



ALCALDÍA
TLALPAN
NUESTRA CIUDAD SE TRANSFORMA
2024 - 2027

INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025

PROGRAMA
SOCIAL
**TLALPAN ES TU
HOGAR 2024**

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Personas beneficiarias y facilitadoras, distribución por tipo de personas y por sexo	10
Gráfica 2 Personas beneficiarias distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos	10
Gráfica 3 Personas facilitadores, distribución por lugar de residencia en colonias, barrios y pueblos	13
Gráfica 4 Personas beneficiarias, distribución por sexo y nivel máximo de estudios	14
Gráfica 5 personas facilitadoras, distribución por sexo y tipo de ocupación	15
Gráfica 6 personas beneficiarias, distribución por sexo y tipo de ocupación	15
Gráfica 7 Personas beneficiarias, distribución por sexo y grupos etarios	15
Gráfica 8 Personas facilitadoras, distribución por sexo y grupos etarios	16
Gráfica 9 Personas beneficiarias encuestadas, distribución por sexo y alcaldía de residencia	20
Gráfica 10 Personas facilitadoras encuestadas distribución por sexo e ingreso mensual	20
Gráfica 11 Personas beneficiarias encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?	21
Gráfica 12 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	21
Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma?	22
Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades?	22
Gráfica 15 Personas beneficiarias encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?	23
Gráfica 16 Personas beneficiarias encuestadas ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?	23
Gráfica 17 Personas beneficiarias encuestadas, del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?	24
Gráfica 18 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?	24
Gráfica 19 Personas Beneficiarias encuestadas ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	25
Gráfica 20 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Qué valoración le da al programa en general?	26
Gráfica 21 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	26
Gráfica 22 Personas Beneficiarias encuestadas Considera que las actividades y talleres que recibió del programa son	27
Gráfica 23 ¿Las actividades, talleres y asesorías han favorecido la integración de su familia?	27
Gráfica 24 Personas facilitadoras encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?	28
Gráfica 25 Personas facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	28



Gráfica 26 Personas facilitadoras encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma?.....	29
Gráfica 27 Personas facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en que medidas las características del apoyo se apegó a sus necesidades?	29
Gráfica 28 Personas facilitadoras encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?.....	30
Gráfica 29 Personas facilitadoras encuestadas ¿Qué valoración le da al programa en general?	30
Gráfica 30 Personas facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?	31
Gráfica 31 Personas facilitadoras encuestadas ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?.....	31



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA	1
III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.....	3
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....	16
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS.....	19
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.	32
REFERENCIAS	33
ANEXO 1	34

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.....	4
Tabla 4 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024	6
Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024	6
Tabla 6 Bienes y/o servicios	7
Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entregar 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 por pueblos, barrios y colonias	11
Tabla 12 Distribución territorial de personas beneficiarias.....	13
Tabla 13 Personas beneficiarias	19
Tabla 14 Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora	32
Tabla 15 Tabla Criterios de evaluación Programa Tlalpan es tu Hogar	33
Tabla 16 Diagnóstico y planeación	34
Tabla 17 Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios	35
Tabla 18 Seguimiento y monitoreo de las actividades	36
Tabla 19 Resultados	37

INFORME FINAL EVALUACIÓN INTERNA 2025 DEL PROGRAMA SOCIAL TLALPAN ES TU HOGAR

I. INTRODUCCIÓN

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

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

La Evaluación Interna del Programa Social "Tlalpan es tu Hogar" 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 (EVALUA) 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 EVALUA 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 evalúo 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: Tlalpan es tu Hogar 2024.

1.2. Unidades responsables: Alcaldía Tlalpan; Dirección General de Desarrollo Social (supervisión); Dirección de Atención a Grupos Prioritarios (seguimiento, verificación); Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Infancia (operación).

1.3. Año de Inicio del Programa. 2022

1.4. Último año de operación: 2024

1.5. Objetivos:

Objetivo General. Contribuir a garantizar el ejercicio pleno de los derechos de 145 niñas, niños y adolescentes (NNA) en condición de orfandad y situación de desamparo de Tlalpan; con edades entre los 0 a 17 años 11 meses brindando el acompañamiento psicológico, jurídico, económico y social que permita fomentar una vida libre de violencia, un adecuado desarrollo emocional y una crianza positiva. En cuanto a las metas que se pretenden alcanzar son aquellas que impacten en la reducción de violencia, exclusión, desigualdades, discriminación y disminución de su vulnerabilidad social.

Objetivos Específicos.

- a) Otorgar apoyos económicos bimestrales a NNA por medio de sus cuidadores o tutores que permitan contribuir a su desarrollo humano.
- b) Brindar la asesoría necesaria que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes en situación de orfandad y situación de desamparo.
- c) Fomentar un adecuado desarrollo emocional a NNA mediante el acompañamiento psicológico de las personas beneficiarias.
- d) Promover el ejercicio de los derechos humanos de NNA en condición de orfandad o situación de desamparo, mediante talleres, actividades y acciones didácticas que el presente programa social realice.
- e) Realizar un patrón interno que permita identificar las causales de orfandad y situación de desamparo en la población infantil y adolescente de la Alcaldía Tlalpan y así contribuir en diagnósticos que contribuyan a acciones sociales futuras.

1.6. Descripción de las estrategias.

1. Realizar una adecuada difusión y promoción del programa social.
2. Conformar un equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios (mediante un proceso de convocatoria para la recepción de solicitudes y su selección) que brinden los apoyos y servicios a los usuarios finales.
3. Realizar el proceso de selección de las personas beneficiarias.
4. Brindar los apoyos económicos y servicios a los usuarios finales.
5. Establecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas adecuados.



1.7. Padrón de personas beneficiarias.

En fecha 09 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. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/89b156d84203c092c06a530e2a37d7c.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 2018 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	\$2,999,975.00	\$897,475.00	\$897,475.00	29.91%
4000	2023	\$1,465,500.00	\$1,448,460.00	\$1,448,460.00	98.83%
4000	2024	\$1,500,000.00	\$1,497,320.00	\$1,497,320.00	99.82%

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 2018 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	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual
2024	Apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes por medio de las personas cuidadoras o tutoras. Apoyos	5	10	149	5	1,500,000.00	43,500.00	2.98%



	económicos beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.							
2023	Apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes por medio de las personas cuidadoras o tutoras. Apoyos económicos beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.	5	10	145	5	1,456,500.00	559,025.00	62.28%
2022	Apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes por medio de las personas cuidadoras o tutoras. Apoyos económicos beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.	5	11	95	10	897,475.00		

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: Promover el Desarrollo Social y el ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Alcaldía Tlalpan mediante apoyos económicos, espacios de diálogo, análisis y reflexión.

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

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:

- Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa.
- Porcentaje de mujeres que reciben atención por parte del programa.

Descripción:

- Niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad y situación de desamparo reciben apoyos económicos, actividades, talleres, atención psicológica y apoyo jurídico.
- Mujeres responsables de crianza de NNA reciben atención de los servicios otorgados del programa social.

Método de cálculo:

- (Número de niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa / Número de niñas, niños y adolescentes que requirieron la atención por parte del programa) *100.
- (Mujeres que reciben atención por parte del programa / Mujeres que requirieron la atención por parte del programa) *100.

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 100%

Año de Línea Base: 2024.

Tabla 5 Resultado comparativo del indicador entre 2022 al 2024

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2024	100%	

2023	100%	Los resultados del análisis de indicadores no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.
2022	19.91%	

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2022 a 2024, que describe el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa de forma anual. Los montos se refieren al presupuesto anual ejercido para la entrega de apoyos a las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

En este apartado se analiza la evolución de los indicadores vinculados al problema público identificado en el diagnóstico del programa social. Para el periodo de los años 2022 al 2024

3.4.1. Bienes y/o servicios.

Tabla 6 Bienes y/o servicios

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	<p>a) Entregar hasta 145 apoyos económicos, por medio de tutores o cuidadores a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años 11 meses de edad en condición de orfandad y situación de desamparo, que residan preferentemente en alguna de las colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social.</p> <p>b) Seleccionar 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.</p> <p>c) Brindar acompañamiento jurídico que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes, en situación de orfandad y situación de desamparo, así como asesorías jurídicas que se soliciten.</p> <p>d) Brindar acompañamiento psicológico a las personas beneficiarias y a sus tutores o cuidadores, que así lo soliciten, para fomentar un adecuado desarrollo emocional a niñas, niños, adolescentes y a sus familiares.</p> <p>e) Diseñar una metodología para que por medio de actividades se busque la prevención y detección del maltrato infantil, una vida libre de violencia, promoción de los derechos humanos,</p>	<p>a) Se entregaron apoyos económicos a 145 NNA en situación de orfandad y desamparo por medio de sus tutores o responsables de crianza en 5 ministraciones bimestrales.</p> <p>b) Se seleccionaron a 9 personas beneficiarias de servicios para ejecutar el programa social.</p> <p>c) En los acompañamientos jurídicos no se tienen un número de atención en específico ya que no necesariamente las personas beneficiarias requieran dicha atención, sin embargo, fueron 18 los acompañamientos jurídicos.</p> <p>d) Los acompañamientos psicológicos no se tienen un numero de atención en específico ya que no necesariamente las personas beneficiarias requieran dicha atención, sin embargo fueron 40 los acompañamientos psicológicos.</p> <p>e) La metodología empieza desde que el usuario realiza su proceso de registro y su aplicación de su estudio socioeconómico ya que gracias a los perfiles de las personas facilitadoras de servicio (Trabajadores Sociales, Psicólogos y Abogados) es posible identificar factores de riesgo a NNA mismos que se refuerzan con talleres y actividades con NNA y personas responsables de crianza.</p> <p>f) Se realizaron 11 actividades con NNA en situación de orfandad y desamparo que va desde talleres y actividades lúdicas y didácticas en fomento de sus</p>

	<p>crianza positiva, discriminación, desarrollo humano y social.</p> <p>f) Implementación de 15 talleres digitales o presenciales dirigidos a las niñas, niños y adolescentes de la Alcaldía Tlalpan, para la promoción de los derechos de las infancias, la prevención del maltrato infantil, una vida libre de violencia, discriminación y un sano desarrollo emocional.</p> <p>g) Implementación de 5 talleres digitales o presenciales dirigidos a los tutores o cuidadores de los niños y niñas personas beneficiarias, para la promoción de una cultura de la crianza positiva, una vida libre de violencia y un sano desarrollo emocional.</p>	<p>derechos humanos y su desarrollo integral donde desde un inicio se habían contemplado 5.</p> <p>g) Se realizaron 5 talleres a personas tutoras y responsables de crianza en promoción de los derechos humanos y temas de interés con temas de orfandad y desamparo</p>
--	---	---

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

3.4.2. Montos entregados

Tabla 7 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2024

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario bimestral	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Apoyos económicos para beneficiarios	149	5		\$1,340.00	\$6,700.00	\$998,300.00	66.55%
Asesor (facilitador de servicio)	5	10	\$10,034.00		\$100,340.00	\$501,700.00	33.45%
Total	150					\$1,500,000.00	100%

Tabla 8 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2023

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario bimestral	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Apoyos económicos para beneficiarios	145	5		\$1,340.00	\$6,700.00	\$971,500.00	66.70%

Facilitador	5	10	\$9,700.00		\$97,000.00	\$485,000.00	33.30%
Total	150					\$1,456,500.00	100.00%

Tabla 9 Presupuesto anual ejercido para entregar de apoyos 2022

Denominación	Número de personas beneficiarias	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Apoyos económicos para beneficiarios	495	10	\$500.00	\$5,000.00	\$2,475,000.00	82.50%
Facilitador	5	11	\$9,545.00	\$104,995.00	\$524,975.00	17.50%
Total	500				\$2,999,975.00	100.00%

