la población objetivo que el Programa Social generó.

- Cumple= Satisface completamente el criterio
- Cumple parcialmente= Satisface de manera incompleta el criterio
- No Cumple= No satisface el criterio.

Esta matriz analítica se agrega al final de la evaluación junto con una breve descripción, con el fin de facilitar la lectura y se emite una recomendación general de orientación del Programa General.





### III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

#### 1. Información de referencia

1.1. Nombre del Programa Social: Tlalpan Contigo.

1.2. Unidades responsables: Dirección General de Desarrollo Social (coordinación); Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Desarrollo Comunitario Integral (JUDCDCI) participa en el seguimiento e instrumentación; El Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la instrumentación y operación del Programa.

1.3. Año de Inicio del Programa. 2023

1.4. Último año de operación: 2024

#### 1.5. Objetivos:

**Objetivo General.** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, de personas tlalpenses que se encuentren en condición de desigualdad o en situaciones de emergencia social o natural.

#### **Objetivos Específicos.**

Apoyar económicamente a la población que no tiene la solvencia económica y que se encuentre en alguna condición de desigualdad social para atender alguna eventualidad, como:

- Gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, realización de cirugías, pruebas o análisis clínicos, entre otros.
- Gastos para intercambio de estudiantes, divulgación científica, entre otros.
- Gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias, entre otros.
- Gastos que requieran de atención inmediata por algún imprevisto derivado de fenómenos naturales, la comisión de algún delito, gastos funerarios, entre otros.

#### 1.6. Descripción de las estrategias.

Los objetivos de las etapas del programa social son:

- a) Seleccionar a personas beneficiarias facilitadoras de servicios quienes colaborarán en la implementación del programa.
- b) Promover y difundir el programa entre la población tlalense.
- c) Recibir y dictaminar las solicitudes para la atención del programa.
- d) Comunicar oportunamente los resultados a las personas solicitantes.
- e) Entrega de los recursos a las personas beneficiarias.
- f) Atender, identificar y dar prioridad a mujeres que se encuentren en condición de vulnerabilidad; jefas de familia, que vivan alguna situación de violencia, presenten alguna condición médica apremiante o emergencia social.





Para el ejercicio de 2023 al 2024 se registra un incremento en el presupuesto de 640% y se incrementaron 2 beneficiarios Facilitadores de Servicios, asimismo se aumentó el número de ministraciones.



### 3. Análisis e indicadores

#### 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.

#### 3.2. Indicador de Fin.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de población en situación de pobreza.

**Descripción:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, de las personas que habitan en Tlalpan.

**Método de cálculo:** Indicador calculado con la metodología de NBI y presentado por el EVALÚA

**Frecuencia de Medición:** Quinquenal.

**Sentido del indicador:** Ascendente.

**Línea Base:** 55.4%

**Año de Línea Base:** 2023.

**Tabla 4 Resultado comparativo del indicador entre 2023 al 2024:**

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2024	55.4%	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.
2023	1%	

#### 3.3 Indicador de Propósito.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad que recibieron apoyos.

**Descripción:** Apoyar a las personas en una situación de emergencia social para que cuenten con la capacidad de respuesta inmediata ante algún suceso imprevisto.

**Método de cálculo:** (Número de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que recibieron apoyo económico / Número de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que recibieron apoyo económico) x 100

**Frecuencia de Medición:** Anual

**Sentido del indicador:** Ascendente

**Línea Base:** 80%

**Año de Línea Base:** 2024






**Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2023 al 2024:**

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2024	80%	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.
2023	90%	

\*Nota: La fórmula de cálculo es errónea porque el numerador y el denominador es el mismo y así está publicado en las ROP.

### 3.4. Metas físicas.

Atender hasta 700 personas (420 mujeres y 280 hombres), que atraviesen por una situación de emergencia social o se encuentren en condición de desigualdad social que sean habitantes de las zonas clasificadas como de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de Tlalpan o que se encuentren en las situaciones antes señaladas. Este número puede variar, dada la difícil situación por la que atraviesen las personas que soliciten el apoyo.

#### 3.4.1. Bienes y/o servicios.

\*No aplica información sobre bienes y servicios debido a la naturaleza del Programa Social, en la que consistió en la entrega directa de apoyos económicos.

#### 3.4.2. Montos entregados

**Tabla 6 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2024**

Denominación	Número de personas	Calendarización	Número de ministración	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto anual	Promedio Porcentual
<b>Personas beneficiarias</b>							
Gastos Médicos Emergentes	102	enero a diciembre	1	-	Desde \$2,000.00 hasta \$30,000.00	\$2,000,000.00	36.36%
Gastos Educativos y Científicos Emergentes	9	enero a diciembre	1	-	Desde \$1,500.00 hasta \$15,000.00	\$127,000.00	2.31%
Gastos de Expresiones Artísticas, culturales y deportivas emergentes	12	enero a diciembre	1	-	Desde \$2,000.00 hasta \$10,000.00	\$112,100.00	2.04%
Situaciones de Emergencia	143	enero a diciembre	1	-	Desde \$3,000.00 hasta \$30,000.00	\$1,996,610.00	36.30%
<b>Personas beneficiarias facilitadoras de servicio</b>							
Coordinadora	1	enero a diciembre	12	\$11,000.00	\$132,000.00	\$132,000.00	2.40%
Profesionistas o pasantes de Trabajo Social	4	enero a diciembre	12	\$8,000.00	\$96,000.00	\$383,000.00	6.96%
Operativas	5	enero a diciembre	12	\$6,500.00	\$78,000.00	\$390,000.00	7.09%
<b>Total</b>	<b>276</b>					<b>\$5,500,000.00</b>	<b>93.47%</b>

**Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023**

Denominación	Número de personas	Calendarización	Numero de ministración	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto anual	Promedio porcentual
<b>Personas Beneficiarias</b>							
Gastos Médicos Emergentes	175	mayo a diciembre	1	-	Desde \$2,000.00 hasta \$30,000.00	\$3,157,564.00	57.41%





Gastos Educativos	8	mayo a diciembre	1	-	Desde \$1,500.00 hasta \$15,000.00	\$118,000.00	2.15 %
Gastos Artísticos	12	mayo a diciembre	1	-	Desde \$2,000.00 hasta \$10,000.00	\$108,000.00	1.96%
Gastos de Emergencia	94	mayo a diciembre	1	-	Desde \$3,000.00 hasta \$30,000.00	\$1,720,436.00	31.28%
<b>Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio</b>							
Facilitadores Profesionistas	2	mayo a diciembre	8	\$9,000.00	\$72,000.00	\$144,000.00	2.62%
Facilitadores	5	mayo a diciembre	8	\$6,300.00	\$50,400.00	\$252,000.00	4.58%
<b>Total</b>	<b>296</b>					<b>\$5,500,000.00</b>	<b>100%</b>

Nota: Por cuestiones administrativas ajenas a la Dirección del CESAC, no se pudo aplicar el numeral 7.2 de las Reglas de operación del Programa Social Tlalpan Contigo en el cual se establecía lo siguiente:

*"En Caso de no utilizarse la totalidad del recurso para un rubro o dada la magnitud de la emergencia podrá utilizarse recursos de los demás rubros del programa."*

### 3.5. Análisis y evolución de la cobertura

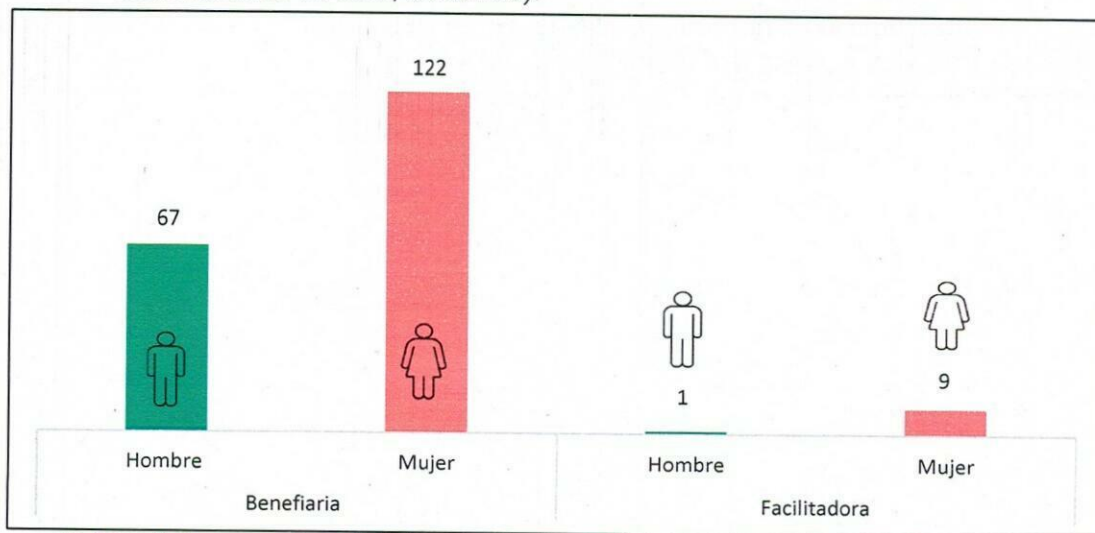
Respecto del análisis de evolución de la cobertura se presenta la comparación de la población registrada en el padrón de personas beneficiarias respecto de la población que sufre el problema o la necesidad social que atiende el programa de acuerdo con las reglas de operación.

**Tabla 8 Análisis y evolución de cobertura**

Población	Población objetivo	
	2023	2024
Población objetivo	700	700
Población beneficiada	289	266
Evolución		

#### 3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias

- Distribución por sexo
- Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, personas beneficiarias directo, usuarios).

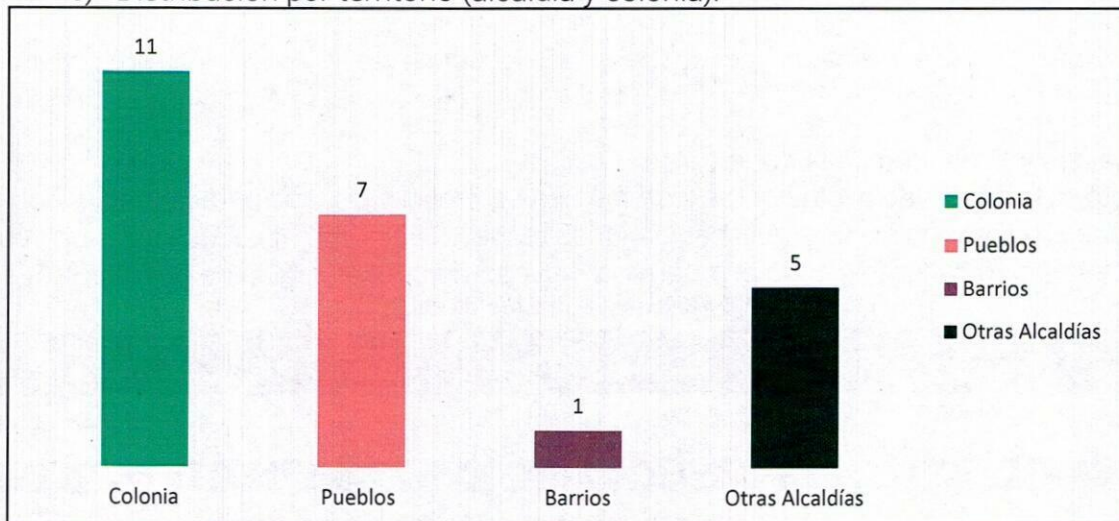


**Gráfica 1 Personas Beneficiarias Facilitadoras, distribución por tipo de personas y sexo**



En la gráfica 1 se muestra que la mayoría de las personas beneficiarias como las personas beneficiarias facilitadoras son mujeres mientras que los hombres ocupan un porcentaje menor.

