



Informe Final
Evaluación Interna 2023 del Programa Social
Movilidad Segura, Tlalpan

Alcaldía Tlalpan, junio de 2023.



Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo y estrategia metodológica	3
3. Módulo de indicadores de resultados.....	4
4. Módulo de análisis cualitativo.....	16
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias	17
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	18

1. Introducción

En cumplimiento del artículo 4 la Ley de Evaluación de la Ciudad de México, los artículos 3, fracción XXIII, 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2023, Publicados mediante aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultados los Lineamientos para la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de fecha 09 de mayo de 2023, y el Acuerdo CECM/IVSO/02/2023 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa Social *Movilidad Segura, Tlalpan*, correspondiente al ejercicio 2022.

El presente informe consta de dos módulos los cuales se describen a continuación:

- **Módulo de indicadores de resultados**, presenta información cuantitativa básica que permite sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultados del programa.
- **Módulo de análisis cualitativo**, presenta percepciones y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.

A partir del establecimiento de los lineamientos de 2023, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, con esto se busca generar capacidades e instrumentos que amplíen significativamente el alcance de las evaluaciones internas con el fin de aplicar estrategias de mejora en los programas sociales.

En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información de 2019 a 2022, lo que permite ampliar el análisis y proyectar los cambios necesarios para atender las áreas de oportunidad de mejora encontradas con miras a su implementación.

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos de ejercicios anteriores a los que se tuvo acceso y a la información proporcionada por las unidades responsables de los programas sociales, dicha información se refiere a datos obtenidos de: Reglas de Operación, Evaluaciones, Informes Presupuestales, Matriz de Indicadores de Resultados, Padrones de Beneficiarios, cuestionarios entre otros.

2. Objetivo y estrategia metodológica

Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Movilidad segura, Tlalpan*, con base en lo establecido en Lineamientos para la Evaluación Interna 2023 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, que permita, con una perspectiva acumulativa y multianual, identificar áreas de oportunidad de mejora, ampliar las capacidades de las unidades administrativas responsables de la operación y la evaluación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las Personas Usuarias y Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios.

Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios y servidores públicos).

Se realiza una aproximación cuantitativa, considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras. Asimismo, se instrumenta una aproximación cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

Finalmente, la evaluación busca identificar información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, con el propósito de aplicar las mejoras requeridas en el diseño e instrumentación del programa con base en las necesidades y satisfacción generada en las personas para las que fue creado.

3. Módulo de indicadores de resultados

A continuación, se presenta la información de referencia, la información presupuestal y el análisis de indicadores del programa social *Movilidad Segura, Tlalpan*.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Movilidad Segura, Tlalpan*.

3.1.2. Unidades responsables: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno (coordinación); Dirección de Seguridad Ciudadana (seguimiento, verificación, supervisión, control, calendarización y gestión administrativa para la dispersión del apoyo económico a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios); Jefatura de Unidad Departamental de Seguridad Ciudadana y Tránsito (operación).

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2019.

3.1.4. Último Año de operación: El programa social continúa operando en el ejercicio 2023.

3.1.5. Antecedentes del programa social: Este programa social se creó en 2019 bajo la denominación “Jóvenes cultivando la movilidad Tlalpan 2019”; surgió a partir de las necesidades en materia de movilidad que enfrentan los habitantes de la Alcaldía Tlalpan y la población flotante de la demarcación. La primera intersección vial que se intervino fue la zona de hospitales e institutos nacionales de investigación (colonia Belisario Domínguez, Sección XVI), ya que presentaba un importante aforo vehicular y peatonal. Con ayuda de 83 personas se brindaron diversos servicios de movilidad, de los que destacan: la asistencia al peatón, asistencia a personas con discapacidad, ciclistas, transporte público, de servicio y vehículos privados, logrando mejorar las condiciones de movilidad en la zona. En 2020 se continuó con el programa social, aumentando el número de zonas intervenidas, pasando de 1 a 8 intersecciones viales, con el apoyo de 155 personas. La continuidad del programa social ha permitido en 3 años atender un total de 12 intersecciones de la demarcación; en el ejercicio 2021 se continuó con este tipo de atención.