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

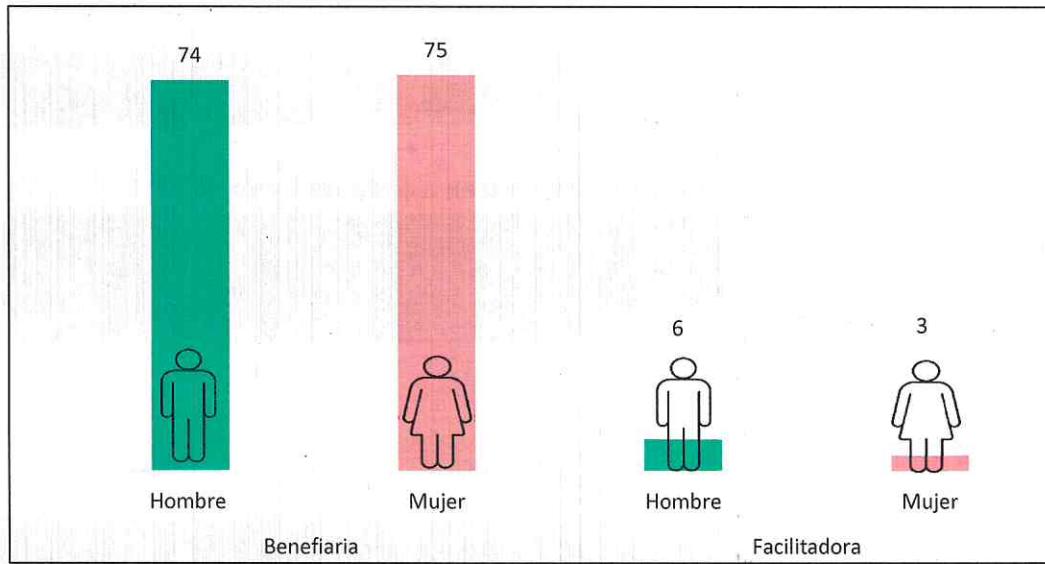
Población	Población objetivo		
	2022	2023	2024
Que sufre el problema público o necesidad social.	495	150	560
Registrada en el Padrón	105	151	149*
Evolución			

* 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

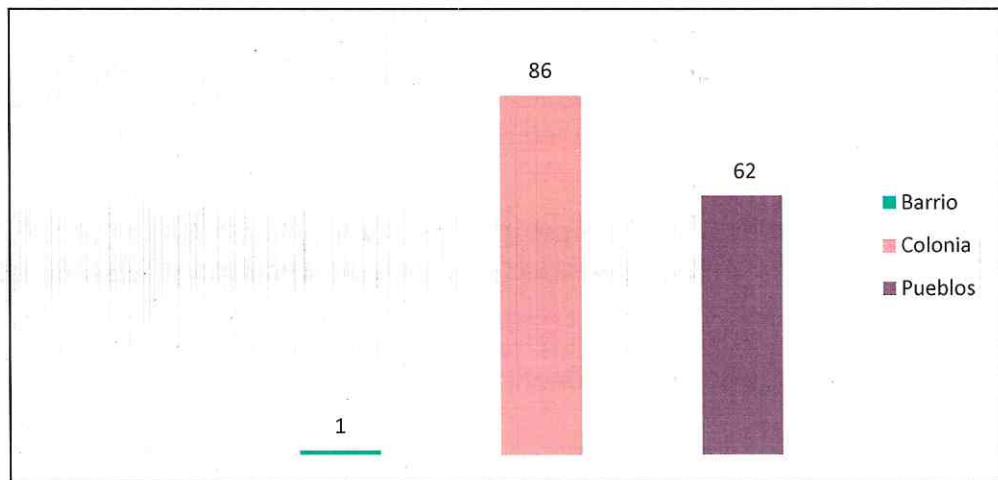
- Distribución por sexo
- Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, personas beneficiarias directas, usuarios).



Gráfica 1 Personas beneficiarias y facilitadoras, distribución por tipo de personas y por sexo

La gráfica 1 ilustra la distribución por tipo de personas beneficiarias y facilitadoras, así como por sexo (Hombre y Mujer). Se puede observar que hay 74 hombres y 75 mujeres beneficiarias. También 6 hombres y 3 mujeres facilitadoras.

d) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



Gráfica 2 Personas beneficiarias distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos.

La gráfica 2 indica la distribución por territorio podemos observar que mayoritariamente los participantes del programa social son habitantes de colonias de la alcaldía (86 personas) seguido de habitantes de pueblos (62 personas) y únicamente 1 habitante de barrios. Lo cual indica claramente que existen áreas de oportunidad para mejorar la cobertura del programa en barrios.

Tabla 11 Distribución por pueblos, barrios y colonias

Pueblos		Distribución de personas beneficiarias			
Nombre del Pueblo	Cantidad de Personas Beneficiarias	Barrio		Colonias	
		Nombre del Barrio	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias
Chimalcoyoc	0	Del Niño Jesús	0	Chichicaspatl	5
La Magdalena Petlacalco	6	EL truenito	0	Isidro Fabela	5
Parres El Guarda	6	La Fama	0	El Zacaton	4
San Andrés Totoltepec	7	La Lonja	0	Lomas de Padierna	5
San Miguel Ajusco	10	El Capulín	1	Cantera Puente de Piedra	3
San Miguel Topilejo	10			Lomas Hidalgo	3
San Miguel Xicalco	4			María Esther Zuno de Echeverria	3
San Pedro Mártir	11			Miguel Hidalgo 3a Sección	3
Santa Úrsula Xitla	2			Pedregal de San Nicolas	3
Santo Tomas Ajusco	5			Pedregal de San Nicolas 4a Sección	3
San Lorenzo Huipulco	1			Pedregal de Santa Úrsula Xitla	3
				Primavera	3
				Zapote	3
				2 de octubre	2
				Diamante	2
				El Convento	2
				Lomas del Pedregal	2
				Los Volcanes	2
				Mesa los Hornos	2
				Miguel Hidalgo	2
				Renacimiento de Axalco	2
				San Miguel Tehuisco	2
				Tepetongo	2
				Tlalpan	2
				Ampliación Miguel Hidalgo	1
				Miguel Hidalgo 1a Sección	1
				Miguel Hidalgo 2a Sección	1
				Ampliación Miguel Hidalgo 1a Sección	1
				Belvedere	1
				Cruz del Farol	1
				El Mirador 1a Sección	1
				Héroes de 1910	1
				Héroes de Padierna	1
				Lomas de Cuilotepec	1



Lomas de Padierna Sur	1
Los Encinos	1
Mirador 1a Sección	1
Plan de Ayala	1
Popular Santa Teresa	1
San Buen Aventura	1
Jardines en la Montaña	0
San Lorenzo Huipulco	1
Sauzales Cebadales	0
San Nicolas II	1
Lomas de Tepemécatl	0

✓

جَلَّ جَلَّ رَبِّ الْعَالَمِينَ



Gráfica 3 Personas facilitadores, distribución por lugar de residencia en colonias, barrios y pueblos.

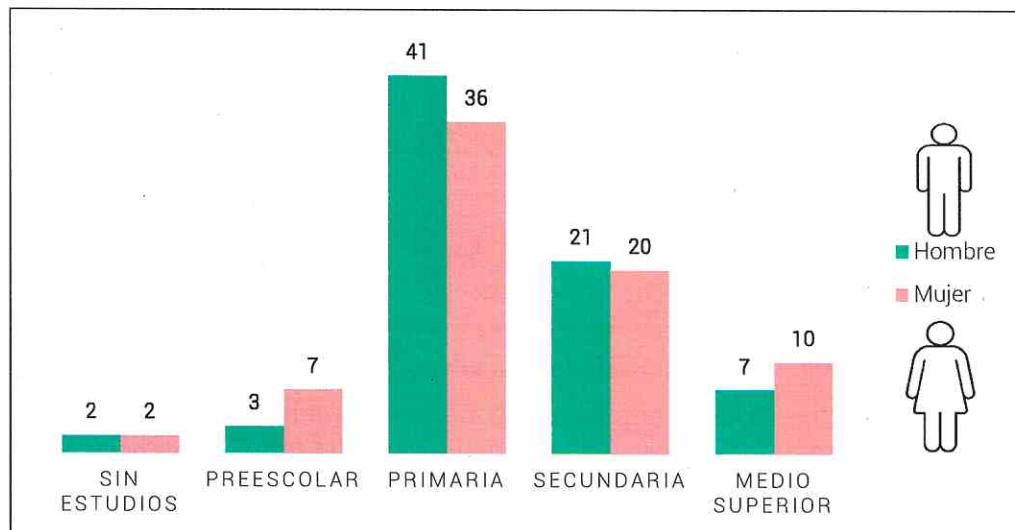
La gráfica 3 indica la distribución por territorio de las personas beneficiarias facilitadoras, podemos observar que mayoritariamente los participantes del programa social son habitantes de colonias de la alcaldía (7 personas) seguido de habitantes de pueblos (2 personas) únicamente.

Tabla 12 Distribución territorial de personas beneficiarias

Distribución territorial de personas beneficiarias					
Pueblos		Barrio		Colonias	
Nombre del Pueblo	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre del Barrio	Cantidad de Personas Beneficiarias	Nombre de la Colonia	Cantidad de Personas Beneficiarias
San Andrés Totoltepec	1			Mesa los Hornos	1
San Pedro Martir	1			Ampliación Miguel Hidalgo	1
				Miguel Hidalgo 1a Sección	1
				Miguel Hidalgo 2a Sección	1
				Jardines En La Montaña	1
				Sauzales Cebadales	1
				Lomas De Tepemécatl	1



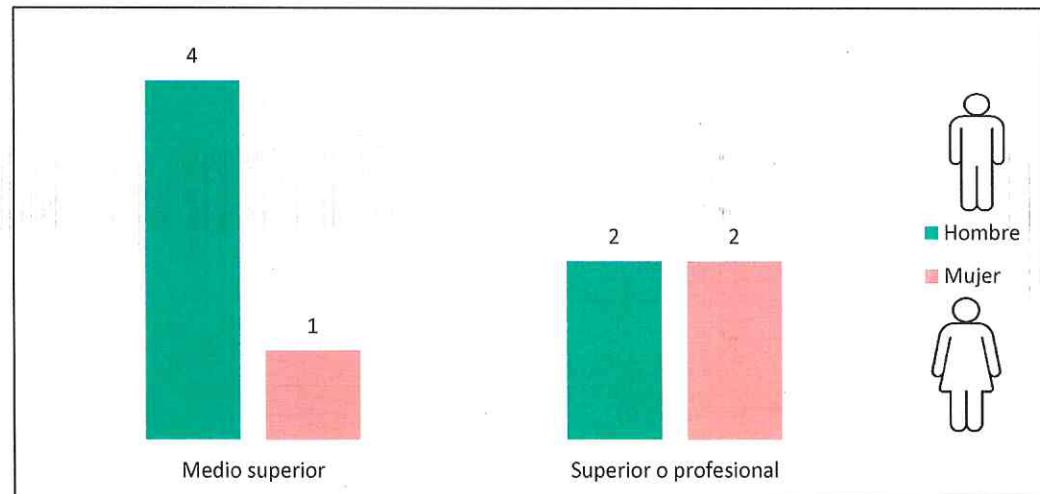
d) Distribución por nivel de escolaridad.



Gráfica 4 Personas beneficiarias, distribución por sexo y nivel máximo de estudios.

