



**INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2020
IMAGEN URBANA PARA CULTIVAR COMUNIDAD**





Contenido

	Página
I. I. Introducción	1
II. II. Objetivo	2
III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	
a) Información de referencia	3
b) Información presupuestal	4
c) Resultados	5
IV. III. Módulo autodiagnóstico	
a) Matriz de diagnóstico interno	11
b) Análisis de resultados	12
V. IV. Fortalecimiento del programa	
a) Recomendaciones	13
b) Observaciones	13



I. Introducción

De conformidad con lo establecido en los artículos 3º fracción XXIII y 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), así como los Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA), publicado el aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el pasado 15 de mayo del año en curso, mediante los cuales determina que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2019 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), están obligadas a realizar la Evaluación Interna 2020.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Alcaldía de Tlalpan, presenta el Informe Final de la Evaluación Interna 2020, del programa social Imagen Urbana para Cultivar Comunidad 2019, una vez realizado el proceso de la integración de la información cuantitativa y cualitativa del programa, considerando el orden solicitado por EVALÚA.

En el primer módulo, se analizan los indicadores más relevantes contenidos en los instrumentos programáticos, como son las reglas de operación y la matriz de indicadores de resultados. En el segundo módulo, se plasma la experiencia de quienes operan el programa, generando así las propuestas de mejora, sobre la base del reconocimiento de aciertos, obstáculos y áreas de oportunidad.

Es importante mencionar, que la realización de esta Evaluación Interna 2020, permitió llevar a cabo un ejercicio de retroalimentación de información valiosa, entre los diferentes equipos de trabajo, tanto con el personal de planeación y administración, involucrados en su gestión; como con los operadores que compartieron las experiencias aprendidas; así como, con los resultados de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios del programa social, dando lugar al conocimiento y comprensión del origen de las fortalezas, logros y hallazgos en el desempeño del programa, y a partir de este entendimiento, emitir recomendaciones y observaciones, con el fin de mejorar la gestión administrativa y favorecer la eficiencia en la operación del programa.

En el marco de las nuevas exigencias sociales, como la rendición de cuentas y la racionalización de recursos públicos, se concluye que la Evaluación Interna 2020, favorecerá la planeación de la política social de la alcaldía, contribuyendo a enriquecer la toma de decisiones, en el diseño de programas sociales que garanticen el efectivo cumplimiento de objetivos y que promuevan el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales y culturales.



II. Objetivo

Elaborar un análisis técnico e imparcial del programa social Imagen Urbana para Cultivar Comunidad 2019, para dar cumplimiento a la obligación de realizar la Evaluación Interna 2020, a fin de contar con la información necesaria para conocer sus principales resultados, así como, develar las áreas de oportunidad y aprendizajes identificadas por quienes lo operan y así contribuir a la mejora de su diseño.

III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

a) Información de referencia

1. **Nombre del Programa Social:** Imagen Urbana para Cultivar Comunidad
2. **Unidades Responsables:** Alcaldía de Tlalpan
3. **Clave Presupuestaria:** 22121915O29044191100
4. **Año de Inicio del Programa:** 2017
5. **Último Año de Operación:** El programa social continúa su operación en 2020
6. **Antecedentes del Programa Social:**

Tlalpan, es la extensión territorial más grande de la Ciudad de México, con 312 km², la cual representa el 20.7% de la misma, con una población estimada de 677,104 habitantes, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI). De acuerdo con estadísticas desprendidas del COPLADE y del Evalúa en 2017 se detectó la necesidad de ampliar los servicios urbanos principalmente en las zonas de muy bajo Índice de Desarrollo Social, para atender esta necesidad se implementó el programa “Recuperación Urbana 2017” con el objetivo de dignificar los espacios urbanos, proporcionando a sus habitantes un entorno público agradable y seguro.

