



ALCALDÍA
TLALPAN

NUESTRA CASA SE TRANSFORMA
2024 - 2027

INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025

PROGRAMA SOCIAL CALDO TLALPEÑO: INCLUSIÓN SOCIAL 2024



~~12/12/12~~

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	1
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.....	3
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....	22
V. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	51
REFERENCIAS:	54
ANEXO 1	55



10/10/10

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Criterios de evaluación.....	2
Tabla 2 Presupuesto aprobado y ejercido durante el periodo de 2022 a 2024 por capítulo de gasto.....	4
Tabla 3 Variación del presupuesto por componente.....	5
Tabla 4 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024:	6
Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024:	7
Tabla 6 Bienes y/o servicios.....	7
Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2024	8
Tabla 8 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2023	8
Tabla 9 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2022	9
Tabla 10 Análisis y evolución de cobertura	9
Tabla 11 Distribución de personas beneficiarias	11
Tabla 12 Distribución de personas beneficiarias facilitadoras.....	15
Tabla 13 Módulo de satisfacción de personas beneficiarias.....	25
Tabla 14 Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora	51
Tabla 15 Tabla Criterios de evaluación Programa Social.....	53
Tabla 16 Diagnóstico y planeación	55
Tabla 17 Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	56
Tabla 18 Seguimiento y monitoreo de las actividades	57
Tabla 19 Resultados	58

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Personas beneficiarias y facilitadoras, Distribución por persona y sexo.....	10
Gráfica 2 Personas beneficiarias, Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan.....	11
Gráfica 3 Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan.....	15
Gráfica 4 Personas Facilitadoras de Servicios por sexo y nivel máximo de estudios	17
Gráfica 5 Personas beneficiarias de servicios por sexo y nivel máximo de estudios.....	18
Gráfica 6 Personas Beneficiarias, Distribución por sexo y tipo de ocupación	19
Gráfica 7 Personas Facilitadoras, Distribución por sexo y tipo de ocupación	19
Gráfica 8 Personas beneficiarias Distribución por edad y sexo	20
Gráfica 9 Personas facilitadoras Distribución por edad y sexo.....	21
Gráfica 10 Personas Beneficiarias Distribución por sexo y con capacidades diferentes	21
Gráfica 11 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo y grupo etario	26



X
///

Gráfica 12 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia	27
Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿La inscripción para ser persona beneficiaria del programa social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" fue sencilla, ágil y transparente?	27
Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual	28
Gráfica 15 Personas beneficiarias encuestadas ¿El proceso para la entrega de documentación y evidencia de seguimiento fue sencillo, ágil y con información clara?	29
Gráfica 16 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación fue amable y respetuoso?	29
Gráfica 17 Persona beneficiaria encuestada ¿La entrega del apoyo económico del programa se entregó en tiempo y forma?	30
Gráfica 18 Personas beneficiarias encuestadas ¿Ha utilizado el apoyo económico del programa social para solventar algún problema o necesidad?	31
Gráfica 19 Personas beneficiarias encuestadas Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir el apoyo proporcionado para mejorar su calidad de vida?	31
Gráfica 20 Personas beneficiarias encuestadas ¿Cómo califica el apoyo económico recibido?	32
Gráfica 21 Personas beneficiarias encuestadas ¿El apoyo económico cumplió sus expectativas?	33
Gráfica 22 Personas beneficiarias encuestadas ¿Recomendaría a otra persona participar en este programa social?	33
Gráfica 23 Personas Beneficiarias facilitadoras encuestadas, Distribución por sexo y grupos.	34
Gráfica 24 Personas beneficiarias facilitadoras encuestada, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia	35
Gráfica 25 Personas facilitadoras encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual	35
Gráfica 26 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios encuestada ¿La inscripción para ser persona beneficiaria facilitadora de servicios del programa social fue sencilla, ágil y transparente?	36
Gráfica 27 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso?	37
Gráfica 28 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios encuestadas ¿El proceso para impartir taller como gestor, realizar las visitas como trabajadora social fue sencillo, ágil y con información clara?	37
Gráfica 29 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿La entrega del apoyo económico se entregó en tiempo y forma?	38
Gráfica 30 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿Ha utilizado el apoyo económico del programa social para solventar algún problema o necesidad?	39
Gráfica 31 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir el apoyo proporcionado para mejorar su calidad de vida?	40
Gráfica 32 Personas beneficiarias facilitadoras ¿Cómo califica el apoyo económico recibido?	40
Gráfica 33 Persona beneficiaria facilitadora encuestada ¿El apoyo económico cumplió sus expectativas?	41
Gráfica 34 Personas beneficiarias facilitadoras ¿Recomendaría a otra persona participar en este programa social?	41
Gráfica 35 Personas usuarias encuestadas Distribución por sexo y grupos	42



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

Gráfica 36 Personas usuarias encuestadas, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia	43
Gráfica 37 Personas usuarias encuestadas ¿El llenado de listas de asistencia y cédula de datos personales del programa social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" fue sencilla, ágil y transparente?.....	43
Gráfica 38 Personas usuarias encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual.....	44
Gráfica 39 Personas usuarias encuestadas ¿La información impartida en los talleres fue clara, sencilla y ágil?.....	45
Gráfica 40 Personas usuarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso?	46
Gráfica 41 Personas usuarias encuestadas ¿Los talleres del programa social " se impartieron en tiempo y forma?.....	46
Gráfica 42 Personas usuarias encuestadas ¿Ha utilizado la información de los talleres y/o asesorías del programa social para solventar algún problema o necesidad?	47
Gráfica 43 Personas usuarias Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir los talleres y/o asesorías para mejorar su calidad de vida?	47
Gráfica 44 Personas usuarias encuestadas ¿Cómo califica la información recibida por los talleres y/o asesorías?.....	48
Gráfica 45 Personas usuarias encuestadas ¿Los talleres y/o asesorías cumplieron sus expectativas?.....	49
Gráfica 46 Personas usuarias encuestadas ¿Recomendaría participar en este programa social?	49



X
11/11

INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025 DEL PROGRAMA SOCIAL CALDO TLALPEÑO: INCLUSIÓN SOCIAL 2024

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 "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" 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 de evaluación con enfoque de derechos para analizar la naturaleza del Programa, las cuestiones básicas a resolver y el cumplimiento de metas.

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.

Asimismo, para el módulo cualitativo se revisaron las reglas de operación del ejercicio que se evaluó y un ejercicio anterior para identificar los cambios y mejoras. Con base en ello, se realizó un análisis interpretativo, propio de las metodologías cualitativas.

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:

Tabla 1 Criterios de evaluación

	Pertinencia	Eficacia	Impacto
Objetivo general			
Metas alcanzadas			
Resultados			

Fuente: adoptado de Perea, 2017

- 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.

La escala de calificación que se aplicó fue:

- 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:** Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024

1.2. **Unidades responsables:** Dirección General de Desarrollo Social (coordinación), Dirección de Atención a Grupos Prioritarios (seguimiento, verificación, supervisión y control)

1.3. **Año de Inicio del Programa.** 2022.

1.4. **Último año de operación:** 2024.

1.5 Objetivos:

Objetivo General. Contribuir a la formación de habilidades para el trabajo mediante cursos y apoyos para certificación de competencias laborales y apoyos para el emprendimiento, de habitantes de Tlalpan, con énfasis en mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.

Objetivos Específicos.

- a) Ofrecer cursos y talleres orientados a la formación de habilidades para el trabajo, para el trabajo, técnicas, saberes y conocimientos de oficios, en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral y en espacios adecuados para ese fin dentro de la demarcación para fortalecer la autonomía económica de las mujeres y jóvenes mayores de 18 años.
- b) Brindar apoyos económicos por \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.), en una ministración, para la adquisición de materiales necesarios para su capacitación y formación de habilidades para el trabajo, ya sea para cursos que ofrezca la Alcaldía Tlalpan u otra instancia con reconocimiento oficial en la formación de habilidades y competencias para el trabajo.
- c) Brindar apoyos económicos por \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) para la certificación u constancia ante las instituciones competentes, de las competencias laborales adquiridas, prioritariamente para las mujeres y jóvenes mayores de 18 años que hayan concluido sus cursos y talleres de formación de habilidades para el trabajo, técnicas, saberes y conocimientos de oficios.
- d) Proporcionar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, apoyos económicos e instrumentos para el desarrollo de talleres y cursos para la información de habilidades para el trabajo, técnicas, saberes y conocimiento de oficios.



1.6. Descripción de las estrategias.

Las actividades para desarrollar por cada perfil de persona beneficiaria facilitadora de servicios son:

Tallerista:

- 1) Elaboración e implementación del plan de capacitación de talleres y cursos para el desarrollo de habilidades para el trabajo y competencias laborales;
- 2) Impartir los talleres y cursos en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral y en las instalaciones destinadas para ese fin, dentro de la demarcación;
- 3) Registro y sistematización de la información generada por los cursos y talleres;
- 4) Elaboración de informes mensuales de actividades;
- 5) Participación en los eventos y actividades en el marco del programa;
- 6) Participar en las necesidades logísticas de implementación de jornadas de servicios de la demarcación territorial Tlalpan (apoyo en la instalación y levantamiento de sus mesas de trabajo en territorio).

Persona enlace administrativo:

- 1) Integración de expedientes;
- 2) Captura y sistematización de información (cursos y talleres);
- 3) Integración de archivo;
- 4) Logística para trabajo en territorio, cursos y talleres;
- 5) Trámites y actividades administrativas;
- 6) Enlace y seguimiento con talleristas;
- 7) Informe mensual de actividades;
- 8) Participación en los eventos y actividades en el marco del programa;
- 9) Participar en las necesidades logísticas de implementación de jornadas de servicios de la demarcación territorial Tlalpan (apoyo en la instalación y levantamiento de sus mesas de trabajo en territorio).

1.7. Padrón de personas beneficiarias.

En fecha 9 de abril de 2025 a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1585, 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 2024.

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_ol
d/uploads/gacetas/898b156d84203c092c06a530e2a37d7c.pdf

2. Información presupuestal

2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415034044191177.

2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2022-2024 por capítulo de gasto: Se presenta el presupuesto aprobado y ejercido para el ejercicio 2022 a 2024 desglosado por capítulo de gasto.

Tabla 2 Presupuesto aprobado y ejercido durante el periodo de 2022 a 2024 por capítulo de gasto



Capítulo de gasto	Año	Aprobado	Ejercido	Total (en pesos)	Total (en Porcentaje)
4000	2022	\$6,439,980.00	\$5,716,375.80	\$5,716,375.80	88.76%
4000	2023	\$5,800,000.00	\$5,799,889.36	\$5,800,000.00	99.98%
4000	2024	\$6,440,000.00	\$6,440,000.00	\$6,440,000.00	100%

2.3. Descripción detallada del presupuesto.

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones, si hubo incrementos o recortes y en su caso modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2022 al 2024.

Es de señalar que la información presentada en este numeral fue corroborada por el área de Administración y finanzas de la Alcaldía Tlalpan.

Tabla 3 Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Personas beneficiarias	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual
2024	Apoyo económico a personas facilitadoras	85	9	-	\$6,207,500	659,500.00	12%
	Apoyo económico a beneficiarias	500	1	-			
2023	Apoyo económico a personas facilitadoras	56	6	-	\$5,548,000	-306,527.00	-5.2%
	Apoyo económico a beneficiarias	200	1	-			
2022	Apoyo económico a personas facilitadoras	127	10	-	\$5,854,527	00.00	0%

En el componente del programa del 2022 a 2023 el presupuesto disminuyó un -5.2% y se redujo el número de facilitadores de 127 a 56, pero se otorgó un apoyo económico a 200 personas beneficiarias. Para el ejercicio 2024 hubo una variación sobre el presupuesto asignado del 12%, incrementando el número de personas beneficiarias y de personas facilitadoras.

3.3. 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: Índice de Desarrollo Social en Tlalpan.

Descripción: Contribuir al Desarrollo Social de Tlalpan, mediante el apoyo para el desarrollo de competencias laborales.

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 en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 0.83

Año de Línea Base: 2022.

Tabla 4 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024:

Ejercicio	Indicador de fin	Resultado Comparativo del Indicador
2024	0.83	Para el caso de 2024, no hubo variación respecto a 2022.
2023	0.83	
2022	0.83	

3.3. Indicador de Propósito.

Nombre del indicador:

Mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que lograron su Certificación de competencias laborales, respecto a las que iniciaron su capacitación laboral.

Descripción:

El programa busca mejorar las habilidades laborales de los habitantes de Tlalpan, especialmente mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que viven en zonas con bajo y muy bajo índice de desarrollo social. Ofrece cursos de capacitación en diversas áreas y apoyos para obtener certificaciones que validen las competencias laborales. Esto ayudará a los participantes a acceder a mejores oportunidades de empleo y mejorar su calidad de vida.

Método de cálculo:



(Número de mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que lograron su certificación de competencias laborales / Número de mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que iniciaron un curso de capacitación laboral) *100

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 1.7%

Año de Línea Base: 2024.

Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2024	85%	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
2023	90%	
2022	1.7%	

3.4. Metas físicas.

Este programa social, beneficiará a 1,585 personas beneficiarias y dará un aproximado de 2,000 servicios en talleres gratuitos a la población de la alcaldía Tlalpan.

3.4.1. Bienes y/o servicios.

Tabla 6 Bienes y/o servicios

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	a) Integrar un equipo de 85 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuales, 80 personas impartirán cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo	Se integró equipo de 85 personas facilitadoras que brindaron los cursos de capacitación a las personas beneficiarias
	b) 1,000 personas beneficiarias: mujeres prioritariamente, que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, a las que se les beneficiará con apoyos económicos para la adquisición de materiales necesarios para su capacitación y formación de habilidades para el trabajo, ya sea para cursos que ofrezca la Alcaldía Tlalpan u otra instancia con reconocimiento oficial en la formación de habilidades y competencias para el trabajo	1000 personas beneficiarias que recibieron apoyo para la obtención de materiales para utilizarse durante los cursos de capacitación que fueron los siguientes: Aplicación de extensión de pestañas. Aplicación de uñas acrílicas. Barbería. Bordado fantasía. Chocolatería. Cocina mexicana. Corte y confección. Estilismo. Fieltro. Filigrana. Gelatina artística. Herbolaria y terapias naturales. Huertos para la producción familiar. Jabones artesanales. Manualidades mixtas. Medicina alternativa. Panadería y repostería. Pasta francesa. Pintura en tela. Talabartería. Velas aromáticas.
	c) 500 apoyos para las personas que hayan concluido satisfactoriamente su capacitación y lo soliciten, para la certificación ante las instituciones competentes, de las competencias laborales adquiridas, prioritariamente para las mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que se encuentren desocupadas, y habiten en pueblos, barrios y	Se entregaron apoyos a 500 personas para la obtención de certificación en los temas de capacitación recibidos
		La realización de la feria de opciones de capacitación no se realizó, lo que si se implemento fue un evento de difusión y promoción para la inscripción a los talleres y cursos gratuitos. La realización de los Talleres en los temas de

	colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.	los dos temas indicados se redujo a sólo uno con el tema de equidad de género para las personas facilitadoras.
d)	Realizar una feria de opciones de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo o se inscriban a los cursos gratuitos que ofrezca la Alcaldía por medio del presente programa.	
e)	Realizar 4 talleres en temas de promoción de la educación financiera para el empoderamiento e igualdad de género de la mujer, así como de organización comunitaria y sororidad para la participación comunitaria de género de la mujer en espacios públicos.	

3.4.2. Montos entregados

Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2024

Denominación	Número de personas	calendarización	Numero de ministración	monto unitario mensual	monto unitario anual	Monto anual	% del presupuesto total
personas beneficiarias							
Apoyos económicos para capacitación y materiales	1,000	Febrero y Junio	1	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000,000.00	15.53%
Apoyos para certificación	500	Junio y julio	1	\$2,000.00	\$2,000.00	\$1,000,000.00	15.53%
Personas beneficiarias facilitadoras de servicio							
Talleristas	80	febrero a octubre	9	\$5,500.00	\$49,500.00	\$3,960,000.00	61.49%
Enlaces administrativos	5	febrero a octubre	9	\$5,500.00	\$49,500.00	\$247,500.00	3.84%
Total						\$6,207,500.00	96.39%

Tabla 8 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2023

Denominación	Número de personas	calendarización	Numero de ministración	monto unitario mensual	monto unitario anual	Monto anual	% del presupuesto total
personas beneficiarias							
Apoyos económicos para capacitación y materiales	1,000	Apartado de septiembre y hasta diciembre	1	\$2,700.00	\$2,700.00	\$2,700,000.00	46.55%
Apoyos para certificación	1,000	Apartado de octubre	1	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000,000.00	17.24%
Personas beneficiarias facilitadoras de servicio							
Talleristas	54	julio a diciembre	6	\$5,500.00	\$33,000.00	\$1,782,000.00	30.72%
Enlaces administrativos	2	julio a diciembre	6	\$5,500.00	\$33,000.00	\$66,000.00	1.14%

Total						\$5,548,000.00	95.65%
-------	--	--	--	--	--	----------------	--------

Tabla 9 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2022

Denominación	Número de personas	calendarización	Numero de ministración	monto unitario mensual	monto unitario anual	Monto anual	% del presupuesto total
Personas beneficiarias facilitadoras de servicio							
Coordinadores	2	marzo a diciembre	10	\$8,386.36	\$92,249.96	\$184,499.92	2.9%
Enlaces	5	marzo a diciembre	10	\$7,000.00	\$77,000.00	\$385,000.00	6.0%
Asesores	10	marzo a diciembre	10	\$5,300.00	\$58,300.00	\$583,000.00	9.1%
Instructores	100	marzo a diciembre	10	\$4,376.80	\$48,144.80	\$4,814,480.00	74.8%
Apoyo auxiliar	10	marzo a diciembre	10	\$4,300.00	\$47,300.00	\$473,000.00	7.3%
Total						\$5,854,527.20	100%

3.5. Análisis y evolución de la cobertura

En la Alcaldía Tlalpan habitan 160,464 menores de 18 años, de los cuales 78,917 son niñas y 81,547 son niños. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, para 2020 se registró una proporción de 0.08 menores en situación de orfandad, respecto al total de la población del país (INEGI, 2020). Con base en esa proporción, se calcula que en Tlalpan hay alrededor de 560 NNA en condición de orfandad menores de 18 años.

Tabla 10 Análisis y evolución de cobertura

Población	Población objetivo		
	2022	2023	2024
Que sufre el problema público o necesidad social.	495	150	560
Registrada en el Padrón	105	151	149*
Evolución			

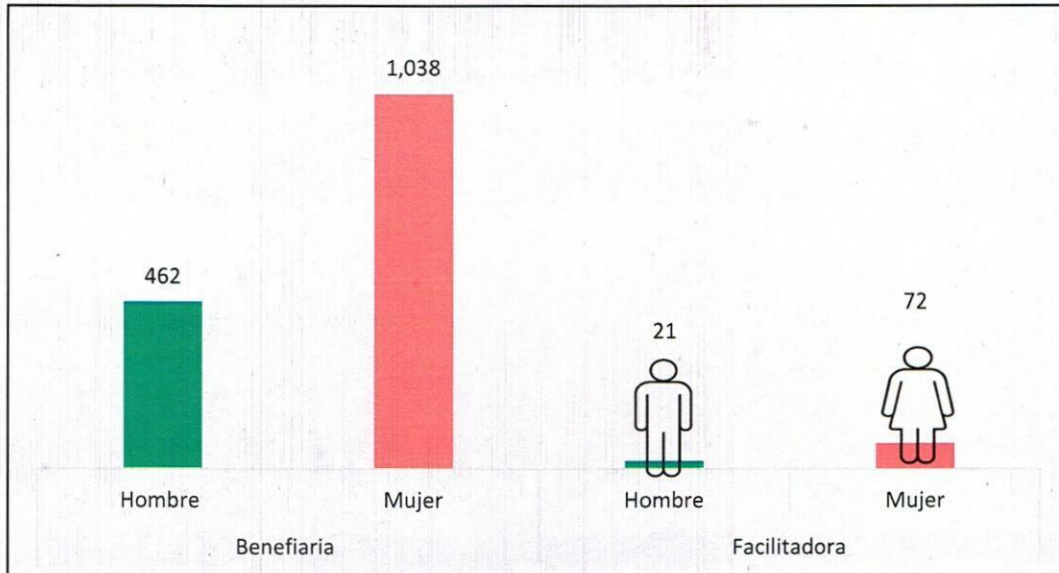
* Se excedió lo programado debido a los movimientos de altas y bajas de personas beneficiarias facilitadoras

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

3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias

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



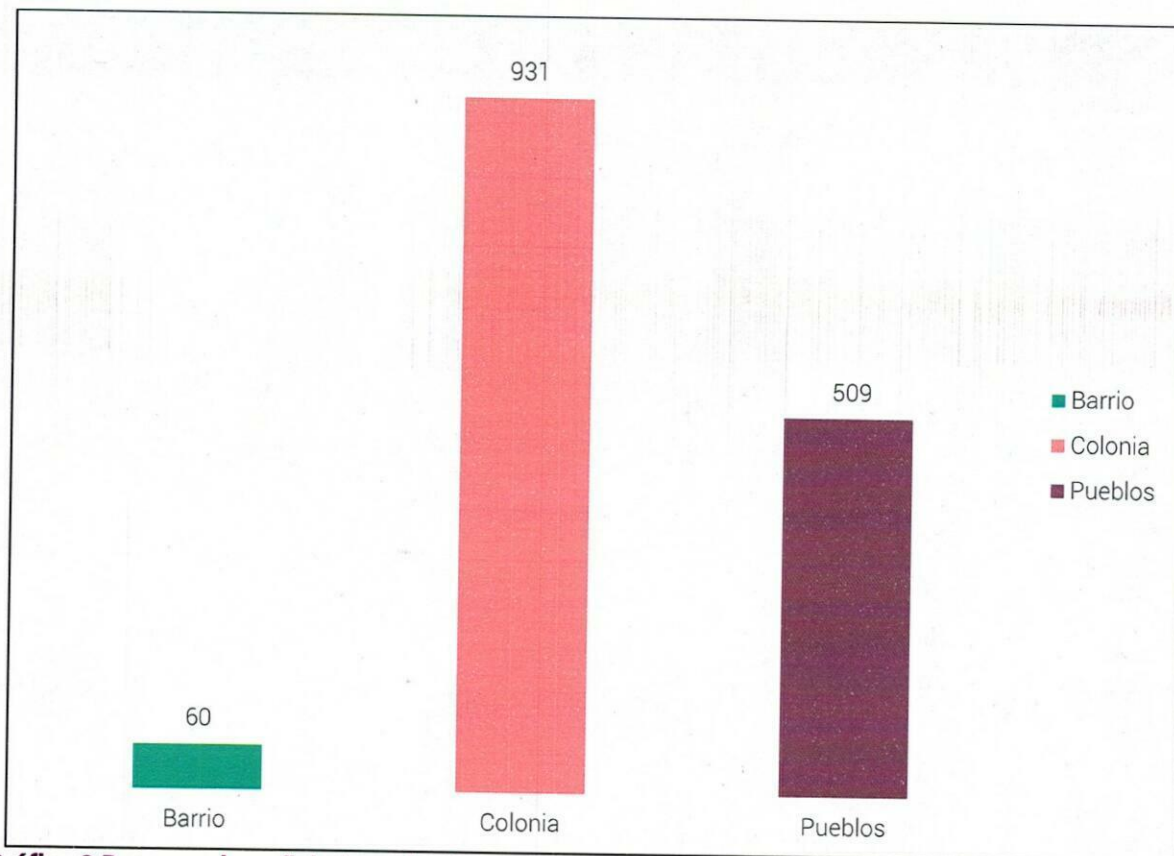


Gráfica 1 Personas beneficiarias y facilitadoras, Distribución por persona y sexo

De acuerdo con la gráfica 1 donde se ilustra a las personas beneficiarias tanto usuarias como facilitadoras de servicios distribuidas por sexo, podemos notar claramente que la participación de mujeres es mayor a la de hombres; 483 hombres (462 beneficiarios-21 facilitadores) y 1,110 mujeres (1,038 beneficiarias y 72 facilitadoras).

c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).