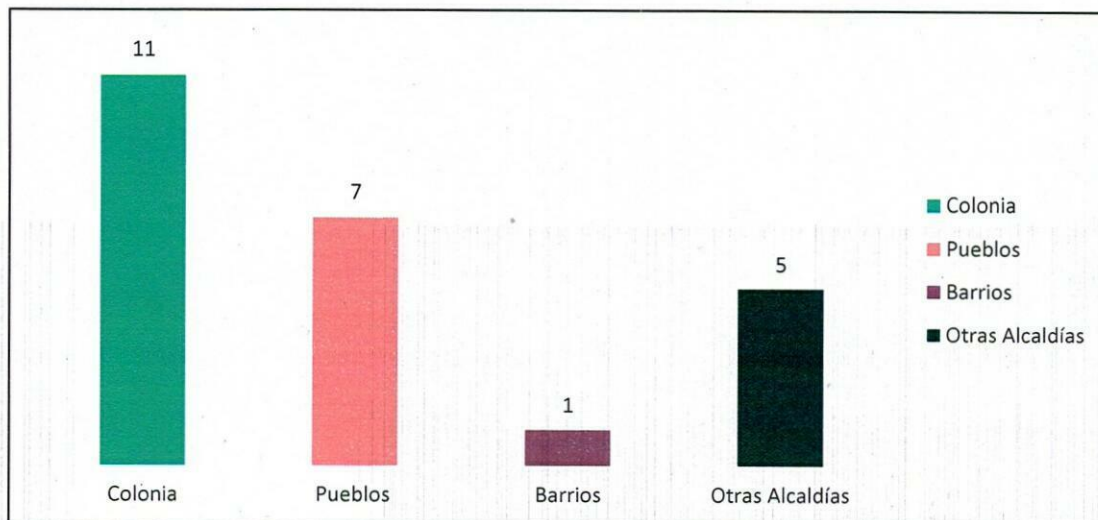
c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



**Gráfica 2 Personas Beneficiarias Finales, distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan.**

La gráfica 2 indica la distribución por territorio podemos observar que mayoritariamente las personas beneficiarias finales son habitantes de colonias de la alcaldía (168 personas) seguido de habitantes de pueblos (70 personas), (4 personas) habitantes de barrios y únicamente (1 persona de otra alcaldía). Lo cual indica claramente que existen áreas de oportunidad para mejorar la cobertura del programa en barrios.





**Gráfica 3 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan**

La gráfica 3 indica la distribución por territorio podemos observar que mayoritariamente las personas beneficiarias facilitadoras son habitantes de colonias de la alcaldía (11 personas) seguido de habitantes de pueblos (7 personas), (1 persona) habitante de barrios y únicamente (5 personas de otras alcaldías). Lo cual indica claramente que existen áreas de oportunidad para mejorar la cobertura del programa en barrios.

**Tabla 9 Personas Beneficiarias, distribución por territorio (colonias, pueblos y barrios)**

Distribución de Personas Beneficiarias Finales							
Colonias		Pueblos		Barrios		Otras Alcaldías	
Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Pueblo	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Barrio	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias
2 De octubre	1	Chimalcoyoc	3	La Fama	1	La * Guadalupana	1
Ampliación Miguel Hidalgo	9	Ejidos De San Pedro Mártir	3	La Lonja	2		
Arboledas Del Sur	1	La Magdalena Petlacalco	1				
Belvedere	2	Parres El Guarda	4				
Bosques De Tepeximilpa	1	San Andrés Totoltepec	7				
Bosques Del Pedregal	1	San Miguel Ajusco	10				
El Mirador I	1	San Miguel Topilejo	25				
El Mirador II	1	San Miguel Xicalco	1				
Ex Hacienda Coapa	2	San Pedro Martir	9				
Fuentes Brotantes	1	Santa Úrsula Xitla	2				
Héroes De Padierna	3	Santo Tomás Ajusco	5				
Isidro Fabela	9						
La Joya	2						
La Tortuga Xolalpa	1						



Lomas Altas De Padierna Sur	2			
Lomas De Padierna	6			
Lomas Hidalgo	1			
Los Encinos	3			
Mesa Los Hornos	3			
Miguel Hidalgo 1ra Sección	1			
Miguel Hidalgo 2da Sección	3			
Miguel Hidalgo 3ra Sección	37			
Miguel Hidalgo 4ta Sección	2			
Nueva Oriental Coapa	1			
Nuevo Renacimiento De Axacalco	1			
Ocotla	2			
Paraje Lomas De Tepemecatli	1			
Pedregal De Las Águilas	1			
Pedregal De San Nicolás 1ra Sección	6			
Pedregal De San Nicolás 2da Sección	2			
Pedregal De San Nicolás 3a Sección	1			
Pedregal De San Nicolás 4a Sección	6			
Pedregal De Santa Ursula Xitla	2			
Popular Santa Teresa	1			
Puente De Piedra	1			
Rómulo Sánchez Mireles	28			
Tlalcoligia	3			
Tlalmille	1			
Tlalpan Centro	3			
Toriello Guerra	3			
Torres De Padierna	2			
Unidad Habitacional Villa Olímpica	1			
Valle De Tepepan	1			
Verano	2			
Villa Coapa	1			
Villa Lázaro Cárdenas	1			
Viveros De Coactetlán	4			
Total	168	70	3	1

**Tabla 10 Distribución de Personas Beneficiarias Facilitadoras (colonias, pueblos y barrios)**

Distribución Personas Beneficiarias Facilitadoras							
Colonias		Pueblos		Barrios		Otras Alcaldías	
Nombre de la Colonia	Cantidad De Personas Beneficiarias	Nombre del Pueblo	Cantidad De Personas Beneficiarias	Nombre del Barrio	Cantidad De Personas Beneficiarias	Nombre de la Colonia	Cantidad De Personas Beneficiarias

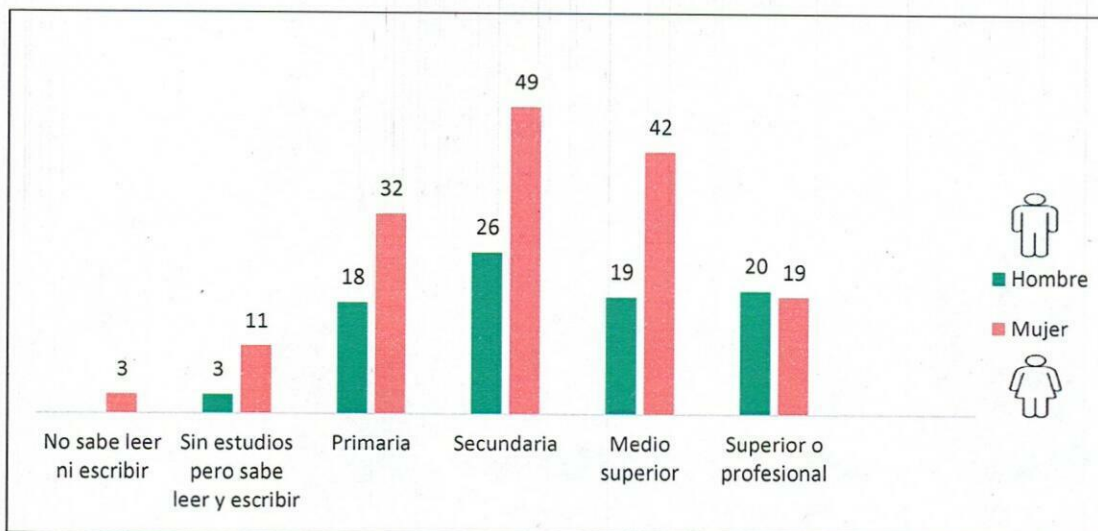




Chimilli	1	San Andrés Totoltepec	1	La Fama	1	Mesitas*	1
Cultura Maya	1	San Miguel Ajusco	1			Pedregal De Santo Domingo**	1
Lomas De Padierna	1	San Miguel Topilejo	3			Rincón De La Bolsa***	1
Lomas Hidalgo	1	Santa Úrsula Xitla	2			Unidad Habitacional Cananea****	1
Mesa Los Hornos	1					Los Cerillos* 3ra Sección	1
Miguel Hidalgo 2da Sección	1						
Pedregal De Santa Úrsula Xitla	1						
Tlalcoligia	1						
Torres De Padierna	2						
Vergel De Coyoacán	1						
<b>Total</b>	<b>11</b>		<b>7</b>		<b>1</b>		<b>5</b>

\* De la alcaldía Xochimilco  
 \*\* De la Alcaldía Coyoacán  
 \*\*\* De la alcaldía Álvaro Obregón  
 \*\*\*\*De la Alcaldía Iztapalapa

d) Distribución por nivel de escolaridad.



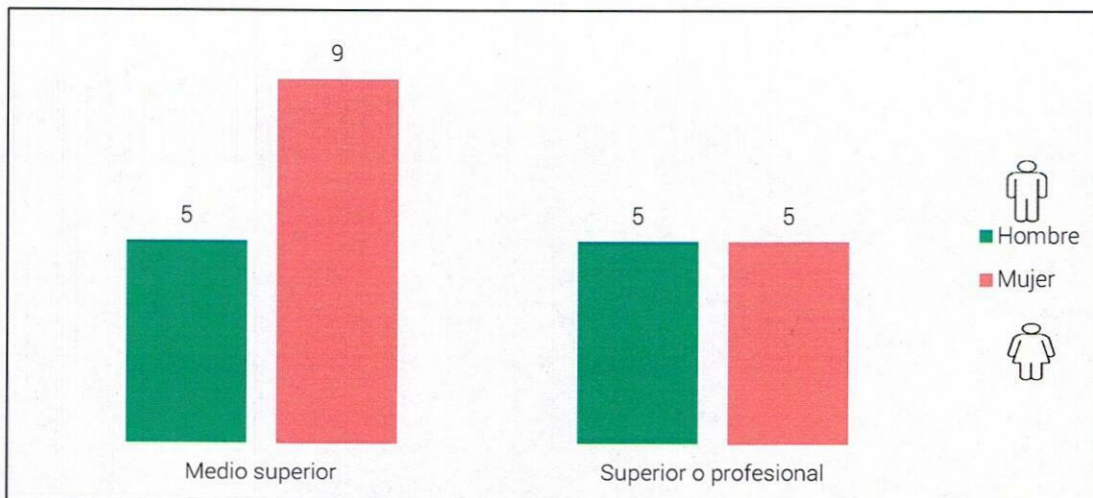
**4 Personas Beneficiarias Facilitadoras finales, distribución por sexo y nivel máximo de estudios**

Gráfica





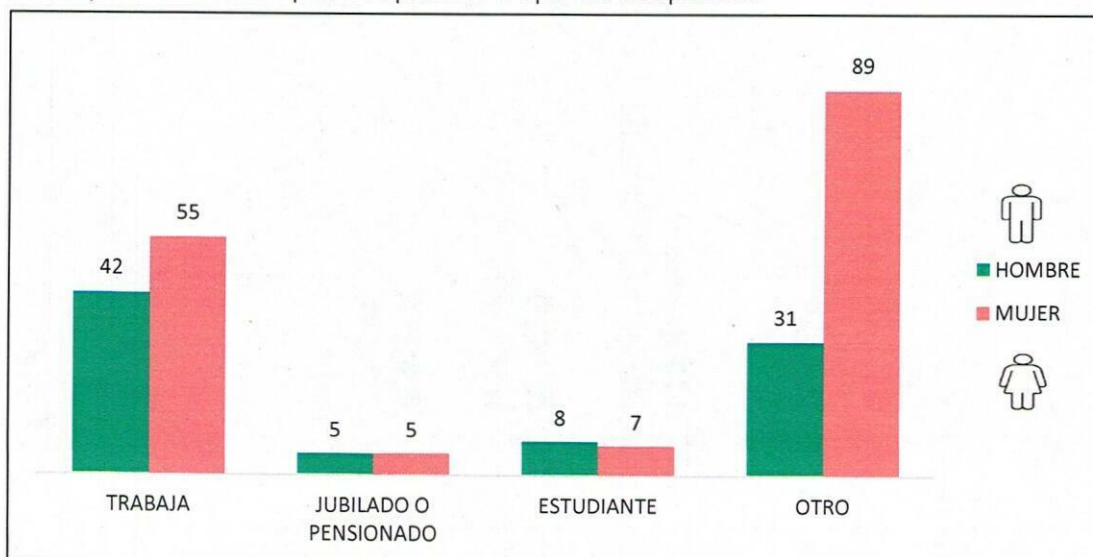
La gráfica 4 presenta la mayoría de las personas beneficiarias tienen estudios de primaria o secundaria, hay una mayor participación de mujeres en todos los niveles educativos, excepto en el nivel superior o profesional, donde hay una distribución casi equitativa entre hombres y mujeres. Es importante destacar que hay 3 mujeres que no saben leer ni escribir, lo que puede ser un indicador de la necesidad de programas de alfabetización en la zona.



**Gráfica 5 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios, distribución por sexo y nivel máximo de estudios**

La gráfica 5 presenta el nivel educativo de las personas beneficiarias facilitadoras, donde podemos observar que "Media superior" es el nivel más frecuente, 9 mujeres y 5 hombres, en cuanto a nivel "Superior o profesional" podemos observar la participación de 5 mujeres y 5 hombres.