3.1.6. Objetivos:

Objetivo General. Identificar y canalizar al área correspondiente, los obstáculos para el tránsito peatonal seguro en los espacios públicos de la Alcaldía Tlalpan, con el apoyo de 18 personas, quienes fungirán como personas beneficiarias facilitadoras de servicios, para concientizar a las y los peatones en materia de seguridad vial y reportara las personas que obstruyen los espacios de tránsito peatonal. Así como implementar acciones extraordinarias por contingencia, tales como, elaborar materiales para difusión de la

seguridad vial y crear cápsulas y videos informativos sobre cultura y seguridad vial. Las metas perseguidas relacionadas, contribuyen a garantizar el Derecho a la movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad, comodidad, eficiencia, calidad e igualdad, reconocido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. De igual forma, contribuye a cumplir el principio rector “Ciudad habitable” consagrado en la Constitución Política de la Ciudad de México y cumplir con los principios de la política de desarrollo social de la Ciudad de México de: Igualdad, Equidad de Género, Exigibilidad, Participación.

Objetivos Específicos.

Los objetivos y acciones específicas del programa son constantes durante todo el ejercicio, por lo que las actividades básicas a realizar son: auxiliar a los peatones a realizar sus movimientos con mayor seguridad, concientizar y en su caso canalizar a las áreas competentes a todos aquellos que obstaculicen el espacio público, elaborar reportes de actividades realizadas con las incidencias y observaciones, y difundir las actividades y logros del programa con respecto a sus objetivos. Los objetivos de las etapas del programa son los siguientes:

1. Convocatoria para que las personas interesadas en fungir como personas beneficiarias facilitadoras de servicios participen para ingresar al programa, con el objetivo de que las personas interesadas se inscriban para participar en el programa como personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
2. Programar rutas de recorridos de identificación de obstáculos al tránsito peatonal, con el objetivo de plantear metas de recorridos semanales por parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
3. Reportar y canalizar los obstáculos identificados, con el objetivo de que las autoridades correspondientes atiendan la eliminación de los obstáculos identificados para los peatones.
4. Implementar acciones extraordinarias por contingencia, tales como, elaborar materiales para difusión de la seguridad vial y crear cápsulas y videos informativos sobre cultura y seguridad vial.

3.1.7. Descripción de las estrategias. Estrategia general del programa es la de coadyuvar a mejorar el tránsito de peatones por los espacios públicos del territorio de la Alcaldía Tlalpan:

1. Acciones de apoyo vial a peatones, dando prioridad a personas mayores y con alguna discapacidad.
2. Identificación de obstáculos para el tránsito peatonal seguro.

3.1.8. Padrón de Beneficiarios.

Se publicó el 15 de marzo de 2023, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en la cual se da a conocer el enlace electrónico: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Movilidad-segura-Version-Publica.pdf>. Mediante el cual se puede consultar y descargar el padrón de beneficiarios del programa social correspondiente al ejercicio fiscal 2022.

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 226108S13615052044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido en el periodo del 2019 al 2022 por capítulo de gasto:

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

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2022 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2022		2021		2020		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000	2,000,000.00	1,999,998.00	12,150,000.00	12,149,808.00	12,150,000.00	12,149,808.00	5,566,000.00	5,566,000.00
Total en pesos	2,000,000.00	1,999,998.00	12,150,000.00	12,149,808.00	12,150,000.00	12,149,808.00	5,566,000.00	5,566,000.00
Total en porcentaje		100%		99 %		99 %		100%

3.2.3 Descripción detallada del presupuesto.

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones, si hubo incrementos y recortes y en su caso modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones, si fuese el caso. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019 al 2022.

Es de señalar que la información presentada en este numeral (Información Presupuestal) fue corroborada por el área de Administración y finanzas de la Alkalía Tlalpan.

Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta*	Variación porcentual*
2022	Apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que identifican y reportan obstáculos a la movilidad peatonal segura en la Alcaldía.	18	11	1,999,998.00	-10,149,810.00	-83.54%
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios que brindan apoyos viales.	155	11	12,149,808.00	0.00	0.00%
2020	Servicios de movilidad otorgados (Asistencia a: peatón, personas con discapacidad, ciclistas, transporte público, de servicios y vehículos privados)	155	11	12,149,808.00	6,583,808.00	118.29%
2019	Mejorar la movilidad de intersecciones en la alcaldía de Tlalpan	83	11	5,566,000.00	-	-

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior

En el componente del programa del periodo 2019 al 2020 el presupuesto tuvo un aumento del 118% y el número de facilitadores pasó de 83 a 155. Para el ejercicio 2020 al 2021 no hubo variaciones respecto al año inmediato anterior y el número de facilitadores se mantuvo igual. Para el ejercicio 2021 al 2022 hubo una variación del 83.54 % y el número de facilitadores pasó de 155 a 18.

3.3. Análisis e indicadores

3.3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.

En este apartado se integran los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa. El indicador de fin y el indicador de propósito son los que se incluyen en la matriz de resultados, contenida en las reglas de operación del programa social, estos indicadores describen el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado, bajo este concepto la contribución del programa para la solución de un problema o la consecución de un objetivo estratégico se refleja en las variaciones de dicho indicador.

3.3.2. Indicador de Fin.

Describe el objetivo más amplio al cual contribuye el programa, en términos de resolución del problema público identificado.

En este apartado se analiza la evolución de los indicadores vinculados al problema público identificado en el diagnóstico del programa social. Para el periodo 2019 al 2022

Nombre del indicador: Índice de Desarrollo Social en Tlalpan.

Descripción: Contribuir a mejorar la movilidad peatonal de la Alcaldía Tlalpan, mediante la eliminación de obstáculos en espacios públicos.

Método de cálculo: Se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 0.83.

Año de Línea Base: 2022.

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2022	0.83	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro
2021	60.00%	
2020	100.00%	
2019	23.00%	

3.3.3. Indicador de Propósito.

Describe el resultado inmediato, logrado en la población objetivo, como consecuencia de la utilización de los componentes otorgados por el programa.

Nombre del indicador: Porcentaje de obstáculos verificados que fueron canalizados.

Descripción: Las personas que transitan en la Alcaldía Tlalpan cuentan con espacios públicos libres de obstáculo, para su movilidad peatonal segura.

Método de cálculo: (Número de canalizados / Número de obstáculos verificados) *100.

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 100%.

Año de Línea Base: 2022.

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100.00%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro
2021	73.00%	
2020	76.83%	
2019	100.00%	

3.4. Metas físicas.

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

3.4.1. Bienes y/o servicios.

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	<ul style="list-style-type: none"> a) Seleccionar a 18 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social. b) Programar rutas de recorridos de identificación de obstáculos al tránsito peatonal. c) Reportar y canalizar los obstáculos identificados. d) Implementar acciones extraordinarias por contingencia, tales como, elaborar materiales para difusión de la seguridad vial y crear cápsulas y videos informativos sobre cultura y seguridad vial. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Total de beneficiarios facilitadores en 2022: 32.* b) Programación de recorridos: 119. c) Obstáculos identificados: 1,435 d) No aplica: Meta establecida como supuesto, cuya finalidad fue ofrecer una alternativa para la operación del programa en caso de que durante el ejercicio fiscal 2022 se emitiera formalmente la necesidad de suspender o limitar labores por contingencia sanitaria.

**Incluye movimientos de altas y bajas de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, movimientos considerados dentro de las reglas de operación.*

3.4.2. Montos entregados

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2022

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Personas Beneficiarias Facilitadores de Servicios	18	11	10,101.00	111,111.00	1,999,998.00	100.00%
	18				1,999,998.00	100%

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2021

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Coordinador	8	11	9,000.00	99,000.00	792,000.00	6.52%
Monitor Vial	147	11	7,024.00	77,264.00	11,357,808.00	93.48%
	155				12,149,808.00	100%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2020

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Coordinadores	8	11	9,000.00	99,000.00	792,000.00	6.52%
Monitores viales	147	11	7,024.00	77,264.00	11,357,808.00	93.48%
	155				12,149,808.00	100%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2019