Derivado de la aceptación del programa entre la población tlalpense, éste continuó operando en 2018 con el nombre de “Recuperación Urbana Tlalpan 2018”, para finalmente en 2019 adherir la participación comunitaria como un eje rector del mejoramiento urbano, denominándose así como “Imagen Urbana para Cultivar Comunidad”, el cual tiene como propósito otorgar servicios a la población que vive preferentemente en colonias de muy bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan, con el fin de impactar a una población de 115,518 tlalpenses, a través de 65 promotores para la dignificación de los espacios urbanos.

7. Objetivo general:

Mejorar la imagen urbana de la Alcaldía de Tlalpan y fortalecer los vínculos de participación comunitaria entre los habitantes de la alcaldía y sus autoridades, a través de 65 promotores.

8. Objetivos específicos:

- Realizar actividades de limpieza que obstruyen sistemas de seguridad e iluminación en zonas de alto índice delictivo; promover y realizar acciones para el mejoramiento de las calles libres de desechos sólidos orgánicos e inorgánicos; supervisión de zonas oscuras para desalentar el delito y favorecer el espacio público más seguro, eliminar la contaminación visual por exceso de propaganda y grafitis en el mobiliario urbano. Las acciones que realizarán los promotores comunitarios serán otorgar la oportuna atención a los servicios que brinda la alcaldía a través de la Dirección General de Servicios Urbanos como son:
- Supervisión por calle para el mantenimiento preventivo o correctivo del alumbrado público en vialidades secundarias, espacios públicos comunes, con la finalidad de proporcionar la información necesaria al área técnica encargada de su reparación y así poder brindar espacios adecuadamente iluminados y seguros para las actividades vespertinas y nocturnas de la ciudadanía en la Alcaldía de Tlalpan.

- Atención por calle a los trabajos de mantenimiento y conservación de las áreas verdes urbanas; poda y retiro de árboles secos o en condiciones de riesgo; desmalezamiento y poda de áreas ajardinadas, así como el desarrollo de nuevas áreas verdes.
- Atención por calle a los trabajos de mejoramiento mayor de la imagen urbana que incluyen acciones como: mantenimiento de fuentes, monumentos y plazas públicas; el mobiliario urbano, retiro de colgijes, grafiti, mantenimiento de puentes peatonales, pintura de mensajes e imágenes institucionales.
- Atención por calle de los servicios de limpia, barrido y papeleo y retiro de desechos sólidos y cascajo.

9. Padrón de beneficiarios:

El 13 de marzo de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico: <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/documentos/padrones/padrones-de-beneficiarios-programas-sociales-tlalpan-2019.pdf>, sitio que corresponde al portal de la Alcaldía de Tlalpan; en el que se pueden consultar y descargar los padrones de beneficiarios de los programas sociales, correspondientes al ejercicio fiscal 2019.

Asimismo, se encuentra disponible en el Portal del Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO). http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/alcaldias/tlalpan/tlalpan_padronesdebeneficiario_s_programassociales2019.pdf

b) Información presupuestal

Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2018 y 2019

El presupuesto aprobado, para el programa social en el ejercicio en 2019, fue de \$3,105,000.00.

Presupuesto Aprobado (A) y Ejercido (E) del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto				
Ejercicio Fiscal	2018		2019	
Capítulo de Gasto	A	E	A	E
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	\$ 3,000,000.00	\$ 2,971,299.86*	\$ 3,105,000.00	\$ 3,100,652.10**
Total	\$ 3,000,000.00	\$ 2,971,299.86*	\$ 3,105,000.00	\$ 3,100,652.10**

*Del presupuesto programado no se ejercieron \$28,700.00.

** La diferencia del monto del presupuesto ejercido es debido a que no se ejerció una ministración por la cantidad de \$4,342.65 a un facilitador.