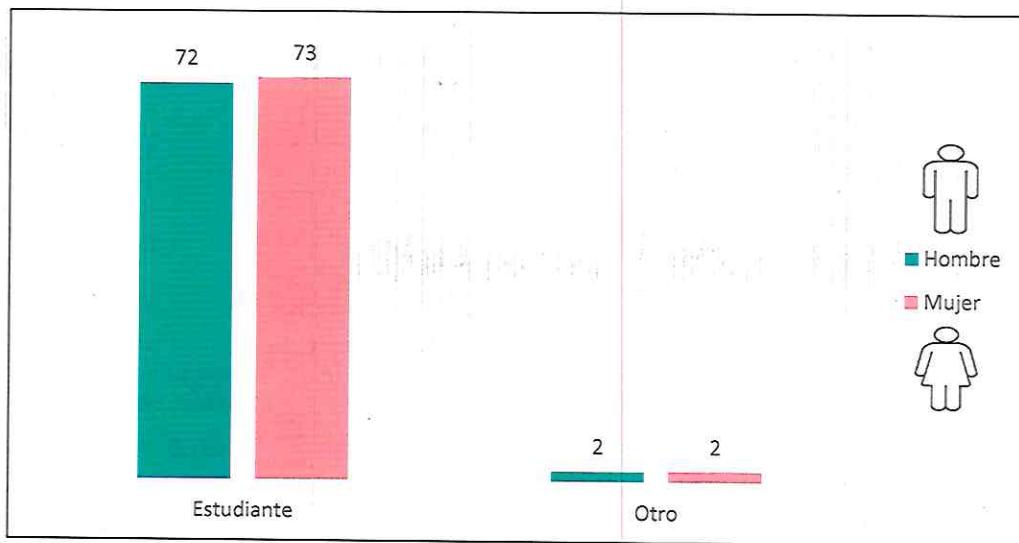
La gráfica 4 presenta el nivel educativo de las personas beneficiarias. Donde podemos observar que "Primaria" es el nivel más frecuente, 36 mujeres y 41 hombres. En cuanto a nivel "Secundaria" podemos observar la participación de 20 mujeres y 21 hombres. En el nivel "Medio Superior" observamos que lo cursaron 10 mujeres y 7 hombres. En cuanto a "Preescolar" solo tenemos 7 mujeres y 3 hombres y sin estudios solo 2 mujeres y dos hombres. Lo anterior indica que mayoritariamente el nivel escolar de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios es nivel "Primaria" lo cual afirma que las personas participantes no cuentan con alto desempeño académico e intelectual.

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.



Gráfica 5 personas facilitadoras, distribución por sexo y tipo de ocupación.

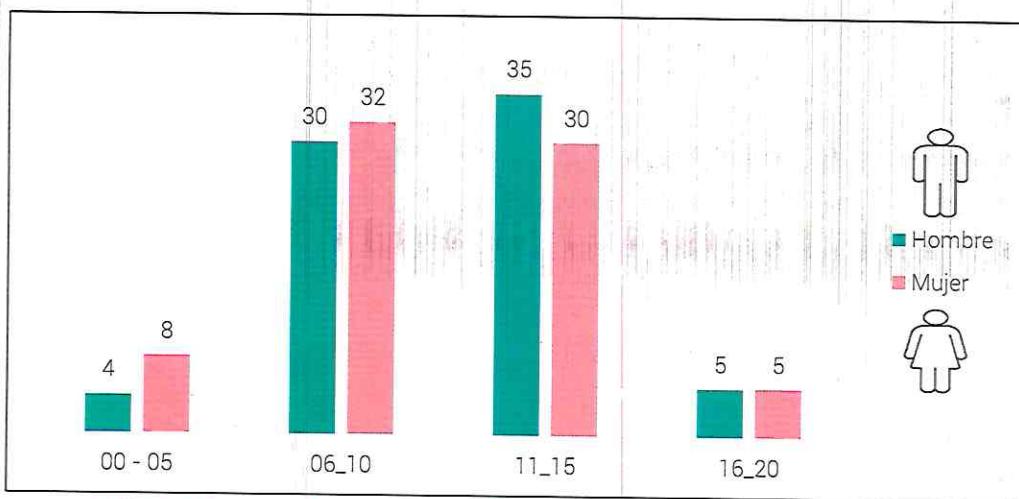
La gráfica 5 nos indica el nivel educativo de las personas beneficiarias facilitadoras. Podemos observar que el nivel "Medio Superior" es el más frecuente, 1 mujer y 4 hombres, mientas que el nivel "Superior o Profesional" cuenta con 2 mujeres y 2 hombres.



Gráfica 6 personas beneficiarias, distribución por sexo y tipo de ocupación.

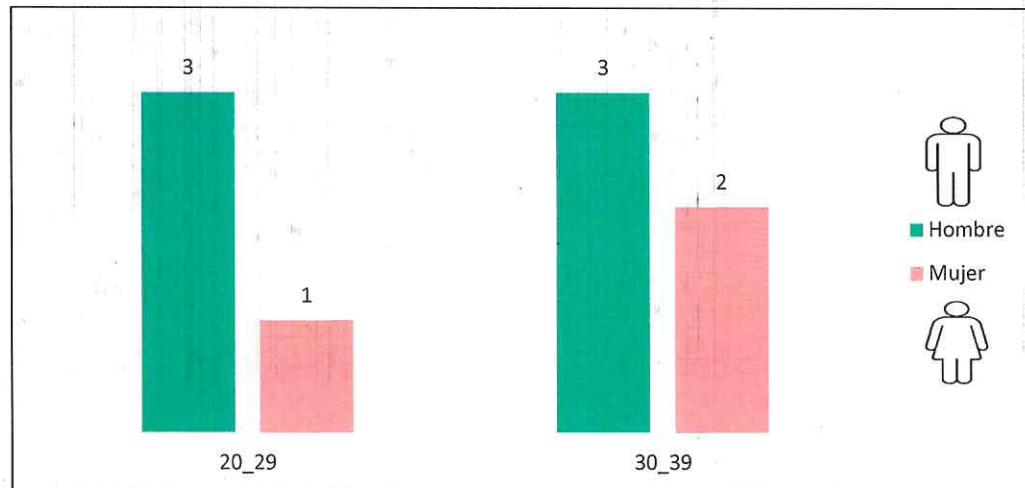
La gráfica 6 muestra el índice de la distribución por ocupación de las personas beneficiarias donde se puede observar que la mayor ocupación es "Estudiante" con 145 personas (73 mujeres y 72 hombres) seguido de "Otro" con 4 personas (2 mujeres y 2 hombres).

f) Distribución por grupos de edad y sexo



Gráfica 7 Personas beneficiarias, distribución por sexo y grupos etarios.

La gráfica 7 indica que la mayoría de las personas usuarias encuestadas son hombres mayores de 11 a 15 años (30 mujeres y 35 hombres, seguido del rango de 6 a 10 años con (32 mujeres y 30 hombres). En menor medida podemos observar al grupo de 0 a 5 años con 12 participantes (4 hombres y 8 mujeres) y únicamente 10 en el rango de 16 a 20 años (5 mujeres y 5 hombres).



Gráfica 8 Personas facilitadoras, distribución por sexo y grupos etarios.

La gráfica 8 indica que la mayoría de las personas facilitadoras están en el rango de edad de 30 a 39 años (2 mujeres y 3 hombres). En menor medida podemos observar al grupo de 20 a 29 años (1 mujer y 3 hombres).

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

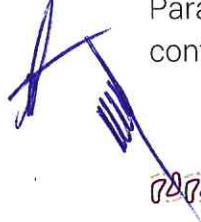
Este módulo busca recopilar percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa, enfocándose en su diseño, operación y resultados. Se incluye la perspectiva de:

- Una persona con cargo directivo en el programa (director de área o superior)
- Una persona responsable de la operación del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador o enlace territorial)
- Una persona encargada de la planeación, monitoreo o evaluación interna, sin responsabilidades directas en la operación.

Este módulo se encuentra dividido en cuatro secciones:

1. Diagnóstico y planeación
2. Propuesta y diseño
3. Distribución y entrega de resultados, bienes y/o servicios
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades
5. Resultados

Para conocer la perspectiva de cada uno de estos puntos, se les solicitó responder las preguntas contenidas en los Lineamientos para la evaluación interna 2025 de los Programas Sociales de



la Ciudad de México, y luego se elaboró una matriz analítica. Se analizó la información con base en esta matriz, permitiendo identificar coincidencias y diferencias (ver Anexo 1). A continuación, se muestran los resultados:

1) Diagnóstico y planeación

Con base en los avances que se han logrado en los procesos de planeación, los tres actores coincidieron en que el programa ha experimentado avances significativos en el último ejercicio fiscal, como la asignación de un presupuesto mayor y la ampliación del número de beneficiarios. Se analizó cómo fueron determinadas las necesidades y prioridades del programa, su alineación con los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), y la planificación para atender sus condiciones de orfandad como grupo en situación prioritaria. Se evaluó la calidad y pertinencia del diagnóstico realizado para identificar estas problemáticas sociales, así como la claridad en la identificación de las causas y las poblaciones prioritarias.

El programa ha mostrado fortalezas en la incorporación de la perspectiva de género y accesibilidad, pero hace falta profundizar la atención a niñas, niños y adolescentes (NNA) en situación de orfandad y aquellos que enfrentan condiciones adicionales de vulnerabilidad, a través de acciones institucionales que promuevan la igualdad sustantiva. Las recomendaciones se centran en ampliar estrategias para llegar a un mayor grupo de beneficiarios que no logran ser atendidos con el presupuesto actual.

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

En lo relacionado a los ajustes en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios, las personas que participaron en el estudio identificaron avances, considerando que los objetivos iniciales sí responden efectivamente a las necesidades de las beneficiarias. Se mostró un aumento en los apoyos económicos: en 2024 se entregaron 145 apoyos económicos a NNA en situación de orfandad y desamparo, se realizaron 18 acompañamientos jurídicos, aunque no se tuvo un aumento equivalente en los acompañamientos psicológicos. Se conformaron equipos de facilitadoras de servicio (trabajo social, psicología, derecho) que detectan factores de riesgo y fortalecen capacidades en los responsables de crianza, pero aún existen debilidades en la atención psicológica y en la necesidad de mayor difusión.

En el tema de planeación, se recomienda innovar en las estrategias de mecanismos de difusión inclusiva, considerando diversidad de género, discapacidad y origen étnico. Se identificaron fortalezas en el seguimiento y monitoreo, aunque también se señalaron debilidades en cuanto a limitaciones de información y necesidad de mejorar los indicadores de resultados. Las recomendaciones se centran en fortalecer los sistemas de información, mejorar los indicadores de resultados y afinar el diagnóstico de la población objetivo.



Respecto a la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2024 permiten observar que el incremento ha sido notable. En 2022 se destinó un monto de \$897,475.00 y en 2024 fue de \$1,500,000.00, lo que representa un crecimiento del 3 % en el presupuesto respecto a 2023. Esto permitió beneficiar directamente a 9 personas en 2022 y a 145 en 2024. Si bien el presupuesto no es suficiente para atender a todos los niños, niñas y adolescentes, se reconoce un avance. No obstante, sigue siendo un reto ampliar las actividades y apoyos para esta población.

3) Seguimiento y monitoreo de las actividades

En lo relacionado con los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa, no se realizaron cambios entre el ejercicio 2023 y 2024. Cabe mencionar que es necesario un ajuste que refleje los cambios en la atención del problema social. Se propone desarrollar e implementar una plataforma digital de seguimiento con tableros de control accesibles para todas las áreas operativas, que permita registrar en tiempo real la atención brindada.

El seguimiento y monitoreo del programa ha sido funcional, pero limitado por condiciones físicas y la falta de herramientas sistematizadas. Se requiere profesionalizar el equipo técnicamente para consolidar una mejora continua, con base en evidencia actualizada y mecanismos formales de evaluación interna.

En cuanto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información digital que apoyan la operación del programa, se señala que hacen falta tableros de control accesibles para todas las áreas operativas, que permitan mejorar los procesos de análisis y toma de decisiones.

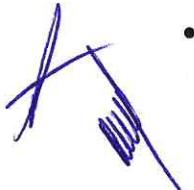
Incluye indicadores que reflejen el impacto cualitativo en el bienestar emocional, educativo y económico de los beneficiarios.

4) Resultados

Entre los avances que se han logrado en el último ejercicio fiscal, respecto a los ajustes o cambios necesarios a nivel de instrumentos, recursos o capacidades para fortalecer los resultados del programa, el programa logró atender al 99.3 % de la meta programada.

Para mejorar los resultados del programa a partir del 2024, se destacan los siguientes puntos:

- Se entregaron apoyos económicos a 149 niñas, niños y adolescentes (NNA) en condición de orfandad, con 5 ministraciones bimestrales.



- Se planearon 5 y se integraron 9 talleres, lo que refleja un compromiso institucional para mejorar la atención psicojurídica y social.
- Se realizaron 40 acompañamientos psicológicos y 18 jurídicos. Aunque no estaban programados con metas específicas, lo anterior evidencia una respuesta operativa flexible y orientada a la demanda.

Las actividades de talleres y acompañamientos fueron bien recibidas. Sin embargo, la falta de espacios adecuados y recursos limita su alcance.

El programa cumplió sus metas formales, pero debe fortalecerse en la medición de impactos sociales y emocionales a mediano plazo.