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Monitor	4	11	8,000.00	88,000.00	352,000.00	6.32%
Viales	79	11	6,000.00	66,000.00	5,214,000.00	93.68%
	83				5,566,000.00	100%

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

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

Análisis y evolución de cobertura

Población	2019	2020	2021	2022
Que sufre el problema público o necesidad	37,514	48,255	77,399	699,946
Registrada en el Padrón *	139	179	262	32

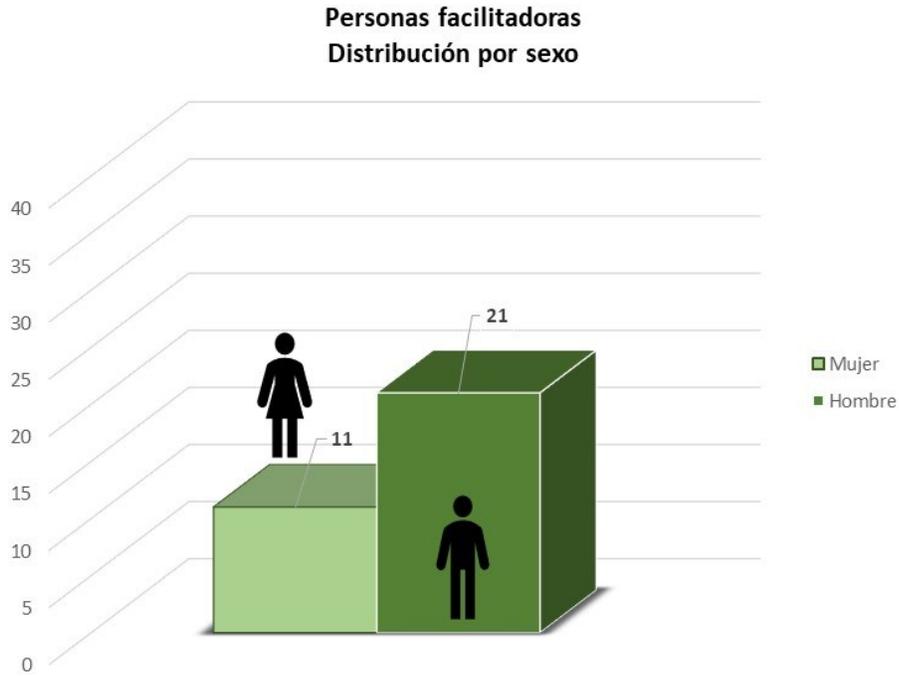
** El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.*

Las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura no son comparables esto debido a que en los años 2019, 2020, 2021 y 2022, los padrones de beneficiarios correspondientes solo registraron a los beneficiarios facilitadores de servicios, no así a los beneficiarios o usuarios del programa. En este sentido, el análisis que corresponde para conocer la incidencia del programa, es comparar el número de personas usuarias, respecto al número de población que sufre el problema público.

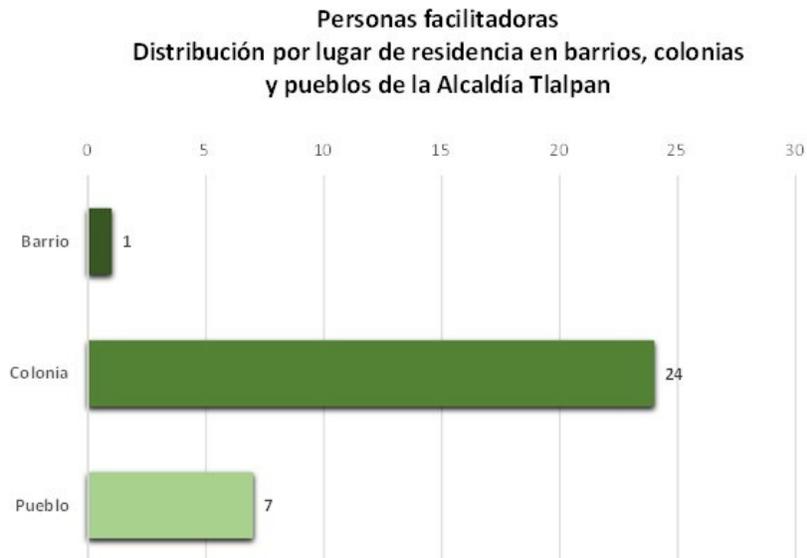
3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