Gráfica 2 Personas beneficiarias, Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan

En cuanto a la Gráfica 2, la distribución por territorio podemos observar que, mayoritariamente los participantes del programa social son habitantes de colonias de la alcaldía (931 participantes) seguido de habitantes de pueblos (509 participantes) y únicamente 60 personas de "Barrio". Lo cual indica claramente que existen áreas de oportunidad para mejorar la cobertura del programa como en los barrios.

Tabla 11 Distribución de personas beneficiarias

Distribución de personas beneficiarias					
Colonias		Pueblos		Barrio	
Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Pueblo	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Barrio	Cantidad de Personas Beneficiarias
2 de Octubre	20	San Miguel Xicalco	34	La Fama	23
Ampliación Isidro Fabela	1	Chimalcoyotl	30	El Truenito	19
Ampliación Tepeximilpa	4	San Miguel Ajusco	55	La Lonja	18
Ampliación Miguel Hidalgo	19	La Magdalena Petlacalco	43		
Ampliación Miguel Hidalgo 3ª. secc.	2	San Miguel Topilejo	70		

Distribución de personas beneficiarias					
Colonias		Pueblos		Barrio	
Ampliación Miguel Hidalgo 4a secc.	14	Santo Tomas Ajusco	14		
AMSA	26	San Lorenzo Huipulco	5		
Arboledas del Sur	9	Santa Úrsula Xitla	15		
Atocpa	3	Parres El Guarda	10		
Belisario Domínguez	1	San Andrés Totoltepec	204		
Belvedere	5	San Pedro Mártir	29		
Bosque de Tepeximilpa	2				
Bosques del Pedregal	15				
Coapa	3				
Cantera Puente de Piedra	6				
Chichicaspatl	11				
Club de Golf México	2				
Chimilli	3				
Cruz del Farol	16				
Cuchilla de Padierna	49				
Cultura Maya	22				
Desarrollo Urbano Quetzalcoatl	4				
Diamante	6				
Ejidos de San Pedro Mártir	32				
El Rosal	4				
El Águila	4				
El Mirador	5				
El Mirador 1	3				
El mirador 3a	1				
El Zacatón	19				
Ex hacienda San Juan de Dios	2				
Fresno	3				
Fuentes del Pedregal	1				
Fuentes Brotantes	3				
Gavillero	2				
Guadalupe	1				
Héroes de 1910	2				
Héroes de Padierna	24				
Isidro Fabela	6				
Isidro Fabela Poniente	7				
Isidro Fabela 2	2				
Jardines del Ajusco	1				
La joya	4				
La Palma	2				
La Mesa Tlaxcaltenco	3				

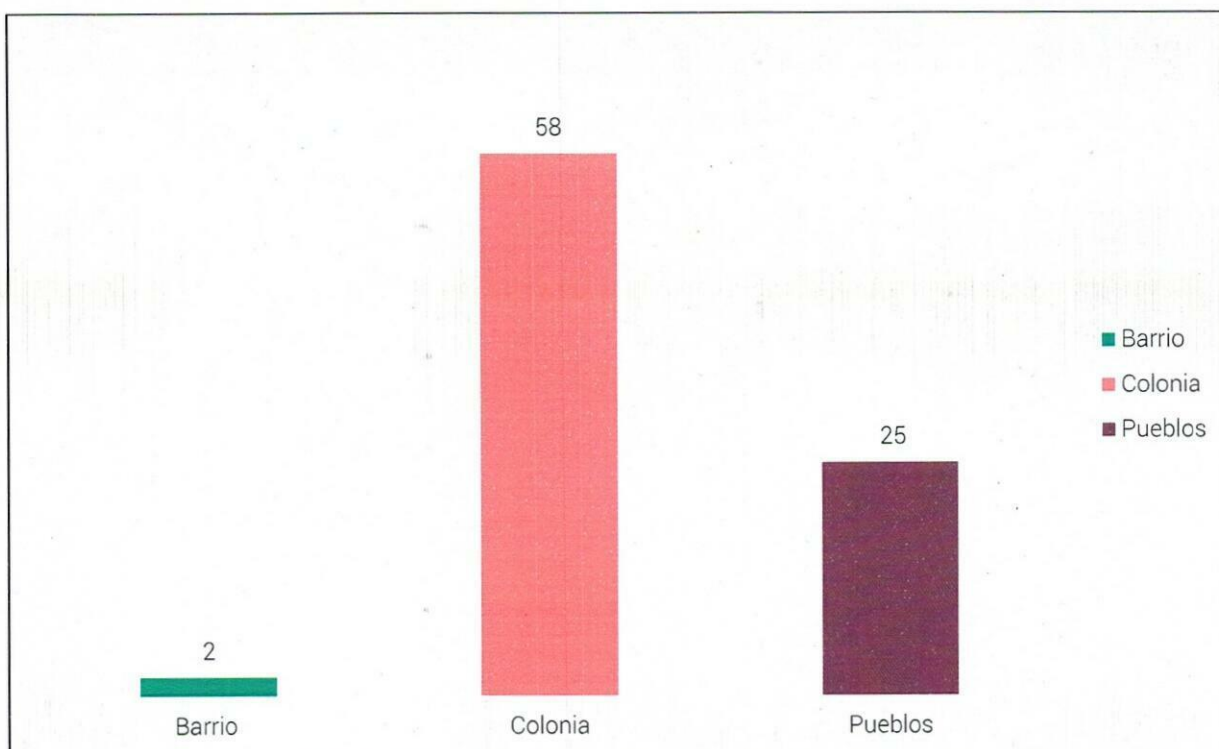


Distribución de personas beneficiarias		
Colonias	Pueblos	Barrio
La Primavera	1	
Loma Bonita	2	
Lomas de Cuilotepec	6	
Lomas de Padierna	27	
Lomas de Padierna Sur	2	
Lomas de Tepemecatli	6	
Lomas de San Bernabé	2	
Lomas del Pedregal	42	
Lomas Hidalgo	12	
Los Encinos	2	
Los Volcanes	12	
Ma. Esther Zuno de Echeverría	4	
Mesa los Hornos	17	
Miguel Hidalgo	39	
Miguel Hidalgo 1a secc.	8	
Miguel Hidalgo 2a secc.	12	
Miguel Hidalgo 3a secc.	18	
Miguel Hidalgo 4a secc.	10	
Mirador del Valle	3	
Mirador	1	
Mirador 1	22	
Mirador 2	11	
Ocotla	21	
Oyamel	1	
Paraje 38	10	
Pedregal de las Águilas	1	
Pedregal de San Nicolás	44	
Pedregal de San Nicolás 1a secc.	15	
Pedregal de San Nicolás 2a secc.	4	
Pedregal de San Nicolás 3a secc.	4	
Pedregal de San Nicolás 4a secc.	9	
Pedregal de Santa Úrsula Xitla	1	
Plan de Ayala	12	
Popular Santa Teresa	9	
Primavera	1	
Prolongación. Cruz del Farol	1	
Pueblo Nuevo Alto	2	



Distribución de personas beneficiarias		
Colonias	Pueblos	Barrio
Rinconada Coapa 1a secc.	1	
Rinconada Tlalpan	1	
Rinconada El Mirador	1	
San Bartolo El chico	1	
San Juan Tepeximilpa	4	
San Juan de Dios	7	
San Nicolás II	1	
Santísima Trinidad	2	
Sector XVII	3	
Solidaridad	1	
Tecorral	7	
Tepetongo	5	
Tepetitla	3	
Temazcalillo	10	
Tierra Colorada	1	
Tlacuitlapa	3	
Tlalcoligia	39	
Tlalmille	20	
Tlalpuente	1	
Tlalpan	5	
Torres de Padierna	10	
Toriello Guerra	1	
Valle Escondido	4	
Villa Coapa	2	
Valle de Tepepan	1	
Verano	1	
Villa Lázaro Cárdenas	5	
Vistas del Pedregal	1	
Vista Hermosa	1	
Zacatón	18	
Zapote	1	
Xacalco	2	
Total	931	60





Gráfica 3 Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan

En la gráfica 3 podemos observar que mayoritariamente personas beneficiarias facilitadoras del programa social son habitantes de colonias de la alcaldía (58 participantes) seguido de habitantes de pueblos (25 participantes) y únicamente 2 habitantes de "barrio". Lo cual indica claramente que existen áreas de oportunidad para mejorar la cobertura del programa.

Tabla 12 Distribución de personas beneficiarias facilitadoras

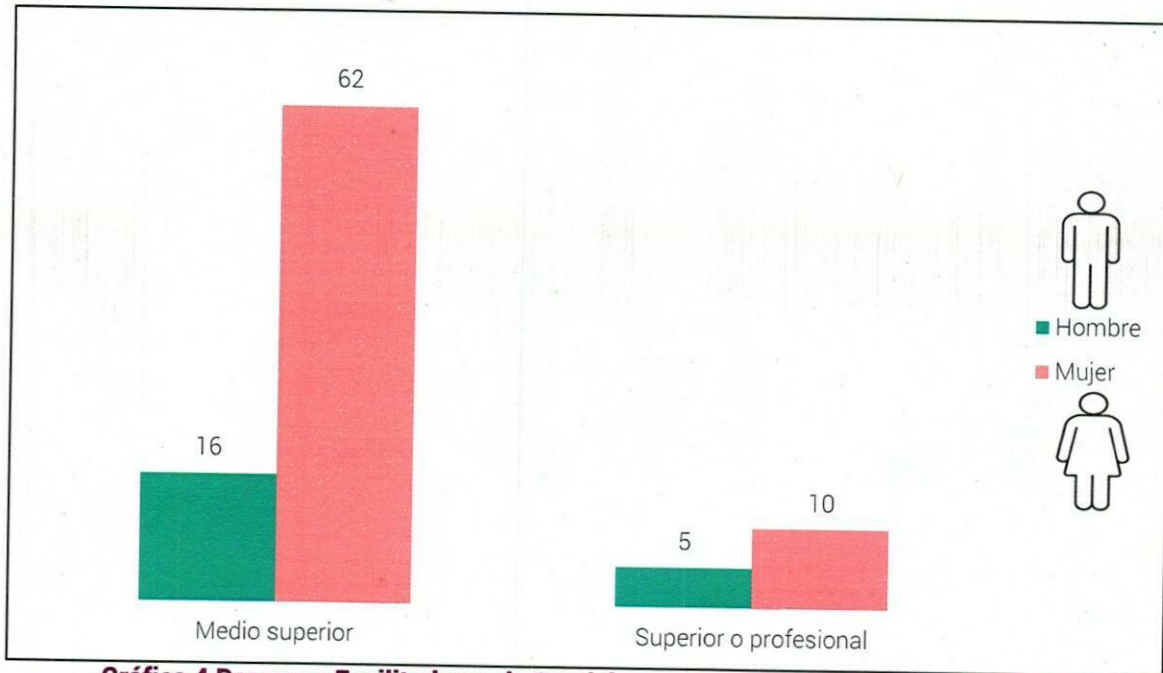
Distribución de personas beneficiarias facilitadoras					
Colonias		Pueblos		Barrios	
Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Pueblo	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Barrio	Cantidad de Personas Beneficiarias
Ampliación Miguel Hidalgo	2	San Miguel Topilejo	2	El Truenito	1
Bosques del Pedregal	1	San Pedro Mártir	3	Barrio del Niño Jesús	1
Cantera Puente de Piedra	1	Santa Úrsula Xitla	3		
Ejidos de San Pedro Mártir	2	Parres El Guarda	2		
Ex Hacienda San Juan de Dios	1	San Miguel Xicalco	2		
Isidro Fabela	3	Oyameyo	1		
Fuentes Brotantes	3	Santo Tomas Ajusco	4		



Distribución de personas beneficiarias facilitadoras					
Colonias		Pueblos		Barrios	
Fuentes de Tepepan	1	San Andrés Totoltepec	7		
Cultura maya	1	Chimalcoyotl	1		
Lomas de Cuilotepec	1				
Lomas de Padierna	3				
El Mirador	1				
El Mirador 2a secc.	1				
Pedregal de Santa Úrsula Xitla	1				
Ampliación Tepeximilpa	1				
Tlalcoligia	6				
Torres de Padierna	4				
Mesa los Hornos	2				
Pedregal de San Nicolás	5				
Pedregal de las Águilas	1				
Popular Santa Teresa	3				
Prado Coapa 2A secc.	1				
Santísima Trinidad	3				
Villa Coapa	1				
Ocotla	1				
Valle de Tepepan	1				
Volcanes	3				
Villa Lázaro Cárdenas	1				
Miguel Hidalgo	3				
Total	58	25		2	



d) Distribución por nivel de escolaridad.

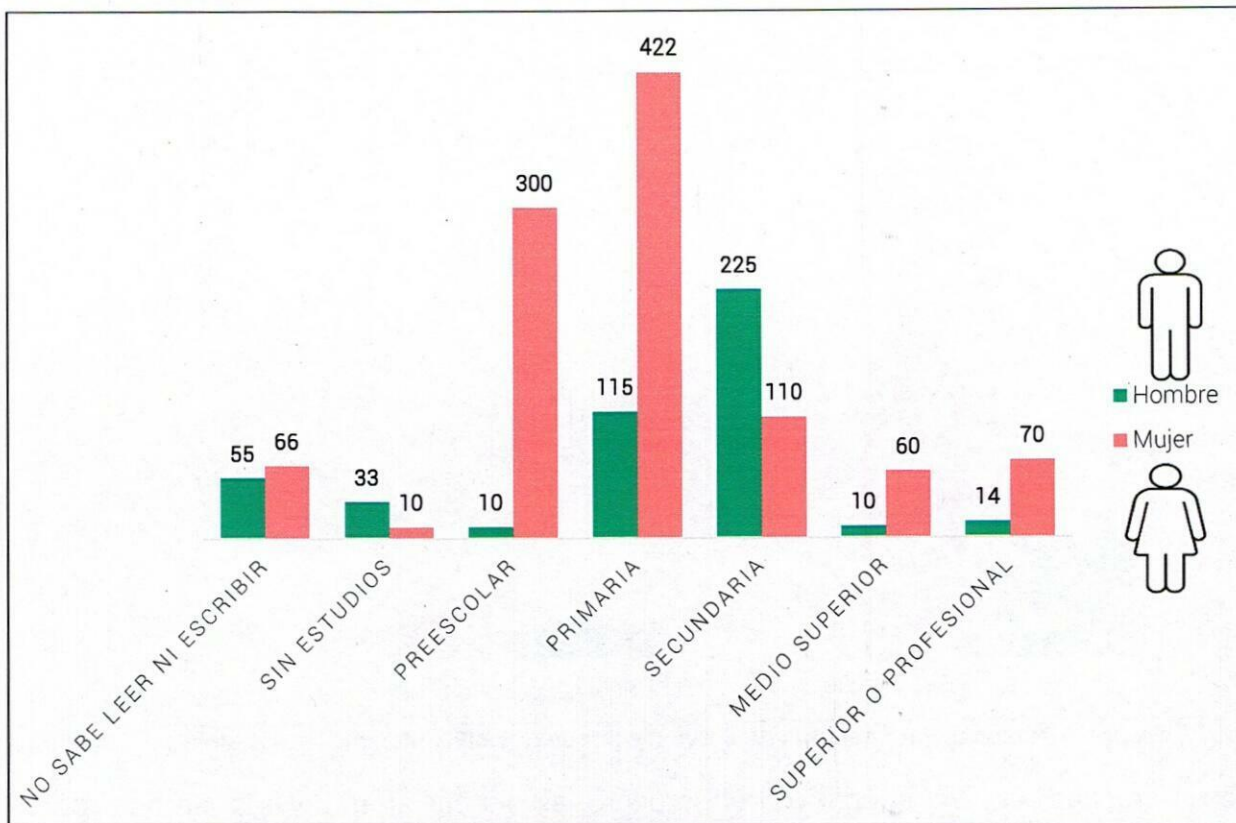


Gráfica 4 Personas Facilitadoras de Servicios por sexo y nivel máximo de estudios

La gráfica 4 presenta el nivel educativo de las personas beneficiarias dividido en dos rubros "Medio Superior" y "Superior o profesional". Donde podemos observar que *Medio Superior* es el nivel más frecuente con 78 personas (16 hombres y 62 mujeres) seguido del rubro de *Superior o profesional* con únicamente 10 hombres y 5 mujeres. Lo anterior indica que mayoritariamente el nivel escolar de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios es nivel *Medio Superior* lo que indica que las personas beneficiarias están capacitadas.







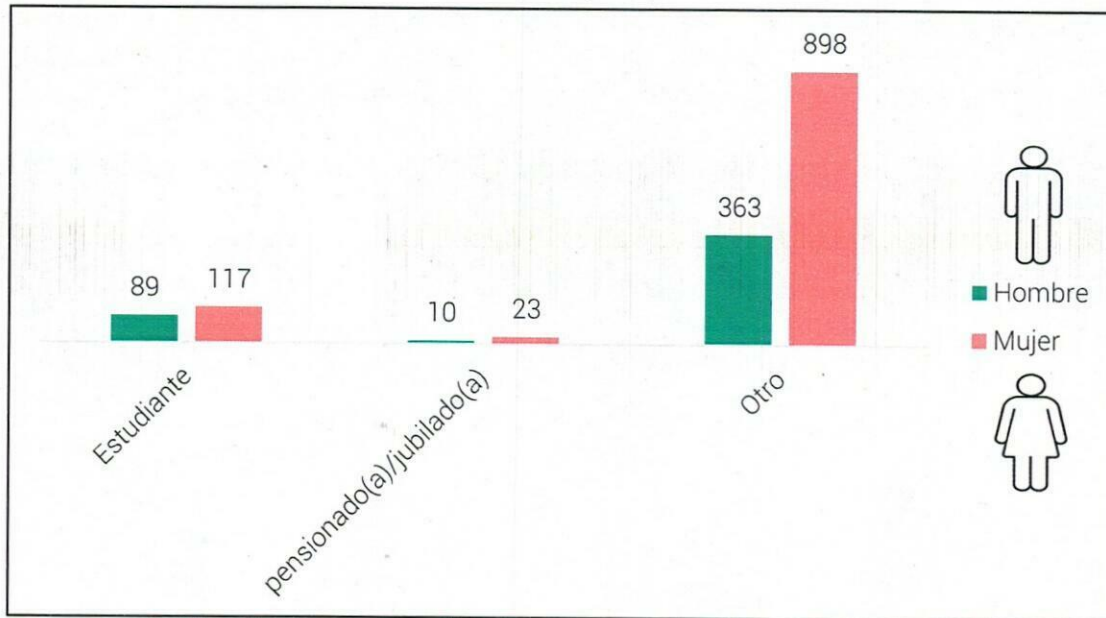
Gráfica 5 Personas beneficiarias de servicios por sexo y nivel máximo de estudios

La gráfica 5 presenta el nivel educativo de las personas beneficiarias, donde podemos observar que *Prescolar, primaria y secundaria* son los niveles más frecuentes sin embargo en nivel de *Primaria* es el más recurrente con 537 personas (115 hombres y 422 mujeres) seguido del rubro de *Secundaria* con únicamente 335 personas (225 hombres y 110 mujeres). Lo anterior indica que mayoritariamente el nivel escolar de las personas beneficiarias servicios es nivel *Primaria* lo que indica favorablemente la pertenencia al programa.

[Handwritten signature]

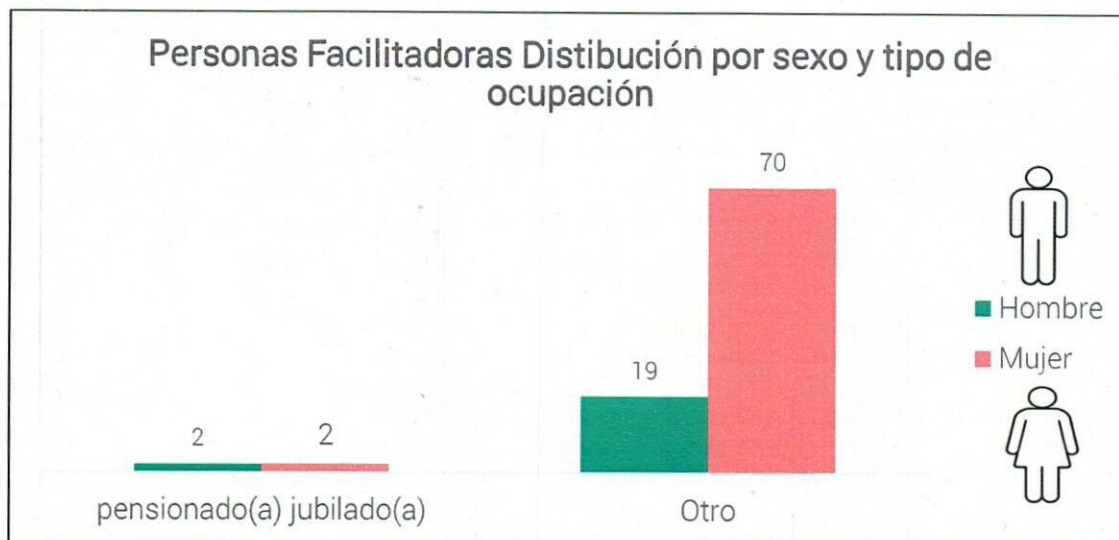


e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.



Gráfica 6 Personas Beneficiarias, Distribución por sexo y tipo de ocupación

La gráfica 6 muestra la distribución de las personas beneficiarias del programa desagregadas por sexo, por ocupación o actividad principal a momento de integrarse al programa. Los datos reflejan que el mayor porcentaje de las personas beneficiarias son mujeres, lo que confirma la tendencia general del programa hacia una mayor participación femenina.