Se recomienda aumentar el monto del apoyo económico y diseñar indicadores cualitativos y cuantitativos específicos para evaluar avances en bienestar integral.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS

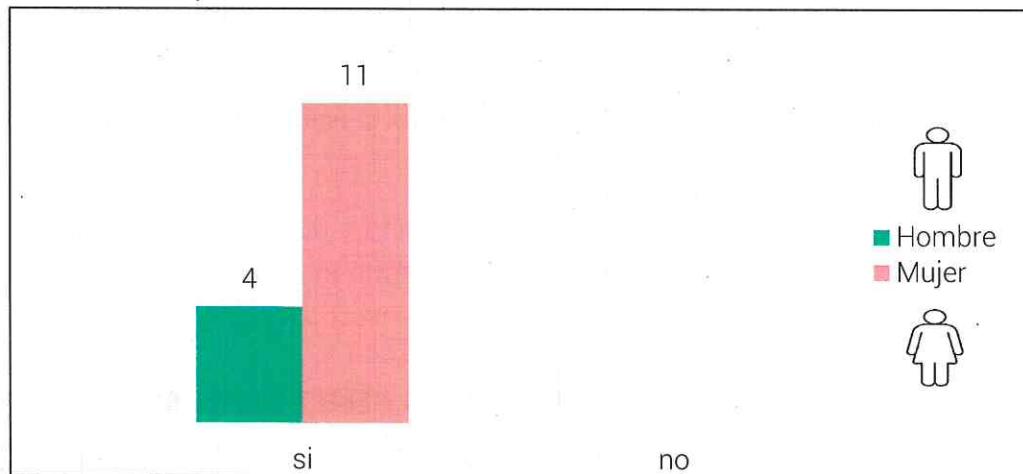
En este módulo se informan sobre los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción, luego de atender los criterios generales presentados en los lineamientos específicos.

Tabla 13 Personas beneficiarias

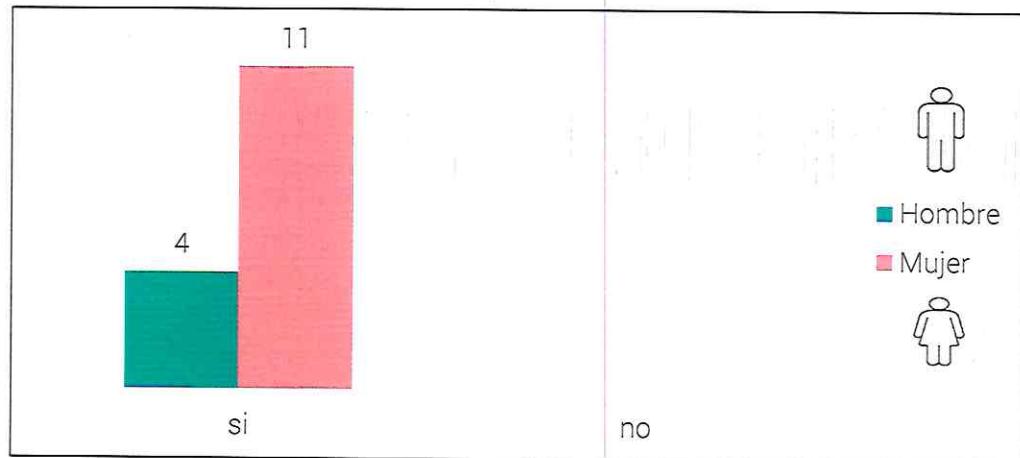
Estrategia de muestreo empleada	Sistématico, se seleccionó un elemento de la población a intervalos regulares, debido a que este programa cuenta con un padrón de personas beneficiarias.
Tamaño final de la muestra	El tamaño de la muestra se calculó con un intervalo de confianza de 90%. Se tomó una población 15 Personas Usaria
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requeriría recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuestar estuvo a cargo del personal de Dirección 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	
Lugares de intervención	La encuesta se aplicó de dos maneras: vía telefónica y presencial desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social.
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarias	Se aplicó de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms. Cabe destacar que las encuestas fueron realizadas y respondidas por las personas tutoras responsables de NNA beneficiarias del programa.
<p>De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción (2023), para el primer bloque de preguntas, se consideraron las 14 preguntas sugeridas en estos lineamientos. Esta encuesta se divide en los siguientes módulos: Socioeconómicas, Calidad de gestión, Calidad del beneficio</p>	

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.



de ingreso mensual de \$15,000 M.N., la participación femenina continúa siendo predominante, lo que sugiere una mayor inserción económica o acceso a fuentes de ingreso complementarias entre las mujeres encuestadas.



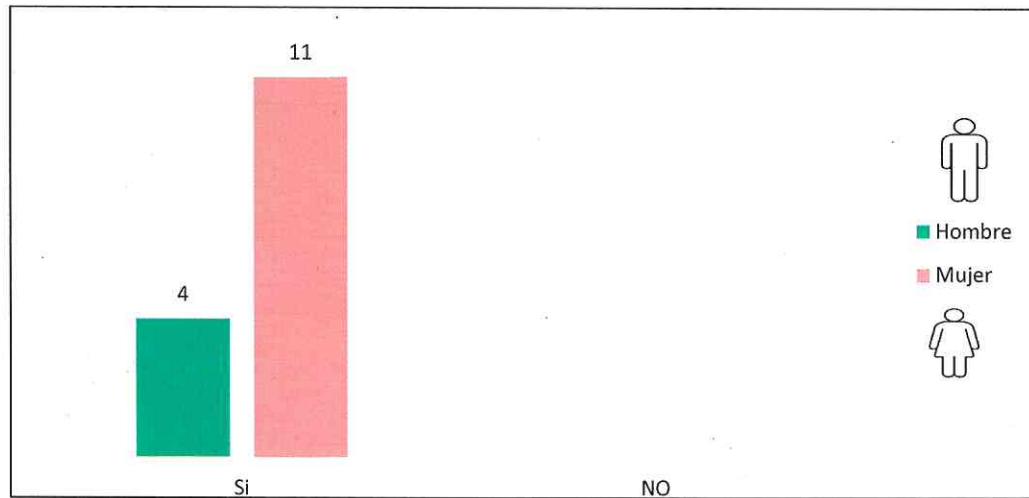
Gráfica 11 Personas beneficiarias encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?

En la gráfica 11 podemos observar que en su mayoría los beneficiarios consideran que el proceso de inscripción al programa social es sencillo, ágil y transparente ya que todas las personas encuestadas contestaron afirmativamente. Esto indica que el proceso de inscripción está focalizado a las personas interesadas y reflejan una percepción mayoritariamente positiva del proceso de incorporación al programa, lo cual es un indicador relevante de eficiencia operativa y accesibilidad.



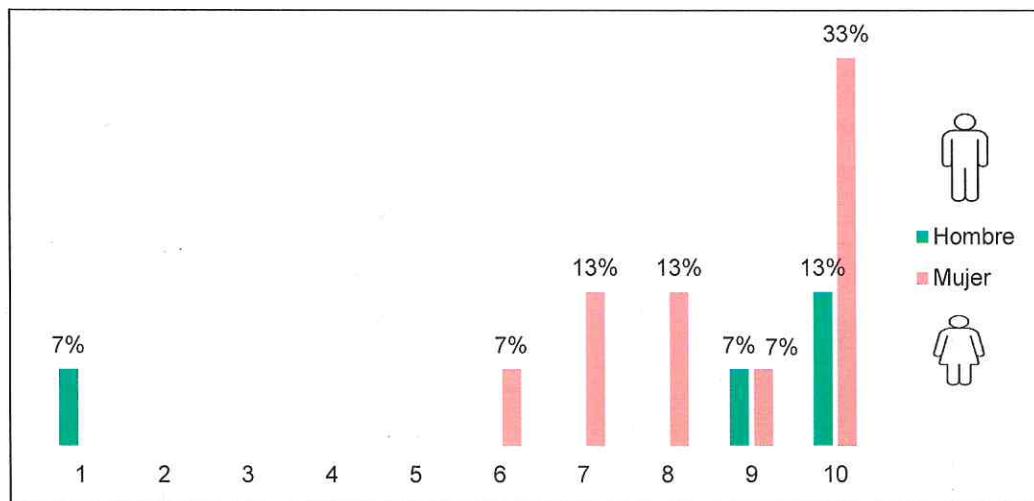
Gráfica 12 Personas beneficiarias encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?

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



Gráfica 13 Personas beneficiarias encuestadas ¿La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma?

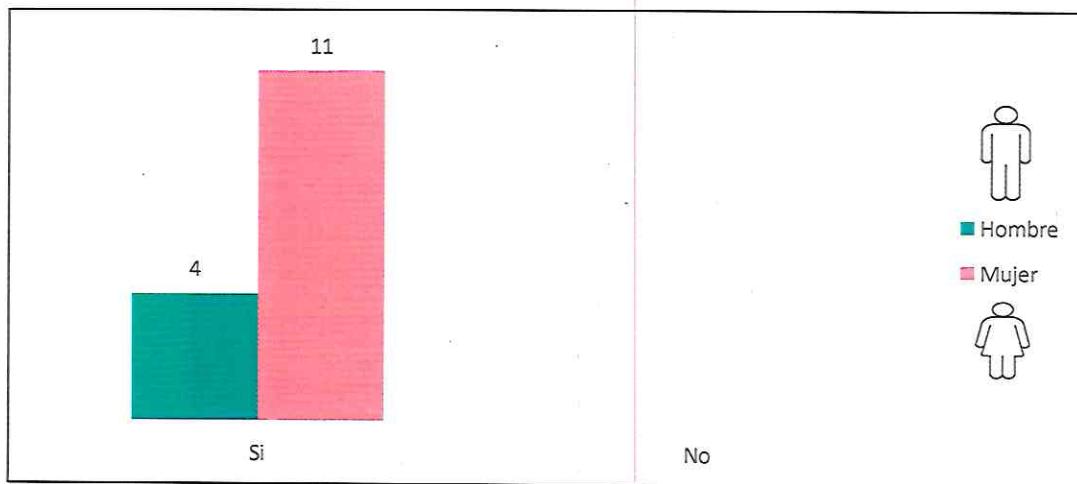
La gráfica 13 muestra que en su totalidad las personas encuestadas afirman que el apoyo se realiza en tiempo y forma. Esto nos indica que el programa opera satisfactoriamente.



Gráfica 14 Personas beneficiarias encuestadas ¿Del 1 al 10, en qué medida las características del apoyo se apega a sus necesidades?

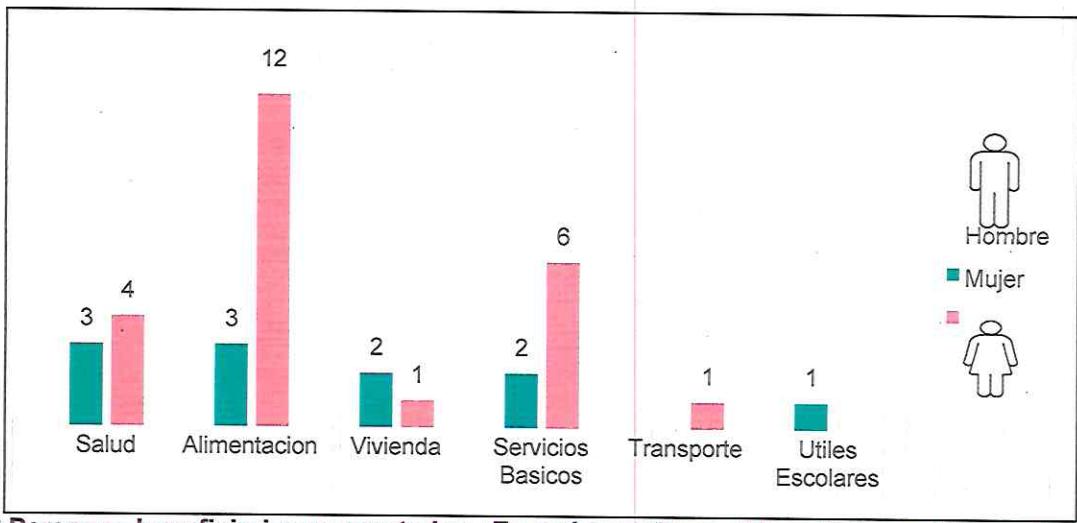
En la gráfica 14 se muestra en qué medida las características del apoyo se apegan a las necesidades de los beneficiarios, las personas encuestadas respondieron con el numero 10 el 33% de mujeres y 13% de hombres, con el numero 9 el 7% de mujeres y el 7% de hombres, con el numero 8 el 13% de mujeres, con el 8 el 13% de mujeres, con el numero 7 el 13% de mujeres,

con el numero 6 el 7% de mujeres y con el numero 1 el 7% de hombres lo que nos indica que aún se pueden evaluar algunas áreas de mejora.