Con base en el padrón de beneficiarios 2022 se presenta la siguiente información de manera gráfica:

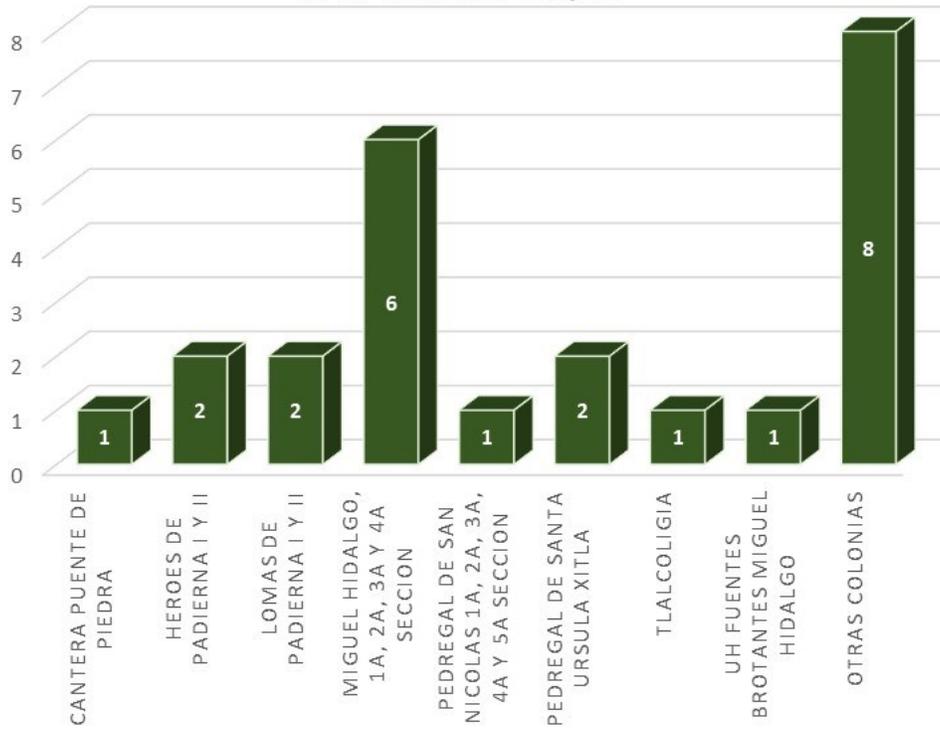
a) Distribución por sexo.



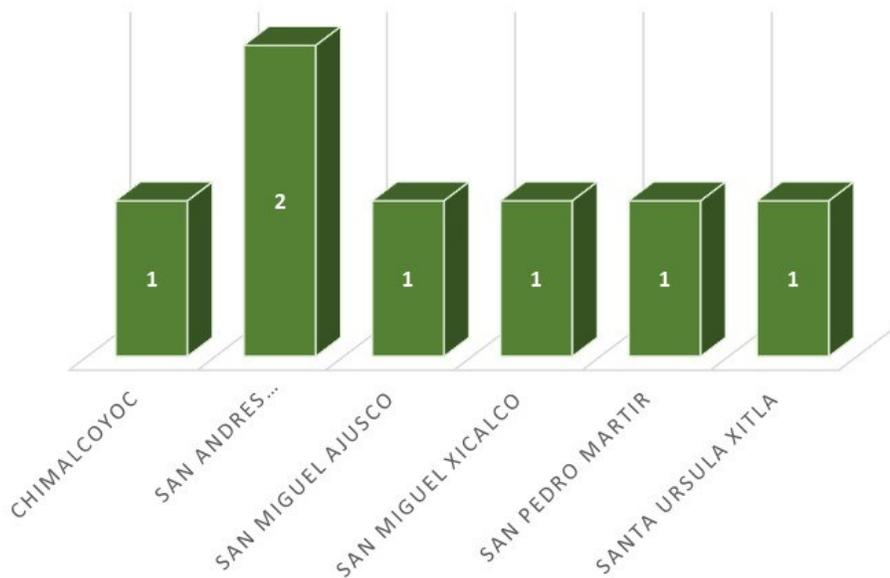
b) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