Ejercicio del presupuesto por componente durante el año fiscal 2019

El programa social, destinó el recurso asignado para brindar apoyo económico a 65 facilitadores de servicio que realizaron actividades de mejoramiento del entorno urbano, en beneficio de 115,518 habitantes, que residen en colonias de muy bajo Índice de Desarrollo Social. Los apoyos económicos, se ejercieron de acuerdo al siguiente desglose:

Desglose del ejercicio del presupuesto durante 2018				
Componente	Denominación	Número de facilitadores beneficiados	Monto del apoyo otorgado a cada facilitador	Monto total de apoyos otorgados a facilitadores
Apoyo económico a facilitadores	Coordinador de brigada	2	\$106,299.93	\$ 212,599.86
	Brigadista	12	\$ 46,200.00	\$ 554,400.00
	Brigadista	58	\$ 38,500.00	\$2,233,000.00
Total		72		\$2,999,999.86

Desglose del ejercicio del presupuesto durante 2019					
Componente	Denominación	Número de facilitadores beneficiados	Número de ministraciones	Monto del apoyo otorgado a cada facilitador	Monto total de apoyos otorgados a facilitadores
Apoyo económico a facilitadores	Promotor comunitario	65	11	\$47,769.15	\$3,104,994.75
Total		65			\$3,104,994.75

De 2018 a 2019, se incrementó el presupuesto por la cantidad de \$105,000.00. En ambos ejercicios fiscales, no se realizaron modificaciones al presupuesto aprobado para la operación del programa social; con el presupuesto aprobado se lograron alcanzar las metas fijadas.

c) Resultados

Indicadores

Elementos	Indicador de Fin	
	2018	2019
Nombre del indicador	Porcentaje de demandas ciudadanas de servicios urbanos	Porcentaje de demanda ciudadana de servicios urbanos
Descripción	Contribuir a mejorar la imagen urbana de Tlalpan en beneficio de sus habitantes mediante el mejoramiento y atención de servicios urbanos	Contribuir a mejorar la imagen urbana en Tlalpan en beneficio de sus habitantes mediante el mejoramiento y atención de servicios urbanos
Método de cálculo	Número de servicios solicitados/ número de servicios atendidos*100	Número de servicios solicitados / Número de servicios atendidos * 100
Frecuencia de Medición	Trimestral	Sin datos
Sentido del indicador	Creciente	Sin datos
Línea Base	894	Sin datos
Año de Línea Base	2018	Sin datos
Resultados	100%	100%

Indicador de Propósito		
Elementos	2018	2019
Nombre del indicador	Porcentaje de colonias con servicios urbanos realizados a través del programa social mediante el Equipo Operativo	Porcentaje de colonias con servicios urbanos realizados a través del programa social mediante el equipo operativo
Descripción	Solicitudes de servicios urbanos atendidas por el programa social	Solicitudes de servicios urbanos atendidas por el programa social
Método de cálculo	Número de colonias atendidas a través del programa social/ Numero de colonias de la Delegación*100	Número de colonias atendidas a través del programa social/Número de colonias de la Alcaldía *100
Frecuencia de Medición	Trimestre	Sin datos
Sentido del indicador	Creciente	Sin datos
Línea Base	141	Sin datos
Año de Línea Base	2018	Sin datos
Resultados	100%	100%

Metas físicas

Bienes y/o servicios

Se describe el número de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación y se realiza un comparativo frente a lo ejecutado durante la implementación del programa.

Bienes y/o servicios del programa social				
Descripción	2018		2019	
	Cantidad de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación	Cantidad de bienes y/o servicios otorgados durante la implementación del programa	Cantidad de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación	Cantidad de bienes y/o servicios otorgados durante la implementación del programa
Conformación de un equipo de promotores para la operación del programa social. Se otorgaron 65 apoyos económicos.	72	72	65	65
Actividades de mejoramiento a la imagen urbana realizadas por los promotores, en beneficio de vecinos de colonias, pueblos y barrios de la Alcaldía de Tlalpan.	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos

Evolución de la cobertura

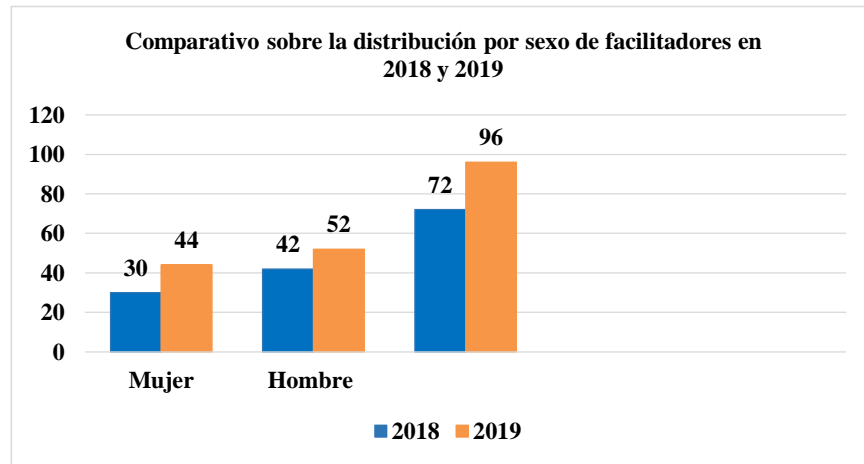
Tipo de población beneficiada	2018		2019	
	Total de población beneficiada programada	Total de población beneficiada atendida	Total de población beneficiada programada	Total de población beneficiada atendida
Facilitadores	72	72	65	96*
Usuarios	384,092	319,830	115,518	115,518
Total	384,164	319,902	115,583	115,614

*La información reportada, es consolidada, es decir, incluye el total de facilitadores que recibieron por lo menos una ministración del apoyo económico durante el periodo de la operación del programa, lo anterior derivado de las altas y bajas previstas en las reglas de operación correspondientes.

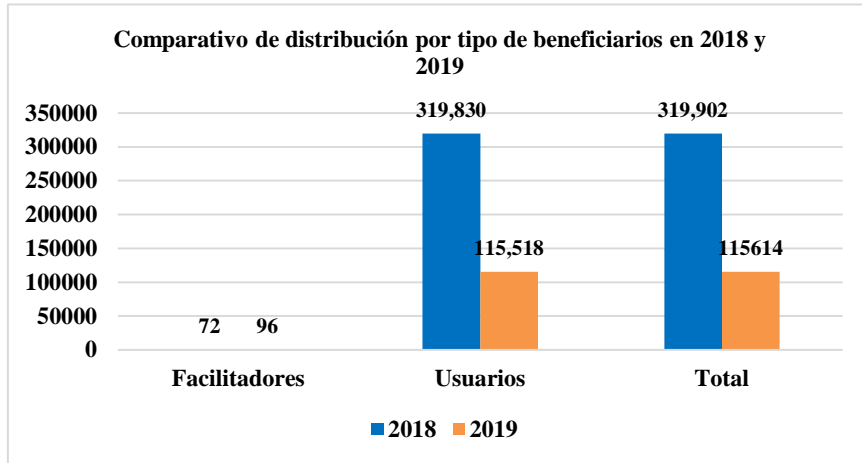
Análisis de cobertura

Con base en el padrón de beneficiarios, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se presenta la siguiente información de manera gráfica:

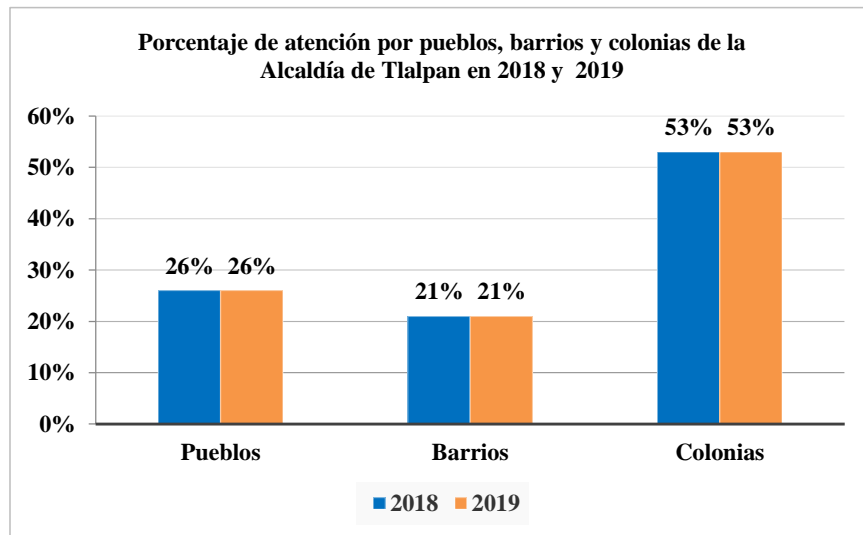
a) Distribución por sexo



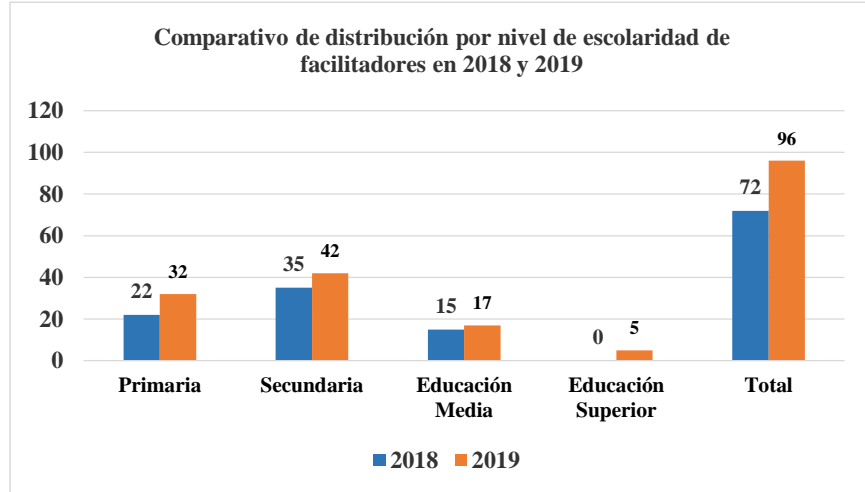
b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores y usuarios)



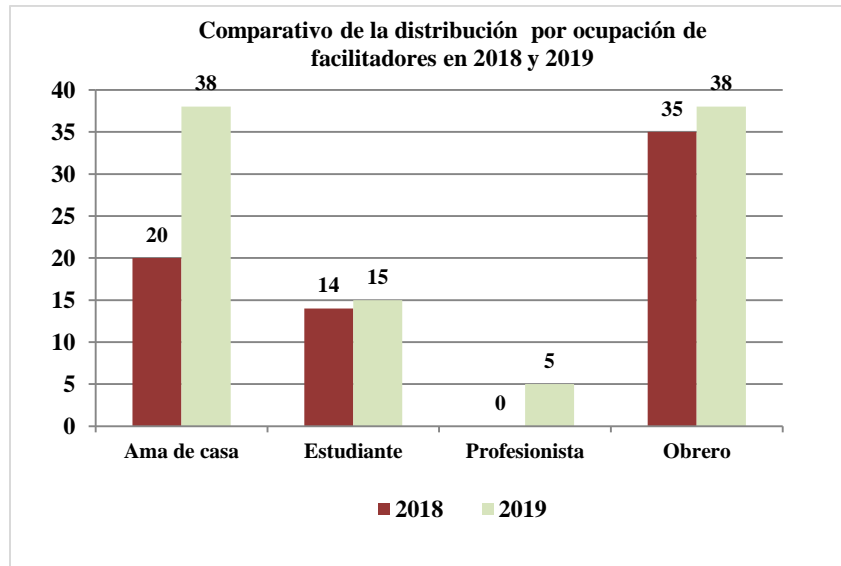
c) Distribución territorial por pueblo, barrio y colonia