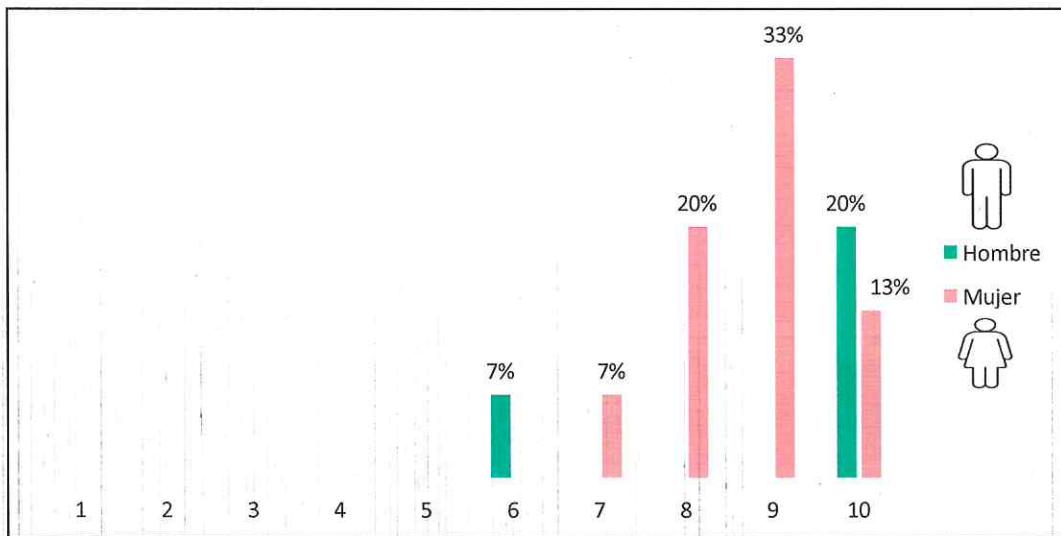
Gráfica 15 Personas beneficiarias encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?

En la gráfica 15 favorablemente podemos observar que el 100% de las personas encuestadas respondieron que si pueden solventar alguna necesidad con el apoyo que les otorga el programa. Los resultados muestran que una mayoría significativa de mujeres (11) respondió que ha utilizado el apoyo económico con dicho fin. Al igual que (4) hombres encuestados indicaron que sí emplearon el recurso para atender alguna necesidad.



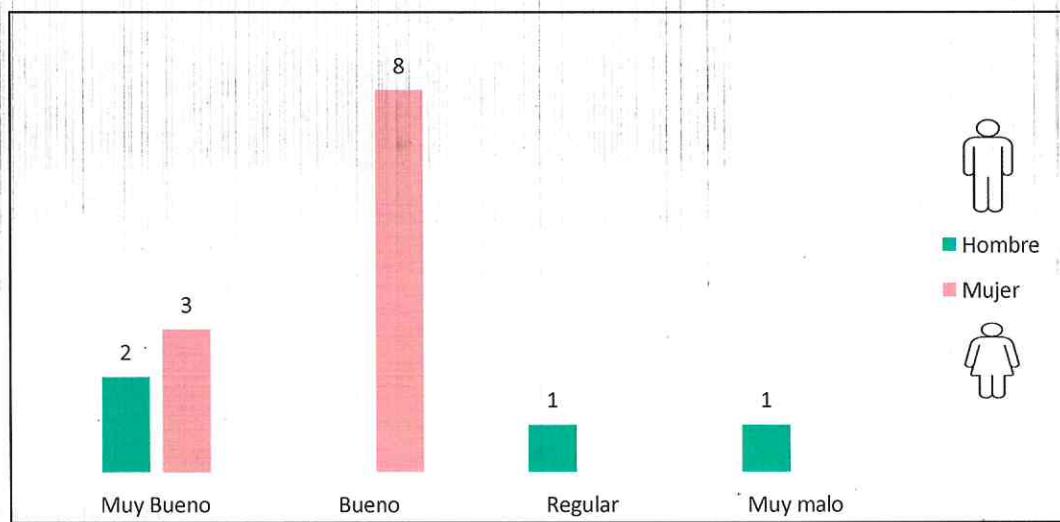
Gráfica 16 Personas beneficiarias encuestadas ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?

En la gráfica 16 se ilustra en que aspecto contribuye el beneficio a mejorar su vida donde el 12% de mujeres y el 3% de mujeres respondieron que, en alimentación, así como el 6% de mujeres y el 2% de hombres dijeron que, en servicios básico, también la salud respondió el 4% de mujeres y el 3% de hombres. En vivienda el 1% de mujeres y el 2% de hombres, así como el 1% de mujeres dijo que en transporte y el 1% de hombres en útiles escolares.



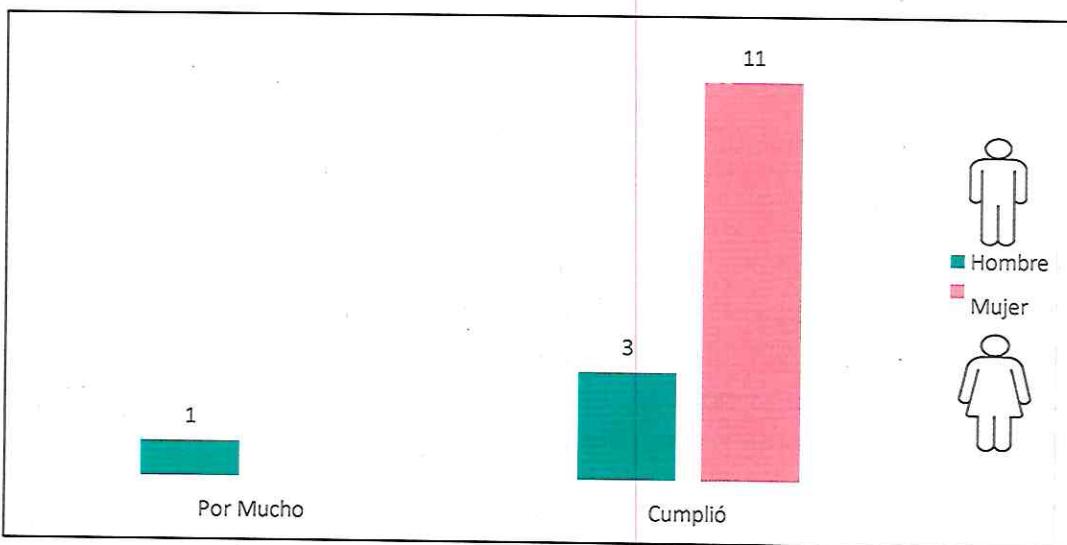
Gráfica 17 Personas beneficiarias encuestadas, del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?

En la gráfica 17 ilustra que la mayoría de las personas beneficiarias califican su situación actual con un 9 lo que sugiere una alta satisfacción con el beneficio recibido y la mayoría califica del 8 hacia arriba lo que indica que la mayoría de las personas beneficiarias consideran que su situación ha mejorado significativamente. Los resultados reflejan una valoración altamente positiva del apoyo económico. La mayoría de las respuestas se concentraron en las calificaciones más altas.



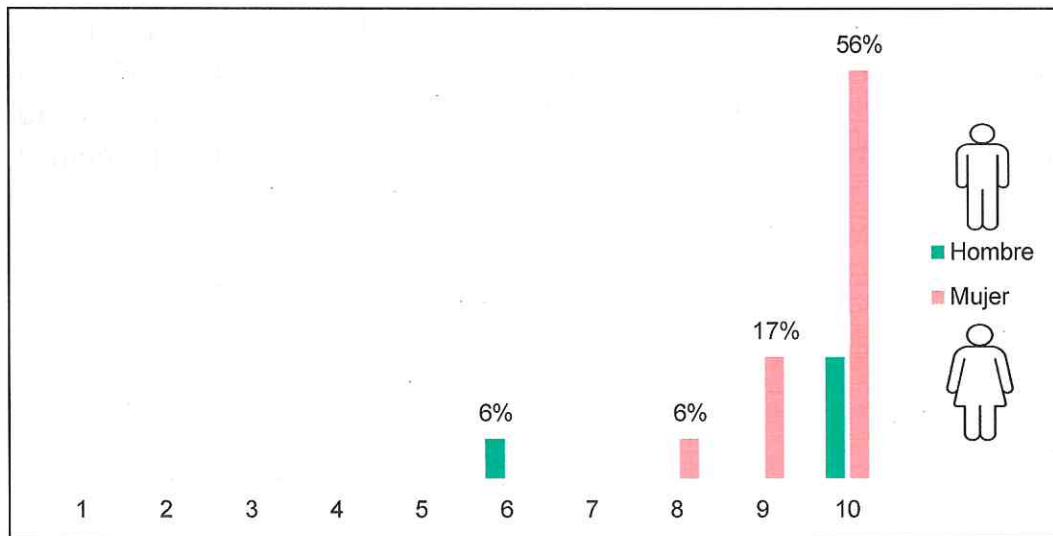
Gráfica 18 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?

En la gráfica 18 podemos observar que los resultados muestran una percepción predominantemente positiva en la cual calificaron el apoyo como “bueno”, lo que evidencia una alta satisfacción general. No obstante, las respuestas en la categoría “regular” y “muy malo” sugieren la conveniencia de explorar posibles áreas de mejora para optimizar la cobertura, adecuación o entrega del apoyo.



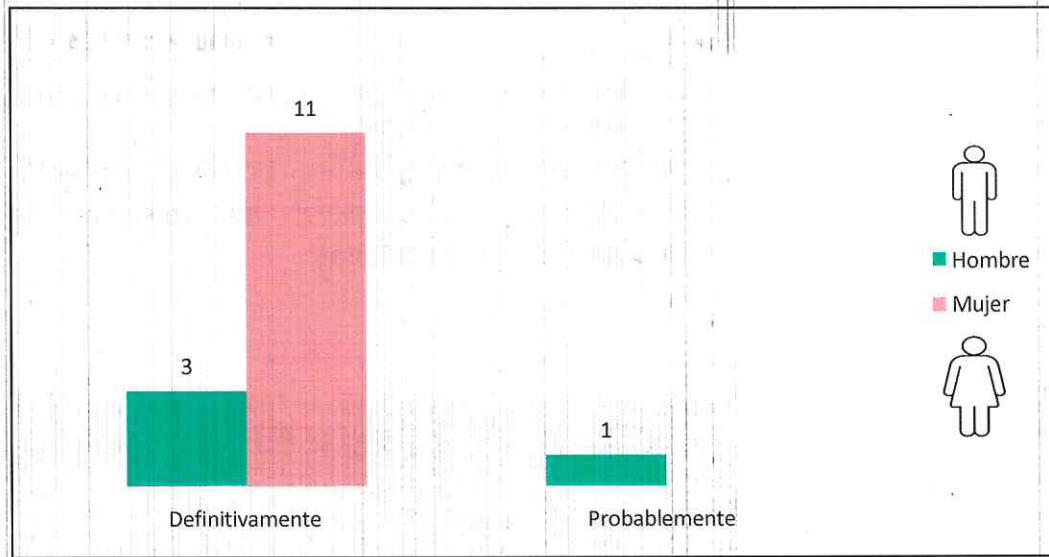
Gráfica 19 Personas Beneficiarias encuestadas ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?

La gráfica 19 refleja una percepción predominantemente positiva respecto al apoyo económico proporcionado por el programa. En su total las personas beneficiarias encuestadas cumplieron e incluso superaron sus expectativas.