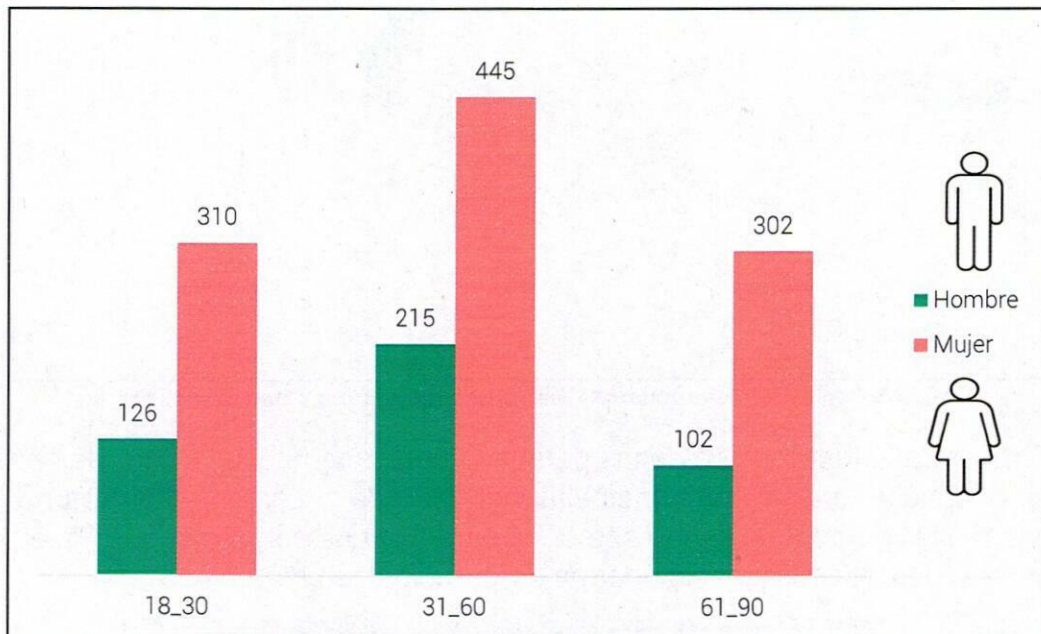


Gráfica 7 Personas Facilitadoras, Distribución por sexo y tipo de ocupación



La grafica 7 muestra el índice de la distribución por ocupación de las personas facilitadoras donde se puede observar que la mayor ocupación votada fue la de "Otro" con 70 mujeres y 19 hombres seguido de "Pensionado(a)/jubilado(a)" con 2 mujeres y 2 hombres. El análisis anterior indica que mayoritariamente la ocupación de las personas facilitadoras es "Otro".

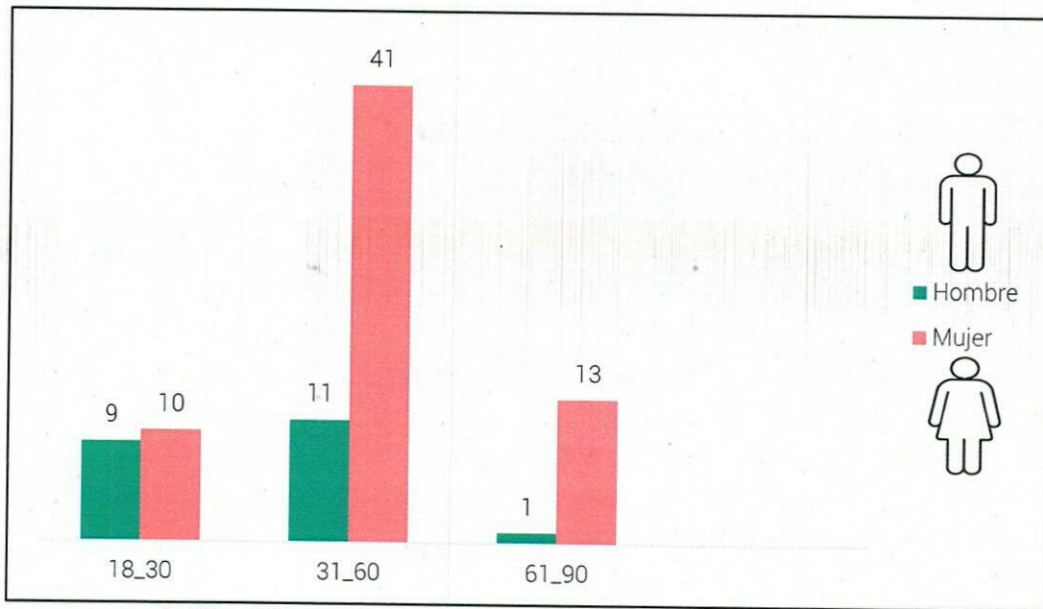
f) Distribución por grupos de edad y sexo, o, (población indígena, perteneciente a la comunidad LGBTT; discapacidad, etc.)



Gráfica 8 Personas beneficiarias Distribución por edad y sexo

La gráfica 8 muestra la distribución de personas beneficiarias por sexo y grupo etario. Donde se puede observar que en los rangos de 31 a 60 y de 18 a 30 años la participación de personas es alta, aunque en gran mayoría en el rango de 31 a 60 años con la participación de 445 mujeres y 215 hombres seguido del rango de 18 a 30 años con la votación de 126 hombres y 310 mujeres, también en gran minoría podemos observar el rango de 61 a 90 años con 102 hombres y 302 mujeres. Esta distribución refleja una participación más activa de mujeres en el programa, así como también evidencia una participación mayor en los dos primeros rangos.

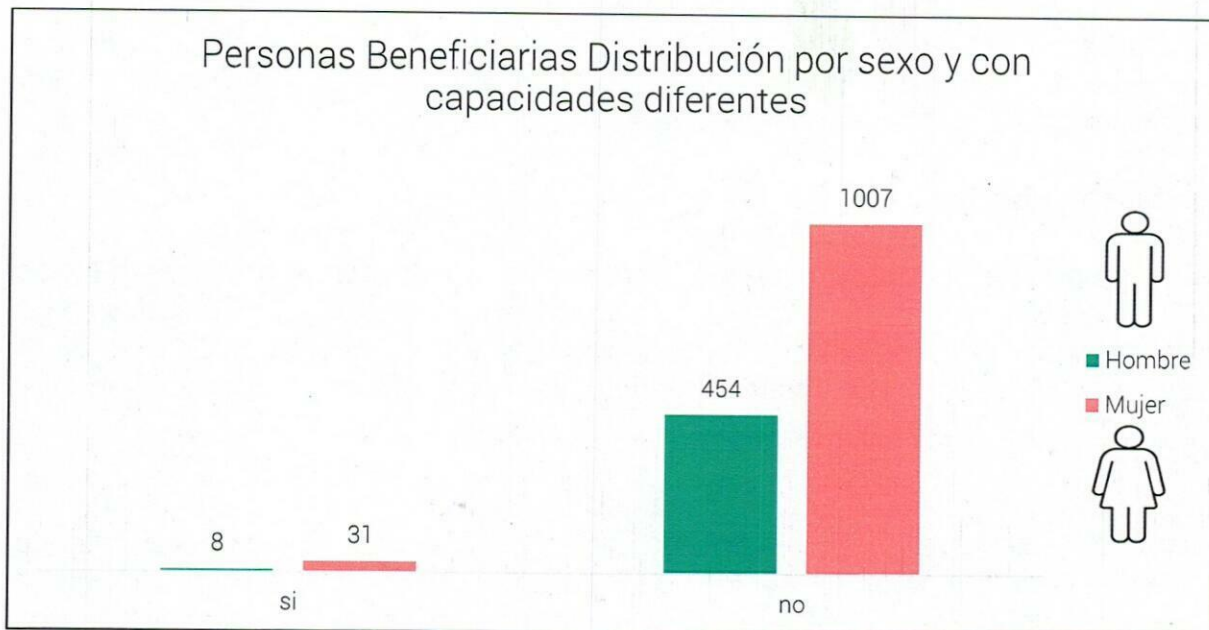




Gráfica 9 Personas facilitadoras Distribución por edad y sexo

La gráfica 9 muestra la distribución de personas facilitadoras por sexo y grupo etario. Donde se puede observar que en el rango de 31 a 60 años la participación de personas es mayor con 41 mujeres y 11 hombres seguido del rango de 18 a 30 años (2 hombres y 4 mujeres). Esta distribución sugiere una participación más activa de hombres en el programa

g) Distribución por personas con capacidades diferentes



Gráfica 10 Personas Beneficiarias Distribución por sexo y con capacidades diferentes

En la gráfica 10 se ilustra la distribución de personas beneficiarias por sexo y discapacidad donde en gran mayoría se contestó que "No" (454 hombres y 1,007 mujeres) y en minoría se



contestó que "Sí" 8 hombres y 31 mujeres. Lo cual indica que hay una atención especializada para las personas discapacitadas.

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 comprende 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. Por lo que, en términos de diagnóstico, el Programa Social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social" ha dado pasos importantes en su implementación, con una expansión temporal y operativa, incrementando capacitadores y facilitadores, y



aprovechando la experiencia de ciclos anteriores para la conformación de equipos de trabajo. La vinculación con instituciones certificadoras es un acierto replicable. Además, la intención de empoderar económicamente a las mujeres y promover la igualdad de género es acertada y está alineada con objetivos de desarrollo. No obstante, el sistema actual de monitoreo y la accesibilidad para poblaciones vulnerables, especialmente personas con discapacidad, aún presenta deficiencias que limitan la capacidad de medir el impacto real y asegurar una cobertura equitativa.

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

En cuanto a los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa, las personas que contestaron el cuestionario identificaron que ha demostrado una evolución en la entrega de sus servicios, con avances en la ampliación de los periodos de capacitación, lo que ha permitido mejorar las metodologías de enseñanza. La consolidación de la validez oficial y certificación de las capacitaciones es un paso fundamental para la calidad y pertinencia de los resultados. En términos de cobertura, el programa ha beneficiado a 2,056 personas en 2023 y proyecta beneficiar a 1,585 en 2024, ajustando la plantilla de facilitadores de 56 a 85 personas, lo que sugiere un esfuerzo por mejorar la atención personalizada. Además, la incorporación de un enfoque en educación financiera e igualdad de género en 2024 es una adición estratégica para abordar de manera más integral las necesidades de la población. Sin embargo, persisten desafíos en la difusión, la estabilidad presupuestal para maximizar la cobertura y la profundización de la inclusión para grupos específicos.

3) Seguimiento y monitoreo de las actividades

En lo relacionado a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa el programa **"Caldo Tlalpeño: Inclusión Social"** ha logrado mantener un sistema vigente de registro de beneficiarios y facilitadores, y se han realizado mejoras modestas en el seguimiento gracias a la incorporación de más personal facilitador. En cuanto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información, la continuidad en el sistema de registro de la información es un punto a favor. Se destaca que el Índice de Desarrollo Social en Tlalpan se ha mantenido en 0.83 tanto en 2023 como en 2024, lo que indica una estabilidad, aunque también una falta de cambio significativo en el desarrollo social de la zona según este indicador. Además, se ha superado la gestión de espacios y los cambios de capacitadores, lo que evitó afectaciones a los participantes. Sin embargo, el monitoreo del programa presenta limitaciones significativas. La incorporación de personal para sistematizar elementos estadísticos es insuficiente, y los indicadores actuales, aunque dan cuenta de los apoyos, talleres y la participación de mujeres, no miden la calidad de las capacitaciones ni el impacto en la empleabilidad y el bienestar económico de los beneficiarios.



4) Resultados

Entre los avances que se han realizado el programa **"Caldo Tlalpeño: Inclusión Social"** ha logrado avances en la prolongación de los períodos de capacitación y el mantenimiento de los apoyos para materiales y certificación, lo que sugiere una mejora en la calidad y el impacto de las formaciones; ha evolucionado de solo ofrecer servicios y capacitaciones a validar las habilidades adquiridas a través de certificaciones, un paso crucial para la empleabilidad de los beneficiarios. Se reconoce una asignación adecuada de recursos, aunque también la necesidad de ajustar instrumentos de evaluación y fortalecer las capacitaciones. La participación mayoritaria de mujeres en las capacitaciones y certificaciones es un indicio positivo de la contribución del programa a la igualdad de género.

Para mejorar los resultados del programa a partir del 2024, se encuentra el desafío de formalizar los vínculos con instituciones certificadoras y de adaptar sus estrategias a las necesidades específicas de las mujeres, especialmente madres y jefas de familia. Los instrumentos de evaluación y la desagregación de datos por pueblos, barrios y colonias con índices de desarrollo social bajo necesitan ser mejorados para una comprensión más profunda del impacto.

La sugerencia para formalizar y expandir las alianzas con instituciones certificadoras y el sector productivo se proponen para asegurar que las habilidades adquiridas sean directamente relevantes para el mercado laboral actual y que la certificación se traduzca en oportunidades concretas y realizables en corto plazo.

Ideal sería Implementar un "Modelo de Vinculación Laboral y Empresarial Formal"; mismo que sumaría el establecer acuerdos formales con instituciones reconocidas para garantizar la validez y el reconocimiento de las certificaciones. Esto podría incluir tarifas preferenciales o procesos simplificados para los beneficiarios del programa de nuestra Alcaldía, Bolsa de Trabajo y Ferias de Empleo Locales, al crear una base de datos de beneficiarios certificados y vincularla activamente con empresas locales y bolsas de trabajo, así como el organizar ferias de empleo o encuentros empresariales donde los beneficiarios puedan presentar sus habilidades. Como efecto espejo, Tlalpan sería una Incubadora de Microemprendimientos para las personas interesadas en el autoempleo, estar en posibilidad de ofrecerles asesorías especializadas en planes de negocio, acceso a financiamiento y herramientas de marketing básico, conectándolos con programas de apoyo al emprendimiento de primera mano local.

Un parteaguas para la Alcaldía Tlalpan sería pasar de priorizar la participación de mujeres a diseñar componentes del programa que aborden explícitamente sus necesidades específicas como madres y jefas de familia, al eliminar barreras para que esta participación sea plena y sostenible con:

1. Horarios Flexibles y Modalidades Semipresenciales/En Línea: Ofrecer opciones de capacitación que se adapten a las responsabilidades de cuidado de las mujeres, incluyendo horarios vespertinos, fines de semana o formatos híbridos.
2. Servicios de Cuidado Infantil Durante las Capacitaciones: Explorar alianzas con guarderías o centros de cuidado infantil cercanos a los lugares de capacitación, o incluso



ofrecer un pequeño apoyo económico para cubrir estos costos. Nosotros mismo tener esa facilidad para nuestra población en semillero, en donde por ejemplo la Alcaldía extienda las reglas de operación a programas que pueden beneficiarse unos de otros, como es el caso de "**Estancias Infantiles**".

3. Talleres de Corresponsabilidad para Hombres: Incluir módulos para hombres sobre la importancia de la corresponsabilidad en el hogar y en el cuidado, promoviendo un cambio cultural que beneficie a las mujeres en su participación laboral y formativa; donde quien gana es la célula familiar.
4. Asesoría Psicológica y de Redes de Apoyo: Ofrecer sesiones sobre manejo del estrés, autoestima y construcción de redes de apoyo mutuo entre las participantes, reconociendo las múltiples cargas que enfrentan en ámbitos de la vida misma y que desde luego impactan la vida laboral directamente.

El aumentar significativamente la capacitación y oportunidades genera resultados de éxito en las mujeres del programa, debido a que fortalece la autonomía económica y contribuye a una transformación más profunda de la igualdad de género, solidificando la contribución a la agenda de igualdad de género y garantizará un impacto más significativo y medible en el bienestar de los grupos de atención prioritaria en Tlalpan.

V.3. 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.

Nombre del programa social: **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024**

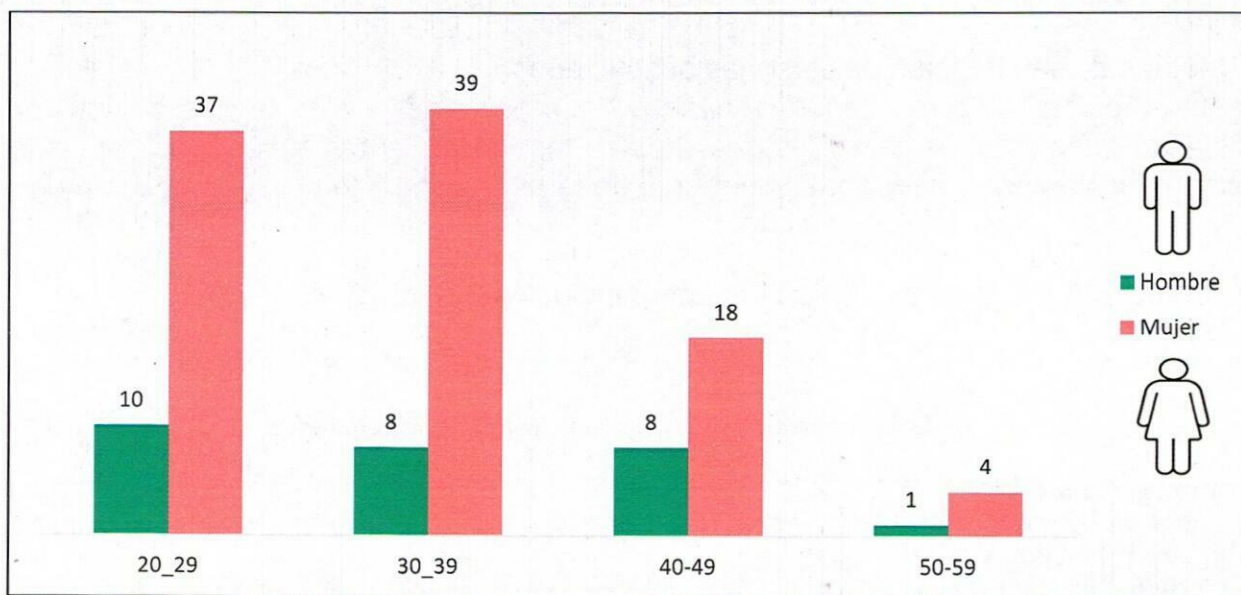
Tabla 13 Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

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 de 125 personas, se calculó con un nivel de confianza de 90%.
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requieren recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuesta estará a cargo del personal de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social.
Recursos materiales empleados	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
Periodo de trabajo	Octubre - Diciembre



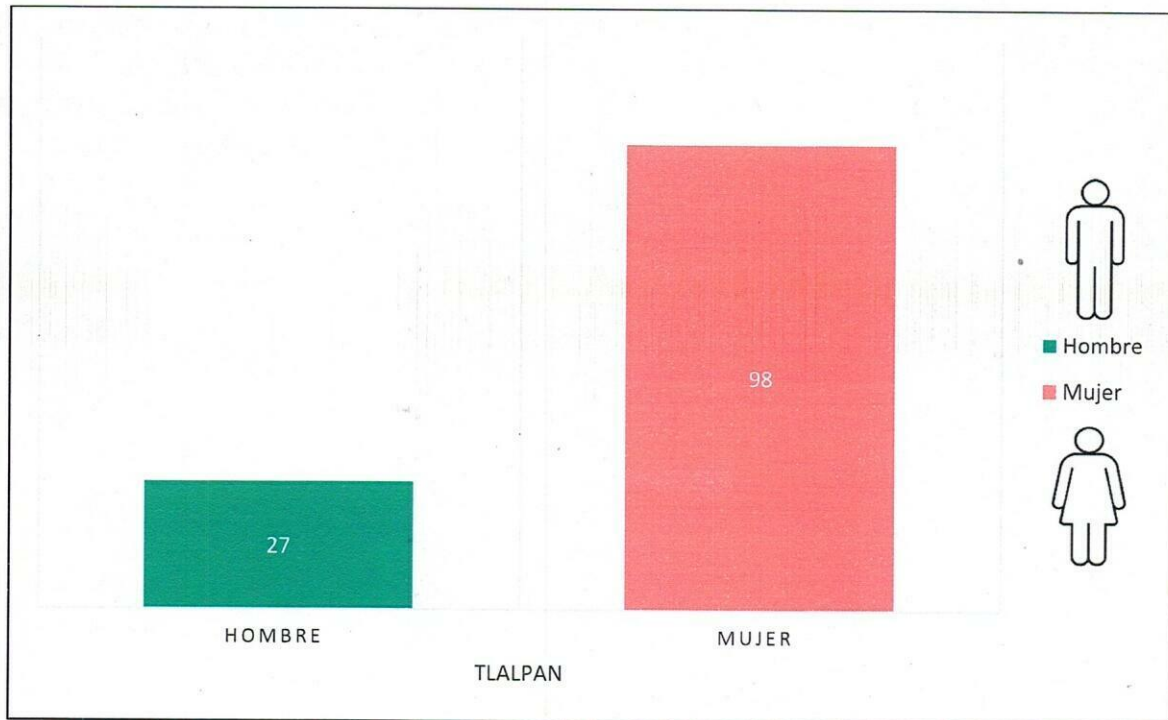
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial domiciliar o desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuaris	Se aplicará de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción (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.	

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



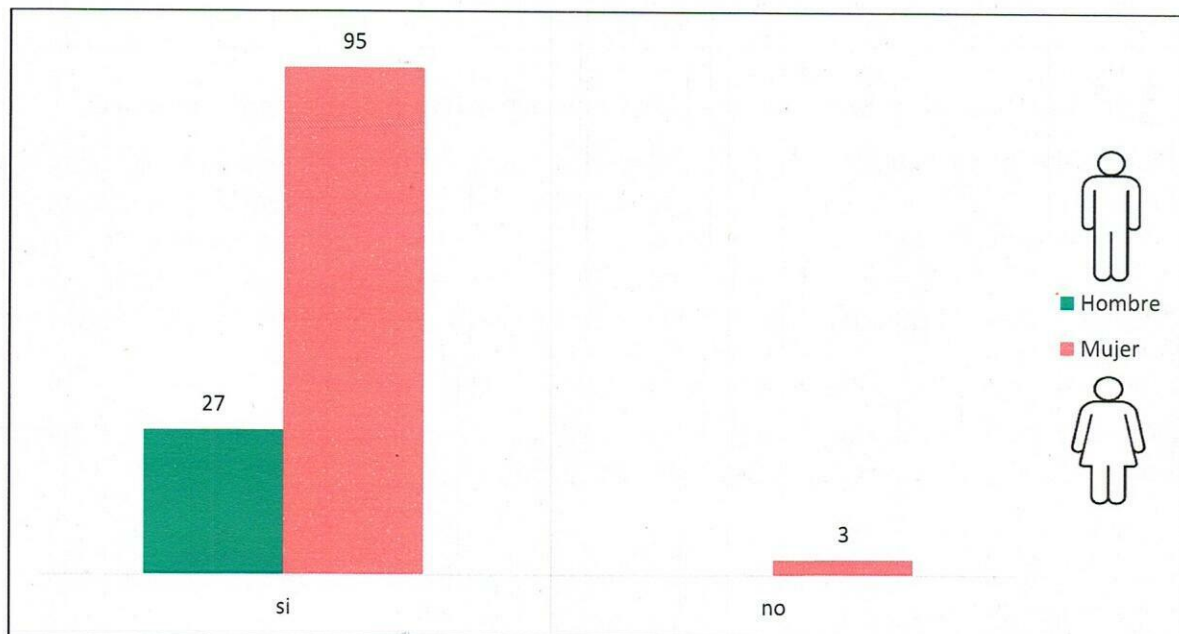
Gráfica 11 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo y grupo etario

La gráfica 11 muestra la distribución de personas beneficiarias por sexo y grupo etario. Donde se puede observar que en los rangos de 20 a 29 y 30 a 39 años la participación de personas es alta, aunque en gran mayoría en el rango de 30 a 39 años con 39 mujeres y 8 hombres seguido del rango de 20 a 29 años con la votación de 10 hombres y 37 mujeres, también en gran minoría podemos observar el rango de 40 a 49 años con 8 hombres y 18 mujeres. Esta distribución refleja una participación más activa de mujeres en el programa, así como también evidencia una participación mayor en los dos primeros rangos.