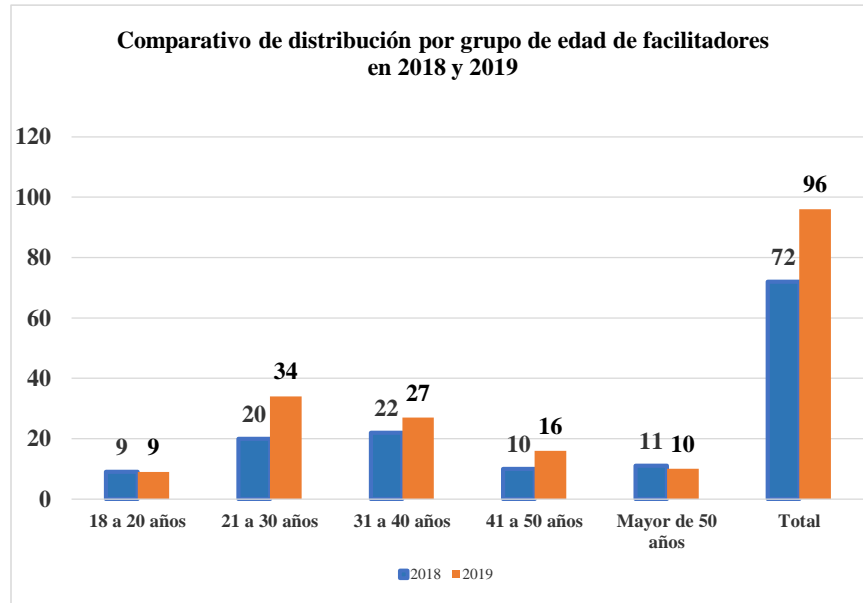
d) Distribución por nivel de escolaridad de los facilitadores



e) Distribución por ocupación



f) Distribución por grupos de edad



IV. Módulo autodiagnóstico

a) Matriz de Diagnóstico Interno

Con el propósito de integrar la Matriz de Diagnóstico Interno, se llevaron a cabo videoconferencias con las áreas responsables de la ejecución del programa social buscando generar un proceso de reflexión interno previsto para realizar un análisis, que permitió reconocer las fortalezas, aprendizajes, obstáculos, brechas y áreas de oportunidad; y de esta forma identificar las alternativas y propuestas de mejora, que van desde el diseño y operación del programa, hasta el establecimiento de metas y la construcción de indicadores, a fin de contribuir a su correcta implementación del programa.

De los trabajos realizados, se identificaron los siguientes hallazgos por categoría:

Matriz de diagnóstico interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	1.1. La mejora de la imagen urbana en zonas con muy bajo Índice de Desarrollo Social con la participación de la comunidad fortalece la cultura del cuidado al entorno urbano y los vínculos con la ciudadanía; sin embargo, el resto de las colonias de la demarcación no son consideradas.	1.1.1 Se observa que se requiere ampliar el programa a colonias de medio Índice de Desarrollo Social, lo que permitiría una mayor cobertura y la mejora integral de la imagen urbana de la Alcaldía 1.1.2 Se observa que si el programa contara con una ampliación de presupuesto, se podría atender todas las colonias de la alcaldía, lo que permitiría una mayor cobertura y participación de la comunidad.
2. Obstáculos y brechas	2.1 Los requisitos y la documentación para los promotores del programa social no están alineados (a cada requisito, corresponde un documento). 2.2 Los promotores comunitarios no cuentan con la capacitación para concientizar a la comunidad para que participen en la mejora del entorno humano. 2.3 Los objetivos y las metas físicas no están debidamente planteadas en las reglas de operación.	2.1.1 Se recomienda identificar los requisitos y documentos necesarios para participar en este programa social y plantearlos de manera clara y organizada en las reglas de operación. 2.2.1. Se observa que es necesario capacitar al equipo operativo en materia de participación comunitaria, permitirá que las funciones asignadas a los promotores, se desarrollen de una manera eficaz y eficiente. 2.3.1 Se recomienda definir los objetivos de forma clara; así como, establecer metas cuantificables y relacionadas con el objetivo a cumplir.
3. Áreas de oportunidad	3.1 Se identifica que el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, tiene poca congruencia con los criterios de aplicación de la Metodología del Marco Lógico.	3.1.1. Se recomienda que las áreas responsables del diseño y operación del programa, identifiquen con base en la Metodología del Marco Lógico, los aspectos a mejorar en la Matriz de Indicadores para Resultados. 3.1.2 Se observa que el área que diseñan y opera el programa social, requiere capacitación en torno a la Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados, a fin de que identifiquen los aspectos a mejorar en las matrices.