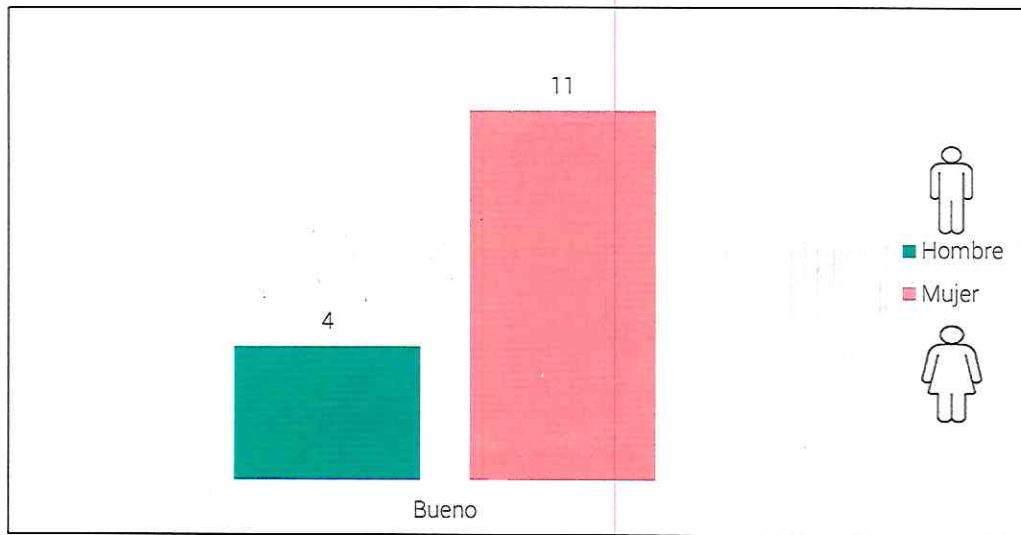
Gráfica 20 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Qué valoración le da al programa en general?

En la gráfica 20 podemos ver que la mayoría de las personas beneficiarias encuestada valoran el programa de manera positiva. La valoración positiva sugiere que el programa está cumpliendo con las expectativas y necesidades de los beneficiarios.



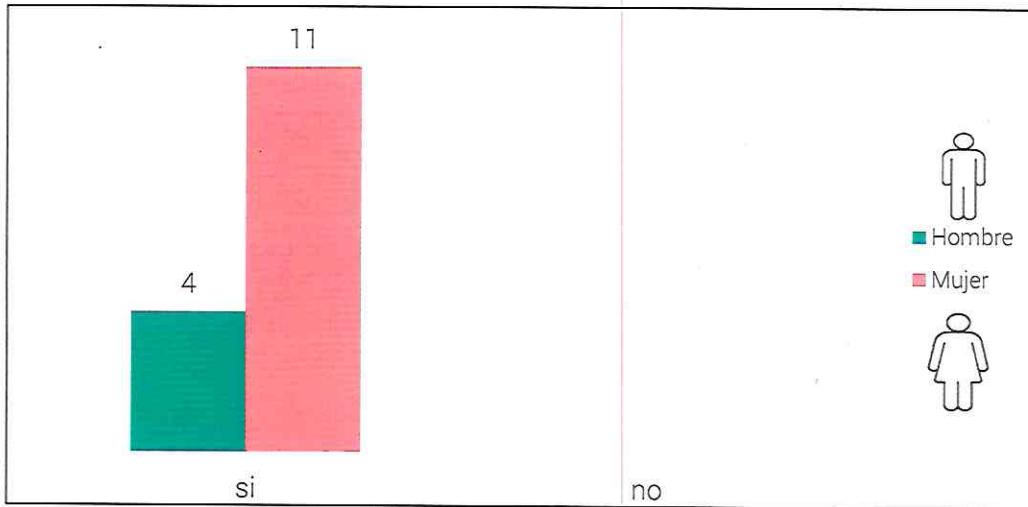
Gráfica 21 Personas Beneficiarias encuestadas ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?

La gráfica 21 ilustra como en su mayoría las personas beneficiarias encuestadas recomendarían a algún familiar incorporarse al programa social. La alta tasa de recomendación sugiere que los beneficiarios están satisfechos con el programa y lo consideran valioso.



Gráfica 22 Personas Beneficiarias encuestadas Considera que las actividades y talleres que recibió del programa son

La Gráfica 22 muestra que la mayoría de las personas beneficiarias encuestadas, consideran que la información proporcionada en los talleres y asesorías es de buena calidad. Las respuestas que indican insatisfacción son inexistentes; lo cual sugiere un alto grado de aceptación y efectividad en la comunicación del programa.

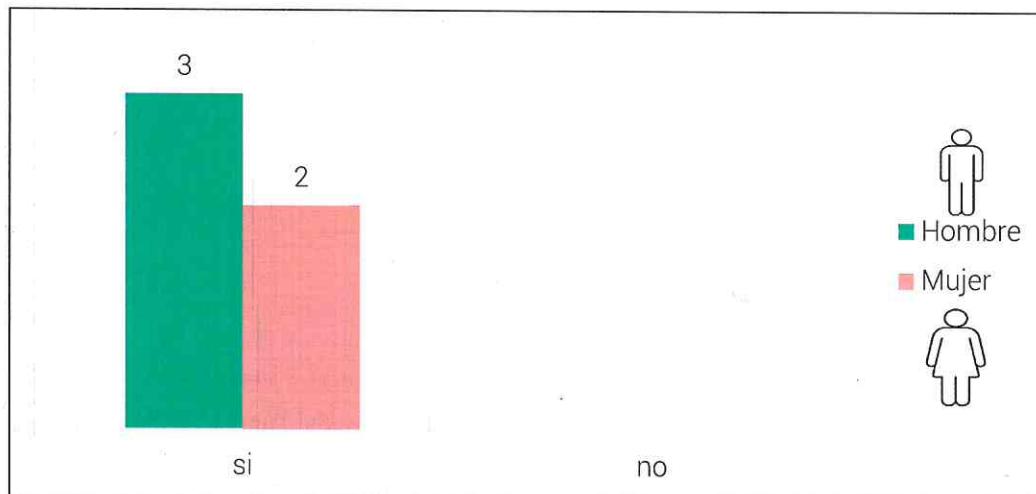


Gráfica 23 ¿Las actividades, talleres y asesorías han favorecido la integración de su familia?

En la gráfica 23 se puede notar un alto porcentaje de personas beneficiarias que afirman que las actividades, talleres y asesorías han favorecido la integración de su familia con esto se confirma que si se está teniendo un impacto positivo en la integración familiar.

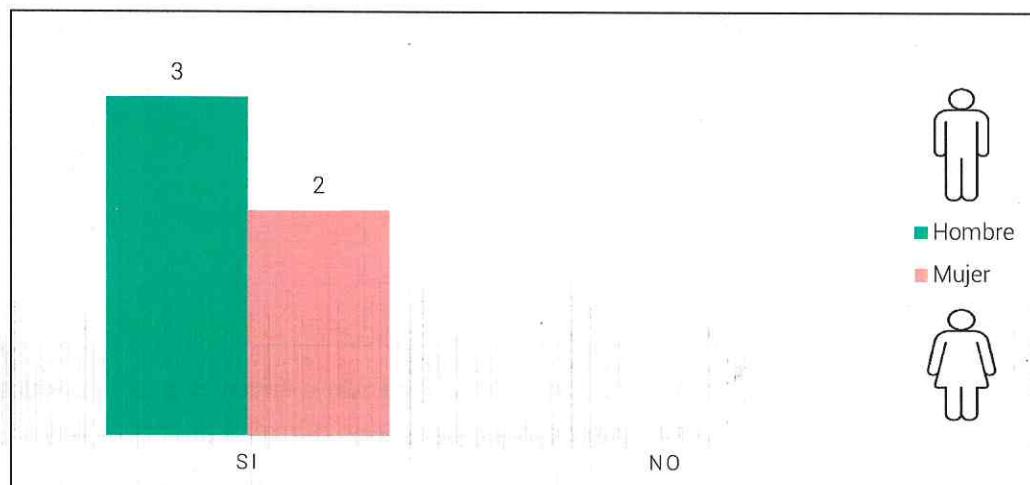


1. Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias facilitadoras de servicio.

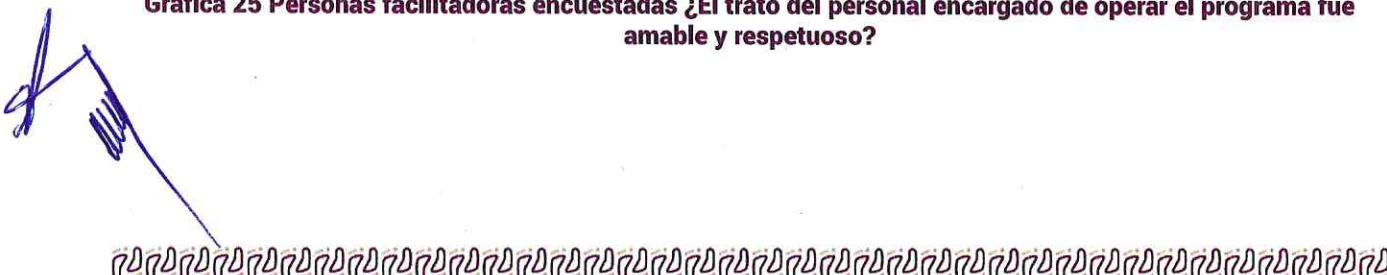


Gráfica 24 Personas facilitadoras encuestadas ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente?

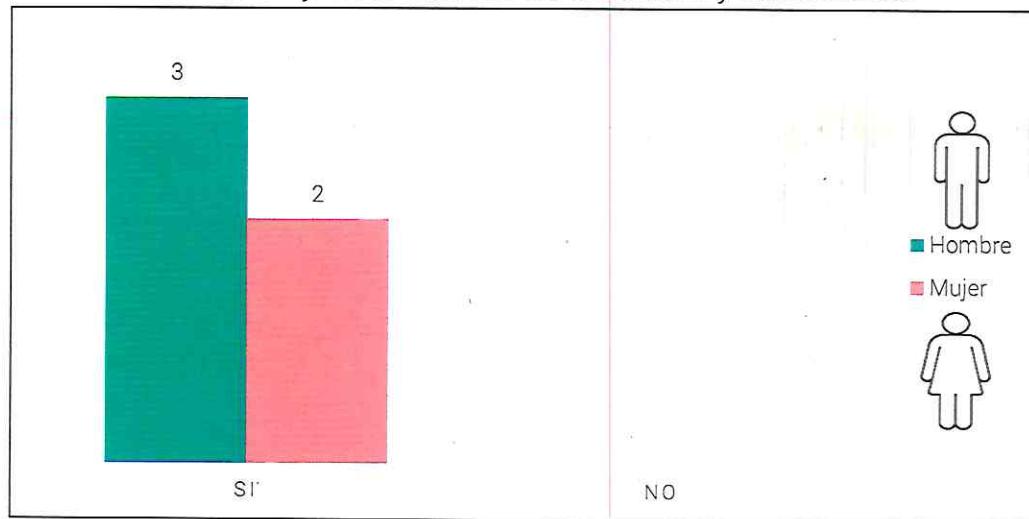
La gráfica 24 muestra la percepción de las personas beneficiarias encuestadas respecto al proceso de inscripción al programa donde se evidencia que reportaron haber tenido un acceso factible y sin complicaciones al programa. Lo cual es un indicador relevante de eficiencia operativa y accesibilidad.



Gráfica 25 Personas facilitadoras encuestadas ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?