Gráfica 12 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia

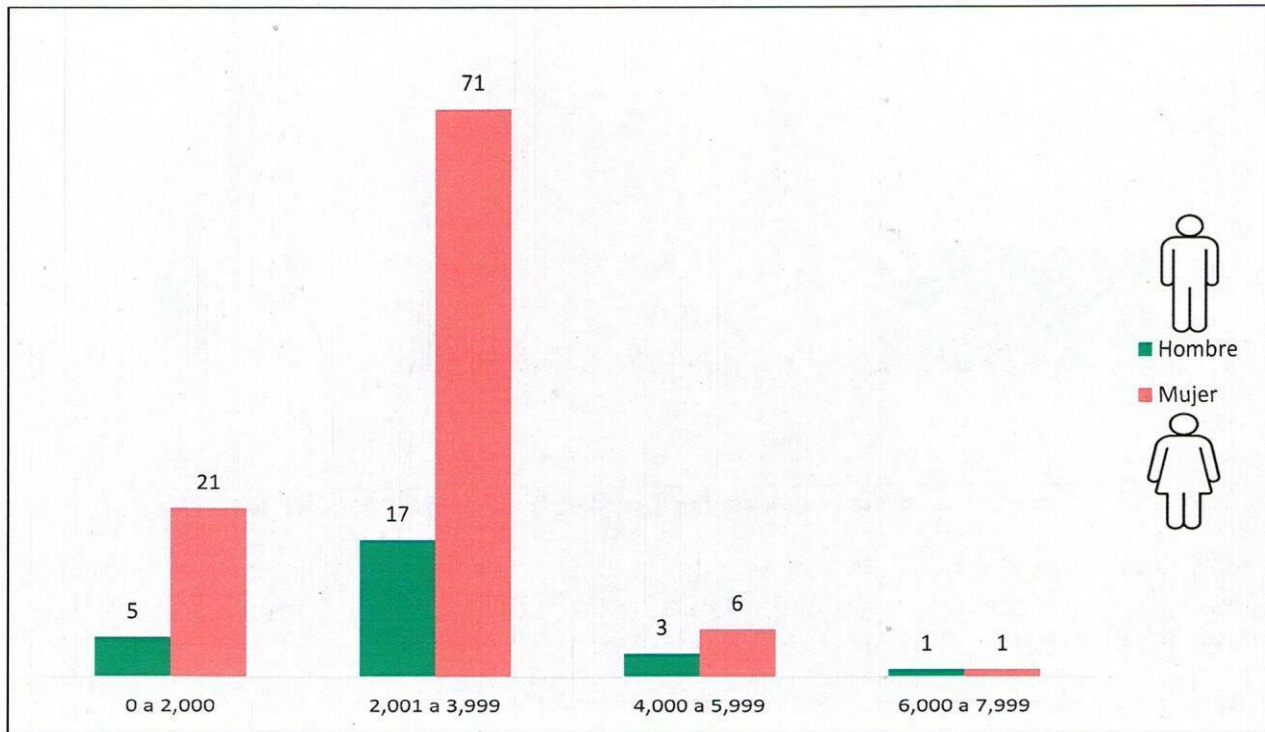
De acuerdo con la gráfica 12; donde se ilustra a las personas beneficiarias encuestadas distribuidas por sexo podemos notar claramente que la participación de hombres es menor a la de mujeres; 27 hombres y 98 mujeres.



Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿La inscripción para ser persona beneficiaria del programa social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" fue sencilla, ágil y transparente?



En la gráfica 13 podemos notar que para el 100% de personas beneficiarias encuestadas el proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente siendo en total 95 mujeres y 27 hombres, se registraron 3 respuestas negativas lo cual diagnostica que el proceso de inscripción al programa para las personas beneficiarias es bastante accesible, aunque podría presentar algunas áreas de mejora y observación.

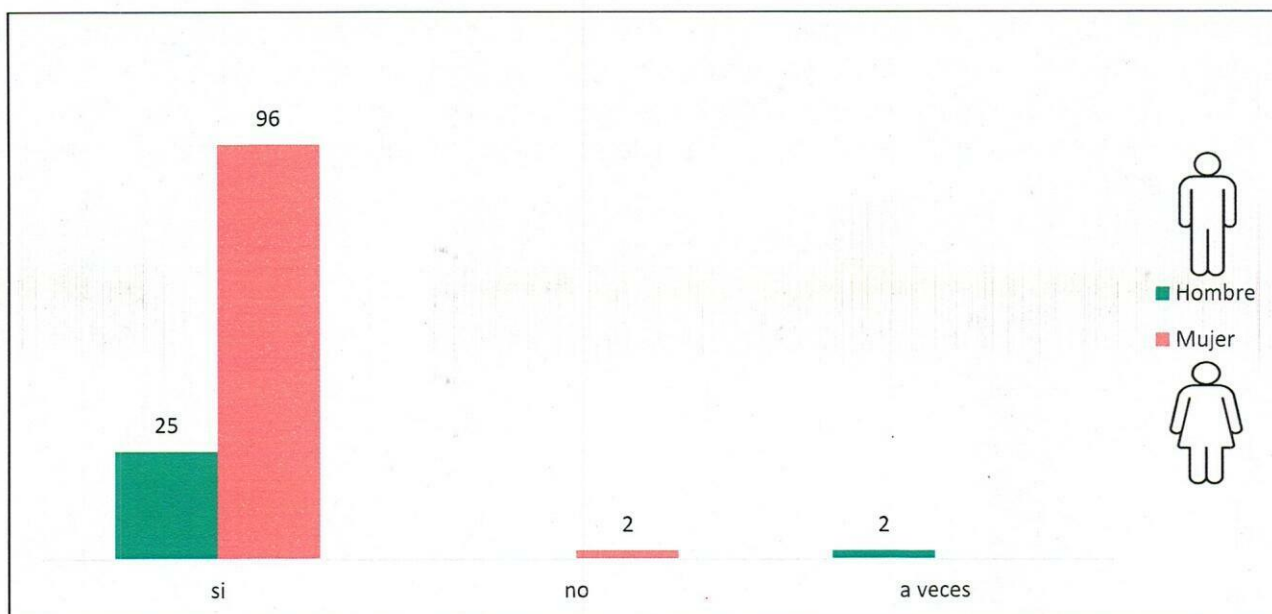


Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual

Esta gráfica 14 representa la distribución de las personas beneficiarias encuestadas según dos variables clave: su sexo (hombres y mujeres) y su nivel de ingreso mensual. Se puede notar que el ingreso mensual promedio es de entre 2,001 a 3,999 donde hay un índice mayor de mujeres siendo un total de 71 mujeres y 17 hombres seguido del índice de entre 0 a 2,000 con 21 mujeres y 5 hombres. Además, se puede notar que el menor ingreso económico (6,000 a 7,999) es de 1 mujer y 1 hombre.

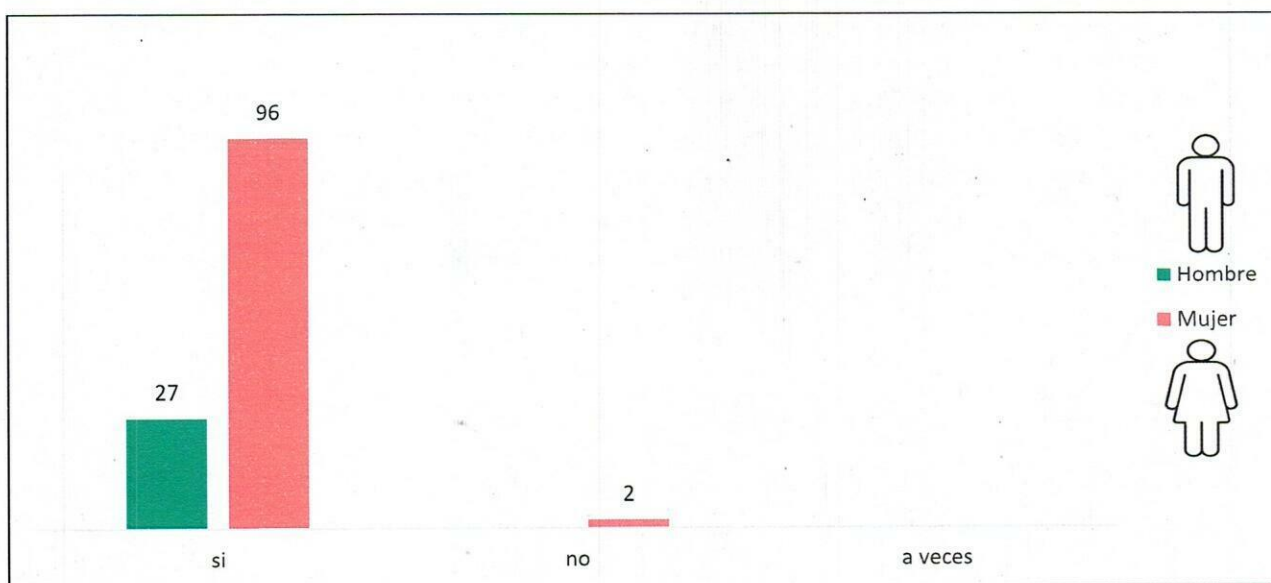
Esta gráfica es fundamental para dimensionar la situación socioeconómica de las personas beneficiarias, la cual justifica la pertinencia del programa.





Gráfica 15 Personas beneficiarias encuestadas ¿El proceso para la entrega de documentación y evidencia de seguimiento fue sencillo, ágil y con información clara?

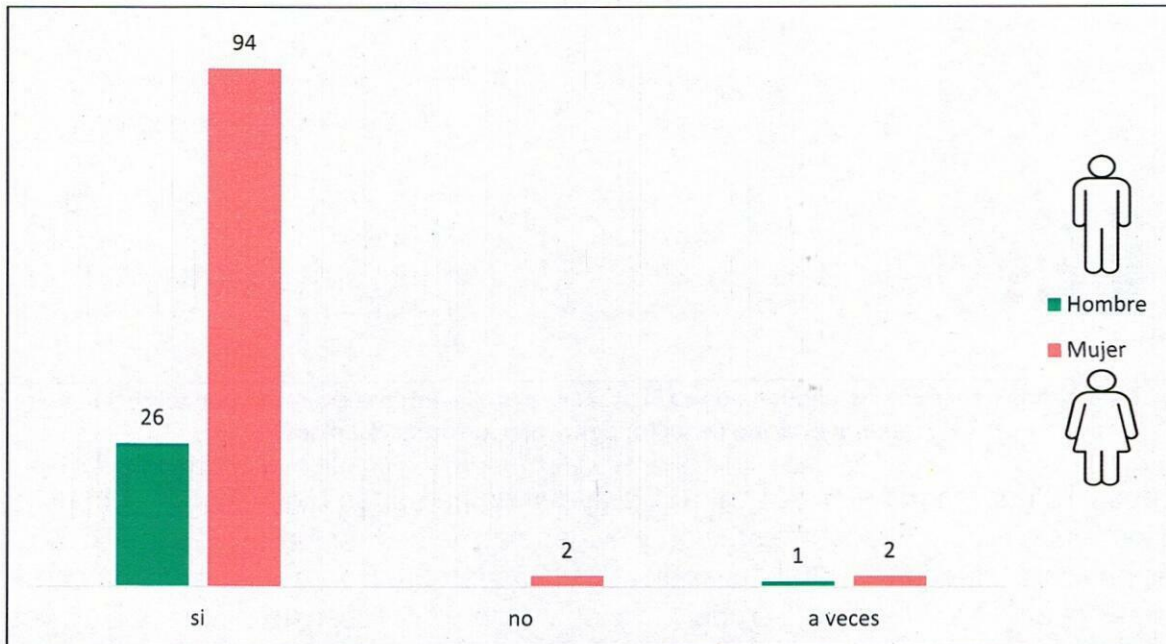
En la gráfica 15 podemos notar que para la mayoría de personas facilitadoras encuestadas el proceso para la entrega de documentación y evidencias de seguimiento fue sencillo, ágil y con información clara siendo en total 96 mujeres y 25 hombres, se registraron únicamente 2 respuestas negativas y 2 "a veces", lo cual diagnostica que el proceso de inscripción al programa para las personas beneficiarias es bastante accesible, aunque podría presentar algunas áreas de mejora y observación.



Gráfica 16 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación fue amable y respetuoso?



De acuerdo con la gráfica 16 el trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso para la mayoría de personas beneficiarias encuestadas (96 mujeres y 27 hombres) mientras sólo se registraron 2 respuestas negativas (mujeres). Lo cual indica que el personal de atención está capacitado para la atención de la población beneficiaria, aunque podría presentar algunas áreas de mejora.

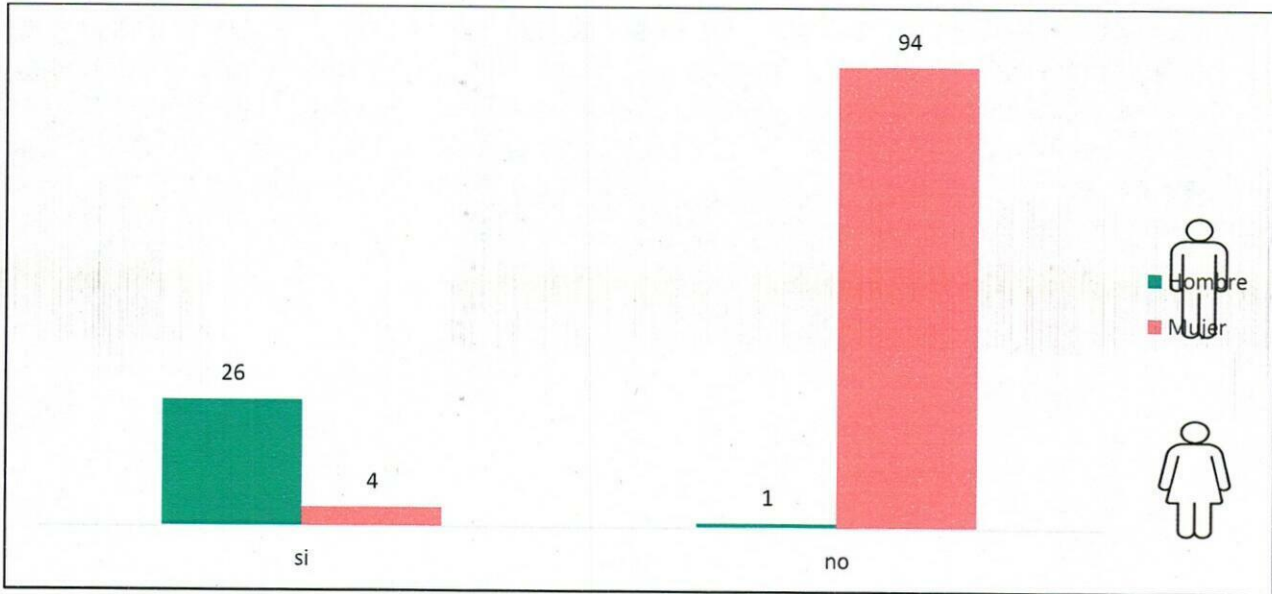


Gráfica 17 Persona beneficiaria encuestada ¿La entrega del apoyo económico del programa se entregó en tiempo y forma?

La gráfica 17 presenta la percepción de las personas beneficiarias encuestadas con respecto a si el apoyo económico del programa se entregó de manera puntual y correcta. Las respuestas se desglosan por sexo (Hombre y Mujer) y se categorizan en "sí", "no". Se puede notar que predomina la respuesta afirmativa en ambos sexos 94 mujeres y 26 hombres, aunque también se registraron respuestas negativas; "No" con únicamente 2 mujeres y "a veces" 1 mujer y 1 hombre. Esto refleja en mayoría una puntualidad y claridad en el proceso de entrega del apoyo económico, aunque el índice de personas inconformes refleja áreas de mejora.

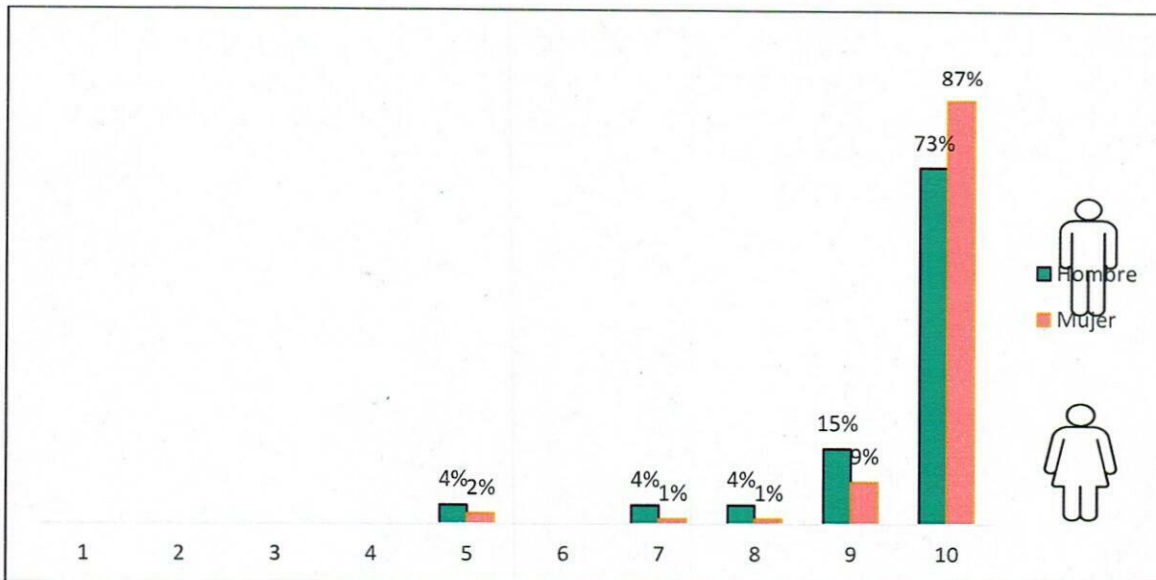




Gráfica 18 Personas beneficiarias encuestadas ¿Ha utilizado el apoyo económico del programa social para solventar algún problema o necesidad?

Esta gráfica 18 ilustra si las personas beneficiarias encuestadas han empleado el apoyo económico del programa para solventar algún problema o alguna necesidad. Las respuestas se segmentan por sexo (Hombre y Mujer) y las opciones son "sí" y "no". La mayoría de los encuestados (26 hombres y 4 mujeres) SI han utilizado el apoyo para este fin mientras que un número menor de hombres (1) y mujeres (94) contestó que "Sí". Lo anterior indica que el monto entregado ha ayudado a solventar necesidades en algunos beneficiarios.

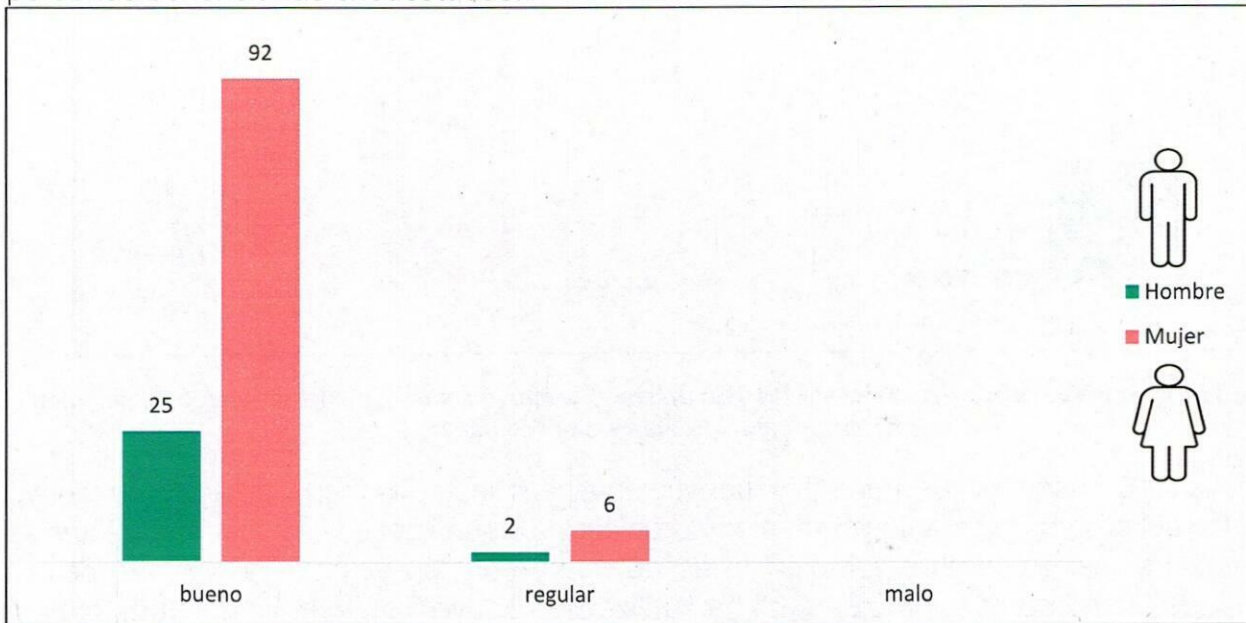


Gráfica 19 Personas beneficiarias encuestadas Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir el apoyo proporcionado para mejorar su calidad de vida?

La Gráfica 19 muestra la evaluación en un rango del 1 al 10 de personas beneficiarias encuestadas sobre cómo contribuye el beneficio recibido a mejorar su calidad de vida,

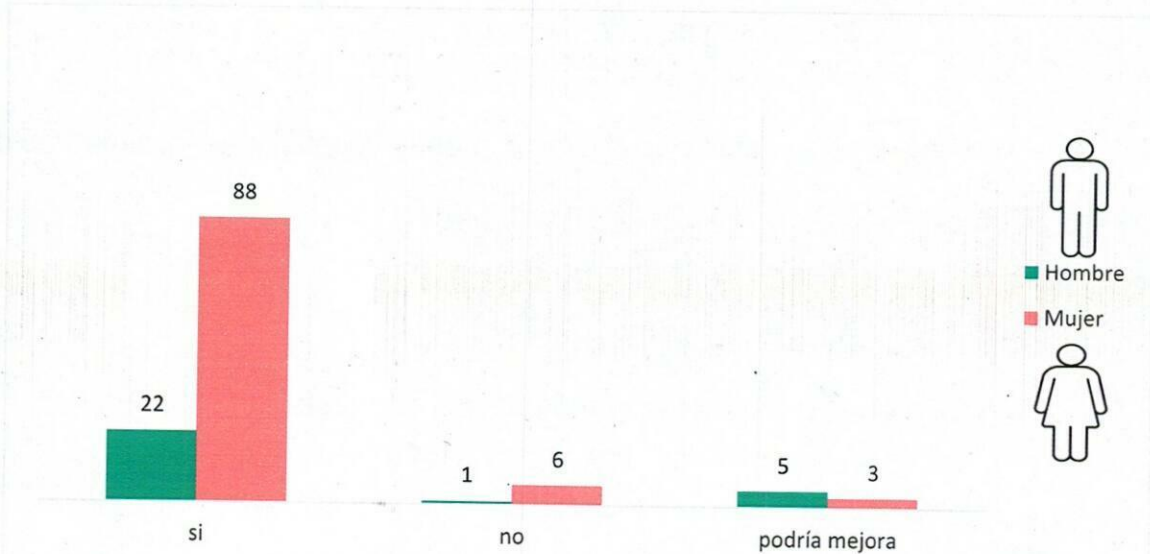


diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que las mujeres reportan una mayor percepción de mejora en casi todas las categorías, destacándose principalmente la evaluación 10 (87% mujeres y 73% hombres), seguido de la evaluación 9 (9% mujeres y 15% hombres), por último, las evaluaciones de 5, 7 y 8 con 4%, 2% y 1% cada una en ambos sexos. Esto refleja que en gran mayoría recibir el apoyo económico si ha sido útil para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias encuestadas.