	3.2 El seguimiento de las actividades que se realizan en el programa es limitado.	3.2.1 Se recomienda la implementación de una matriz de seguimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.
4. Satisfacción de beneficiarios	4.1 Los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los beneficiarios del programa, recomendaron la continuidad del mismo; sin embargo, no se obtuvo información relativa a la percepción que tuvo el encuestado, del cumplimiento de objetivos y metas del programa; así como, de otros aspectos como calidad del beneficio y de la gestión.	4.1.1 Se recomienda rediseñar la encuesta de Satisfacción, a fin de elaborar los reactivos que permitan conocer la percepción de los beneficiarios, respecto si se encuentran satisfechos con los bienes y/o servicios otorgados, así como, identificar si se entienden o atienden sus necesidades de manera oportuna y eficiente.

b) Análisis de resultados

Una vez que se llevó a cabo el análisis, de los indicadores más relevantes contenidos en las reglas de operación y la matriz de indicadores de resultados, así como, el proceso de autorreflexión realizado por las áreas involucradas en la operación del programa, se obtuvo información útil para contribuir a la mejora y fortalecimiento del mismo.

Los resultados arrojados al practicar esta evaluación interna muestran que se cumplieron las metas establecidas en las reglas de operación, con respecto a la mejora de la imagen urbana y el fortalecimiento de la participación comunitaria en el cuidado del entorno urbano.

Las recomendaciones y observaciones identificadas, son de gran utilidad para corregir y optimizar los procesos de gestión operativa, con el fin de contribuir al fortalecimiento del programa; asimismo, se considera mejorar el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, la cual deberá apearse a los criterios establecidos en la Metodología del Marco Lógico y alinearse a los objetivos y metas establecidas.

V. Fortalecimiento del programa

a) Recomendaciones

Con base en la Matriz de Diagnóstico Interno, se enlistan las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones	Periodo estimado de atención	Medios de verificación	Área responsable de seguimiento y cumplimiento
1.- Modificar los requisitos y documentos necesarios que deberán cumplir y presentar las personas interesadas en participar en la operación del programa, con el fin de mejorar el proceso de selección de promotores comunitarios.	Ejercicio 2021	Reglas de operación del programa social	Dirección General de Servicios Urbanos
2.- Definir los objetivos de forma clara; así como, establecer metas cuantificables relacionadas con el objetivo a cumplir.	Ejercicio 2021	Reglas de operación del programa social	Dirección General de Servicios Urbanos
3.- Identificar los aspectos a mejorar en la Matriz de Indicadores para Resultados, en apego a la Metodología del Marco Lógico.	Ejercicio 2021	Matriz de Indicadores para Resultados	Dirección General de Servicios Urbanos
4.- Implementar una matriz de seguimiento del cumplimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.	Ejercicio 2020	Matriz de Seguimiento del Cumplimiento de las actividades del programa social	Dirección General de Planeación del Desarrollo
5.- Rediseñar la Encuesta de Satisfacción, a fin de elaborar los reactivos que permitan conocer la percepción de los beneficiarios, respecto si se encuentran satisfechos con los bienes y/o servicios otorgados, así como, identificar si se entienden o atienden sus necesidades de manera oportuna y eficiente.	Ejercicio 2020	Encuesta de satisfacción del programa social	Dirección General de Servicios Urbanos

b) Observaciones

Con base en la Matriz de Diagnóstico Interno, se enlistan las siguientes observaciones:

- 1.- Ampliar el programa a colonias de medio Índice de Desarrollo Social, lo que permitiría una mayor cobertura y la mejora integral de la imagen urbana de la Alcaldía de Tlalpan.
- 2.- Que si el programa contara con una ampliación de presupuesto, se podría atender todas las colonias de la alcaldía, lo que permitiría una mayor cobertura y participación de la comunidad.
- 3.- Capacitar al equipo operativo en materia de participación comunitaria, permitirá que las funciones asignadas a los promotores, se desarrollen de una manera eficaz y eficiente.
- 4.- Las áreas que diseñan y operan el programa social, requieren de capacitación en temas de Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados.