



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2023 del Programa Social**  
***Tlalpan Es Tu Hogar***

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 19
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias 20
6. Hallazgos y sugerencias de mejora. 31

## 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 *Tlalpan es Tu Hogar*, correspondiente al ejercicio 2022.

El presente informe consta de tres 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.
- **Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias y Usuarías del programa social**. Que presenta los resultados de la satisfacción de personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, beneficiadas durante 2022.

A partir del establecimiento de los Lineamientos de 2023, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción. Con esto se busca generar capacidades e instrumentos que amplíen significativamente el alcance de las evaluaciones interna y aplicar estrategias de mejora en los programas sociales. Al respecto, dado que el programa *Tlalpan es tu hogar* es de reciente creación, la información utilizada para la evaluación contempla información solamente de 2022.

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos a los que se tuvo acceso y a la información proporcionada por la unidad responsable del programa social, 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 Tlalpan es tu hogar, 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.

3

### 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 *Tlalpan es tu hogar*.

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Tlalpan es tu hogar*.

**3.1.2. Unidades responsables:** Dirección General de Desarrollo Social; Seguimiento, verificación, supervisión y control de la operación: Dirección de Atención a Grupos Prioritarios; Operación directa: Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Infancia.

**3.1.3. Año de Inicio del programa.** 2022.

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

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** en 2013 se inició la atención y servicio de defensoría de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes de Tlalpan, atención que se suspendió en el año 2015. En cuanto a los apoyos económicos en el año 2011 se implementó el programa social “Becas para Niños Estudiantes de Escuelas Primarias”. En el año 2014 el programa “Apoyos Alimenticios y Económicos a Estudiantes de Escuelas Primarias, Sonriendo Al Futuro” entregó apoyos alimenticios y económicos, a 1000 beneficiarios las niñas y niños inscritos en las escuelas de nivel primaria, haciéndolos llegar a las niñas y niños inscritos en las escuelas de nivel primaria que presentaron mayor riesgo de vulnerabilidad social y económica. Para 2015, el programa “Distribución de apoyos alimenticios y económicos a estudiantes de escuelas primarias públicas, Sonriendo al Futuro”, se incrementa la cifra del apoyo económico bimestral a 900 pesos, siendo solo apoyos económicos, con un padrón de 1,000 beneficiarios. Con fecha 7 de julio de 2015 se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, las modificaciones al programa, denominándolo “Distribución de Apoyos Económicos a Niñas y Niños estudiantes de escuelas primarias públicas en Tlalpan”. Para 2016, como se estableció en la modificación a las Reglas de Operación, publicada el 7 de julio de 2016, el programa de “Entrega de Estímulos Económicos a Niñas y Niños en condición de Vulnerabilidad Social y Económica”, atendió a 896 beneficiarios, acorde a la disponibilidad presupuestal, y habida cuenta de la necesidad de apoyar la economía familiar para reducir la vulnerabilidad social y económica de la población beneficiada. Para el año 2019 se implementó el programa social con el nombre “Defensoría de los derechos y apoyos económicos a niñas y niños de Tlalpan, el cual se atendió a 1,000 estudiantes de primaria de escuelas primarias públicas de Tlalpan de entre 6 y 12 años de edad,

que habiten preferentemente en zonas de medio, bajo y muy bajo nivel de desarrollo social. El programa tuvo como objetivo apoyar la economía familiar y la permanencia en la educación de la población infantil. Para el año 2020 y 2021 se integró en el programa social la asesoría psicológica y talleres para prevenir la violencia, y se canalizó a las instancias competentes a niñas y niños que presentaron algún tipo de problema. Cabe destacar que para el último ejercicio fiscal (2021) se duplicó la meta a 2,000 beneficiarios debido a que la bolsa presupuestal lo permitió.

### 3.1.6. Objetivos:

**Objetivo General.** Contribuir al ejercicio pleno de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en condición de orfandad de la Alcaldía Tlalpan; brindando el acompañamiento psicológico, jurídico, económico y social, mediante entrega de apoyos económicos y prestación de servicios a 495 beneficiarios, que permita fomentar una vida libre de violencia, un adecuado desarrollo emocional y una crianza positiva.

#### **Objetivos Específicos.**

1. Otorgar apoyos económicos mensuales a niñas, niños y adolescentes por medio de sus cuidadores o tutores que permitan contribuir a su desarrollo humano.
2. Brindar la asesoría necesaria que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes en situación de orfandad.
3. Fomentar un adecuado desarrollo emocional a niñas, niños y adolescentes mediante el acompañamiento psicológico de las personas beneficiarias.
4. Promover el ejercicio de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad mediante talleres, actividades y acciones didácticas que el presente programa social realice.
5. Realizar un padrón interno que permita identificar las causales de orfandad en la población infante y adolescente de la Alcaldía Tlalpan y así contribuir en diagnósticos que contribuyan a acciones sociales futuras.

**3.1.7. Descripción de las estrategias.** Estrategia general. Garantizar el ejercicio pleno de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en condición de orfandad de la Alcaldía Tlalpan; brindando el acompañamiento psicológico, jurídico, económico y social que permita fomentar una vida libre de violencia, un adecuado desarrollo emocional y una crianza positiva.

Las estrategias están ligadas a los objetivos y ejes de acción del programa los cuales se describen a continuación:

1. Otorgar apoyos económicos mensuales a niñas, niños y adolescentes por medio de sus cuidadores o tutores que permitan contribuir a su desarrollo humano.
2. Brindar la asesoría necesaria que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes en situación de orfandad.
3. Fomentar un adecuado desarrollo emocional a niñas, niños y adolescentes mediante el acompañamiento psicológico de las personas beneficiarias.
4. Promover el ejercicio de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad mediante talleres, actividades y acciones didácticas que el presente programa social realice.
5. Identificar las causales de orfandad en la población infante y adolescente de la Alcaldía Tlalpan y así contribuir en diagnósticos que contribuyan a acciones sociales futuras.