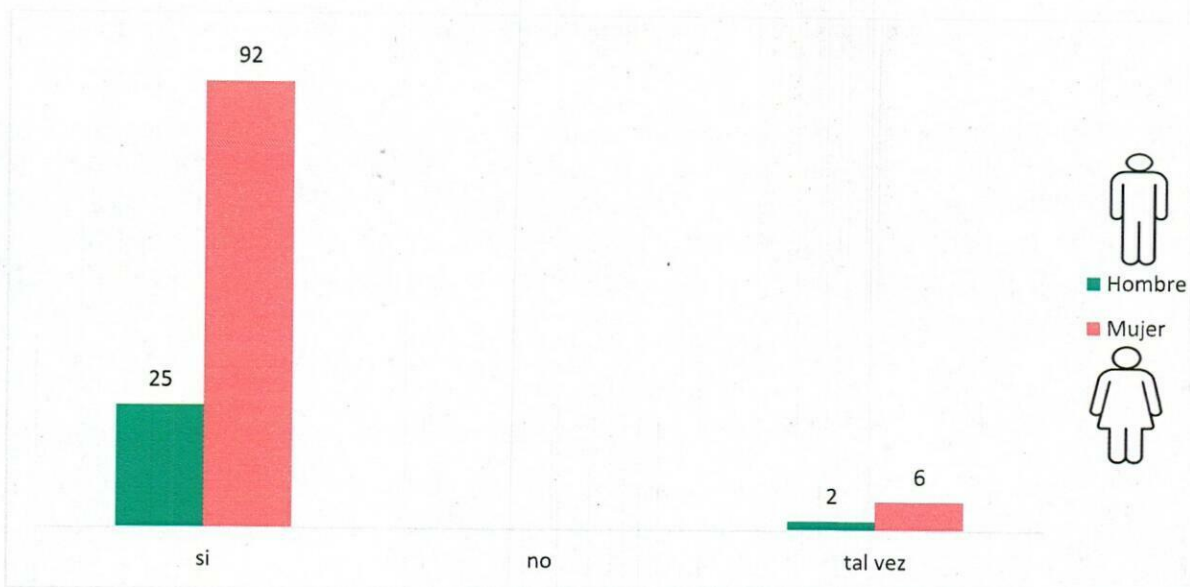
Gráfica 20 Personas beneficiarias encuestadas ¿Cómo califica el apoyo económico recibido?

En el gráfico 20 podemos observar que la mayoría de las mujeres y hombres calificaron la categoría como "Bueno" 25 hombres y 92 mujeres mientras que muy poco participante lo calificaron como "Regular" 2 hombres y 6 mujeres. Esto refleja que el beneficio entregado es positivo, aunque podría tener áreas de mejora.



Gráfica 21 Personas beneficiarias encuestadas ¿El apoyo económico cumplió sus expectativas?

La grafica 21 ilustra el apoyo económico del programa con las expectativas de las personas beneficiarias encuestadas, podemos notar que hay mayor votación por parte de las mujeres donde 88 mujeres y 22 hombres contestaron "Sí", también podemos observar que 6 mujeres y 1 hombres contestaron "No" mientras que únicamente 3 mujeres y 5 hombre contestaron "Podría mejorar".



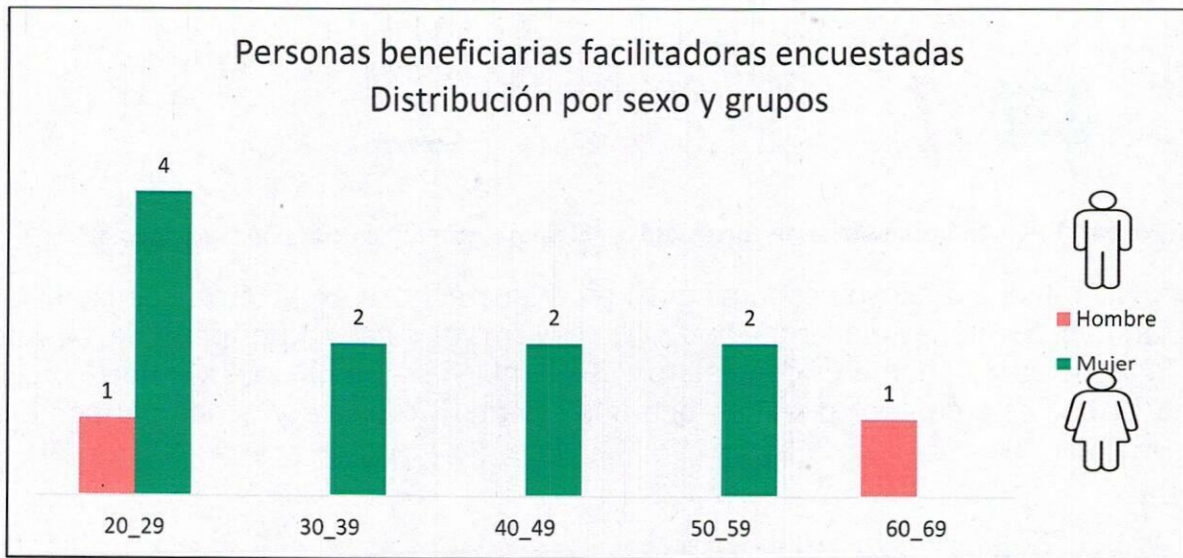
Gráfica 22 Personas beneficiarias encuestadas ¿Recomendaría a otra persona participar en este programa social?

La grafica 22 refleja que en gran mayoría los participantes recomendarían incorporarse al programa (92 mujeres y 25 hombres) mientras que en la votación "No" no fue seleccionado,



además podemos notar la participación de 2 hombres y 6 mujeres en la evaluación "Tal vez" lo que refleja en mayoría un seguimiento favorable del programa social.

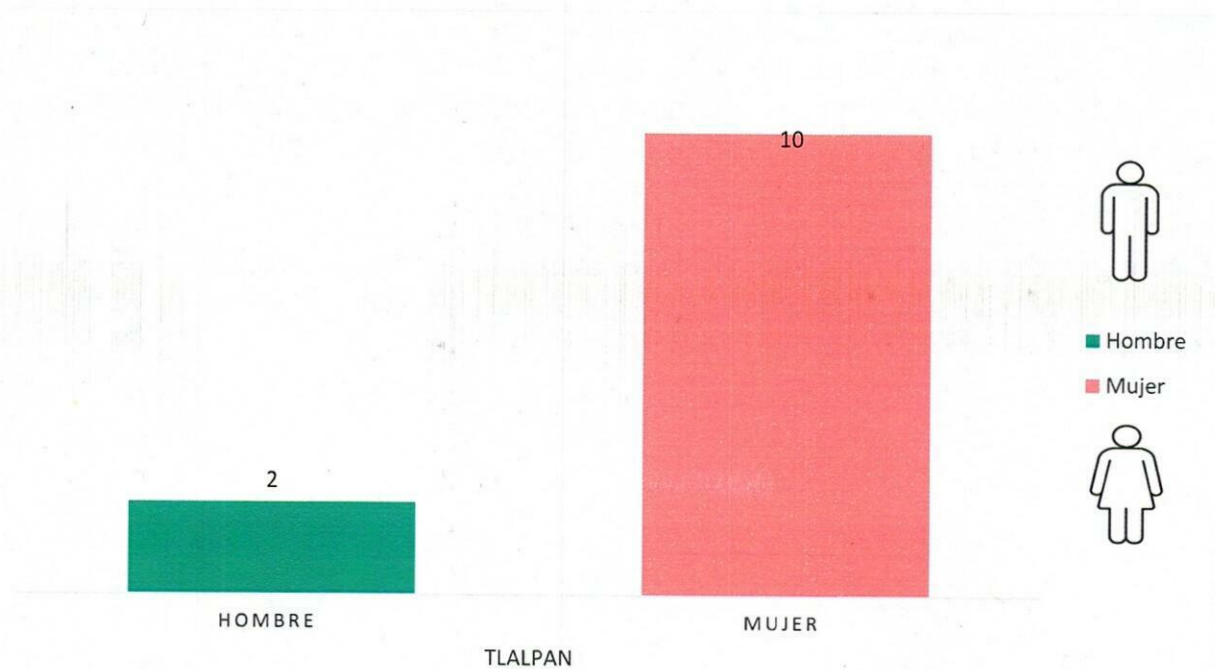
2. Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias facilitadoras del programa social



Gráfica 23 Personas Beneficiarias facilitadoras encuestadas, Distribución por sexo y grupos

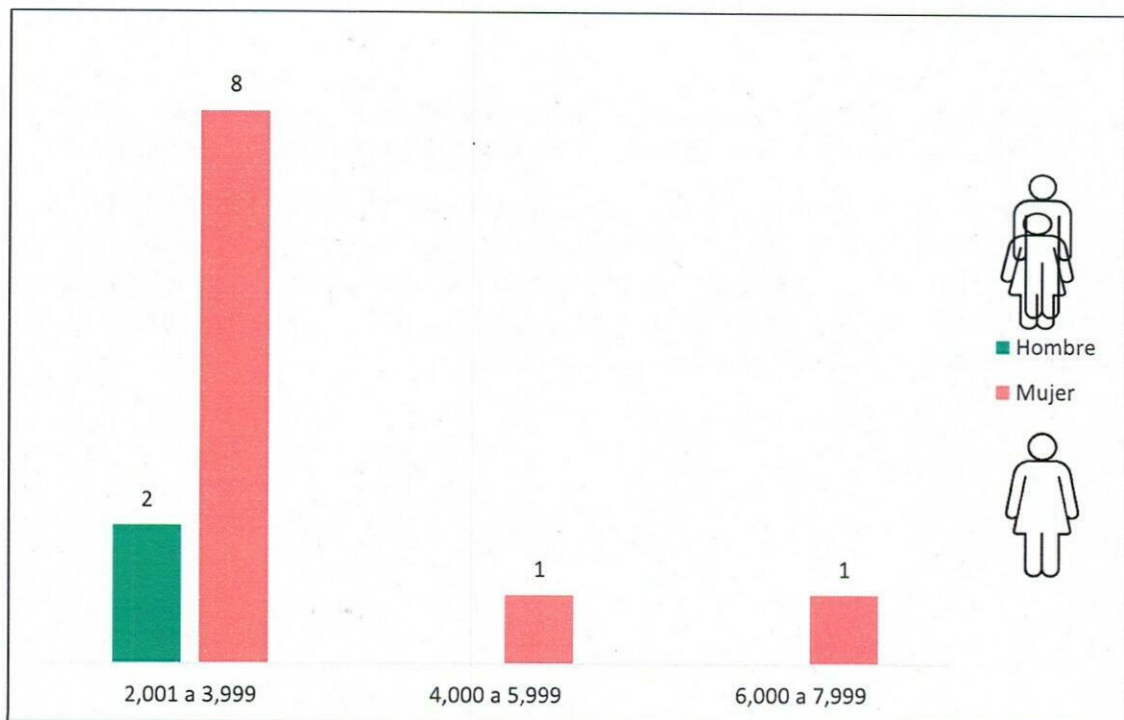
La gráfica 23 muestra la distribución de personas beneficiarias facilitadoras por sexo y grupo etario. Donde se puede observar que en el rango de 20 a 29 años la participación de personas es mayor con 4 mujeres y 1 hombre seguido de los rango de 30 a 39, 40 a 49 y 50 a 59 años (2 hombres en cada caso), además también se puede observar participación representable en el rango de 60 a 69 años con 1 hombre. Esta distribución sugiere una participación más activa de mujeres en el programa





Gráfica 24 Personas beneficiarias facilitadoras encuestada, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia

De acuerdo con la gráfica 24; donde se ilustra a las personas beneficiarias facilitadoras encuestadas distribuidas por sexo podemos notar claramente que la participación de mujeres es mayor a la de hombres; 2 hombres y 10 mujeres.

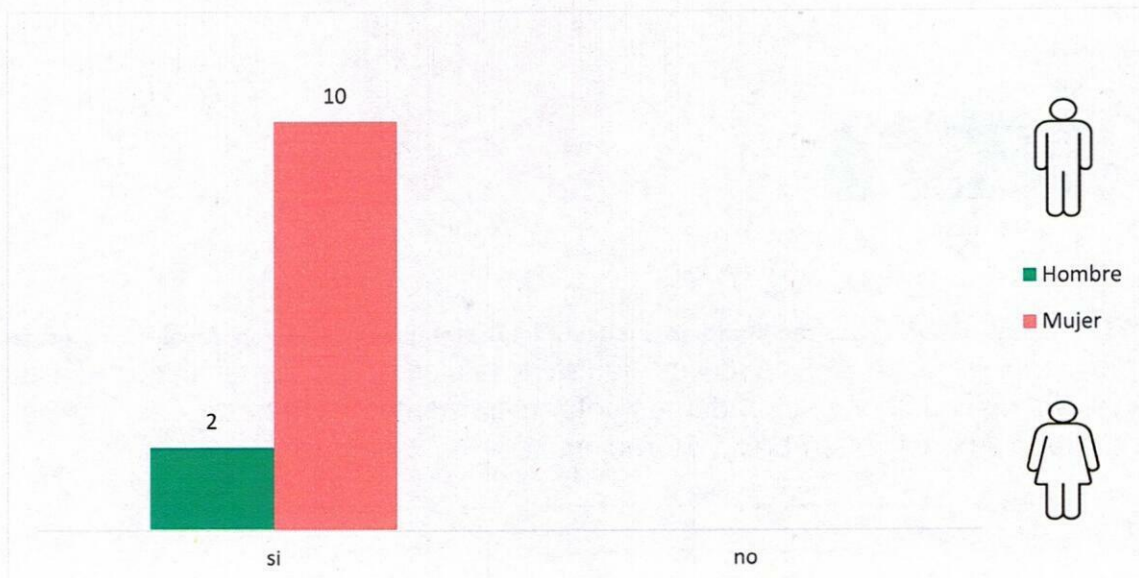


Gráfica 25 Personas facilitadoras encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual



Esta gráfica 25 representa la distribución de las personas beneficiarias facilitadoras encuestadas según dos variables clave: su sexo (hombres y mujeres) y su nivel de ingreso mensual. Se puede notar que el ingreso mensual promedio es de entre 2,001 a 3,999 con 2 hombres y 8 mujeres. Además, se puede notar que el mayor ingreso económico (más de 6,000 a 7,999) es de mujeres.

Esta gráfica es fundamental para dimensionar la situación socioeconómica de las personas beneficiarias facilitadoras, la cual justifica la pertinencia del programa.

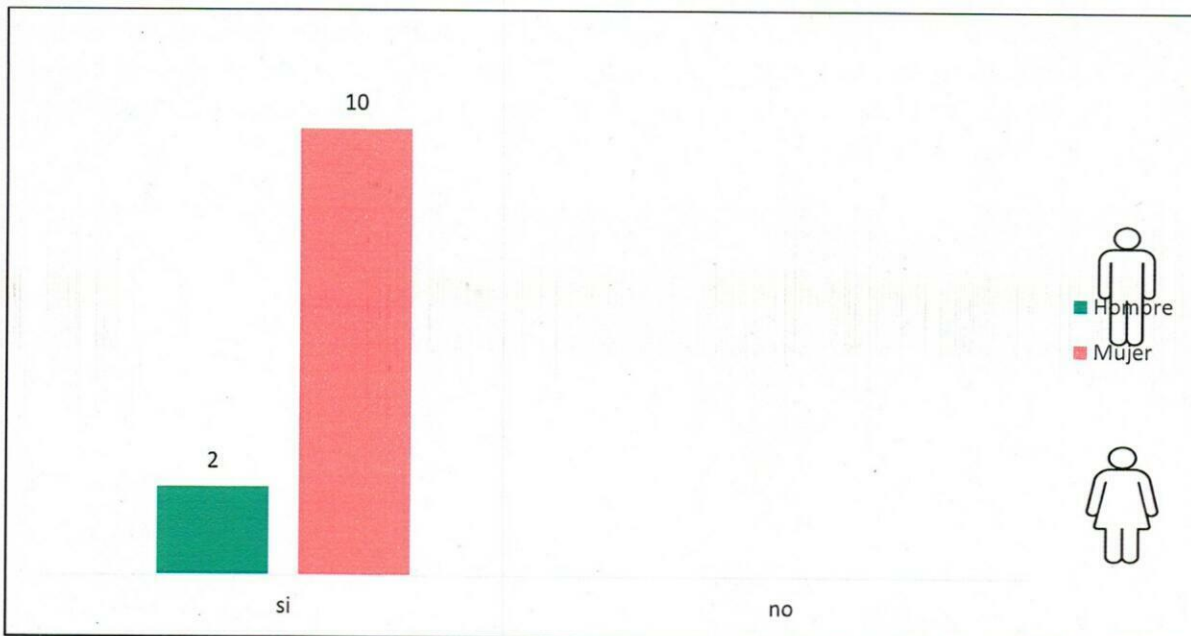


Gráfica 26 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios encuestada ¿La inscripción para ser persona beneficiaria facilitadora de servicios del programa social fue sencilla, ágil y transparente?

En la gráfica 26 podemos notar que para la mayoría de personas facilitadoras de servicios encuestadas la inscripción al programa fue sencilla, ágil y transparente siendo en total 10 mujeres y 2 hombres, no se registraron respuestas negativas lo cual diagnostica que el proceso de inscripción al programa para las personas beneficiarias es bastante accesible, aunque podría presentar algunas áreas de mejora y observación.

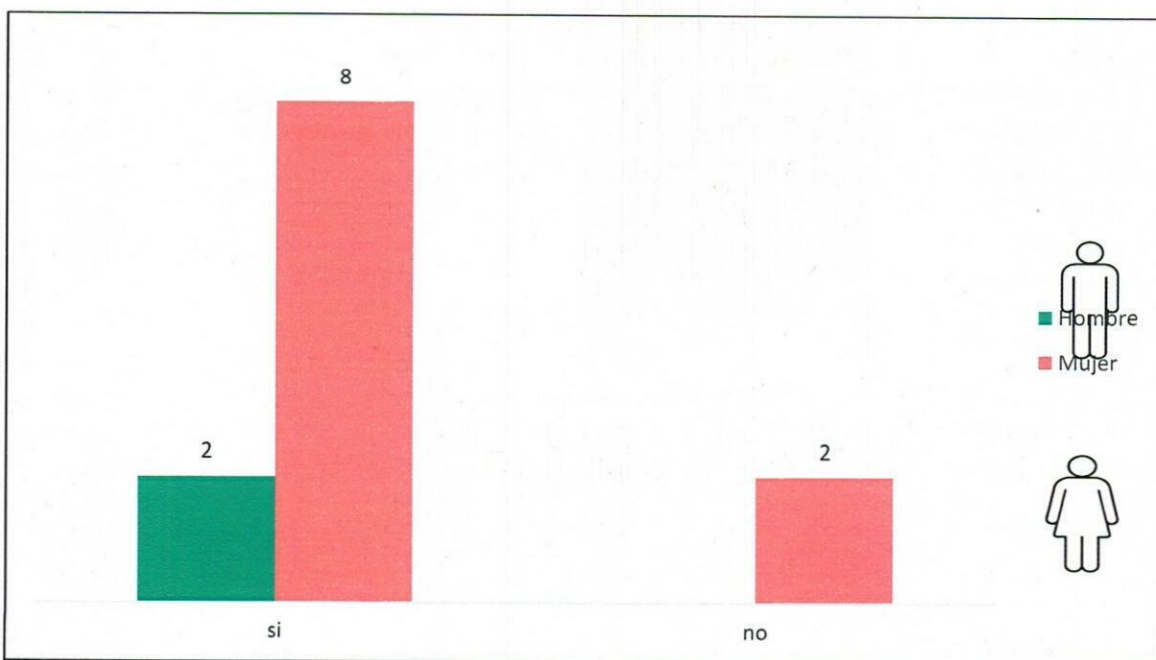
[Handwritten signature]





Gráfica 27 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso?

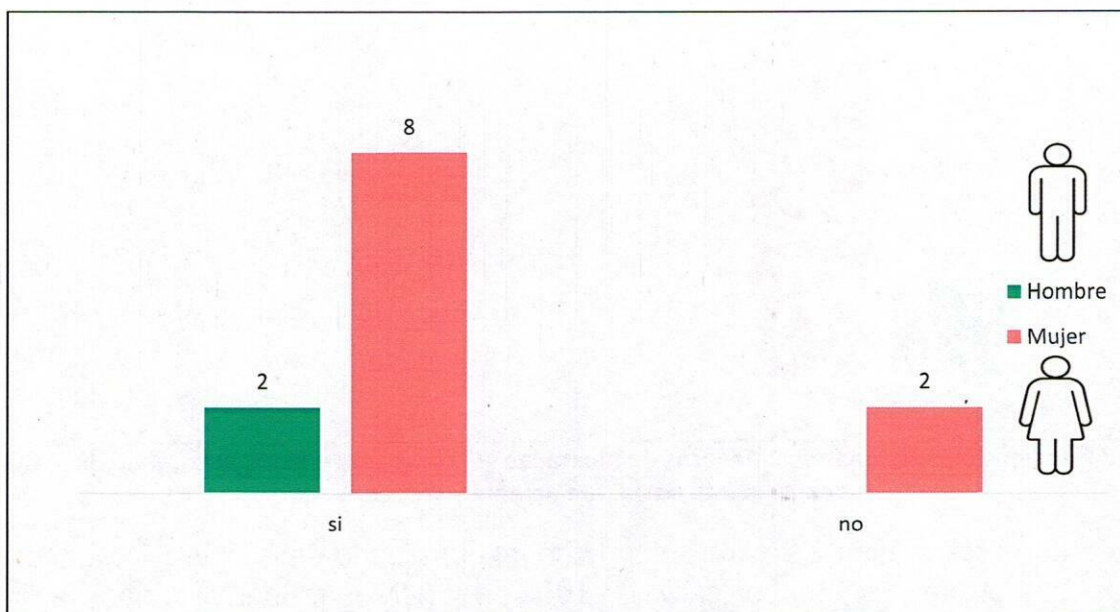
De acuerdo con esta gráfica 27 el trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso para el 100% de personas beneficiarias facilitadoras encuestadas (28 mujeres y 12 hombres) mientras no se registraron respuestas negativas. Lo cual indica que el personal de atención está capacitado para la atención de la población beneficiaria.



Gráfica 28 Personas beneficiarias facilitadoras de servicios encuestadas ¿El proceso para impartir taller como gestor, realizar las visitas como trabajadora social fue sencillo, ágil y con información clara?