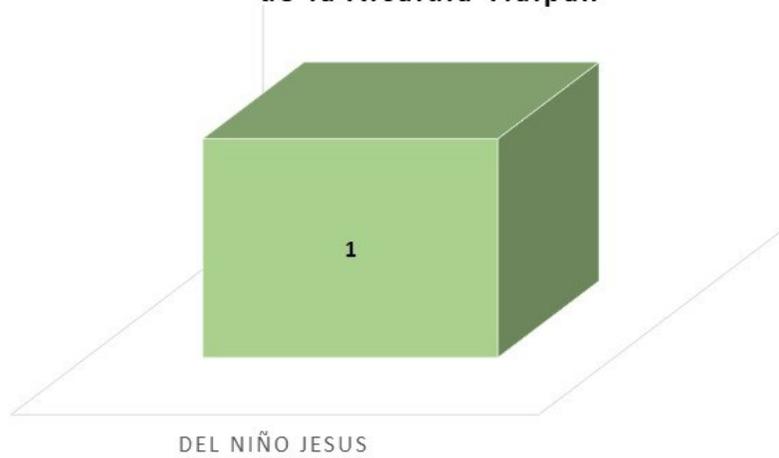
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



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

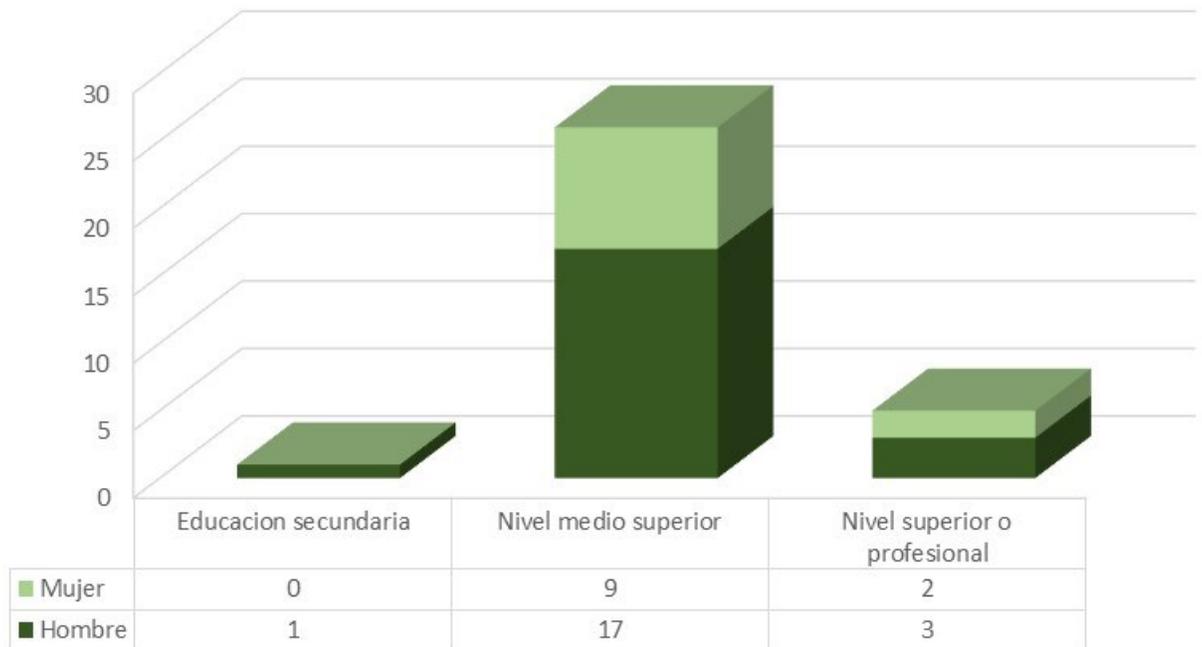


Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios de la Alcaldía Tlalpan