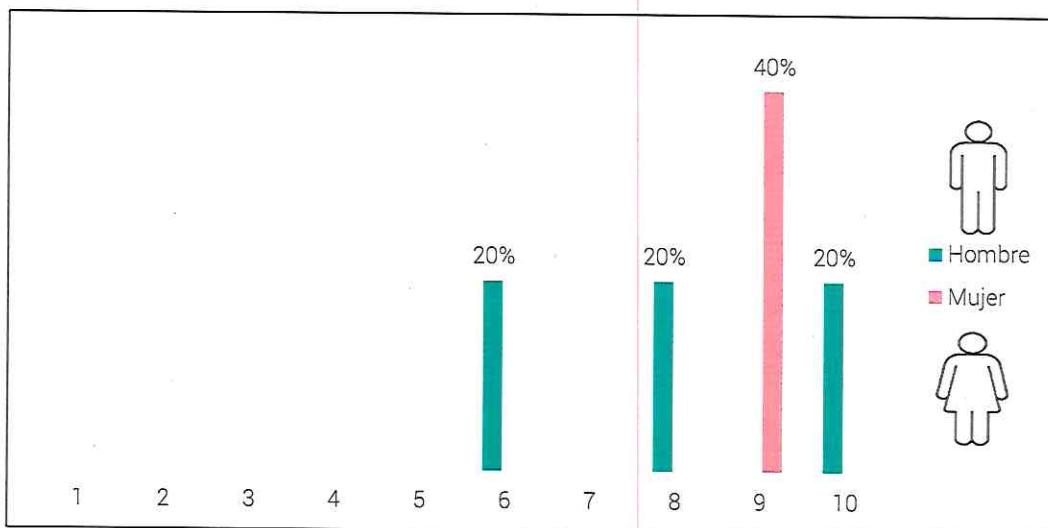


En la gráfica 25 podemos observar que es su totalidad las personas beneficiarias facilitadoras afirman que el trato del personal fue amable y respetuoso, la amabilidad y el respeto del personal pueden influir en la satisfacción y motivación de los beneficios y facilitadores.



Gráfica 26 Personas facilitadoras encuestadas ¿Las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma?

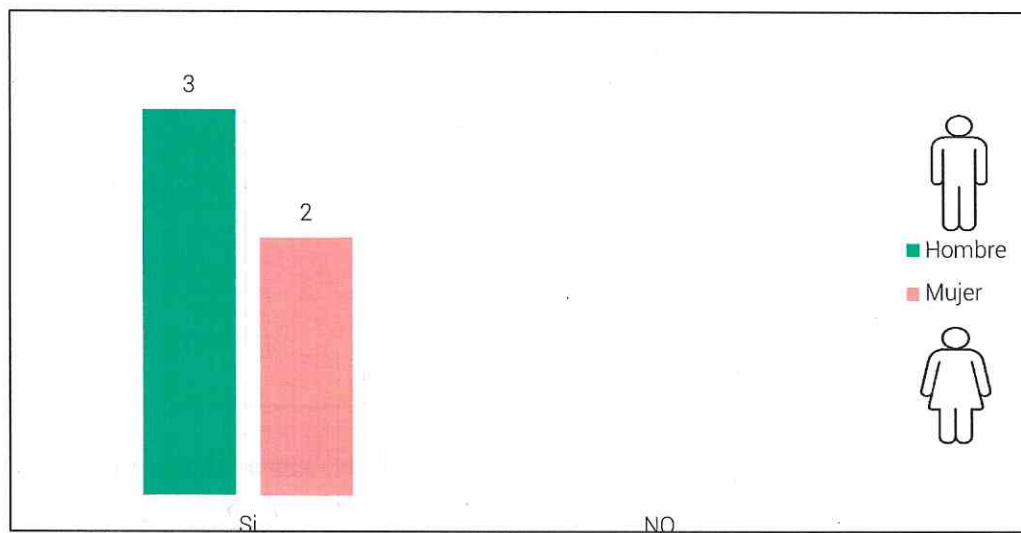
En la gráfica 26 se ilustra que en su totalidad las personas beneficiarias facilitadoras afirman que las actividades del programa se realizaron en tiempo y forma. Esto denota que el programa está siendo gestionado de manera efectiva en términos de planificación y ejecución. Se sugiere continuar mejorando la planificación y la gestión del programa para mantener la eficiencia y la efectividad.



Gráfica 27 Personas facilitadoras encuestadas ¿Del 1 al 10, en qué medida las características del apoyo se apega a sus necesidades?

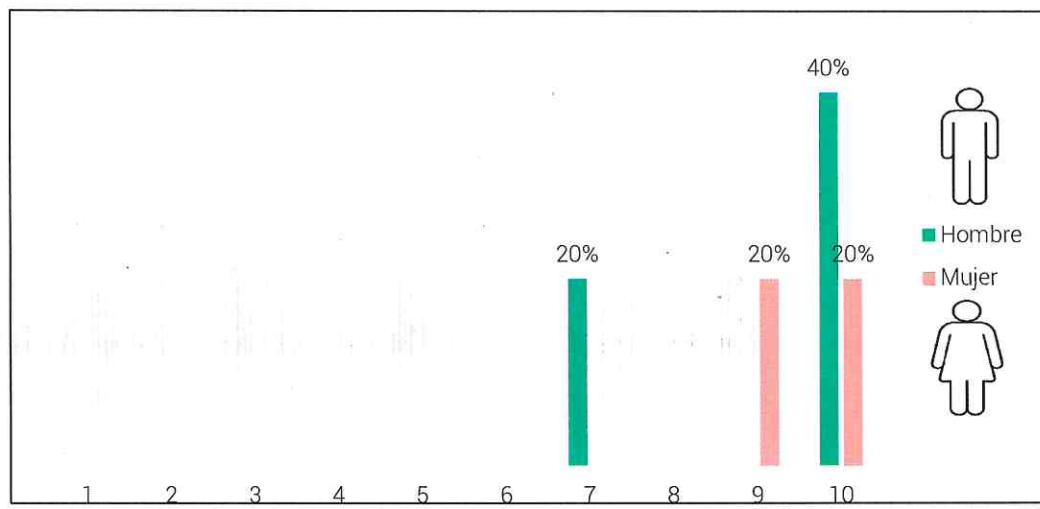


En la gráfica 27 se muestra que la mayoría de las personas beneficiarias facilitadoras (80%) califican el apoyo en un porcentaje alto (8-10) lo que indica que las características del apoyo se apegan bien a sus necesidades. Un porcentaje menor (20%) califica el apoyo con un puntaje medio (6) lo que sugiere que hay algunas áreas de mejora.



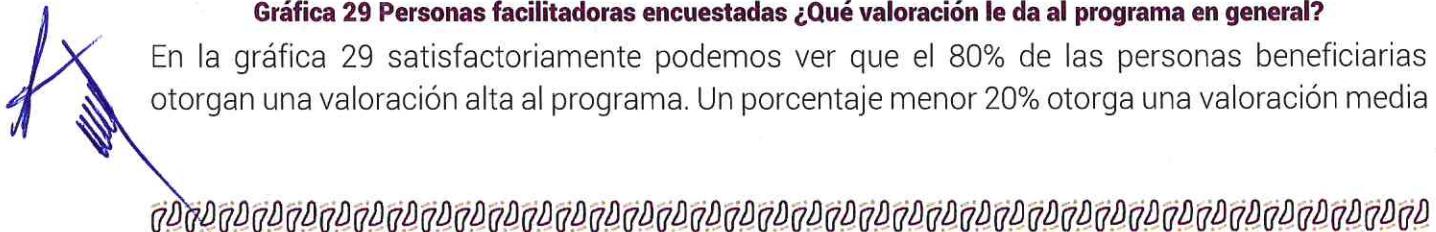
Gráfica 28 Personas facilitadoras encuestadas ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?

La gráfica 28 muestra que un alto porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras afirma que el apoyo solventó una necesidad, la percepción positiva de los facilitadores sugiere que el programa está cumpliendo con sus objetivos de proporcionar apoyo efectivo.



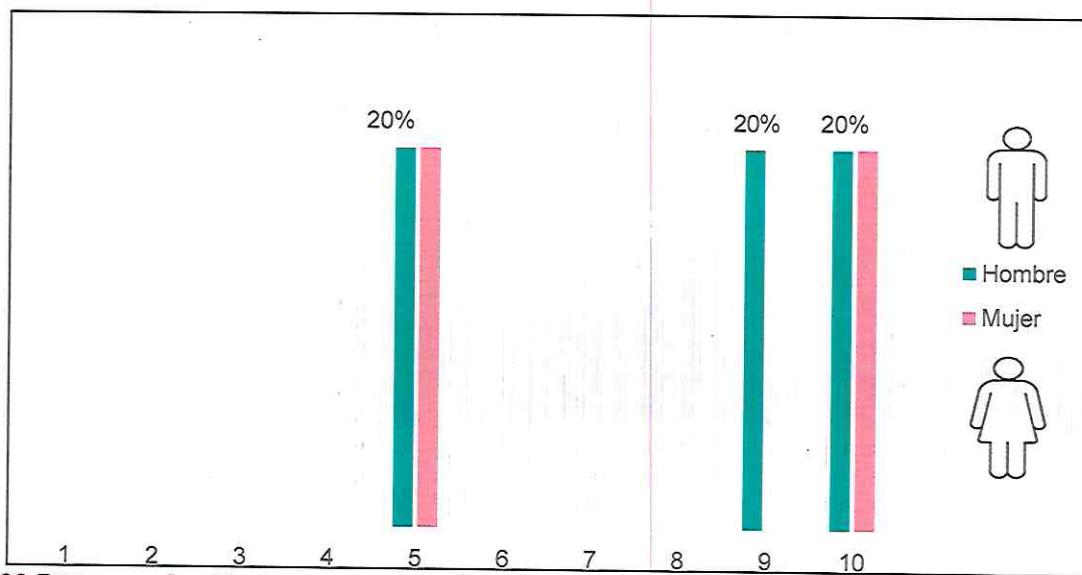
Gráfica 29 Personas facilitadoras encuestadas ¿Qué valoración le da al programa en general?

En la gráfica 29 satisfactoriamente podemos ver que el 80% de las personas beneficiarias otorgan una valoración alta al programa. Un porcentaje menor 20% otorga una valoración media



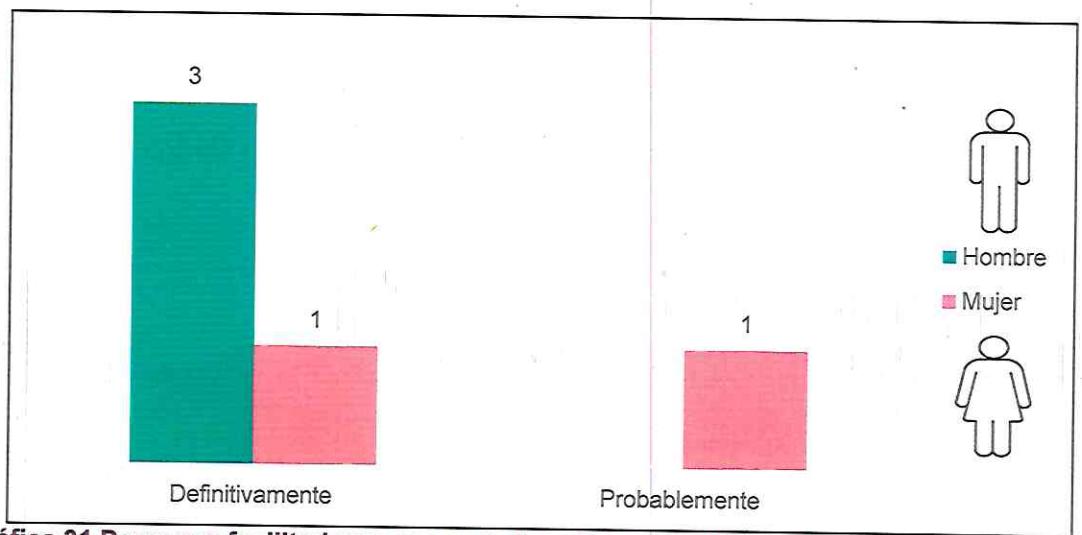


La valoración alta sugiere que el programa está cumpliendo con las expectativas y necesidades de las personas beneficiarias. La percepción positiva de los beneficiarios puede influir en la recomendación del programa a otras personas.



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

En la gráfica 30 vemos que en su mayoría 60% de las personas beneficiarias facilitadoras califican su situación actual con un puntaje más alto que su situación previa, un porcentaje menor 40% califican su situación actual con un puntaje similar al de su situación previa. Por lo cual se sugiere utilizar la retroalimentación de las personas beneficiarias facilitadoras para ajustar y mejorar el programa según sea necesario.



Gráfica 31 Personas facilitadoras encuestadas ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?