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

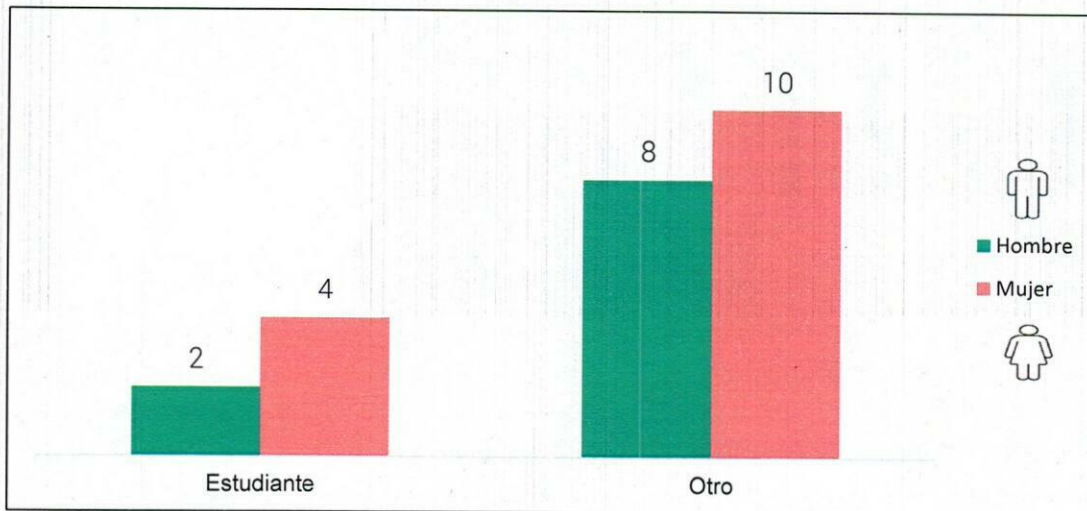


**Gráfica 6 Personas Beneficiarias Finales, distribución por sexo y tipo de ocupación**





En la gráfica 6 distribución por sexo muestra que hay más mujeres (55) que hombres en la categoría de trabajadores, mientras que en la categoría de jubilados y pensionados hay un número igual de hombres y mujeres (5 cada uno), en la de estudiantes hay un número similar de hombres (8) y mujeres (7) y en la categoría "otro" hay más mujeres (89) que hombres (31). La presencia de un número significativo de mujeres en la categoría "otro" puede indicar que el programa está apoyando a mujeres que no están empleadas o que están en situación de dependencia.



**Gráfica 7 Persona beneficiarias Facilitadoras de Servicios, distribución por sexo y tipo de ocupación.**

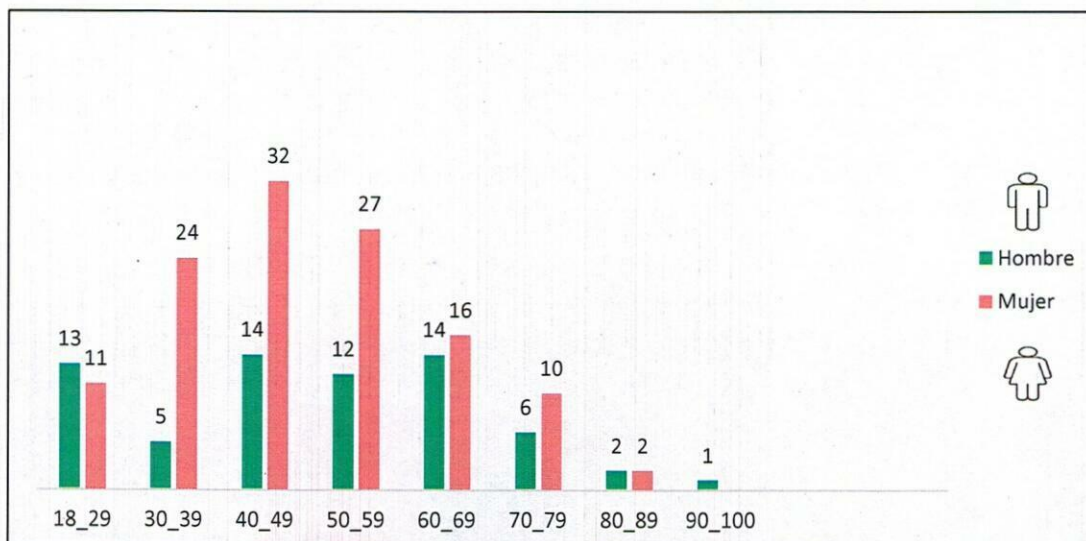
En la gráfica 7 vemos que las personas beneficiarias facilitadoras en la categoría de estudiantes hay más mujeres (4) que hombres (2) y en la categoría otro también hay más mujeres (10) que hombres (8). La presencia de mujeres y hombres en diferentes categorías indica que el programa está promoviendo la diversidad y la inclusión.

- f) Distribución por grupos de edad y sexo, o, (población indígena, perteneciente a la comunidad LGBTT; discapacidad, etc.)

*[Handwritten signature and stamp]*

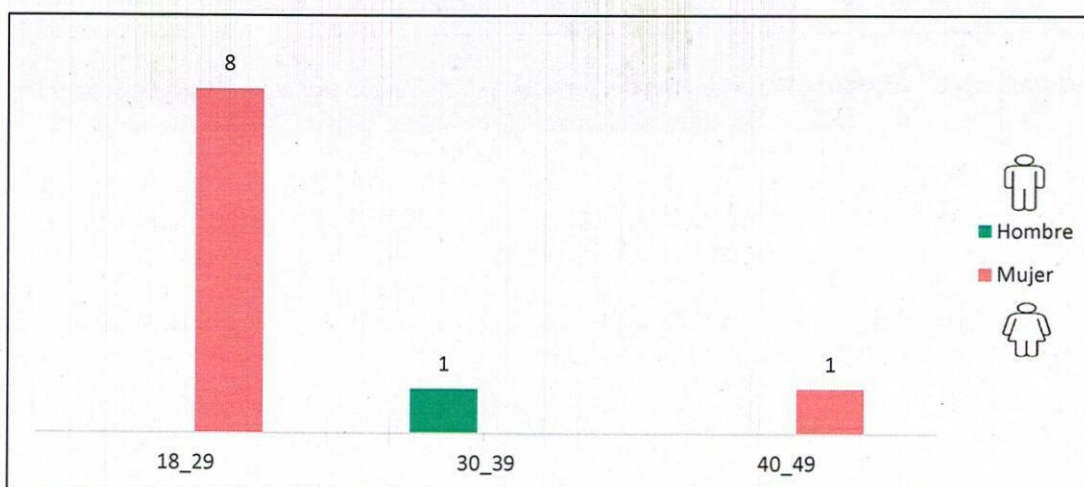






**Gráfica 8 Personas Beneficiarias, distribución por sexo y grupo etario**

En la gráfica 8 encontramos que la distribución por sexo y grupo etario muestra que el programa este llegando a una población diversa en términos de edad y sexo. La presencia de personas beneficiarias en diferentes grupos etarios puede indicar que el programa está abordando necesidades específicas de cada grupo de edad.



**Gráfica 9 Personas Facilitadoras, distribución por sexo y grupo etario**

En la gráfica 9 encontramos que la distribución muestra una mayor presencia de mujeres en el grupo etario más joven (18-29 años) y una representación muy limitada en los otros grupos etarios, con solo un hombre en el rango de 30-39 años.

#### IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Este módulo buscó recopilar percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa, enfocándose en su diseño, operación y resultados. Se incluye la perspectiva de:





- a) Una persona con cargo directivo en el programa (director de área o superior);
- b) Una persona en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- c) Una persona encargada de la planeación, monitoreo o evaluación interna, sin responsabilidades directas en su operación.

Este módulo se encuentra dividido en cuatro secciones:

- 1) Diagnóstico y planeación
- 2) Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios
- 3) Seguimiento y monitoreo de las actividades
- 4) Resultados

Para conocer la perspectiva de cada uno de estos puntos se les solicitó respondieran las preguntas incluidas en los Lineamientos para la evaluación interna 2025 de los Programas Sociales de la Ciudad de México y luego se elaboró una matriz analítica y se analizó la información con base en una lectura horizontal para identificar coincidencias y diferencias (Ver Anexo 1). A continuación, se muestran los resultados:

### 1) Diagnóstico y planeación

Esta sección contenía cuatro preguntas relacionadas con la definición de estrategias generales del proceso de planeación, fuentes de información o registros administrativos para monitorear la evolución del problema de la población afectada; la necesidad de incorporar nuevos objetivos específicos o el enfoque de género; así como alguna recomendación para garantizar el acceso equitativo al programa.

Las preguntas guardaron relación y continuidad con las que se hicieron para la evaluación interna del ejercicio anterior en términos de seguimiento a los avances o incorporaciones de cambio para mejora de los programas, por lo que se realizó una revisión de la dicha sección de la evaluación interna del 2024, cuya información en general es escasa y con pocos parámetros para realizar un seguimiento más robusto.

En dicha evaluación lo sugerido era "necesidad de redistribuir los recursos del programa en función de los tipos de situación emergente con más incidencia (gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia)", al tomar en cuenta lo anterior y, con base en las respuestas obtenidas del cuestionario, destaca que, no se incorporó la recomendación; pues sólo se un aumentó el número de facilitadores, así como el apoyo económico que percibieron y no el apoyo económico a la población que no tiene la solvencia económica y que se encuentre en alguna condición de desigualdad social para atender alguna eventualidad. Cabe destacar que en los objetivos específicos se incluye el gasto para intercambio de estudiantes, divulgación científica y los gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias; los cuales no responden a eventualidades como imprevistos derivados de fenómenos naturales.





En particular de las respuestas obtenidas en esta sección se concluye que, no existió un monitoreo efectivo de la evolución del problema, puesto que no se incluyeron nuevas fuentes de información en el diagnóstico; asimismo, se identificó la necesidad de incluir un componente relativo al enfoque de género, tanto la persona directiva como la persona operativa consideraron que era importante incluir el caso de las mujeres o niñas (os) que sufren maltrato psicológico y/o sexual como un rubro específico de apoyo. En cuanto a la accesibilidad del programa para las personas en situación de vulnerabilidad se comentó que debería ser más accesible en cuestión de la documentación porque en ocasiones no cuentan con los documentos actualizados y eso hace que no puedan ser beneficiarios del programa.

## 2) Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

En este rubro, la evaluación del 2024 señalaba:

"Se identificó la necesidad de implementar nuevas estrategias de difusión de los beneficios y las actividades del programa."

Como se puede observar no se señaló alguna estrategia específica y luego de revisar las reglas de operación, se identificó que, sólo se siguió lo establecido en los lineamientos, en tal sentido, no se implementó alguna estrategia adicional.

Ahora bien, en cuanto a la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura de programa entre el 2023 y el 2024, se tuvo el mismo presupuesto; pero se amplió el apoyo a los facilitadores, asimismo, se incrementó el número de facilitadores pasando de 7 a 10 y el número de ministraciones subió a 12 meses (anteriormente era 8 meses).

Consideramos que, un área de mejora de este Programa radicaba en focalizar la entrega de apoyos económicos a la población más vulnerable de las colonias y pueblos con índice de marginación bajo o muy bajo y, que la estrategia de difusión tenía que incluir la distribución de folletería o cárteles en centros comunitarios o espacios públicos para llegar a la población objetivo.

## 3) Seguimiento y monitoreo de las actividades

En la evaluación anterior se señalaba que:

*"Se identificó que los tipos de situación emergente con mayor incidencia fueron gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia, mientras que los gastos artísticos y educativos tuvieron menor recurrencia respecto de lo programado."*

*No se identificaron áreas de oportunidad de mejora".*

En relación a esa recomendación, se identificó que, no se atendió, puesto que se siguió incluyendo como objetivo específico el apoyo a gastos artísticos y educativos.





Por otro lado, es importante destacar que, el seguimiento y monitoreo de las actividades se relaciona con la matriz de indicadores; por lo que, luego de la revisión, se observó que, en el indicador de propósito sí se realizó un cambio del 2023 al 2024. No obstante, la fórmula de cálculo fue errónea, la cual fue:

(Número de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que recibieron apoyo económico / Número de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que recibieron apoyo económico) x 100

El nombre del indicador de propósito para el ejercicio anterior fue:

Porcentaje de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad que recibieron apoyos, en tal sentido, una fórmula deseada de cálculo podría haber sido:

(Número de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que recibieron apoyo económico / Número total de personas en situación de emergencia o vulnerabilidad, que habita en Tlalpan) x 100

Lo anterior para conocer el impacto del programa a nivel Alcaldía.