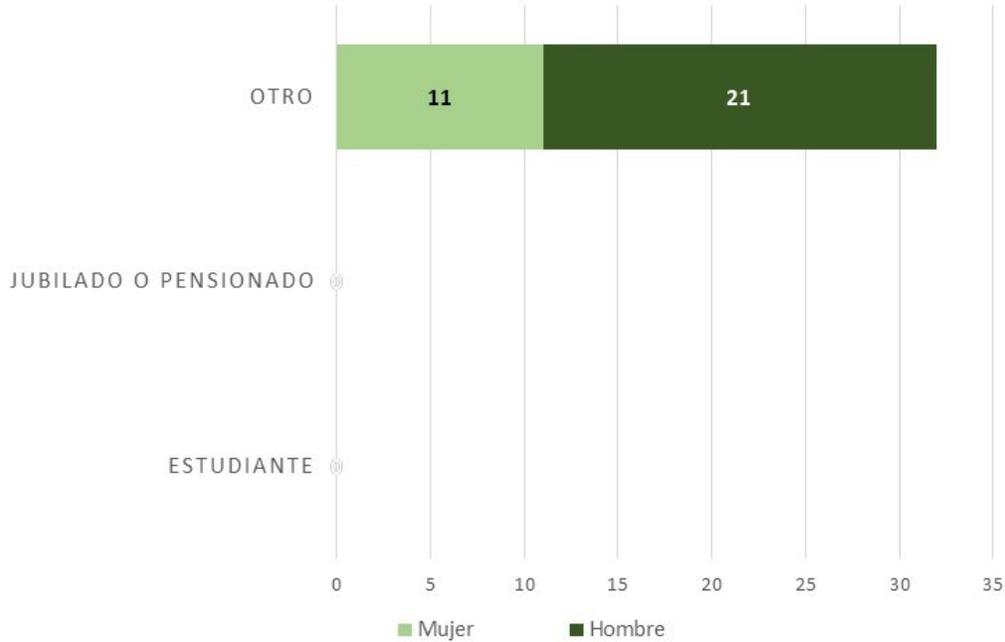
c) Distribución por nivel de escolaridad.

Personas facilitadoras
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios



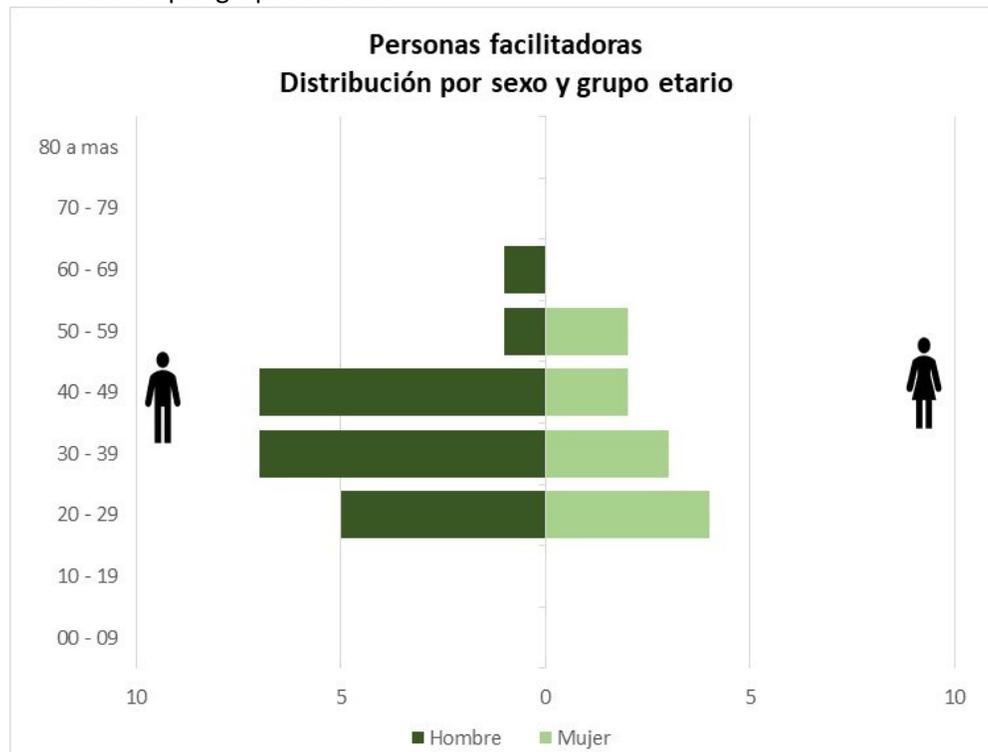
d) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