La gráfica 31 nos indica un alto porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras afirma que recomendaría al programa a algún familiar o conocido. La recomendación del programa sugiere que las personas beneficiarias facilitadoras están satisfechas con los resultados y beneficios obtenidos.

VI. 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	Establecer un protocolo de levantamiento para perspectiva de Género y análisis de datos que integre fuentes locales y sectoriales	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Informe diagnóstico actualizado y validado
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	Operación	Implementar mesas de coordinación mensual con participación de todas las áreas involucradas	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Actas de reunión y cronogramas de ejecución ajustados
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto.	Ajustar metas en función de capacidades territoriales	Realizar una revisión participativa de metas por región para su adecuada alineación	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Documento de metas y presupuesto actualizado
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades.	Sistematizar el seguimiento a través de herramientas digitales	Desarrollar una plataforma de seguimiento con tableros de control accesibles para todas las áreas	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Plataforma en línea activa con reportes periódicos



5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias.	Incrementar los espacios de retroalimentación directa	Implementar encuestas de satisfacción semestrales y buzones de sugerencias en puntos de atención	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Reportes de satisfacción y planes de mejora asociados
6. Resultados del programa.	Fortalecer la medición de impacto a mediano plazo	Diseñar una metodología de evaluación de impacto con apoyo de instancias externas	Alcaldía Tlalpan, Dirección General de Bienestar e Igualdad Sustantiva.	Un año	Informe de evaluación de impacto validado

Luego del análisis del Programa Social, se concluye que las principales áreas de oportunidad se encuentran en incorporar el enfoque de derechos en el diagnóstico y la implementación, con perspectiva de género.

Ahora bien, en cuanto a lo relacionado al análisis general del programa social en cuanto a pertinencia, eficacia e impacto (ver tabla de Evaluación General), consideramos que, si cumple el objetivo general en tanto que, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las personas. En cuanto a la eficacia del Programa Social se observa que logró las metas programadas, incluso se superaron algunas; pero se recomienda fortalecer las actividades en materia de capacitación de género.

Tabla 15 Tabla Criterios de evaluación Programa Tlalpan es tu Hogar

	Pertinencia	Eficacia	Impacto
Objetivo general	cumple		
Metas alcanzadas		cumple	
Resultados			cumple

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

Preguntas	Diagnóstico y planeación		
	Directivo	Operativo	Planeación
1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.	Se otorgó un presupuesto mayor, así como también se amplió el número de beneficiarios que reciben apoyo por parte del programa social, se conformó equipo de trabajo conforme a las necesidades que presentaba el programa social.	Los avances podrían ser incrementar la población beneficiaria, si bien, la atención es para niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad y desamparo, se podría considerar a la población de infancias en situación de pobreza extrema, pobreza multidimensional y así ampliar la población beneficiada final del programa social. Por tema presupuestal no se pudo ampliar más las actividades programadas ni ampliar el equipo de trabajo.	En comparación con el año anterior el programa incorporó la perspectiva de género en todas sus acciones, el programa manejo etapas para alcanzar sus objetivos, los avances realizados fueron: una adecuada difusión y promoción del programa social, se conformó un equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios (mediante un proceso de convocatoria para la recepción de solicitudes y su selección) que brindaron los apoyos y servicios a los usuarios finales, se realizó el proceso de selección de las personas beneficiarias, se brindaron los apoyos económicos y servicios a los usuarios finales y se establecieron mecanismos de transparencia y rendición de cuentas adecuados.
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?	Encuestar a los beneficiarios y las personas involucradas en todos los procesos de la atención del programa social.	Que el equipo de trabajo designado en el programa social esté preparada o capacitada para llevar a cabo los avances de la población beneficiada o llevar a cabo una base de datos con esa información.	Para mejorar la gestión del programa y una mayor eficacia en la atención a la población, se sugiere que en las fuentes de información administrativas se implemente o se refuerce un sistema de registro de quejas y sugerencias recibidas de las personas beneficiarias que residen en las colonias de muy bajo índice de desarrollo social. Se sugiere que para el diagnóstico se incorporé la Secretaría de Desarrollo Social, brindara información sobre la población en situación de vulnerabilidad y los programas sociales existentes.
3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?	Sí, atiende la problemática de igualdad de género puesto que plantea una solución a un	Si, alguna acción para atender a las personas responsables de crianza que vienen por temas de Violencia como es el	Si, abordar el enfoque de la violencia de género en el hogar y la demarcación de la Alcaldía Tlalpan, que afecta a las niñas,



	sector de personas que labora y ofrece espacios de cuidado para niñas y niños que necesitan de estos espacios.	Feminicidio, violencia económica y familiar.	niños y adolescentes en situación de orfandad y desamparo.
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?	Se contaba con un rubro en el que se les daba accesos a beneficiarios con discapacidad.	Muy buena ya que parte de los accesos prioritarios se consideró más a las NNA con alguna discapacidad. Contar con la documentación solicitada para garantizar su situación solicitada en el programa social.	Tiene la particularidad de combatir factores de vulnerabilidad específicos, la orfandad y la situación de desamparo, las cuales se han identificado como factores que agudizan las desigualdades y vulnerabilidad en niñas, niños y adolescentes. Se aplicarán acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o falta de acceso de niñas, niños y adolescentes, mujeres, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGTBTIQA+, personas migrantes y sujetas de protección internacional, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, población en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social, personas afrodescendientes, personas de identidad indígena y minorías religiosas a las mismas oportunidades.

Tabla 17 Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

Preguntas	Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios		
	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?	Se ha aumentado el apoyo económico que recibían los beneficiarios.	Se aumentó el apoyo económico a niñas, niños y adolescentes	Se entregaron 145 apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años 11 meses en situación de orfandad y desamparo por medio de sus tutores o responsables de crianza. Se seleccionaron a 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para ejecutar el programa social. Se realizaron 11 actividades con niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad y desamparo que va desde talleres y actividades lúdicas y didácticas en fomento de sus derechos humanos y su desarrollo integral. Gracias a los perfiles de las personas facilitadoras de servicio

			(Trabajadores Sociales, Psicólogos y Abogados) es posible identificar factores de riesgo a NNA mismos que se refuerzan con talleres y actividades con NNA y personas responsables de crianza.
6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?	No realizaría ninguna modificación a los mecanismos de difusión y resultados puesto que considero se ejecutaron de forma adecuada.	Que sea difundido en algún medio oficial de la Alcaldía los resultados del programa para que la población en general conozca las bases y los objetivos que se cubrieron.	Asegurarse de que la difusión del programa sea inclusiva y tenga en cuenta las necesidades y perspectivas de diferentes grupos, incluyendo mujeres, personas con discapacidad y pueblos indígenas. Utilizar una variedad de canales para difundir información, como redes sociales, página web del programa. Fomentar la interacción con los habitantes a través de mecanismos de retroalimentación, como encuestas, buzones de sugerencias.
7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura de programa entre 2018 y 2024?	Que se tuvo un aumento el cual repercutió de forma positiva en el programa social dando cobertura a la meta establecida.	Con relación al presupuesto está mal y por debajo de muchos programas sociales ya que para el año fiscal 2023 lo redujeron un 50% sin embargo no fue impedimento para aumentar los beneficiarios finales.	El monto total del presupuesto ha aumentado significativamente, en el 2022 el monto total fue de \$897,475.00 pesos, en 2023 el monto total aumentó a \$1,456,500.00, en 2024, el monto total aumentó a \$1,500,000.00, lo que representa un aumento del 3% aproximadamente con respecto a 2023. La cobertura del programa también ha aumentado, en 2022 el número de personas beneficiarias fue de 95 con un aumento a 149 en 2024 en comparación con el 2023, el programa ha experimentado un crecimiento significativo en términos de presupuesto y cobertura entre 2022 y 2024.
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 les ha permitido acceso en lo que respecta a los requisitos, no se ha negado la atención de los grupos de la diversidad sexual.	Talleres con perspectiva de género. Seguimiento y monitoreo de las actividades	El programa deberá de asegurarse y garantizar que todos los habitantes tengan acceso igualitario a los servicios y beneficios del programa, sin discriminación por sexo, género u orientación sexual, se garantiza el acceso igualitario a los servicios y beneficios del programa para personas LGBTTIQA+.

Tabla 18 Seguimiento y monitoreo de las actividades

Pregunta	Seguimiento y monitoreo de las actividades		
	Directivo	Operativo	Planeación
9. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los	Ninguno, se les ha dado un seguimiento mensual y periódico que garantizan un	Se entregan reportes de actividades e informes mensuales y	En el indicador de Fin en el 2023 y 2024 el programa utiliza indicadores como el Índice de

ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?	correcto seguimiento y monitoreo	trimestrales para el cumplimiento de la MIR.	Desarrollo Social en Tlalpan, que mide las carencias de la población y caracteriza su pobreza, y el porcentaje de niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa. El programa social continúa operando en el ejercicio 2023 y 2024, lo que indica que se han mantenido los esfuerzos para apoyar a la población objetivo.
10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?	No se tuvieron efectos no previstos en el programa	Considerar que los padres, madres o tutores registran a uno o más niñas, niños o adolescentes para que sean personas beneficiarias del programa y cerrar la apertura a la población objetivo.	Se cumplieron las metas del programa "Tlalpan es tu hogar", a comparación del ejercicio 2023 se presentaron algunos efectos no previstos donde las personas responsables de crianza no contaban con las facilidades para integrar la documentación o solicitar el acta de hechos, esto se resolvió con el apoyo del equipo de personas beneficiarias facilitadoras.
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?	Se trabajó con un sistema que mejorara la transparencia de los procesos del programa social	Ninguno	La Dirección General de Desarrollo Social, será la responsable de la validación final de cada una de las etapas que den cumplimiento a la implementación del programa social, para lo cual se podrá auxiliar de plataformas tecnológicas, medios magnéticos, instrumentos tecnológicos, software y sistemas que garanticen un control eficiente y eficaz en la aplicación de las presentes reglas de operación.
12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa social son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?	Si considero que si son adecuados	Si ya que por tema presupuestal era lo más adecuado.	Indicador Propósito: Los indicadores de resultados del programa parecen adecuados para medir el porcentaje de niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa, sin embargo, se podrían considerar algunos cambios para mejorar la calidad de estos indicadores como medir el porcentaje de atención recibida, se podrían incluir indicadores que midan el impacto del programa en la vida de los beneficiarios, como la mejora en su bienestar emocional, educativo o económico.

Tabla 19 Resultados

Resultados

Pregunta	Directivo	Operativo	Planeación
13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?	Se han implementado tanto mayor presupuesto, como también se han facilitado los instrumentos de acceso al programa social	Ninguno ya que no hubo más presupuesto	Se aseguro de que los recursos se asignaran de manera efectiva y eficiente para lograr los objetivos del programa, ajustar los montos de los apoyos para solventar las necesidades de niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad o desamparo, así como la entrega de forma bimestral.
14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?	Incrementar presupuesto y maximizar los recursos humanos	Mayor presupuesto, difusión y espacios adecuados para atender a la población vulnerable que requiera un servicio.	Ampliar los servicios ofrecidos para abordar las necesidades específicas de los beneficiarios, como atención médica y educativa. Fomentar la participación activa de los habitantes en el diseño, implementación y evaluación del programa, para asegurarse de que se estén satisfaciendo sus necesidades. Proporcionar capacitación y recursos adecuados al personal del programa para asegurarse de que estén equipados para brindar servicios de alta calidad, finalmente ampliar la cobertura del programa para llegar a más beneficiarios en situaciones de vulnerabilidad.
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?	Que se pueda extender a más ministraciones, aumento en los facilitadores de servicios, mayor población beneficiada		Podría estar contribuyendo a reducir las brechas de género y promoviendo la igualdad de oportunidades. Para el cumplimiento del criterio de selección, se aplicará la cédula de características económicas para medir el grado de desarrollo social, el cual es una medida que resume diez indicadores sociales que miden el bienestar social: educación, salud, servicios básicos, espacios en la vivienda, salarios mínimos, desigualdad en los ingresos, empleo poco remunerado, jóvenes sin empleo, hogares sin empleo, educación y cuidado infantiles a una edad temprana y logros en la educación, esto podría estar contribuyendo a garantizar los derechos fundamentales de los grupos de atención prioritaria.