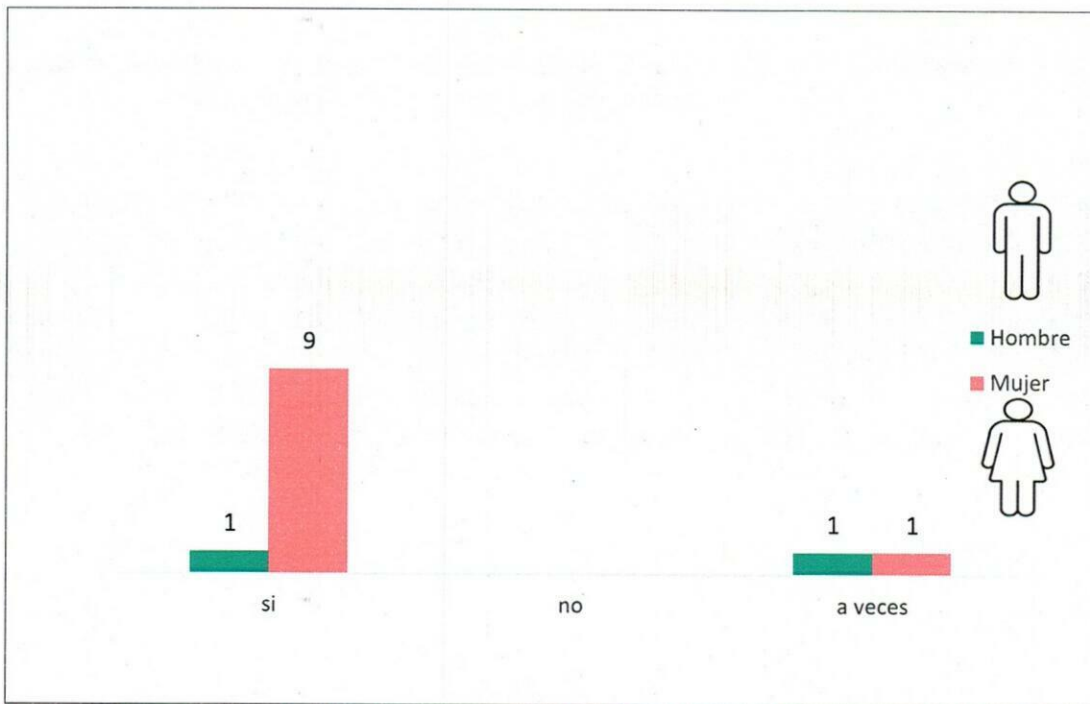


La gráfica 28 ilustra si el proceso para impartir taller como gestor, realizar las visitas como trabajadora social fue sencillo, ágil y con información clara para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios donde podemos notar que los encuestados contestó que "Si" 2 hombres y 1 mujer y únicamente 1 mujer contestó "No".



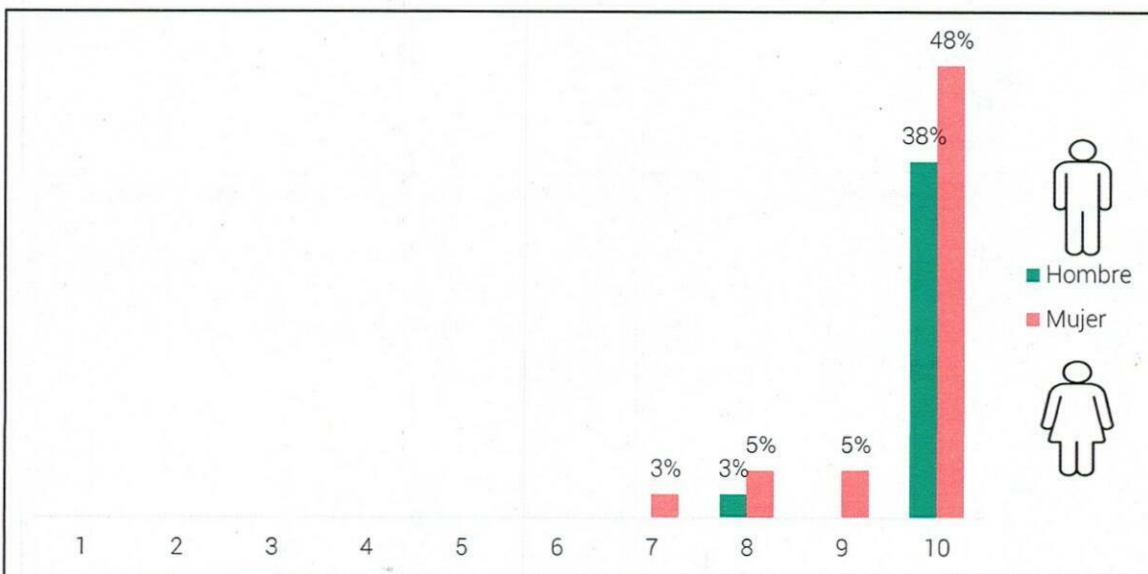
Gráfica 29 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿La entrega del apoyo económico se entregó en tiempo y forma?

La gráfica 29 presenta la percepción de las personas beneficiarias facilitadoras encuestadas con respecto a si el apoyo económico del programa se entregó de manera puntual y correcta. Las respuestas se desglosan por sexo (Hombre y Mujer) y se categorizan en "sí", "no". Se puede notar que predomina la respuesta afirmativa en ambos sexos 8 mujeres y 2 hombres, aunque también se registraron respuestas negativas; "No" con únicamente 2 personas de sexo femenino. Esto refleja una puntualidad y claridad en el proceso de entrega del apoyo económico, aunque con posibles mejoras.



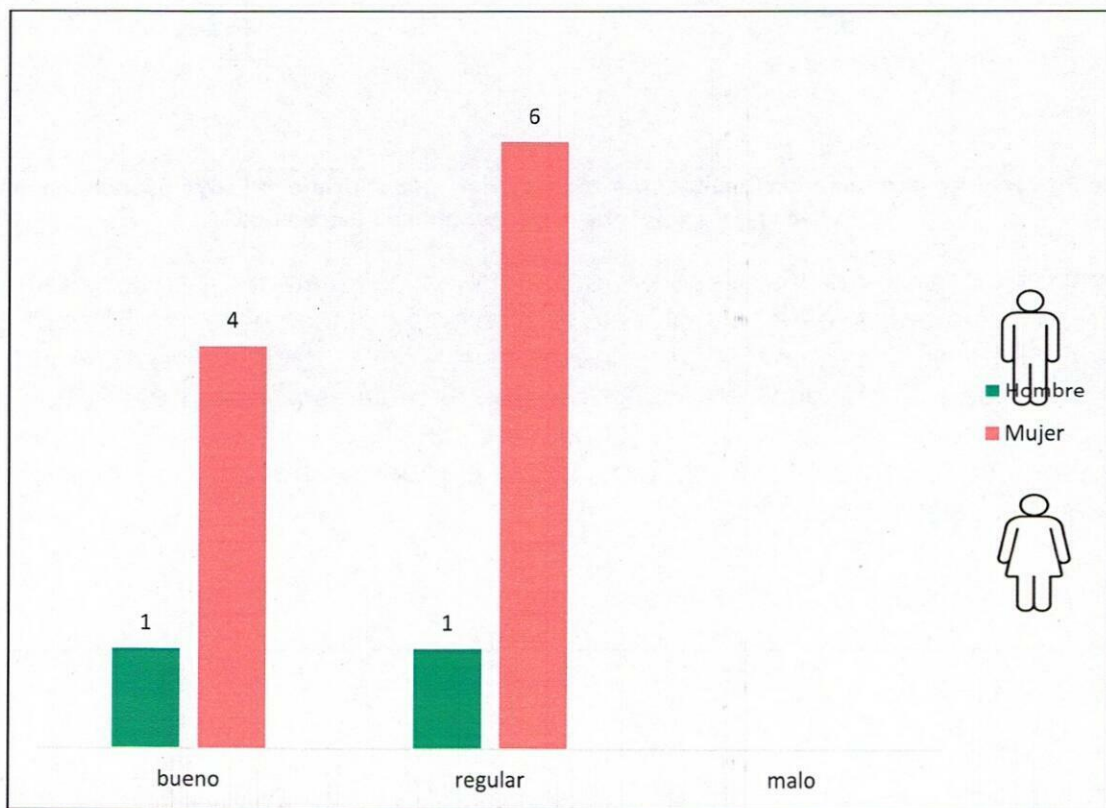
Gráfica 30 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas ¿Ha utilizado el apoyo económico del programa social para solventar algún problema o necesidad?

Esta gráfica 30 ilustra si las personas beneficiarias encuestadas han empleado el apoyo económico del programa para solventar algún problema o alguna necesidad. Las respuestas se segmentan por sexo (Hombre y Mujer) y las opciones son "sí", "no" y "a veces" donde podemos observar que para la mayoría de los encuestados (9 mujeres y 1 hombre) SI han utilizado el apoyo para este fin mientras que ninguna persona contestó "NO", y 1 hombre y 1mujer contestaron que "a veces". Lo anterior indica que el monto entregado ha ayudado a solventar necesidades en algunos beneficiarios.



Gráfica 31 Personas beneficiarias facilitadoras encuestadas Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir el apoyo proporcionado para mejorar su calidad de vida?

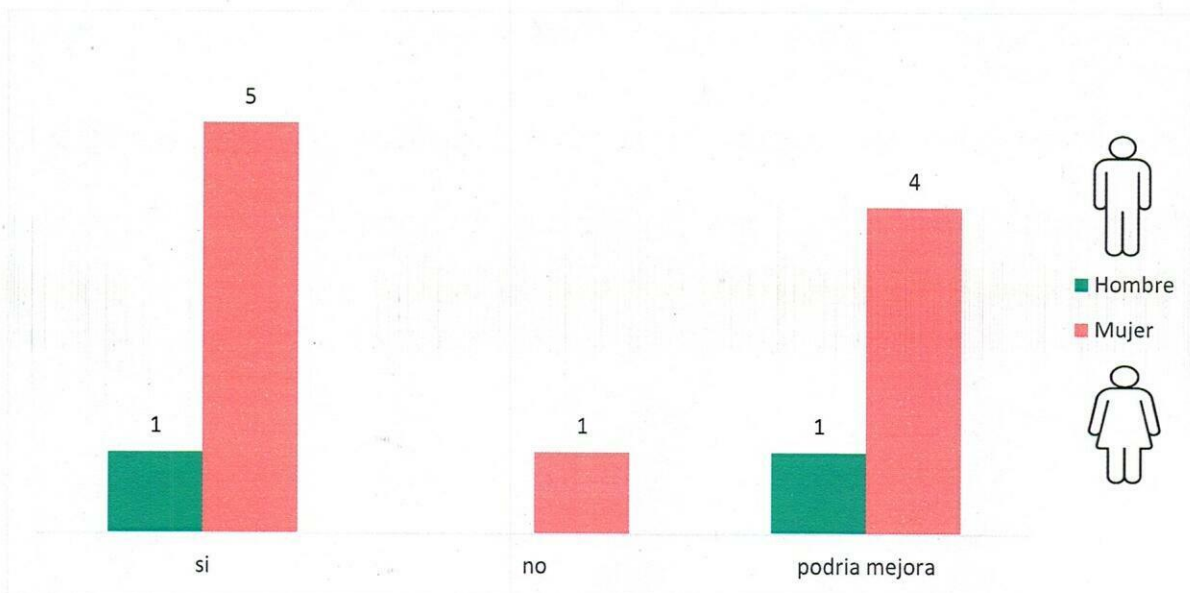
La Gráfica 31 muestra la evaluación en un rango del 1 al 10 de personas beneficiarias facilitadoras encuestadas sobre cómo contribuye el beneficio recibido a mejorar su calidad de vida, diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que las mujeres reportan una mayor percepción de mejora destacándose principalmente la evaluación 10 (48% mujeres y 38% hombres), seguido de la evaluación 8 (5% mujeres y 3% hombres), también se puede notar que en la evaluación número 9 únicamente está la participación del 5% de mujeres y el otro 3% en la evaluación número 7. Esto refleja que en gran mayoría recibir el apoyo económico si ha sido útil para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias encuestadas.



Gráfica 32 Personas beneficiarias facilitadoras ¿Cómo califica el apoyo económico recibido?

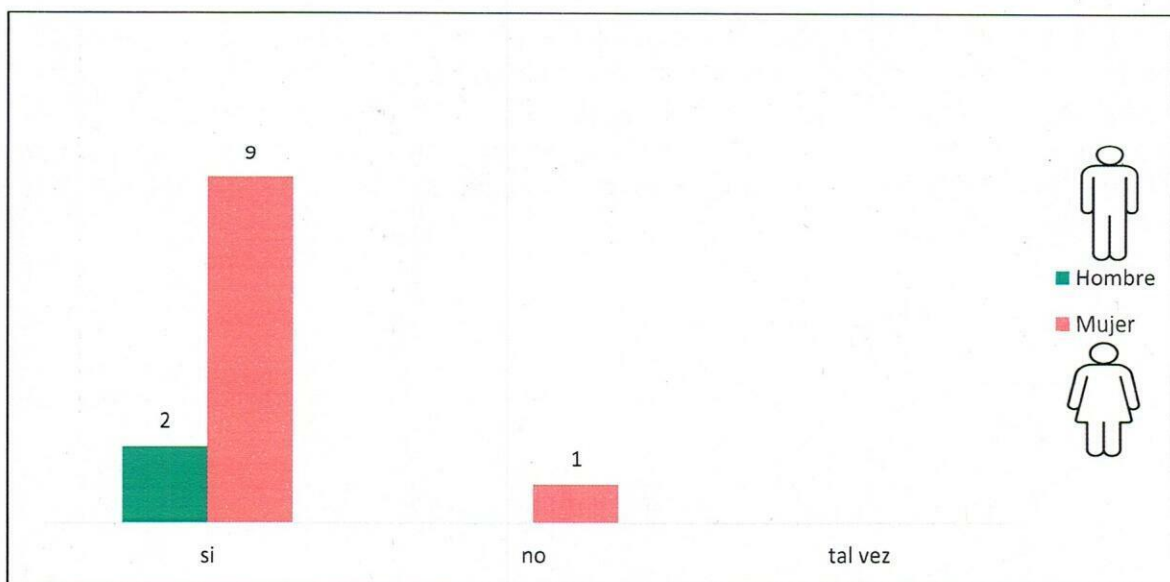
En el gráfico 32 podemos observar que la mayoría de las mujeres y hombres calificaron la categoría como "Regular" 1 hombres y 6 mujeres, seguido del "Bueno" 4 mujeres y 1 hombre; mientras que ningún participante lo calificaron como "Malo". Esto refleja que el beneficio entregado es positivo, aunque podría tener áreas de mejora.





Gráfica 33 Persona beneficiaria facilitadora encuestada ¿El apoyo económico cumplió sus expectativas?

La grafica 33 ilustra el apoyo económico del programa con las expectativas de las personas beneficiarias facilitadoras encuestadas, podemos notar que hay mayor votación por parte de las mujeres donde 5 mujeres y 1 hombre contestaron "Sí", también podemos observar que mujer contestó que "No" mientras que 4 mujeres y 1 hombre contestaron "Podría mejorar".



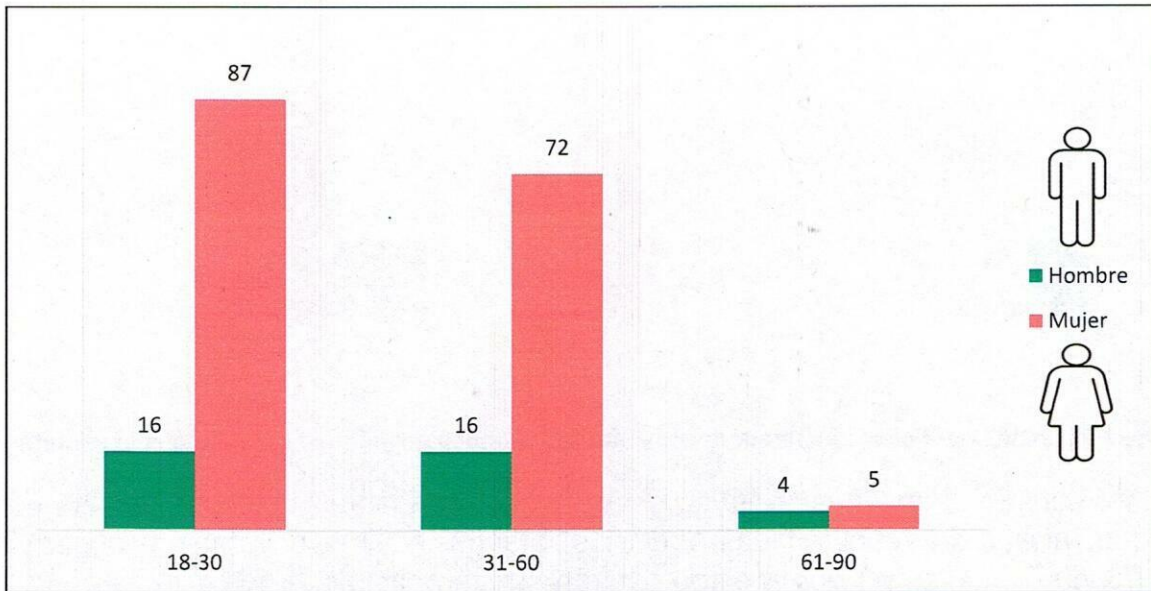
Gráfica 34 Personas beneficiarias facilitadoras ¿Recomendaría a otra persona participar en este programa social?

La grafica 34 refleja que en gran mayoría las personas beneficiarias facilitadoras recomendarían incorporarse al programa (9 mujeres y 2 hombres) mientras que en la votación "No" únicamente



hay 1 mujer, ninguna persona comentó que "Tal vez", lo que refleja en mayoría un seguimiento favorable del programa social.

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

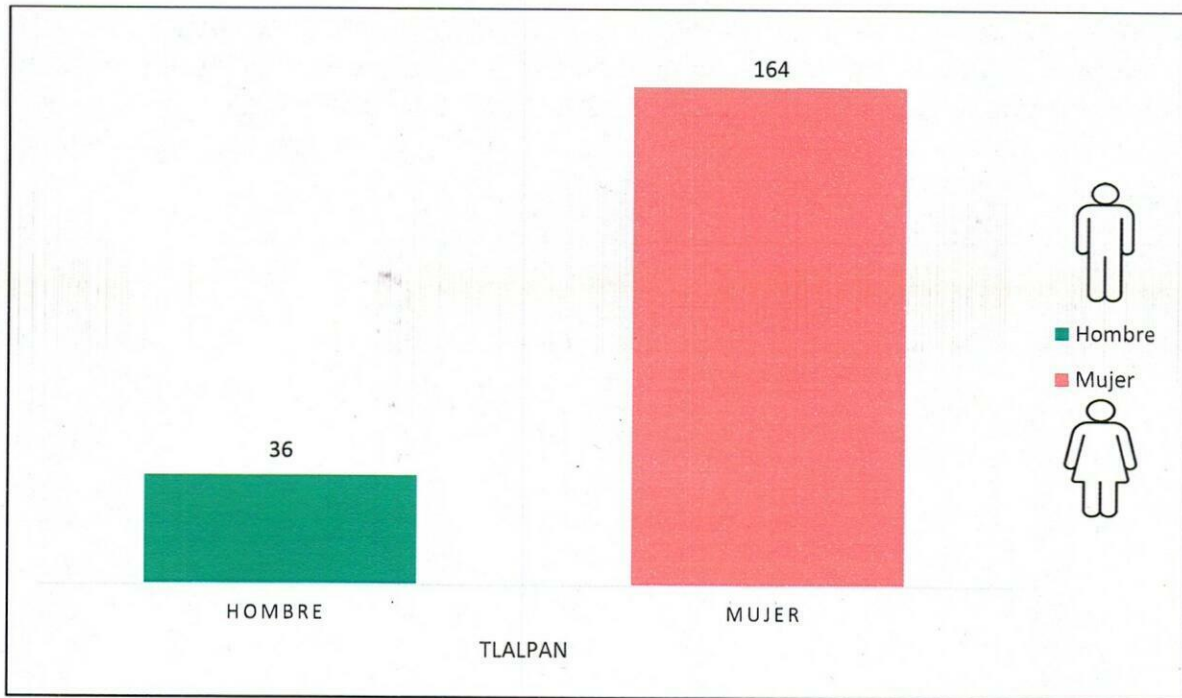


Gráfica 35 Personas usuarias encuestadas Distribución por sexo y grupos

La gráfica 35 muestra la distribución de personas usuarias encuestadas por sexo y grupo etario. Donde se puede observar que en el rango de 18 a 30 años la participación de personas es mayor con 87 mujeres y 16 hombres seguido del rango de 31 a 60 años (16 hombres y 72 mujeres), además también se puede observar participación mínima, aunque representable en el rango de 61 a 90 años con 4 hombres y 5 mujeres. Esta distribución sugiere una participación más activa de mujeres en el programa.

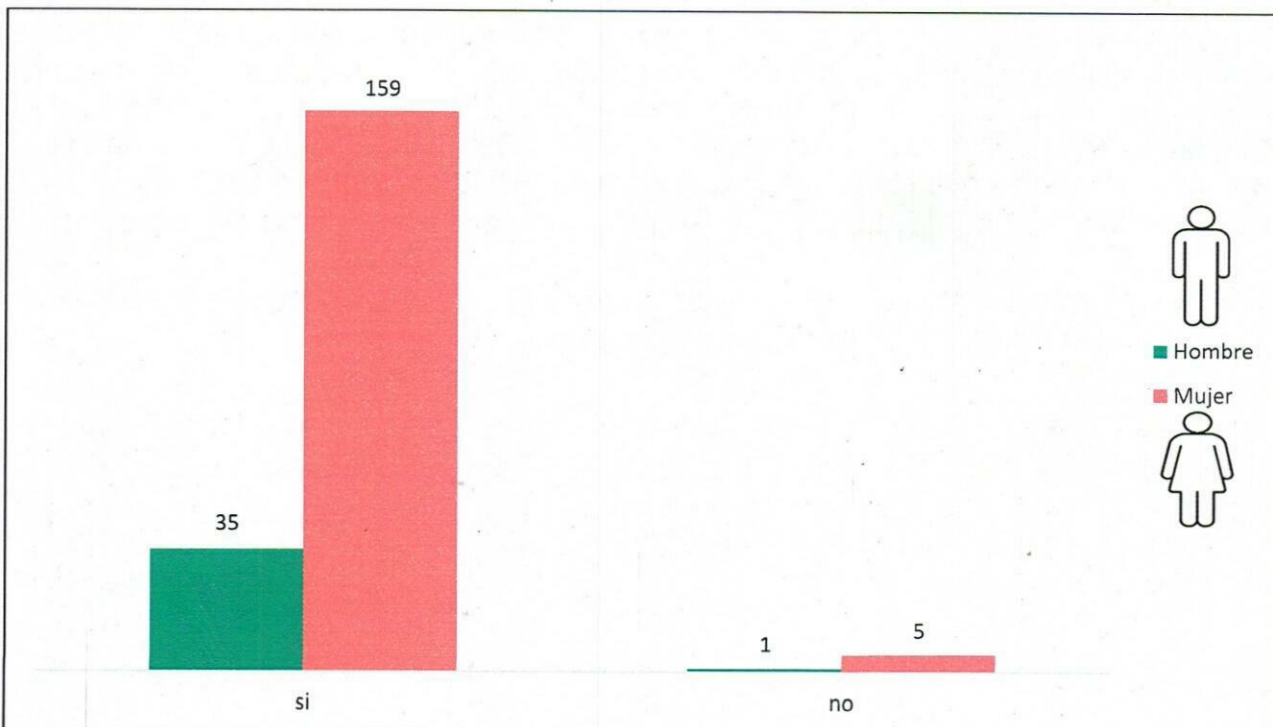
[Handwritten signature]





Gráfica 36 Personas usuarias encuestadas, Distribución por sexo y Alcaldía de residencia

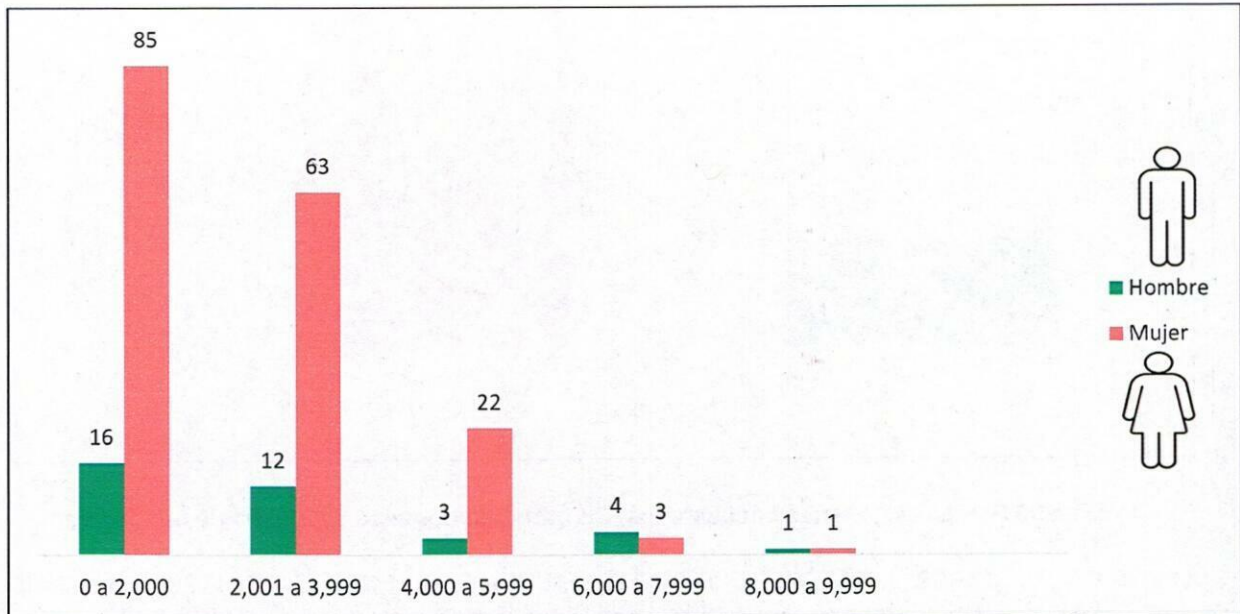
De acuerdo con la gráfica 36; donde se ilustra a las personas usuarias encuestadas distribuidas por sexo podemos notar claramente que la participación de hombres es menor a la de mujeres; 36 hombres y 164 mujeres.