Personas facilitadoras
Distribución por sexo y tipo de ocupación



e) Distribución por grupos de edad.

Personas facilitadoras
Distribución por sexo y grupo etario



4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación y la aplicación de los cuestionarios a los tres tipos de personas: directivas, operativas y de sus respectivas áreas de planeación del programa. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se mencionan:

16

4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ Se identificó la necesidad de establecer metas cuantificables, basadas en el desempeño del programa.

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

- ✓ Se identificó la necesidad de capacitación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios en: Comunicación asertiva, Concertación y atención ciudadana.
- ✓ Se señaló la necesidad de instrumentar un protocolo de concientizar a los propietarios de los objetos que causan obstáculos a las vías y los retiren de forma voluntaria para continuar con su posesión.
- ✓ Se identificó la necesidad de implementación de un instrumento para conocer la satisfacción de personas beneficiarias facilitadoras y usuarias del programa.

4.3. Seguimiento y monitoreo de actividades

- ✓ Se identificó la necesidad de contar con una plataforma que fortalezca el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

4.4. Resultados

- ✓ Se observó la necesidad de que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que realizan los recorridos, cuenten con elementos de identidad y pertenencia al programa, que les permita generar confianza y certeza ante la ciudadanía respecto a las actividades que se realizan.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

Con base en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022, el programa social *Movilidad Segura, Tlalpan* no fue incluido en el *Anexo 1. Relación de programas sociales que deberán presentar indicadores de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias en 2023*.

6. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1. Necesidad de establecer metas cuantificables basadas en el desempeño del programa.	1.1. Desde el diseño del programa, establecer metas cuantificables basadas en el desempeño del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Se identificó la necesidad de capacitación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios en: Comunicación asertiva, Concertación y atención ciudadana. 2.2. Se señaló la necesidad de instrumentar un protocolo de concientizar a los propietarios de los objetos que causan obstáculos a las vías y los retiren de forma voluntaria para continuar con su posesión.	2.1. Desde el diseño del programa, establecer la capacitación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios en temas de: Comunicación asertiva y Concertación y atención ciudadana. 2.2. Como parte de la operación del programa, instrumentar un protocolo de concientizar, con el propósito de sensibilizar a los propietarios de los objetos que causan obstáculos a las vías y los retiren de forma voluntaria.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno.	Ejercicio 2024.	Reglas de Operación del Programa.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1 Incremento de recursos para alcanzar objetivos.	3.1 Incrementar el recurso asignado y el número de personas facilitadoras, con el propósito de aumentar el alcance de las metas.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno.	Ejercicio 2024.	Reglas de Operación del Programa.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Se identificó la necesidad de contar con una plataforma que fortalezca el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	4.1. Instrumentar un sistema o plataforma, para el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Se identificó la necesidad de implementación de un instrumento para conocer la satisfacción de personas beneficiarias facilitadoras y usuarias del programa.	5.1. Implementación de encuestas de satisfacción.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social, e Informe de la Encuesta de Satisfacción.
6. Resultados del programa	6.1. Se observó la necesidad de que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que realizan los recorridos, cuenten con elementos de identidad y pertenencia al programa, que les permita generar confianza y certeza ante la ciudadanía respecto a las actividades que se realizan.	6.1. Proporcionar elementos de identidad y pertenencia al programa, a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, para generar confianza y certeza ante la ciudadanía respecto a las actividades que se realizan.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno.	Ejercicio 2024.	Reglas de Operación del Programa.