#### 4) Resultados

En este apartado se analizó el impacto de los resultados del Programa, en tal sentido, como se puede observar del punto anterior, el indicador de propósito estuvo mal diseñado y, por otro lado, la frecuencia de medición del Indicador de Fin es cada 5 años, por lo que no se puede determinar el impacto del Programa.

En cuanto a las recomendaciones de la evaluación interna del ejercicio anterior fueron:

• Se identificó la necesidad de acelerar el proceso de entrega de recursos, principalmente para gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia.

Sobre el primer punto, se puede asumir que, si se entregaron a tiempo los recursos derivados de la encuesta de satisfacción, los cuales en su mayoría contestaron que sí fue de esa manera.

Por otro lado, las personas que respondieron el cuestionario comentaron en la pregunta: "¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?"

Que el personal contratado fue profesional para levantar estudios socioeconómicos y que el formato utilizado fue adecuado.

Mientras que, en la pregunta:





¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?

Se respondió que, se dio prioridad a mujeres, adultos mayores y niñez en situación de vulnerabilidad o desigualdad social. No obstante, luego del análisis del Programa consideramos que, era altamente recomendable saber a cuántas jefas de familia se les dio el apoyo, por ejemplo.

## V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

**Tabla 11 Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias**

Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, 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 nivel de confianza de 95%.
<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 del Centro de Servicios y Atención Ciudadana
Recursos materiales empleados	La encuesta se aplicó a modo de entrevista en las Instalaciones del CESAC.
Periodo de trabajo	Octubre – Diciembre
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial en las Instalaciones del CESAC.
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarios	Se aplicó de forma presencial y al momento de recibir sus apoyos económicos
<b>Detalle de preguntas llevadas a cabo</b>	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción (2024), para 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 y dimensionar la opinión de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	



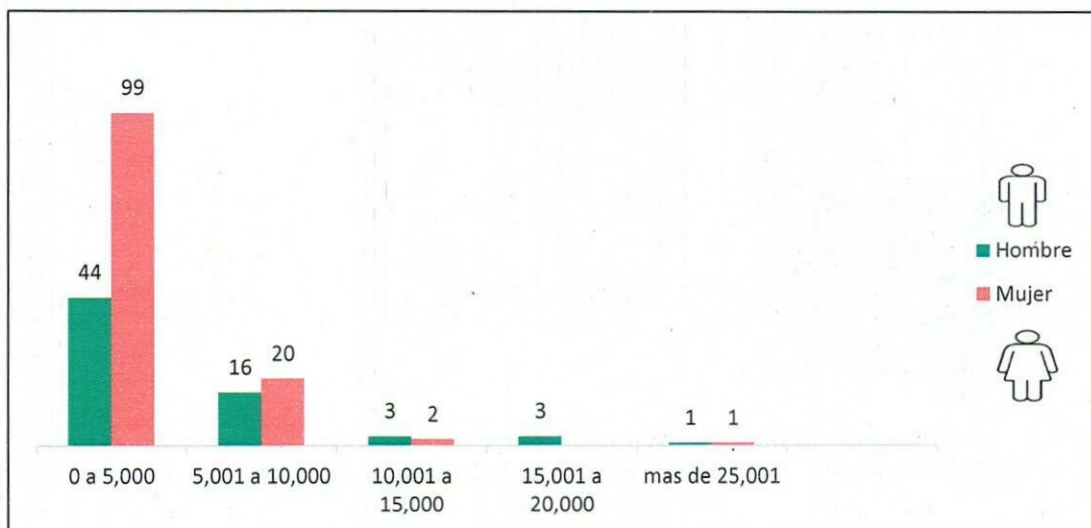


Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del programa social.



**Gráfica 10 Personas Beneficiarias encuestadas, distribución por sexo y Alcaldía de residencia**

En la gráfica 9 se observa que las personas beneficiarias encuestadas son 67 hombres y 122 mujeres en la alcaldía, la distribución por sexo sugiere que el programa puede estar teniendo un mayor impacto en las mujeres de esta alcaldía.

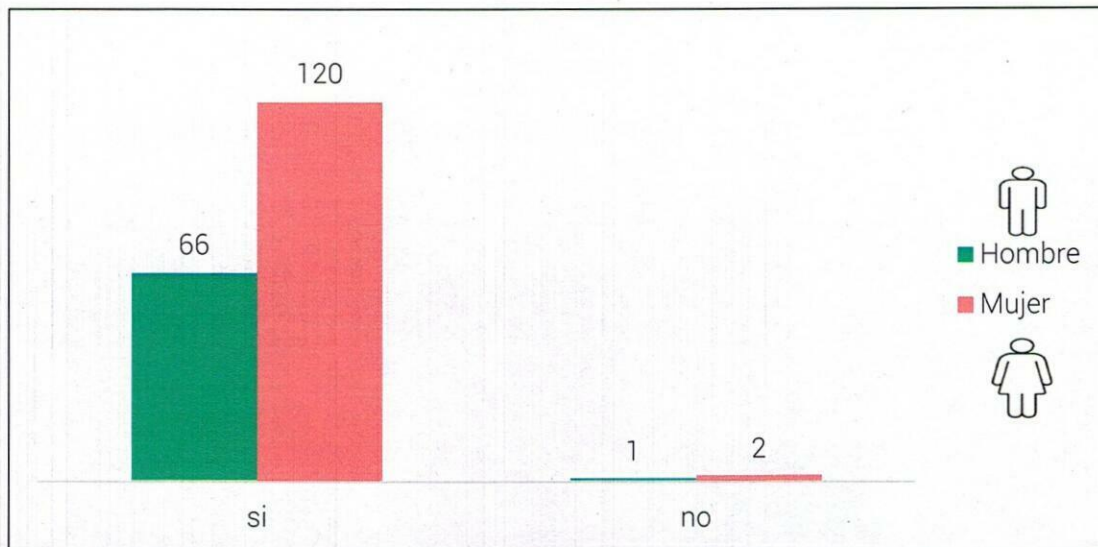


**Gráfica 11 Personas Beneficiarias encuestadas, distribución por sexo e ingreso mensual**

En la gráfica 10 las distribuciones de ingresos mensuales sugieren que la mayoría de las personas beneficiarias tienen ingresos bajos o moderados. La proporción de mujeres en el rango de ingresos más bajos (0-5,000 pesos) es mayor que la de hombres.

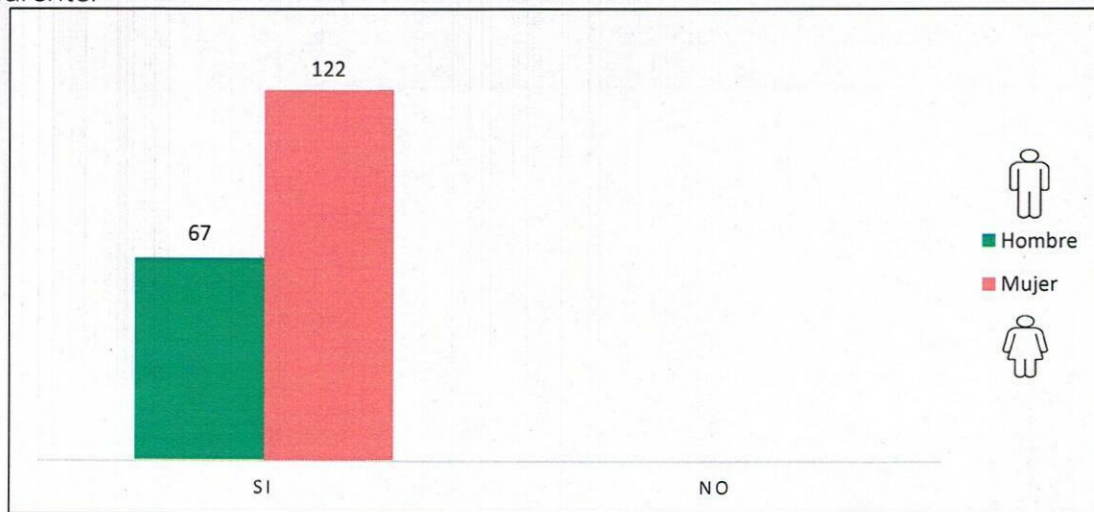






**Gráfica 12 Personas beneficiarias encuestadas, ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?**

En la gráfica 11 la mayoría de las personas beneficiarias consideran que el proceso de inscripción fue sencillo, ágil y transparente, solo 3 personas beneficiarias consideraron que el proceso no fue sencillo, ágil y transparente. Se sugiere identificar y abordar las causas de insatisfacción para los tres beneficiarios que consideraron que el proceso no fue sencillo, ágil y transparente.



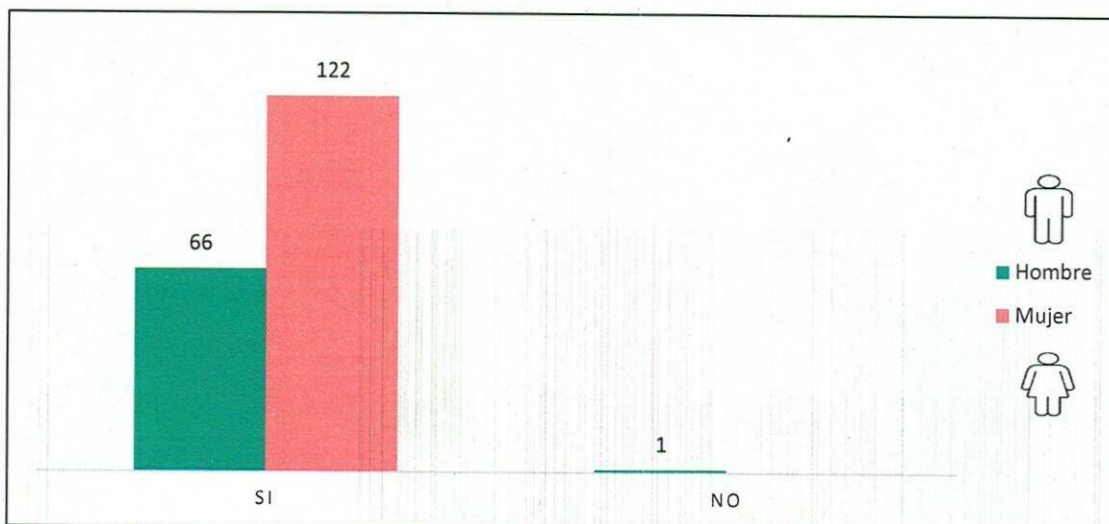
**Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?**

La gráfica 12 muestra la satisfacción de las personas beneficiarias donde del 100% de encuestado contestó que el personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso, lo que nos indica que el programa opera satisfactoriamente.

*[Handwritten signature]*

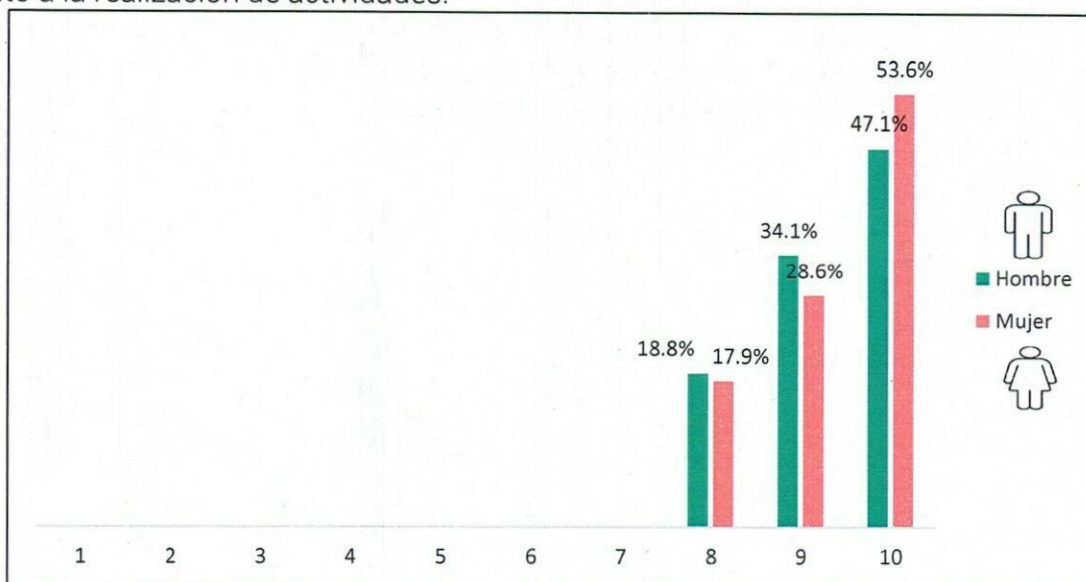






**Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma?**

En la gráfica 13 se ilustra que la mayoría de las personas beneficiarias (188 personas: 66 hombres y 122 mujeres) considera que las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma, solo una persona beneficiaria (1 hombre) consideró que las actividades no se realizaron en tiempo y forma). El programa parece estar cumpliendo con sus plazos y expectativas en cuanto a la realización de actividades.

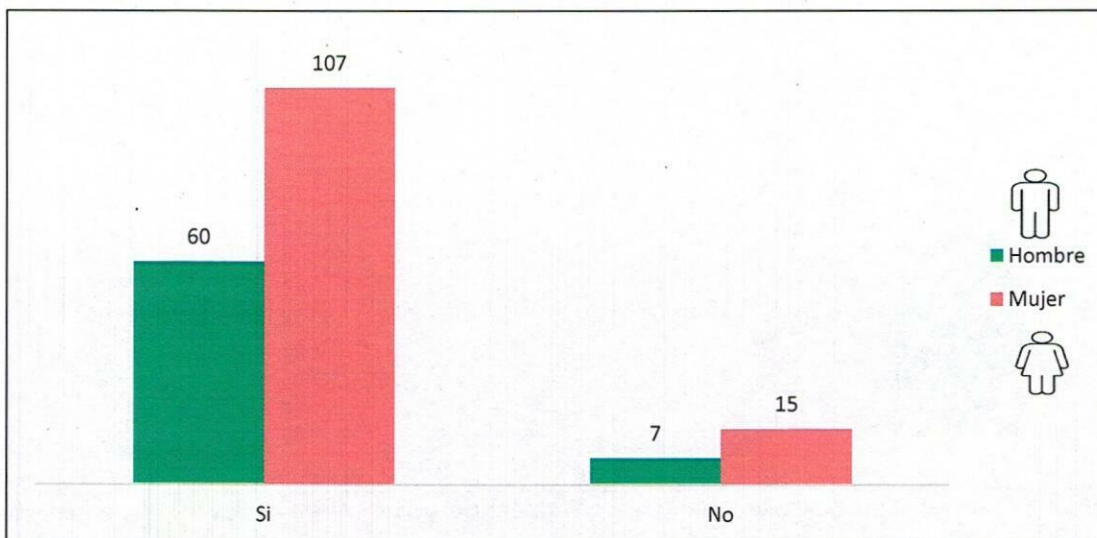


**Gráfica 15 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medidas las características del apoyo se apega a sus necesidades?**

En la gráfica 14 la mayoría de las personas beneficiarias (53.6% de las mujeres y 47.1% de los hombres) consideran que las características del apoyo del programa se ajustan perfectamente a sus necesidades, otorgándole una calificación de 10, la calificación promedio es de 9, lo que indica una alta satisfacción con el apoyo proporcionado por el programa, no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en términos de satisfacción con el apoyo del programa.

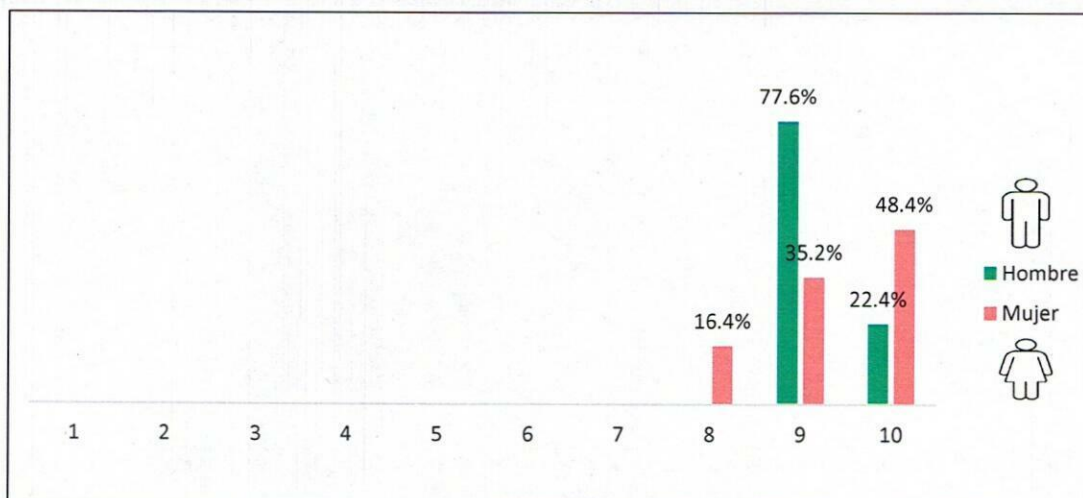






**Gráfica 16 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?**

En la gráfica 15 se observa que la mayoría de las personas beneficiarias (107 mujeres y 60 hombres) respondieron que, si solventaron una necesidad gracias al apoyo otorgado por el programa, un total de 22 personas beneficiarias (15 mujeres y 7 hombres) respondieron que no solventaron una necesidad. La respuesta positiva de ambos géneros que el programa está siendo efectivo en atender las necesidades de hombres y mujeres.



**Gráfica 17 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿Cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?**

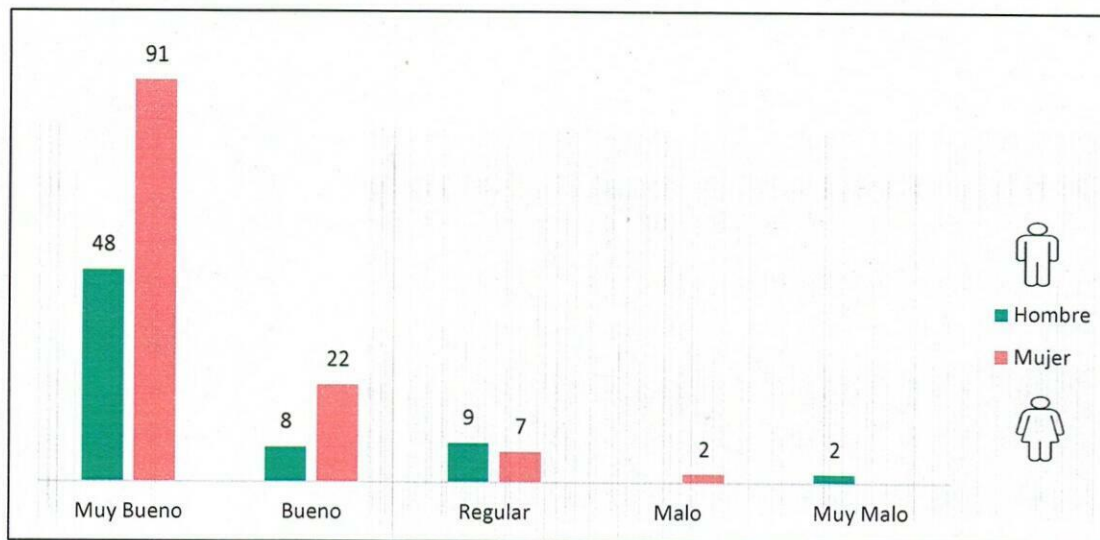
En la gráfica 16 la mayoría de los hombres (77.6%) consideran que su situación actual es muy buena (calificación 9), mientras que la mayoría de las mujeres (48.4%) consideran que su situación actual es excelente (calificación 10), las mujeres tienen una distribución más equitativa entre las calificaciones 8, 9 y 10, mientras que los hombres se concentran principalmente en la

*[Handwritten signature]*



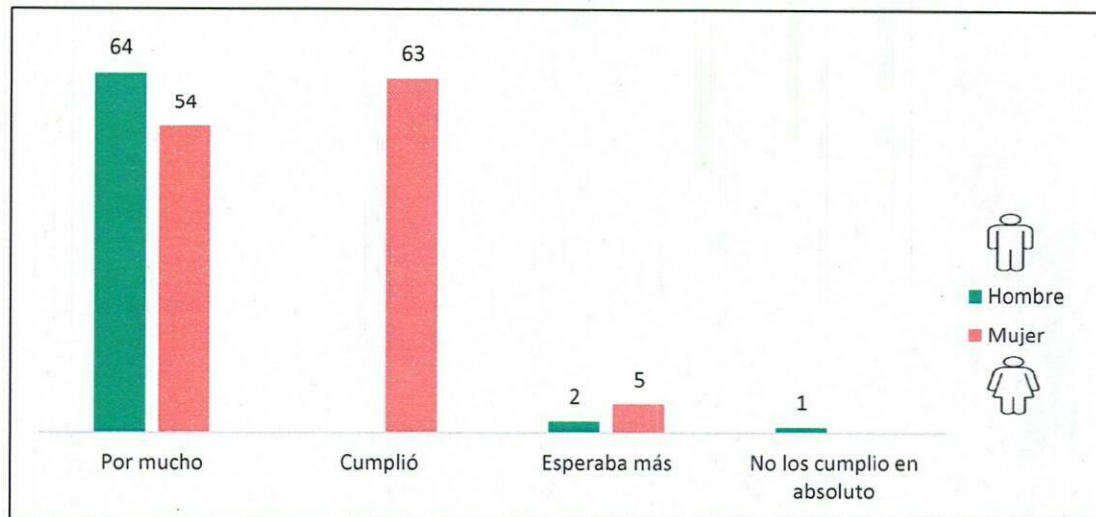


calificación 9. En general, la mayoría de las personas beneficiarias consideran que su situación actual es buena o excelente como consecuencia de la entrega del beneficio del programa.



**Gráfica 18 Personas usuarias encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?**

Podemos observar en la gráfica 17 que los resultados muestran una percepción predominantemente positiva en la cual calificaron el apoyo como "muy bueno", lo que evidencia una alta satisfacción general. No obstante, las respuestas en la categoría "regular" sugieren la conveniencia de explorar posibles áreas de mejora para optimizar la calificación del beneficio entregado.



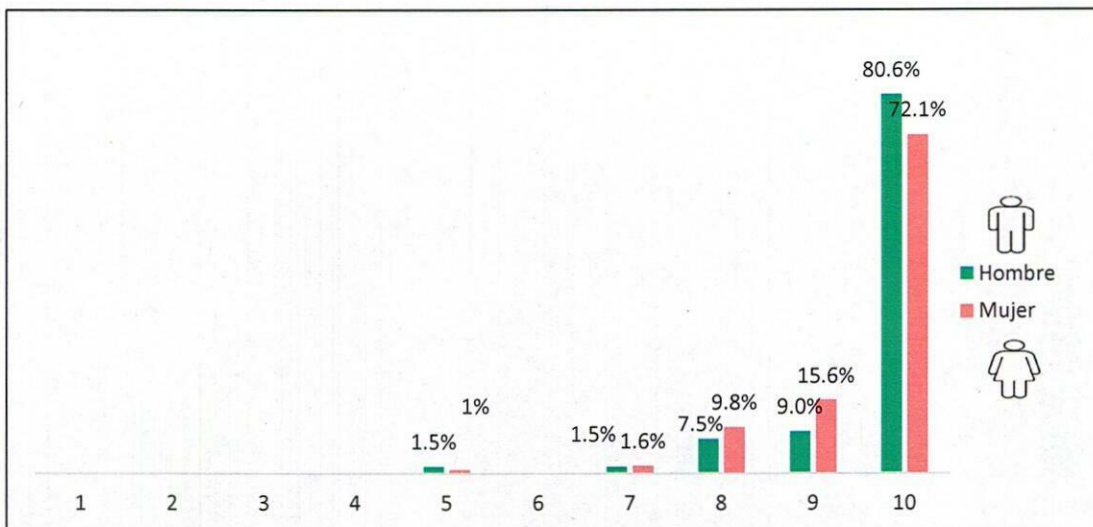
**Gráfica 19 Personas usuarias encuestadas ¿El programa cumplió sus expectativas previas a pertenecer al mismo?**

La gráfica 18 refleja una percepción predominantemente positiva respecto a que el programa cumplió e incluso superaron sus expectativas previas a pertenecer al mismo. Una minoría indica



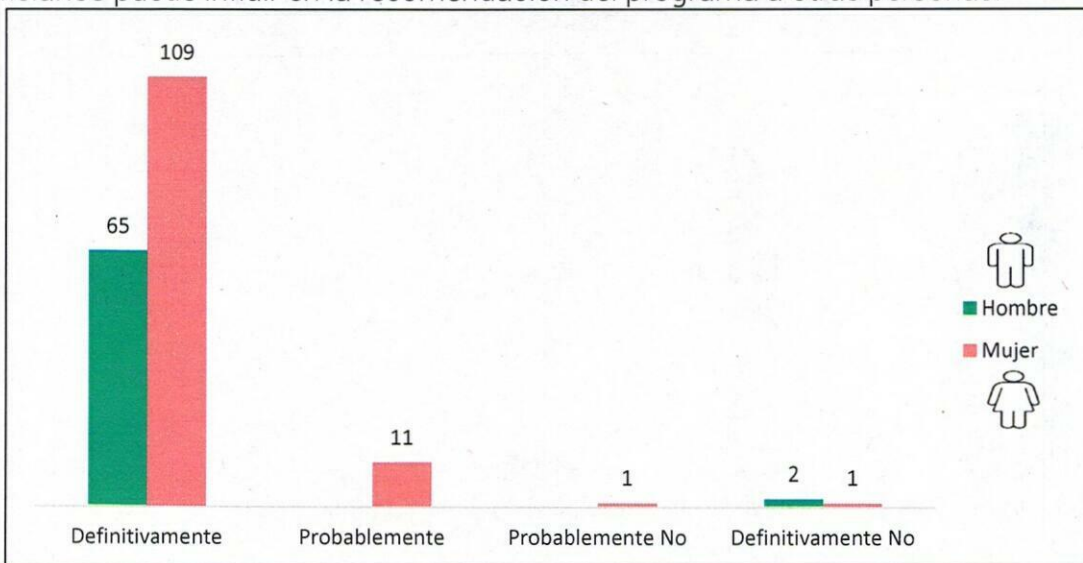


que no cumplió o esperaba más del programa por lo que se sugiere realizar un análisis para detectar las áreas de oportunidad.



**Gráfica 20 Personas beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, que valoración le da al programa en general?**

En la gráfica 20 satisfactoriamente podemos ver que las personas beneficiarias otorgan una valoración alta al programa. La valoración alta sugiere que el programa está cumpliendo con las expectativas y necesidades de las personas beneficiarias. La percepción positiva de los beneficiarios puede influir en la recomendación del programa a otras personas.



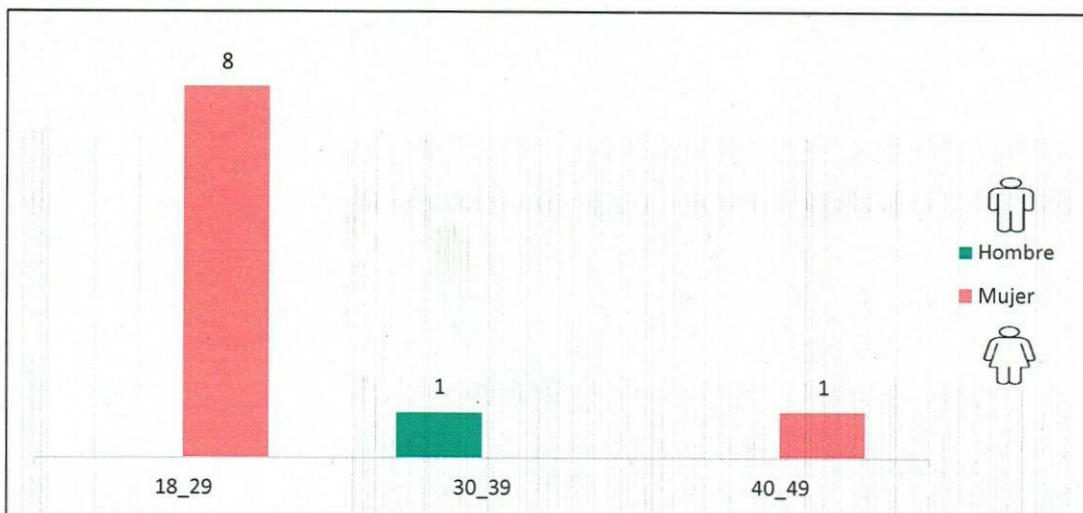
**Gráfica 21 Personas Beneficiarias encuestadoras ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?**

La gráfica 21 ilustra como en su mayoría las personas beneficiarias encuestadas recomendarían a algún familiar incorporarse al programa social. La alta tasa de recomendación sugiere que los beneficiarios están satisfechos con el programa y lo consideran valioso, no



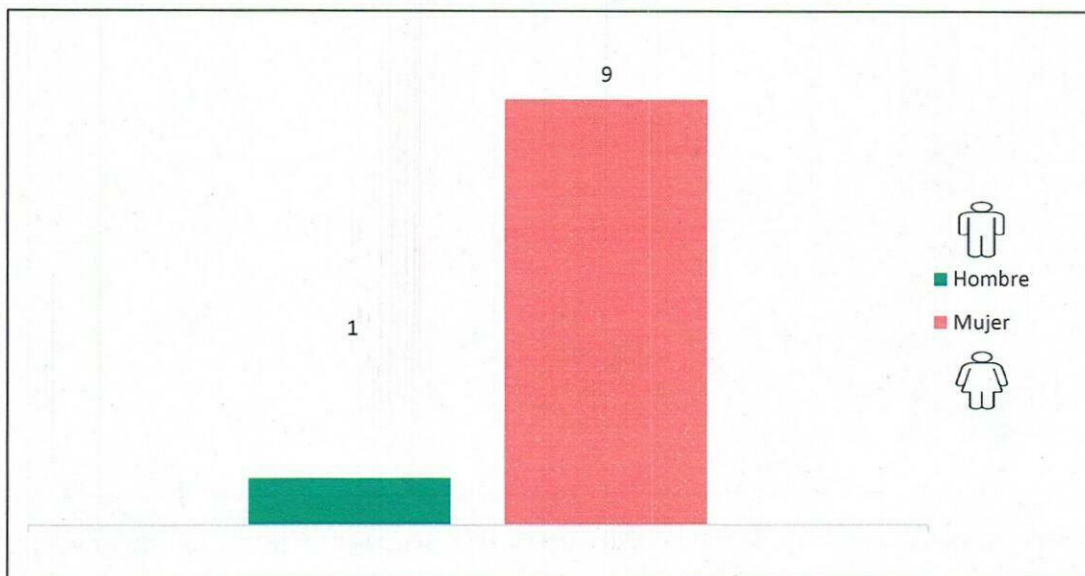


obstante, se sugiere revisar el por qué la minoría respondió no o definitivamente que no y revisar las áreas de oportunidad.



**Gráfica 22 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo y grupos etarios**

La gráfica 22 indica que la mayoría de las personas facilitadoras están en el rango de edad de 18 a 29 años (8 mujeres y 1 hombre en el rango de edad de 30 a 39 años). En menor medida podemos observar al grupo de 40 a 49 años (1 mujer).

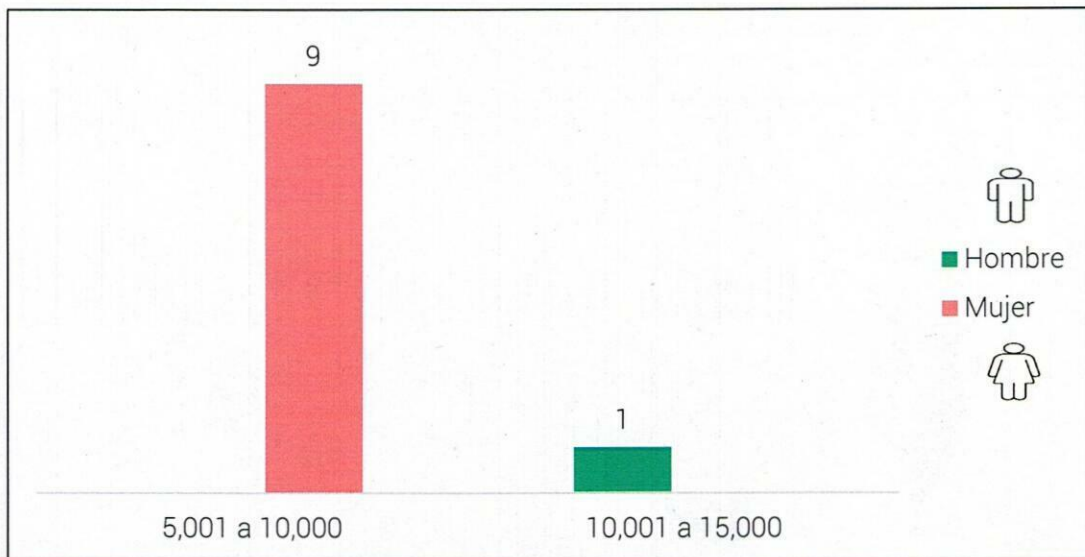


**Gráfica 23 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo y alcaldía de residencia**

En la gráfica 23 observamos que la distribución por sexo sugiere que hay una mayor proporción de mujeres en esta alcaldía. Se sugiere analizar las razones detrás de la distribución por sexo y considerar estrategias para fomentar la participación de hombres y mujeres en el programa.

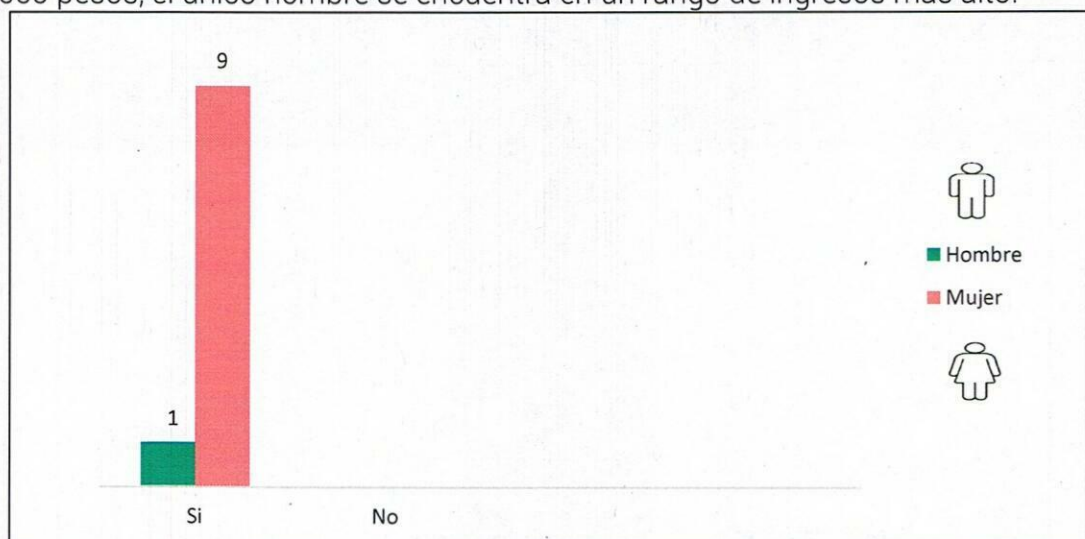






**Gráfica 24 Personas Facilitadoras encuestadas, distribución por sexo e ingreso mensual.**

En la gráfica 24, observamos la distribución de ingresos mensuales, la cual sugiere que la mayoría de las personas facilitadoras mujeres se encuentran en el rango de ingresos de 5,001 a 10,000 pesos, el único hombre se encuentra en un rango de ingresos más alto.



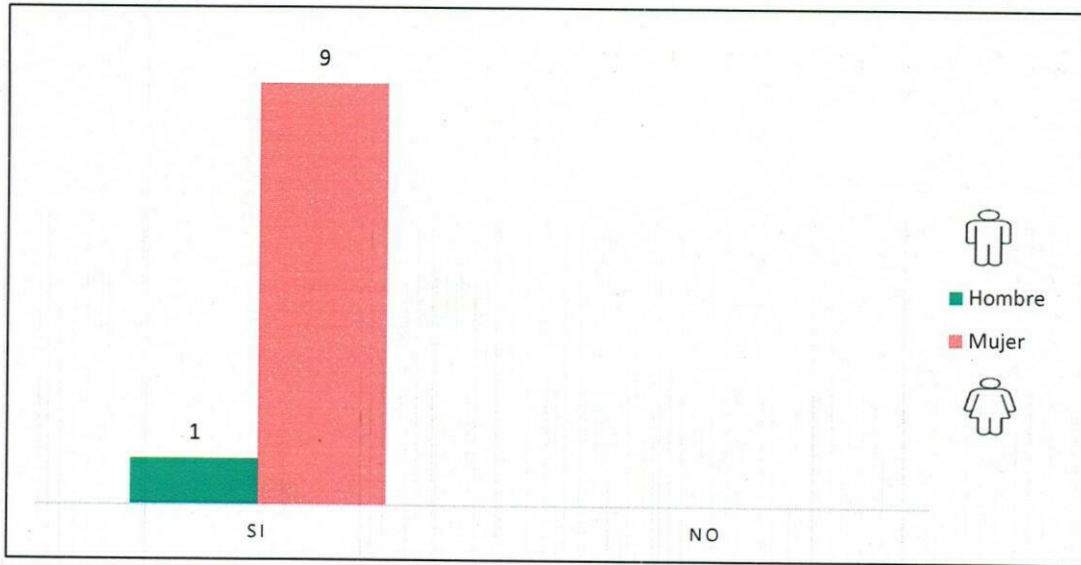
**Gráfica 25 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, Ágil y transparente?**

La gráfica 25 muestra la percepción de las personas beneficiarias encuestadas respecto al proceso de inscripción al programa donde se evidencia que reportaron haber tenido un acceso factible y sin complicaciones al programa. Lo cual es un indicador relevante de eficiencia operativa y accesibilidad.

*[Handwritten signature]*







**Gráfica 26 Personas Facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?**

En la gráfica 26 se ilustra que en su totalidad las personas facilitadoras afirman que el trato del personal que opero el programa fue amable y respetuoso, esto denota que el programa está siendo gestionado de manera efectiva.

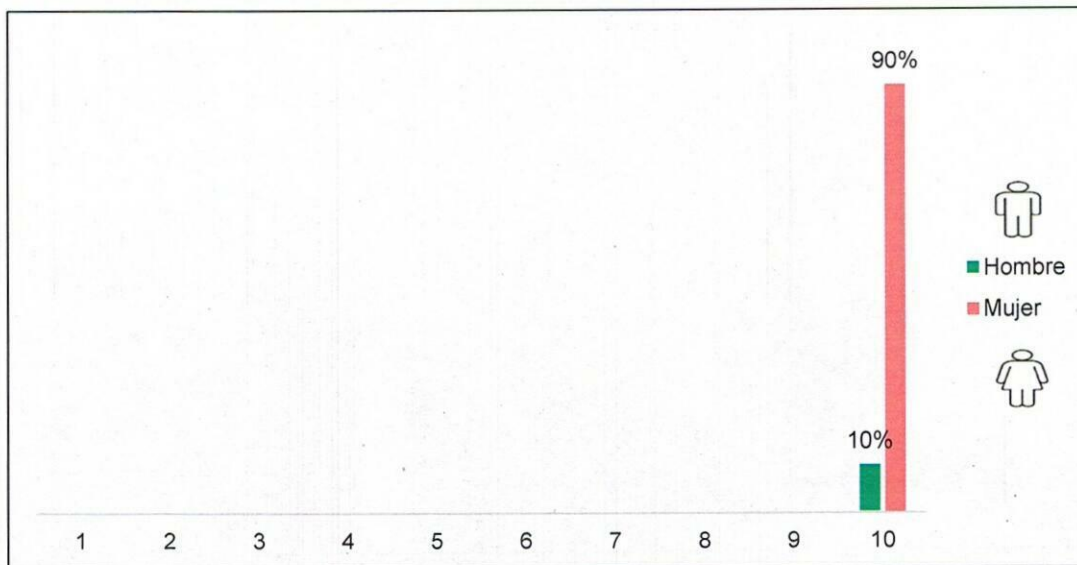


**Gráfica 27 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma?**

En la gráfica 27 observamos que, en su totalidad las personas beneficiarias afirman que las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma, esto denota que el programa está siendo gestionado de manera efectiva en términos de planificación y ejecución. Se sugiere continuar mejorando la planificación y la gestión del programa para mantener la eficiencia y la efectividad.

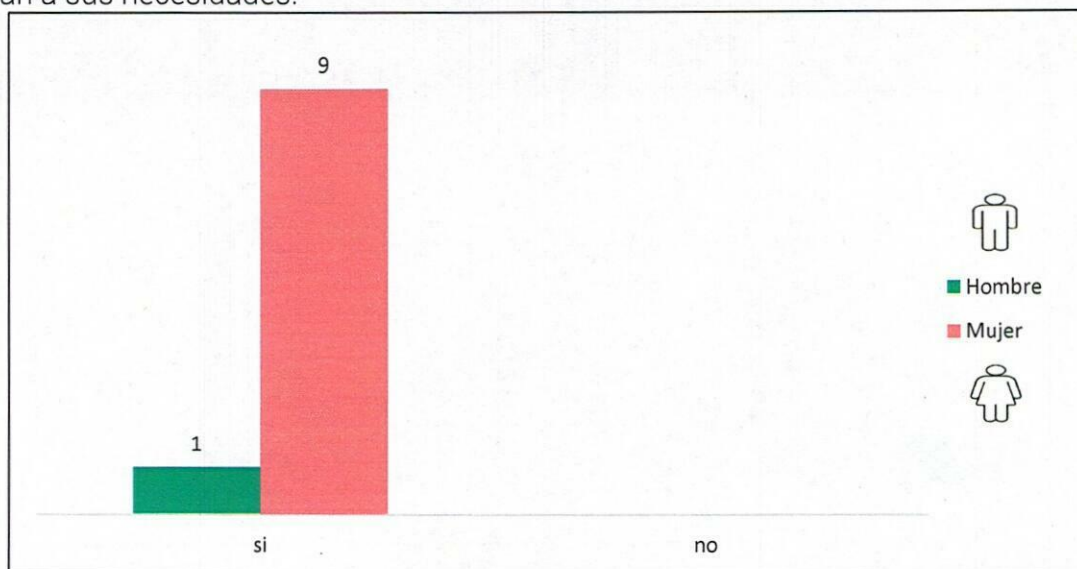






**Gráfica 28 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medidas las características del apoyo se apegan a sus necesidades?**

En la gráfica 28 vemos satisfactoriamente que el 90% de las mujeres encuestadas calificó y el 10% de los hombres calificó con un 10 la medida en que las características del apoyo se apegan a sus necesidades.



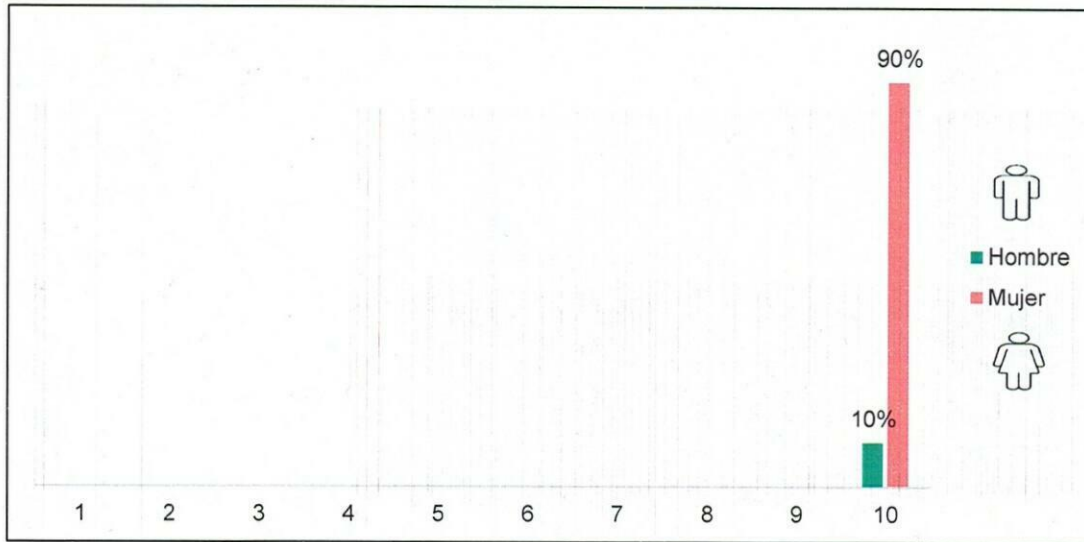
**Gráfica 29 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?**

En la gráfica 29 la mayoría de las personas facilitadoras encuestadas (9 mujeres y 1 hombre) consideran que sí solventaron una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo del programa. no hay respuestas negativas, lo que indica que el programa ha sido efectivo en satisfacer las necesidades de las personas facilitadoras. Es notable que la mayoría de las

*[Handwritten signature]*

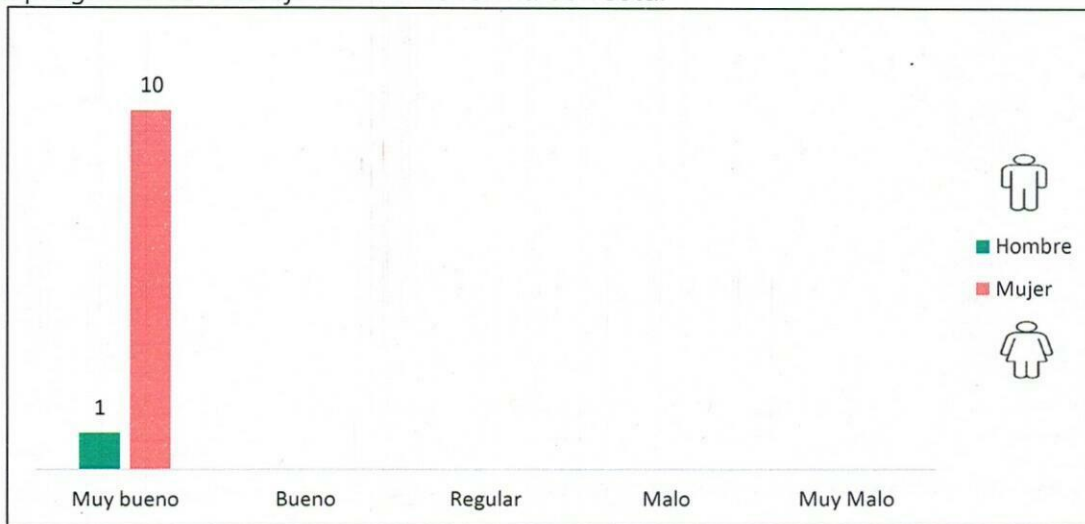


personas que respondieron afirmativamente sean mujeres, lo que puede indicar que el programa ha tenido un impacto positivo en la vida de las mujeres facilitadoras.



**Gráfica 30 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿Cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?**

En la gráfica 30 vemos que el 90% de las personas facilitadoras califican su situación actual con un puntaje más alto que su situación previa a su pertenencia al programa. Por lo que nos indica que el programa se está ejerciendo de forma correcta.



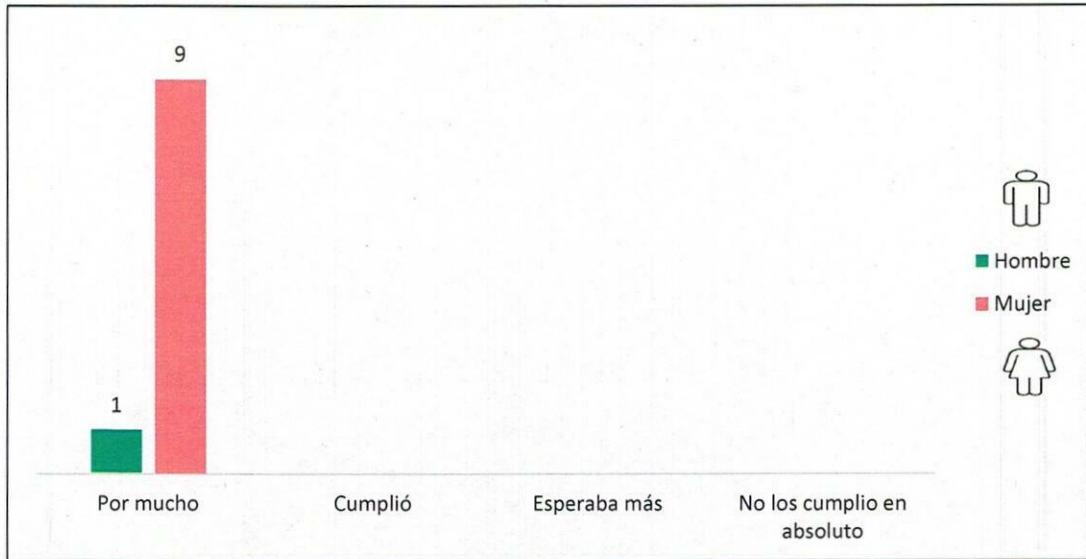
**Gráfica 31 Personas Facilitadoras encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?**

En la gráfica 31 podemos observar que los resultados muestran una percepción predominantemente positiva en la cual calificaron el apoyo como "muy bueno", lo que evidencia una alta satisfacción general. Los resultados reflejan una valoración altamente positiva.

*[Handwritten signature]*

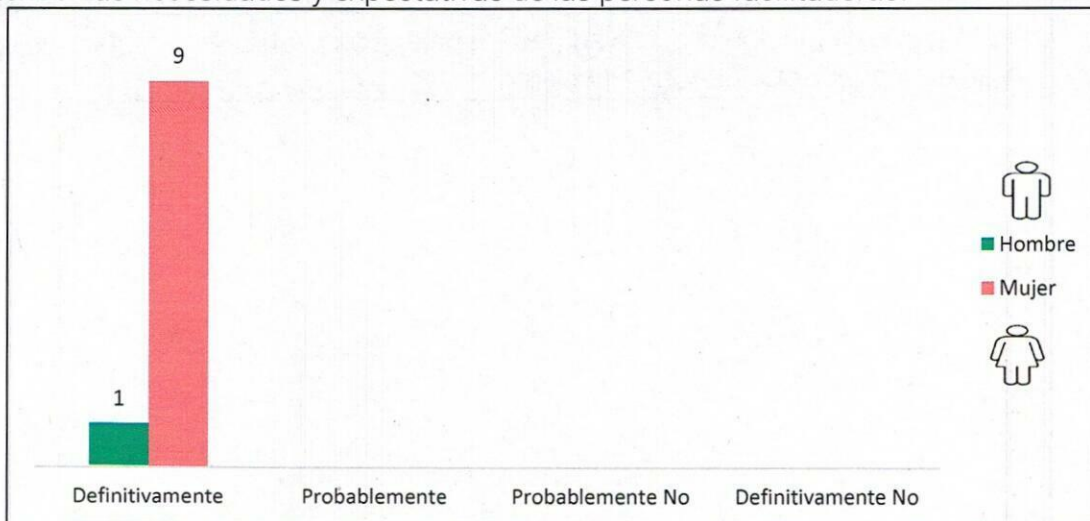






**Gráfica 32 Personas Facilitadoras encuestadas ¿El programa cumplió sus expectativas previas a pertenecer al mismo?**

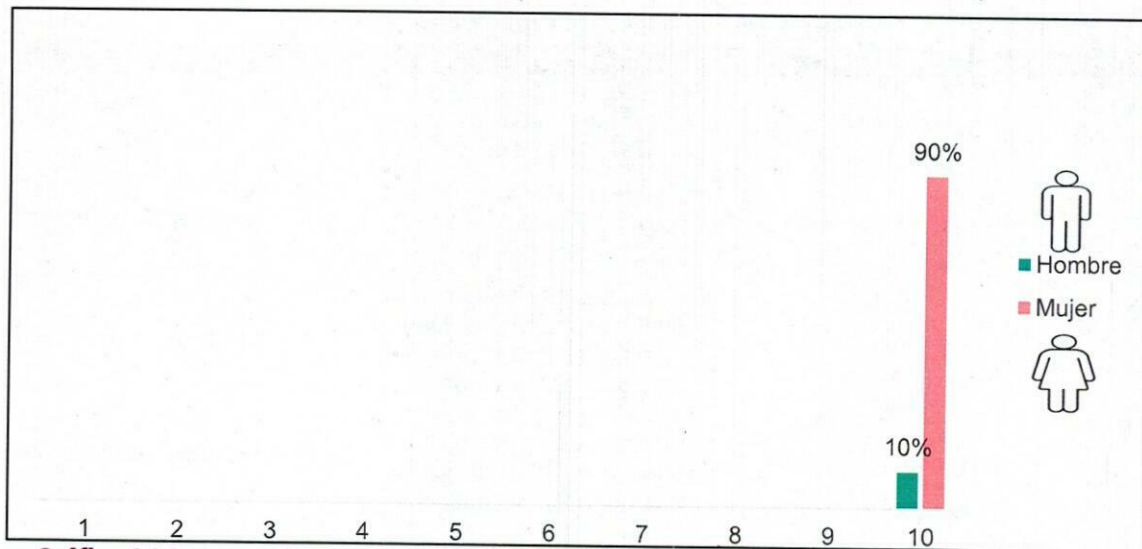
La gráfica 32 muestra que (9) mujeres y (1) hombre respondieron que el programa cumplió sus expectativas "por mucho". La respuesta positiva sugiere que el programa está siendo efectivo en atender las necesidades y expectativas de las personas facilitadoras.



**Gráfica 33 Personas facilitadoras encuestadoras ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?**

La gráfica 33 ilustra como en su mayoría las personas facilitadoras encuestadas definitivamente recomendarían a algún familiar incorporarse al programa social. La alta tasa de recomendación sugiere que los beneficiarios están satisfechos con el programa y lo consideran valioso.





**Gráfica 34 Personas beneficiarias encuestadas ¿Que valoración le da al programa en general?**

En la gráfica 34 satisfactoriamente podemos ver que el 90% (mujeres) y el 10% (hombres) de las personas beneficiarias otorgan una valoración alta al programa, la valoración alta sugiere que el programa está cumpliendo con las expectativas y necesidades de las personas beneficiarias y la percepción positiva de las personas beneficiarias puede influir en la recomendación del programa a otras personas.

Para la estrategia de muestreo, se optó por una técnica sistemática, el tamaño de la muestra se calculó con un intervalo de confianza de 95 %. La aplicación de las encuestas fue de forma presencial aplicando un cuestionario sencillo a modo de entrevista.

## VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.

Sobre este punto es conveniente mencionar que, el Programa Social ya no se implementó como tal en el 2025; no obstante, el Programa denominado apoyos para el bienestar 2025 retoma algunos aspectos, en tal sentido, en esta Matriz no se incluye Unidad responsable ni plazo de cumplimiento, por lo antes mencionado

*[Handwritten signature]*





**Tabla 12 Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora**

Categorías	Área de mejora	Sugerencias de mejora	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	Diagnóstico	Se recomienda realizar un diagnóstico robusto con perspectiva de género	Opinión técnica positiva de la secretaria de Mujeres
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Entrega de transferencias	Se sugiere eliminar la entrega de apoyos para intercambios estudiantiles o festivales	Eliminar el componente
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Montos	Se recomienda realizar un análisis cuidadoso de los criterios que se toman en cuenta para asignar los recursos	El cuestionario socioeconómico
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Indicador de propósito	Se recomienda emplear indicadores de impacto y resultado y evitar los de gestión en el indicador de propósito	Matriz de indicadores de resultados
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Ninguna	-	-
6. Resultados del programa	resultados	Se recomienda focalizar la entrega de apoyos a la población vulnerable a través de realizar una mejor difusión entre dicha población	Población beneficiada final

Como se desprende de la matriz de hallazgos y sugerencias de mejora, entre las recomendaciones se observa que era necesario fortalecer la perspectiva de género, lo anterior porque no se incluyeron nuevas fuentes de información en el diagnóstico. Y, por otro lado, se sugería revisar los criterios para asignar los recursos, así como eliminar el componente de entrega de apoyos para intercambios estudiantiles o festivales, puesto que, el objetivo del Programa estaba dirigido principalmente a situaciones de emergencia.

Por lo que se refiere al análisis de pertinencia, eficacia e impacto, consideramos que sí cumple con el objetivo general en tanto contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Tlalpan que se encuentra en condición de desigualdad o en situación de emergencia social o natural, mediante apoyos económicos ante una situación de emergencia social. En lo relacionado a las metas cumplió parcialmente, puesto que no se alcanzaron el número de apoyos. Finalmente, en el impacto de los resultados también consideramos que cumplió parcialmente ya que era importante establecer criterios de asignación de recursos más robustos.



**Tabla 13 Criterios de evaluación Programa Tlalpan Contigo**

	Pertinencia	Eficacia	Impacto
Objetivo general	Cumple		
Metas alcanzadas		Cumple Parcialmente	
Resultados			Cumple Parcialmente



## REFERENCIAS

PEREA, Oscar (coord.), 2017, Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales, Plataforma de ONG de Acción Social.





## ANEXO 1

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

**Tabla 14 Diagnóstico y planeación**

Diagnóstico y planeación			
Preguntas	Directivo	Operativo	Planeación
1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.	Se incrementó el número de beneficiarios facilitadores de servicios, así como la operación del programa, pasando de 7BFS a 10 y de 8 meses a 12 meses de operación del Programa	Hubo un aumento con el número de facilitadores, así como del apoyo económico que percibieron. Las personas beneficiarias del programa aumentaron, dando prioridad a mujeres, niñez y adultos mayores en situación de desigualdad o vulnerabilidad social.	Aumentó el número de facilitadores Aumentó el apoyo
2. ¿Qué nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos se sugieren añadir en la gestión del programa para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?	Ningún documento ya que lo que se tiene contemplado es suficiente	Evidencia fotográfica en caso de ser beneficiarios de cómo fue beneficiaria con el apoyo económico otorgado	Incluir datos sobre población atendida o servicios proporcionados. Hacer un informe de seguimiento por lo menos cada dos meses con encuestas de satisfacción
3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?	Sí, sería importante que fuera en el caso de las mujeres o niños que sufren maltrato psicológico y sexual un rubro específico de apoyo.	Sí, respecto a la violencia que vive la población LGBTTTI+.	Sí, porque contribuye a la construcción de una sociedad más justa y equitativa
4. ¿Cómo valora la accesibilidad al programa para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad? En caso de que su respuesta lo amerite, ¿qué recomendaría para garantizar el acceso equitativo al programa?	El programa es muy accesible, ya que se tiene un apartado específico para necesidades médicas y de urgencias, para la comunidad tlalpanse.	El procedimiento y la recepción de documentos al programa es accesible para personas con discapacidad, pero la persona en situación de vulnerabilidad debería ser más accesible en cuestión de la documentación porque en ocasiones por cuestiones no cuentan con los documentos actualizados y eso hace que no puedan ser beneficiarios del programa.	Con accesibilidad amplia, sin embargo, hace falta más información para garantizar el acceso al programa





**Tabla 15 Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios**

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios			
Preguntas	Directivo	Operativo	Planeación
5. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?	No Aplica	-----	En el 2024 no hay datos; sin embargo, se observa que deben implementar nuevos mecanismos
6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?	-----	Dar difusión en Centros comunitarios, donde las vecinas y vecinos puedan conocer el programa a través de volantes o lonas con la información.	Dar más información a la población, en centros de salud y lugares con mayor afluencia
7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura de programa entre 2018 y 2024?	-----	-----	En el 2023 su presupuesto fue ejercido en su totalidad y en el 2024 no alcanzaron su meta
8. ¿Qué medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o que forme parte de los grupos de la diversidad sexual?	-----		

**Tabla 16 Seguimiento y monitoreo de las actividades**

Seguimiento y monitoreo de las actividades			
Pregunta	Directivo	Operativo	Planeación
9. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?	El programa publicado 2024, marcó un proceso muy claro que permitió dar seguimiento puntual.	Se realizó un preregistro en la página de la Alcaldía para hacer un sondeo y verificar que cumplieran con los requisitos para poder ingresar al programa.	En el 2024 la distribución no fue la misma que al 2023, en mujeres 20.5% y en hombres 84
10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?	Que solo los dos rubros de programa fueron de alta demanda y el presupuesto no alcanzó.	No hubo imprevistos porque ya existía un antecedente del Programa.	Que la cobertura no fue tan grande para atender la población ya que las necesidades son muy grandes
11. ¿Qué avances se han realizado en el último	Los sistemas de información permiten tener	El uso de las TICS para tener una mejor y actualizada base de datos.	





ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?	la certeza para que la población beneficiada sea una ayuda y que no ha recibido no haya sido beneficiada con anterioridad.		
12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa social son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?	Me parece que son los adecuados y no necesitan tener cambios.	Considero que sí son adecuados los indicadores para tener una evaluación completa.	El método de cálculo cambia de un ejercicio a otro

**Tabla 17 Resultados**

Pregunta	Resultados		
	Directivo	Operativo	Planeación
13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?	El personal contratado fuera profesional para levantar estudios socioeconómicos, sin dejar duda sobre el formato que se utiliza reúne los requisitos suficientes para conocer la situación del ciudadano solicitante.	Se anexó un instrumento para la cotización y así poder tener una evidencia que pueda proteger la realización de la instrumentación.	Tener a más gente capacitada en el tema
14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?	Ninguna	No cambiar el formato para comparar resultados con años anteriores.	Mayor presupuesto, difusión más amplia
15. ¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?	Claro que, si el programa es muy accesible, ya que se tiene un apartado específico para necesidades médicas y de urgencias para toda la comunidad en la Alcaldía de Tlalpan	Dando prioridad a mujeres, adultos mayores y niñez en situación de vulnerabilidad o desigualdad social.	Con protección y promoción de derechos, desarrollo integral, participación, infantil, empoderamiento de las mujeres