Gráfica 37 Personas usuarias encuestadas ¿El llenado de listas de asistencia y cédula de datos personales del programa social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" fue sencilla, ágil y transparente?



La gráfica 37 ilustra si el llenado de listas de asistencia y cédula de datos personales del programa social "Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024" fue sencilla, ágil y transparente donde podemos notar que la mayoría de los encuestados contestó que "Si" siendo un total de 159 mujeres y 35 hombres mientras que únicamente 1 hombre y 5 mujeres contestó "No". Lo cual indica una buena logística de registro del programa.

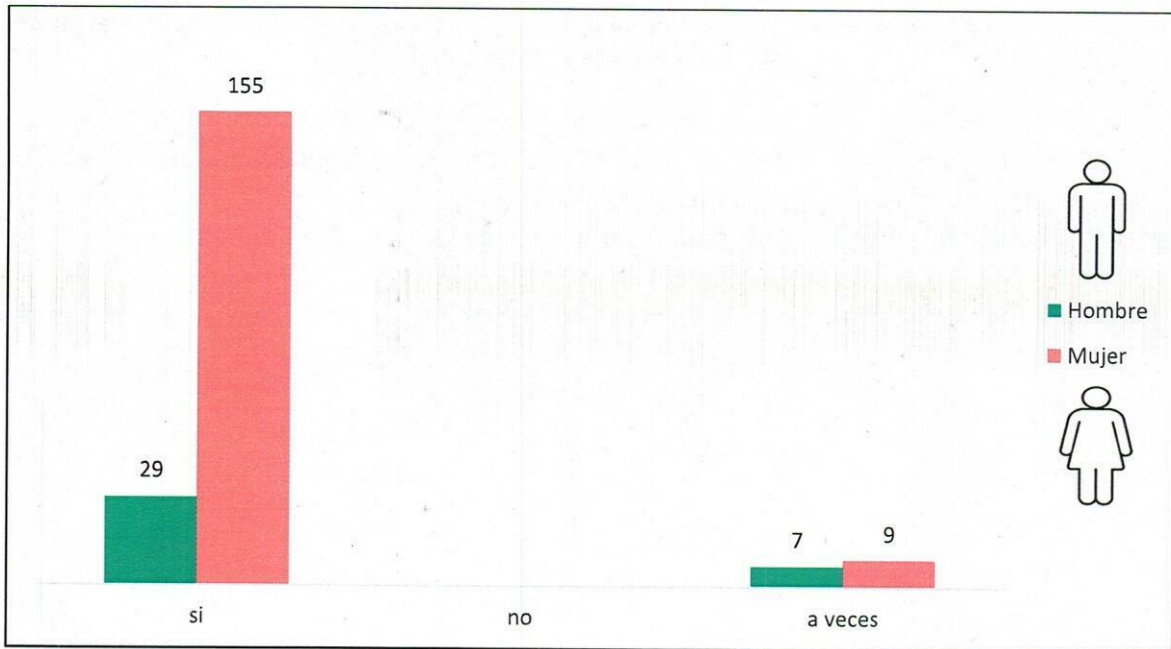


Gráfica 38 Personas usuarias encuestadas, Distribución por sexo e ingreso mensual

Esta gráfica 38 representa la distribución de las personas beneficiarias encuestadas según dos variables clave: su sexo (hombres y mujeres) y su nivel de ingreso mensual. Se puede notar que el ingreso mensual promedio es de entre 2,001 a 3,999 donde hay un índice mayor de mujeres siendo un total de 63 mujeres y 12 hombres seguido del índice de entre 0 a 2,000 con 85 mujeres y 16 hombres, luego el ingreso económico de 4,000 a 5,999 con 22 mujeres y 3 hombres, además, se puede notar que en el ingreso económico (6,000 a 7,999) es de 4 mujeres y 3 hombres y por último en el ingreso mayor de 8,000 a 9,999 sólo están 1 hombre y 1 mujer.

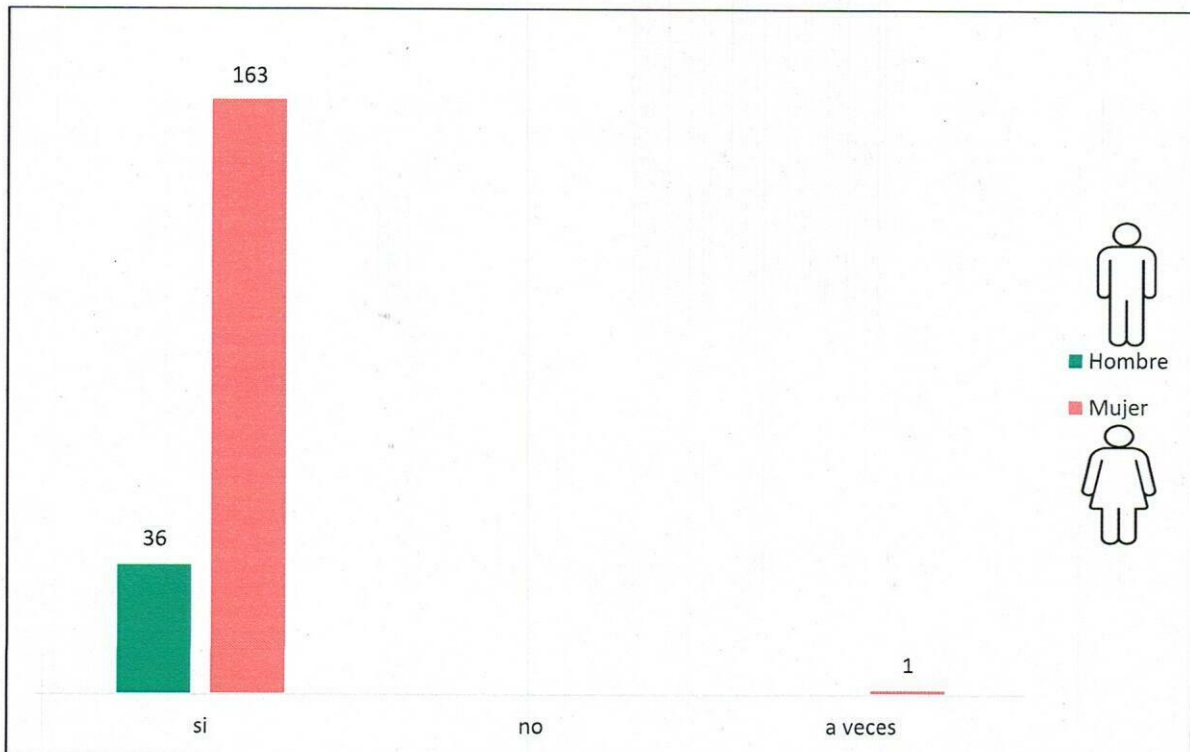
Esta gráfica es fundamental para dimensionar la situación socioeconómica de las personas beneficiarias, la cual justifica la pertinencia del programa.





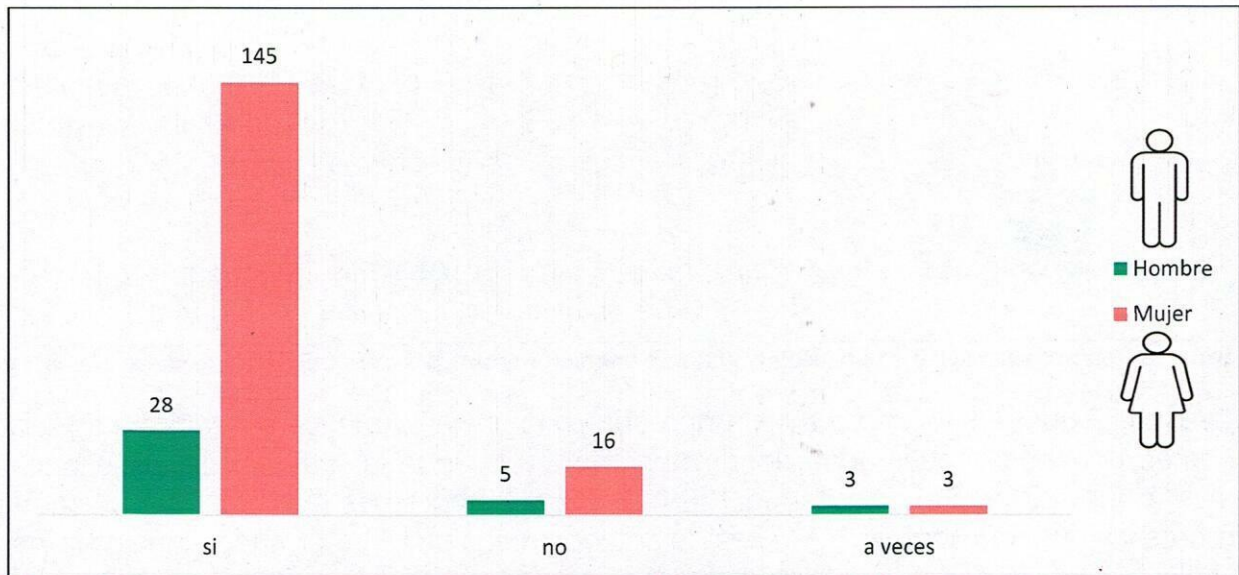
Gráfica 39 Personas usuarias encuestadas ¿La información impartida en los talleres fue clara, sencilla y ágil?

La gráfica 39 ilustra si la información impartida en los talleres fue clara, sencilla y ágil para las personas usuarias encuestadas donde podemos notar que la mayoría de los encuestados contestó que "Si" siendo un total de 155 mujeres y 29 hombres mientras que únicamente 7 hombres y 9 mujeres contestó "A veces" lo anterior indica que la información que se imparte en los talleres es en su mayoría digerible para las personas usuarias.



Gráfica 40 Personas usuarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso?

De acuerdo con la gráfica 40 el trato del personal encargado de la operación del programa social fue amable y respetuoso para casi el 99.9% de personas usuarias encuestadas (163 mujeres y 36 hombres) mientras que sólo se registró respuesta "a veces". Lo cual indica que el personal de atención está capacitado para la atención de la población beneficiaria

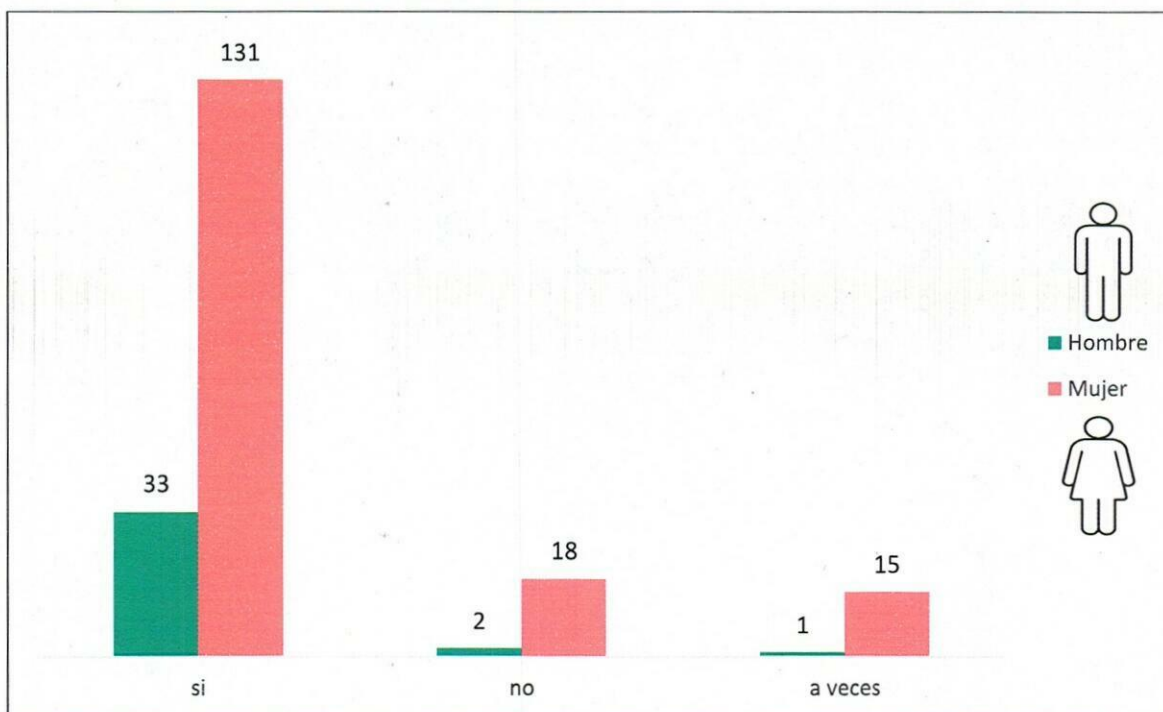


Gráfica 41 Personas usuarias encuestadas ¿Los talleres del programa social " se impartieron en tiempo y forma?

De acuerdo con la gráfica 41 la impartición de los talleres se realizó en tiempo y forma, con respuesta de "SI" de 145 mujeres y 28 hombres, teniendo en la respuesta negativa a 16 mujeres y 5 hombres y por último en la opción "a veces" a 3 mujeres y 3 hombres.

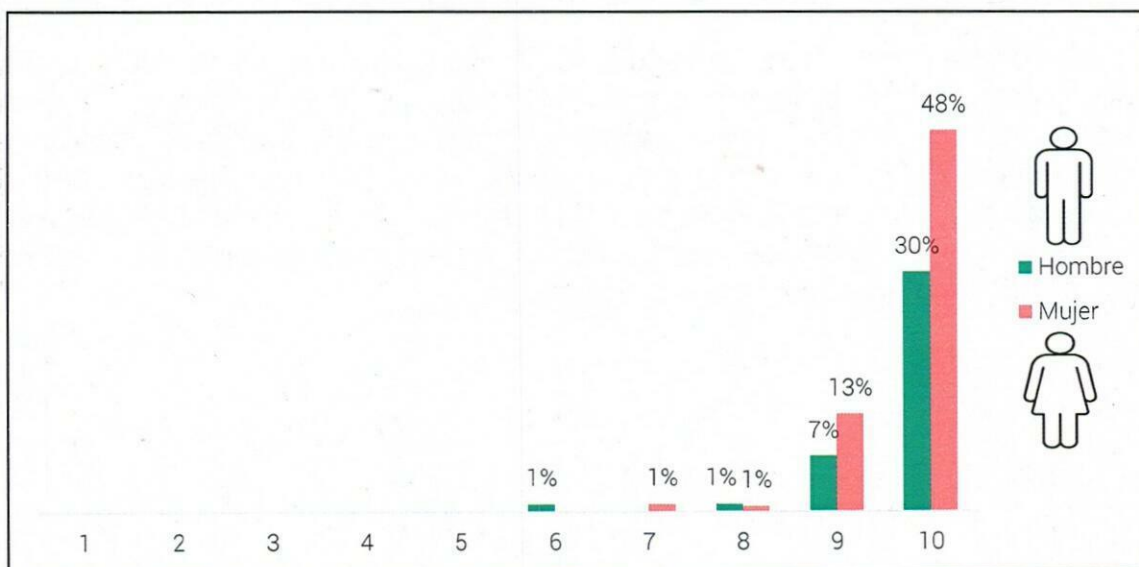
[Handwritten signature]





Gráfica 42 Personas usuarias encuestadas ¿Ha utilizado la información de los talleres y/o asesorías del programa social para solventar algún problema o necesidad?

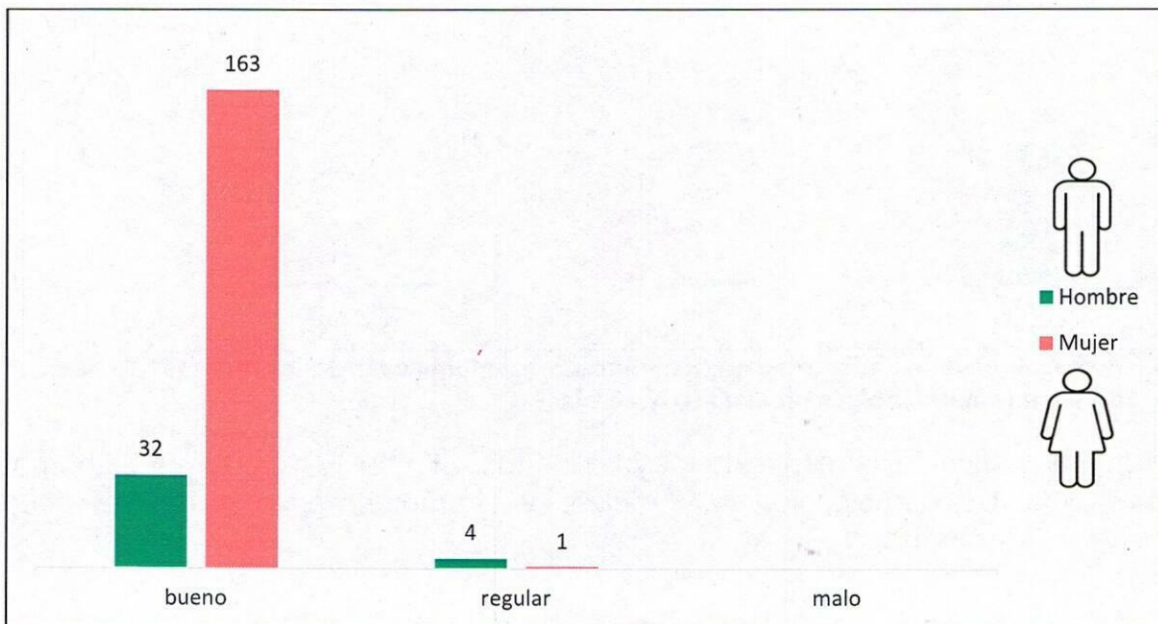
De acuerdo a la gráfica 42, la respuesta mayoritaria fue "SI" con 131 mujeres y 33 hombres, la respuesta "NO" tuvo la participación de 18 mujeres y 2 hombres y en la opción "A veces" hubo 15 mujeres y solo 1 hombre.



Gráfica 43 Personas usuarias Del 1 al 10, ¿En qué medida le ha sido útil recibir los talleres y/o asesorías para mejorar su calidad de vida?

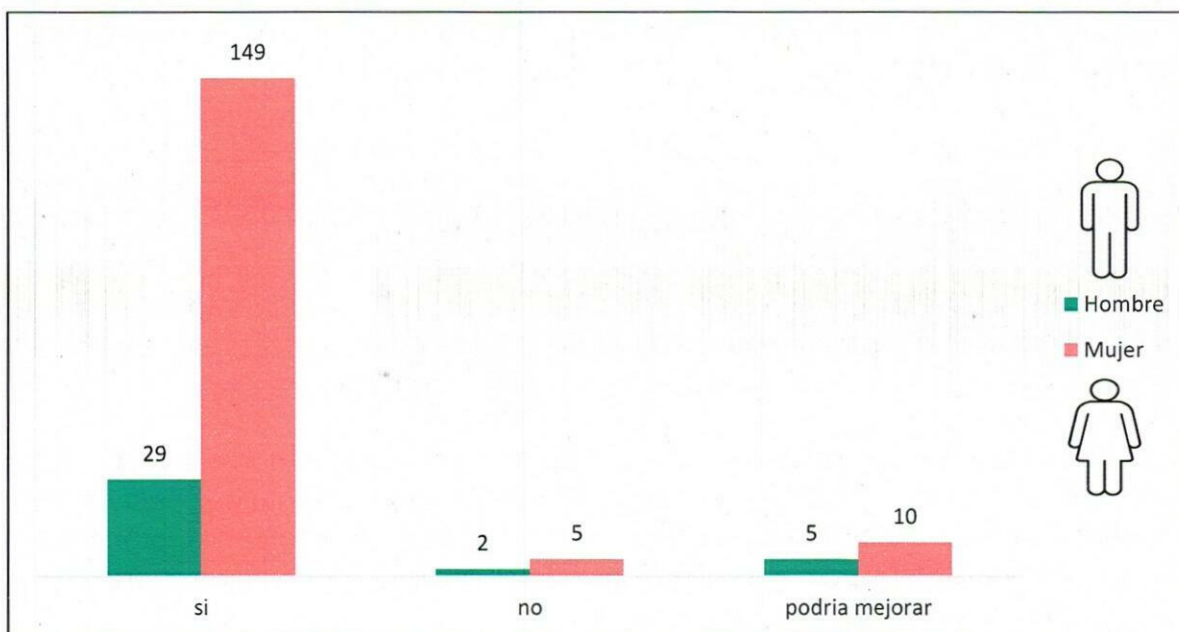


La Gráfica 43 muestra la evaluación en un rango del 1 al 10 de personas usuarias encuestadas en qué medida les ha sido útil recibir los talleres y/o asesorías para mejorar su calidad de vida, diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que las mujeres reportan una mayor percepción de mejora destacándose principalmente la evaluación 10 (48% mujeres y 30% hombres), seguido de la evaluación 9 (13% mujeres y 7% hombres), también se puede notar participación en las evaluaciones 6, 7 y 8 con 1% cada evaluación en ambos sexos. Esto refleja que en gran mayoría recibir el apoyo económico si ha sido útil para mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias encuestadas.



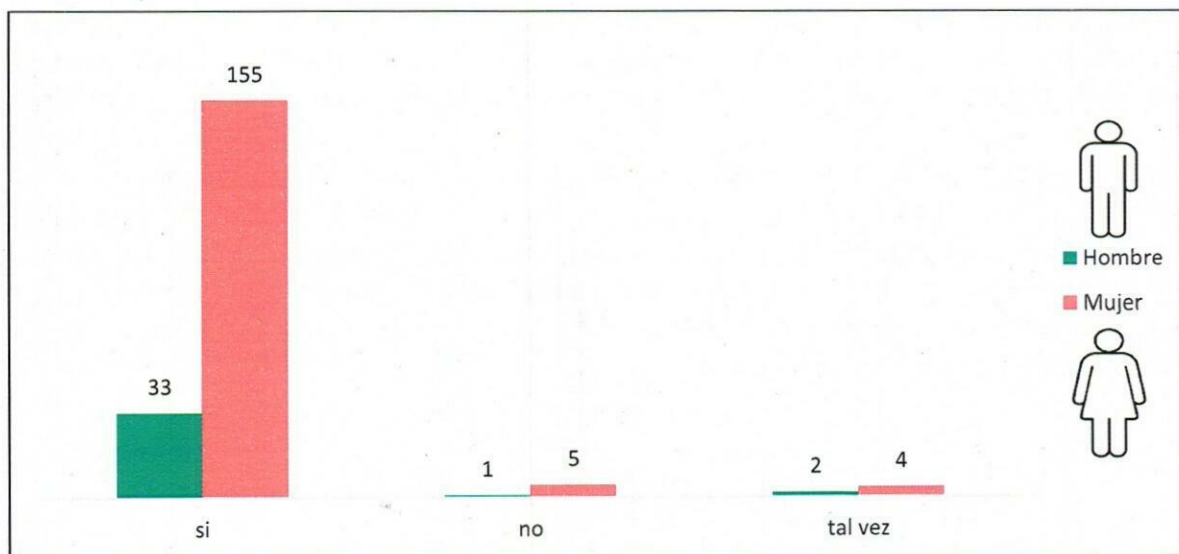
Gráfica 44 Personas usuarias encuestadas ¿Cómo califica la información recibida por los talleres y/o asesorías?

La Gráfica 44 muestra entre "bueno" y "regular" de como califican la información recibida por los talleres y/o asesorías del programa las personas usuarias diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que la mayoría de usuarios encuestados consideran la información de los talleres como "buena" siendo un total de 32 hombres y 163 mujeres mientras que hay una minoría de personas que lo consideran "regular" (4 hombres y 1 mujer). Esto refleja que en gran mayoría califica la información recibida por los talleres y/o asesorías recibir el apoyo económico como bueno siendo esto favorable para el programa.



Gráfica 45 Personas usuarias encuestadas ¿Los talleres y/o asesorías cumplieron sus expectativas?

La Gráfica 45 si los talleres y/o asesorías cumplieron las expectativas de las personas usuarias diferenciando entre hombres y mujeres. Se observa que la mayoría de usuarios encuestados consideran que "Sí" siendo un total de 29 hombres y 149 mujeres mientras que hay una minoría de personas que consideran que "No" (2 hombres y 5 mujeres), también se puede observar que una cantidad representable de usuarios consideran que "podría mejorar" siendo 5 hombres y 10 mujeres. Esto refleja que en gran mayoría los talleres y/o asesorías cumplieron sus expectativas siendo esto favorable para el programa.



Gráfica 46 Personas usuarias encuestadas ¿Recomendaría participar en este programa social?

De acuerdo a la gráfica 46 refleja que en gran mayoría los participantes recomendarían incorporarse al programa (155 mujeres y 33 hombres) mientras que en "NO" únicamente hay 5



mujeres y 1 hombre, también hay participación en "Tal vez" con 2 hombres y 4 mujeres lo que refleja en mayoría un seguimiento favorable del programa social.

Con base en los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a las beneficiarias, usuarias y facilitadoras del programa social Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024, se identificaron áreas de oportunidad y necesidades prioritarias 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 se prevén para su implementación en el ejercicio fiscal próximo o bien, para que sean consideradas en el siguiente año, de acuerdo con los recursos humanos y económicos que se destinen al programa.

Para garantizar la rigurosidad del ejercicio, se optó por una técnica de muestreo sistemático con un nivel de confianza alto, combinando entrevistas telefónicas mediante dispositivos móviles y cuestionarios impresos en la modalidad presencial. En todo momento se respetó la libertad de opinión, sin mediaciones que pudieran sesgar las percepciones sobre la planeación, la ejecución, el presupuesto o los 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:

Se percibe que las personas encuestadas residen en Tlalpan conforme a las reglas de operación, sin menoscabar los derechos de quienes viven fuera de la demarcación. El acceso al programa fue valorado como sencillo, ágil y transparente, y el trato recibido por parte de los operadores destacó por su amabilidad y respeto. De igual manera, la entrega de bienes y servicios recibió calificaciones sobresalientes en cuanto a puntualidad y calidad, y se percibe como un apoyo real para satisfacer tanto necesidades económicas como personales. En cuanto a la participación y distribución de personas por sexo, hubo una mayor participación de mujeres como beneficiarias, usuarias y beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024, lo anterior, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.

Entre las sugerencias recurrentes, se propuso potenciar la difusión de las acciones y resultados en redes sociales y medios impresos, así como fomentar alianzas con otros colectivos de personas mayores para ampliar la cobertura y el impacto de las intervenciones. En cuanto a las áreas de mejora, algunos de las personas encuestadas, propusieron mayor difusión, además indicaron que recomendarían las actividades del programa con otros colectivos o grupos de personas mayores.



V. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.

Tabla 14 Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Área de mejora	Sugerencias de mejora	Unidad Responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	Diagnóstico	Creación de un sistema predictivo de necesidades de capacitación y empleabilidad	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Informes del programa
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Operación de servicios	Implementación de un modelo de "Micro-Inversión Productiva Acompañada" para beneficiarios certificados.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Informes del programa
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Presupuesto	Optimización Presupuestal y Cobertura Expandida con Valor Agregado	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Reglas de operación del programa
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	Fortalecer el sistema de monitoreo	Sistema Integral de Monitoreo de Valor y Análisis Predictivo del Gasto (SIMVAPG)".	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Informes del programa
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Implementación de canales de retroalimentación continua	Modelo de Experiencia del Beneficiario Centrada en el Valor y la Co-creación (MEBCVC)	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Informes del programa
6. Resultados del programa	Mejorar los resultados en población masculina	Marco Estratégico de Valor Cuantificable y Cierre de Brechas Estructurales	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Un año	Reglas de operación del programa social.

Sobre la mejora para la Operación de servicios; se sugiere transformar la difusión como acto informativo a una estrategia de comunicación integral que no solo informe, sino que inspire, valide y conecte con la población de objetivo y potencial en la Alcaldía Tlalpan. No basta con la presencia en redes; es necesario generar resonancia digital a con estos son algunos ejemplos:

- Implementar una "Campaña de Historias de Éxito y Valor", implica:
- Contenido Audiovisual de Alto Impacto: Producir videos cortos y testimoniales de beneficiarios, destacando su transformación económica y personal, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Estos videos se difundirían activamente en las redes sociales institucionales de la Alcaldía y en una red de "embajadores del programa" (beneficiarios exitosos).
- Colaboración con Influencers locales: Identificar figuras respetadas en las comunidades de Tlalpan para amplificar el mensaje y generar confianza.



La recomendación en la administración de recursos financieros es pasar de una visión anual del presupuesto a un modelado dinámico que permita proyectar el crecimiento y la sostenibilidad del programa a mediano plazo, buscando un incremento progresivo del número de beneficiarios y zonas de cobertura. A manera de ejemplo nos permitimos presentar un el siguiente escenario a desarrollar con un "Plan de Escalabilidad 3-5 Años":

1. Análisis de Sensibilidad Presupuestal: Evaluar el impacto de diferentes escenarios de inversión en la cobertura y tipos de apoyos (capacitación vs. certificación), considerando la disminución en apoyos de certificación en 2024.
2. Optimización de Costos por Beneficiario: Identificar eficiencias en la operación que permitan atender a más personas con el mismo presupuesto o incrementar los montos de apoyo donde sea crítico.
3. Búsqueda de Fondos Complementarios: Explorar alianzas con la iniciativa privada, fundaciones y programas federales para co-financiar los apoyos y certificaciones, diversificando las fuentes de ingreso y aumentando la capacidad operativa.

Respecto a la Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, el programa **"Caldo Tlalpeño: Inclusión Social"** busca empoderar económicamente a las mujeres y grupos prioritarios, y se ha reconocido la importancia de la validez oficial y certificación de las capacitaciones. Sin embargo, la satisfacción del usuario no solo se mide por la entrega de servicios, sino por cómo se sienten los beneficiarios durante todo el proceso y el valor percibido del programa en sus vidas. Actualmente, la participación social se lleva a cabo mediante encuestas, con una muestra con nivel de confianza del 95%. Aunque se menciona el principio de simplificación administrativa para trámites comprensibles y sencillos, es fundamental asegurar que la experiencia del usuario sea excepcional y genere lealtad al programa.

Una sugerencia sería transformar la interacción con el beneficiario de un proceso transaccional a una experiencia de valor continuo y participación activa puede dar a través de:

1. Canales de Retroalimentación Proactivos y Multidireccionales:
 - a. Encuestas de Satisfacción Continua: Implementar encuestas breves y frecuentes (ej. después de cada módulo, al final de la capacitación, y en el seguimiento post-certificación) utilizando diversos canales (digitales, telefónicos, presenciales en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral). Esto va más allá de las encuestas generales de evaluación.
 - b. Buzones de Sugerencias y Reconocimiento: Instalar buzones físicos y digitales accesibles y anónimos en todos los puntos de contacto para que los beneficiarios puedan expresar libremente sus opiniones, sugerencias y reconocimientos.
 - c. Grupos Focales Periódicos: Realizar sesiones regulares de grupos focales con diferentes segmentos de beneficiarios (mujeres, jóvenes, personas con discapacidad, diversidad sexual) para profundizar en sus experiencias, desafíos y necesidades, permitiendo entender mejor su perspectiva.
2. Personalización de la Ruta del Beneficiario:



- a. Evaluación de Necesidades Individuales al Ingreso: Al momento del registro, ir más allá de los requisitos básicos. Realizar una entrevista inicial que identifique aspiraciones profesionales, barreras específicas (ej. cuidado de hijos, movilidad), nivel de habilidades digitales, y preferencias de horario o modalidad.
3. Co-creación de Contenido y Servicios:
 - a. Talleres de Diseño Participativo: Invitar a beneficiarios clave (con experiencia previa o ideas innovadoras) a participar en talleres de co-creación para diseñar nuevos módulos de capacitación, ajustar metodologías o sugerir servicios complementarios.
 - b. Comités de Beneficiarios: Establecer comités de beneficiarios por área de interés (ej. emprendimiento, tecnología, oficios tradicionales) que se reúnan periódicamente con el personal del programa para ofrecer retroalimentación constructiva y proponer mejoras.

Los Resultados del programa del programa **"Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024"** indican avances en la ampliación de periodos de capacitación y ha evolucionado a la certificación, lo que les da validez a las habilidades adquiridas. La participación mayoritaria de mujeres en las capacitaciones es un punto fuerte. Sin embargo, la persistencia del Índice de Desarrollo Social en 0.83, la falta de vínculos formales con instituciones certificadoras, la necesidad de atender las condiciones específicas de madres y jefas de familia, y la ausencia de indicadores de calidad y de impacto en la empleabilidad limitan la capacidad de demostrar un cambio estructural y la optimización de los resultados. La meta es ir más allá de la capacitación y apoyar la inserción y el desarrollo económico sostenido.

Tabla 15 Tabla Criterios de evaluación Programa Social

	Pertinencia	Eficacia	Impacto
Objetivo general	Cumple		
Metas alcanzadas		Cumple	
Resultados			Cumple

En este apartado sobre el análisis general del programa social en cuanto a las condiciones sobre pertinencia, eficacia e impacto (ver tabla de Evaluación General), consideramos que, si cumple el objetivo general en tanto que, contribuye a la formación de habilidades para el trabajo mediante cursos y apoyos para certificación de competencias laborales.

No obstante es importante identificar que en cuanto a la eficacia del Programa Social **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024**, se observa que logró las metas programadas, incluso se superaron algunas; pero se recomienda fortalecer las actividades en materia de capacitación de género para promover su autonomía; y en lo relacionado al impacto positivo sobre la población objetivo del Programa Social **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social 2024**, consideramos que cumple también, sin embargo, recomendamos que se amplíe la población objetivo con el fin de lograr




de manera progresiva la diversidad de servicios de cuidados, asistencia domiciliaria, residencial y otros servicios de apoyo de la comunidad, para evitar el aislamiento de las personas mayores.

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: directivas, operativas y de planeación. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia/divergencia, que a continuación se pueden observar:

Tabla 16 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.	El avance primero fue, la extensión del periodo de ejecución, con lo que ampliaría los periodos de las capacitaciones, se incrementó el número de capacitadores y de personas facilitadoras.	En la planeación se consideraron los pros y contras de los resultados del año anterior. En cuanto a las estrategias se replicó la necesidad de la vinculación con instituciones públicas y privadas que certifiquen las capacitaciones. Aun cuando hubo avance en la elaboración en el plan de trabajo no fue en todos los aspectos que se necesitó. Para la integración de los equipos de trabajo se incorporaron personas que habían sido capacitadas en el ciclo anterior. La calendarización se vio ampliada en el periodo de realización, ampliando así los periodos de capacitación.	El programa podría estar contribuyendo al empoderamiento económico de las mujeres a través de la provisión de apoyos para proyectos productivos y de autoempleo. El programa podría estar garantizando el acceso a oportunidades para las mujeres y grupos de atención prioritaria, como personas con discapacidad, adultos mayores y pueblos indígenas. El programa podría estar promoviendo la igualdad de género a través de la incorporación de un enfoque de género en todos los proyectos y actividades. El programa podría estar contribuyendo a la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria a través de la provisión de servicios y apoyos que respondan a sus necesidades específicas.
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?	La inclusión de más información y sistematización en aspectos socioeconómicos, geográficos y también de medición de impacto de los productos.	La incorporación de procesos de sistematización tanto demográficos como de valoración de avances, productos y seguimientos.	Se sugiere junto con la Dirección de Planeación del Desarrollo enviar informes trimestrales que detallen los avances del programa, incluyendo la cantidad de personas beneficiadas, los talleres y certificaciones ofrecidos, y los resultados obtenidos. También se podrá utilizar fuentes de información que podrían ser útiles, como la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS); fuentes de información sobre el mercado laboral y las políticas de empleo en la zona de influencia del programa y la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE); Fuentes de información sobre la situación laboral de la población en la zona de influencia del programa.



3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?	Los objetivos incorporan la perspectiva de género propiciando una mayor incorporación de mujeres, sin prácticas discriminatorias en la totalidad de los talleres.	El programa ha incorporado en sus objetivos y en los indicadores perspectivas de género, dando preferencia a la participación de las mujeres para la posible atención o al menos mejora de su condición de autonomía económica.	Si, se puede mejorar la efectividad y atender de manera más integral las necesidades de la población beneficiaria, especialmente de las mujeres, se sugiere que en el programa un problema a resolver se aborde el problema de la violencia económica y familiar hacia las mujeres y se realicen talleres o capacitaciones sobre derechos humanos, empoderamiento económico y prevención de la violencia.
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?	Aun cuando se incorporaron personas con discapacidad, no hubo una propuesta explícita para que así sucediera. Sería recomendable incorporar talleristas sensibles y capacitados para ello y hacer adecuaciones en los espacios.	No se consideraría buena la accesibilidad aun, cuando se ha tenido la participación de personas con discapacidades, sería necesario la incorporación de planes, instructores y adecuación de instalaciones, para las personas con discapacidad.	En el programa se menciona que se dará prioridad en la selección de personas beneficiarias facilitadoras de servicios a quienes pertenezcan a los distintos grupos sociales, de edades, género y origen étnico en condiciones de vulnerabilidad que habiten en zonas de bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social, que cumplan con los requisitos y procedimientos de acceso al programa, sin embargo, no se menciona explícitamente cómo se garantiza la accesibilidad para estas personas, se debería de incorporar que los espacios donde se llevan a cabo las actividades sean accesibles para las personas con discapacidad física.

Tabla 17 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?	Los avances se dieron en la ampliación de los periodos de las capacitaciones, permitiendo mejorar las metodologías de impartición de conocimientos.	Del ejercicio anterior y este, se confirmó la importancia de darle validez oficial, certificación a los procesos de capacitación.	En el 2023 se beneficiaron a 2,056 personas y en el 2024, se beneficiarán a 1,585 personas, se requirieron 56 personas facilitadoras de servicios en el 2023 y se incorporó 85 personas facilitadoras de servicios en el 2024. En el 2023, se beneficiaron a 1,000 personas con apoyos económicos para la adquisición de materiales necesarios para su capacitación y formación de habilidades para el trabajo, y se otorgaron 1,000 apoyos para la certificación de competencias laborales. En el 2024, se beneficiaron a 1,000 personas con apoyos económicos y se otorgaron 500 apoyos para la certificación de competencias laborales. En el 2024 se incluyó un enfoque en la educación financiera y la igualdad de género, lo que está buscando el programa es abordar de manera más integral las necesidades de las mujeres y jóvenes en la alcaldía Tlalpan.



6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?	De ser posible, que se incorpore a la mayoría de los espacios gestionados por la Alcaldía para su difusión y una campaña más amplia en redes sociales.	Falta mejorar los mecanismos de difusión en las diferentes instancias y servicios de la Alcaldía, así como una campaña en las redes sociales de la misma.	Mayor difusión de las redes institucionales de la Alcaldía para difundir las acciones y resultados del programa de manera más amplia y accesible. Incluir videos de las personas beneficiarias del programa para ver el impacto del programa y hacer que la información sea más accesible y atractiva. Utilizar lenguaje claro y sencillo para que la información sea accesible y llegue a todas las personas. Incluir la perspectiva de género en la difusión de las acciones y resultados del programa, y se refleje el impacto del programa en las mujeres y hombres.
7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura de programa entre 2018 y 2024?	Hubo una mejora con el incremento presupuestal que también se reflejó en el calendario de realización.	Lo deseable sería un aumento presupuestal progresivo ejercicio tras ejercicio para ir ampliando número de beneficiarios y zonas de cobertura	Se observó que el programa ha experimentado cambios en su presupuesto y cobertura en los últimos años, aunque en 2023 se registró una disminución en el presupuesto y en el número de personas facilitadoras, en 2024 se observa un aumento en el presupuesto y en el número de personas facilitadoras y el número de apoyos económicos a beneficiarias ha disminuido significativamente en 2024 en comparación con 2023.
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?	Se reforzaron las acciones de darle preferencia a la incorporación de mujeres para la mejora de sus condiciones de vida y quizá de una posible autonomía económica.	Las medidas de mejora han sido con una perspectiva de género que buscan favorecer la incorporación de las mujeres para brindarles elementos de mejora y que de autonomía económica.	El programa prioriza a mujeres y jóvenes mayores de 18 años que se encuentren desocupadas y habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, para tener un impacto positivo se sugiere que se fomente a participación igualitaria de mujeres y hombres en el programa y crear espacios seguros y respetuosos para que las personas de la diversidad sexual se sientan cómodas y apoyadas.

Tabla 18 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?	Los avances han sido pocos, con la incorporación de más personas facilitadoras, el seguimiento fue mejorado, lo que fue menor en cuanto al monitoreo por la dinámica del programa.	Los avances han sido modestos sobre todo en cuanto a la información de las personas beneficiarias, con poco avance en la incorporación de personal contratado que pueda sistematizar más elementos estadísticos	En el indicador de Fin en el 2023 y 2024 se observa que el valor del Índice de Desarrollo Social en Tlalpan se mantiene en 0.83, lo que indica que no ha habido cambios significativos en el desarrollo social de la zona durante el último ejercicio fiscal.



		obtenidos en el desarrollo del programa.	
10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?	En el inicio la gestión de espacios para las capacitaciones y también los cambios de las personas capacitadoras, ambas situaciones se atendieron, sin mayores consecuencias para las capacitaciones.	La disponibilidad de los espacios y de algunos cambios de las personas capacitadoras para brindar las capacitaciones generó variaciones y se tuvieron que hacer gestiones sobre la marcha para no afectar a las personas inscritas para capacitarse.	Las expectativas a resolver para el programa es fomentar la participación comunitaria en el diseño e implementación del programa, sin embargo, al observar el programa se cumplieron todas sus metas implementadas.
11. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?	En cuanto al registro de las personas facilitadoras y beneficiarias se mantuvo el sistema establecido por la Dirección de Planeación.	Se dio continuidad al sistema de registro y sistematización de la información de las personas facilitadoras y también de las personas beneficiarias.	La implementación de tecnologías como el "Sistema de Integración de Programas Sociales (SIPS)" mejorando la calidad y precisión de los datos recopilados, lo que permite que sus padrones no cuenten con duplicidades, se espera que se continúe mejorando los sistemas de información del programa.
12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa social son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?	Los indicadores registrados dan cuenta de los apoyos, de los talleres y de la incorporación de las mujeres al programa. Faltaría la incorporación de indicadores que dieran información de la calidad de las capacitaciones.	Sería necesaria la incorporación de indicadores de calidad de los procesos.	En el indicador de propósito, no hay cambios significativos en los indicadores de resultados entre 2023 y 2024, lo que sugiere que el programa ha mantenido su enfoque en la formación de habilidades para el trabajo y la certificación de competencias laborales, se sugiere incluir un indicador donde se mida el impacto del programa en la empleabilidad y el bienestar económico de los beneficiarios.

Tabla 19 Resultados

Pregunta	Directivo	Resultados	
		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?	Se amplió el periodo de ejercicio de las capacitaciones, se dio continuidad a los apoyos para los materiales de capacitación y para la certificación.	Se ha buscado ampliar los tiempos de las capacitaciones y mejorar el impacto de los apoyos brindados tanto para la obtención de los materiales necesarios de cada tipo de capacitación,	Se han asignado recursos adecuados para la implementación del programa. Se identificado áreas de mejora en la implementación del programa, como la necesidad de ajustar los instrumentos de evaluación o de fortalecer las capacitaciones.



		así como mantener la calidad de las capacitaciones.	
14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?	El establecimiento de vínculos formales con las instituciones certificadoras.	Aun cuando está en deliberación la continuidad del programa social, el programa pasó de brindar servicios y capacitaciones solamente, a darle validez a las capacitaciones recibidas.	Revisar los objetivos e indicadores del programa para asegurarse de que sean claros y alcanzables. Capacitación y desarrollo continuo al personal del programa para asegurar que tengan las habilidades y conocimientos necesarios para implementar el programa de manera efectiva. Desagregar que pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, se les brindo el apoyo económico.
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?	Aun cuando se propicia mayor participación de las mujeres, es necesario considerar medidas que atiendan sus condiciones mayoritariamente de madres de familia y en otros casos de jefas de familia.	Fue manifiesta la participación mayoritaria de mujeres en las capacitaciones brindadas, así como en la obtención de la certificación de estas, sin embargo, deben considerarse las necesidades específicas de las mujeres para una mejor y mayor participación de los beneficiarios del programa.	La igualdad de género al incluir a las mujeres como beneficiarias prioritarias y al ofrecer servicios específicos para ellas, como talleres de promoción de la educación financiera y organización comunitaria, el derecho de estar garantizando el acceso a oportunidades de capacitación y formación para el trabajo a los grupos de atención prioritaria, como las mujeres y los jóvenes. El programa contribuye al tener un impacto positivo en las poblaciones vulnerables al proporcionarles oportunidades de capacitación y formación para el trabajo, lo que les permite mejorar su situación económica y social.