Dichos objetivos prevén las siguientes acciones:

Etapa 1. Difusión y promoción:

- a) Publicar la convocatoria en medios de difusión oficial, para que niñas, niños y adolescentes entre 0 y 14 años 11 meses de edad, en condición de orfandad, habitantes de la Alcaldía Tlalpan, por medio de sus tutores o cuidadores puedan acceder a los beneficios del programa social.
- b) Por medio de la misma convocatoria se integrará el grupo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios que formarán parte de los beneficiarios del programa social.

Etapa 2. Preparatoria o propedéutica:

- a) Una vez seleccionados, se conformará el equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicio para desarrollar actividades que contribuyan al sano desarrollo emocional, promoción de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad, prevención del maltrato infantil y a una crianza positiva.
- b) Inducción y capacitación al equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, a efecto de diseñar la forma de trabajo y la metodología por medio de las cuales se implementarán talleres a las personas beneficiarias y a sus tutores o cuidadores.

Etapa 3. Operación del programa:

- a) Una vez seleccionadas a las niñas, niños y adolescentes de 0 a 14 años 11 meses de edad

- en condición de orfandad, habitantes preferentemente de alguna de las colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social, se entregarán los apoyos económicos, por medio de sus tutores o cuidadores, en 10 ministraciones durante el ejercicio fiscal 2022.
- b) Se implementarán talleres digitales o presenciales dirigidos a las niñas, niños y adolescentes de la Alkalía Tlalpan, para la promoción de los derechos de las infancias y adolescencias, la prevención del maltrato infantil, una vida libre de violencia y un sano desarrollo emocional.
  - c) Desarrollar talleres digitales o presenciales dirigidos a los tutores o cuidadores de los niños, niñas y adolescentes beneficiarias en condición de orfandad de la Alkalía Tlalpan, para la promoción de una cultura de la crianza positiva, una vida libre de violencia y un sano desarrollo emocional.
  - d) Brindar acompañamientos psicológicos, pedagógicos y jurídicos a niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad de la Alkalía Tlalpan, así como a sus tutores o cuidadores a efecto de propiciar el pleno desarrollo emocional de las infancias y sus familias.
  - e) Realizar un diagnóstico participativo sobre violencia ejercida a niñas, niños y adolescentes de la alcaldía Tlalpan, que permita mapear e identificar las particularidades, factores y causales de esta problemática.

### **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/Tlalpan-es-tu-hogar-Version-Pu%CC%81blica.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:** 268032S12815O22044191177

**3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido en el ejercicio 2022 por capítulo de gasto:**

El presupuesto aprobado y ejercido para el periodo 2022 desglosado por capítulo de gasto, se presenta a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.



### Presupuesto aprobado y ejercido en el ejercicio 2022 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2022	
	Aprobado	Ejercido
1000		
2000		
3000		
4000	3,000,000.00	897,475.00
<b>Total en pesos</b>	<b>3,000,000.00</b>	<b>897,475.00</b>
<b>Total en porcentaje</b>		<b>29.92%</b>

#### 3.2.3. Descripción detallada del presupuesto del ejercicio

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, si fuese el caso. La información se presenta por el ejercicio 2022.

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

#### Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Personas Beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual *
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	Sin variación	Sin variación
	<b>Total</b>					<b>897,475.00</b>		

### 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.

**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:** 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 Geográfica (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	No aplica

### 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 niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa

**Descripción:** Niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad reciben apoyos económicos, talleres lúdicos, atención psicológica y apoyo jurídico.

**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

**Frecuencia de Medición:** Anual

**Sentido del indicador:** Ascendente

**Línea Base:** 43.57%

Año de Línea Base: 2022.

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	43.57%	No aplica

### 3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa durante 2022. 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	Programado	Ejecutado
<b>Bienes y Servicios</b>	<p>a) Entregar 495 apoyos económicos, por medio de tutores o cuidadores a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 14 años 11 meses de edad en condición de orfandad, 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.</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) Por medio de actividades lúdicas, diseñar una metodología para la prevención y detección del maltrato infantil, una vida libre de violencia, promoción de los derechos humanos, crianza positiva, desarrollo humano y social.</p> <p>f) Implementación de 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 y un sano desarrollo emocional.</p> <p>g) Implementación de 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>h) Realizar un diagnóstico participativo que permita detectar los tipos de violencia ejercida a niñas, niños y adolescentes de la Alcaldía Tlalpan, para mapear e identificar las particularidades, factores y causales de esta problemática.</p>	<p>a) Se entregaron 95 apoyos económicos, por medio de tutores o cuidadores a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 14 años 11 meses de edad en condición de orfandad, que residan preferentemente en alguna de las colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social.</p> <p>b) Se seleccionaron a 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.</p> <p>c) Se brindaron a 20 personas un acompañamiento jurídico con temas legales en general.</p> <p>d) Se brindaron a 59 personas un acompañamiento psicológico tanto a niñas, niños y adolescentes como tutores y cuidadores del programa social.</p> <p>e) Se realizaron 5 actividades lúdicas que promovieron sus derechos humanos para el fortalecimiento de su desarrollo humano y social en conjunto con el INE, CNDH, SNDIF y World Vision.</p> <p>f) Se atendieron a los 95 NNA beneficiarios del programa mediante 5 talleres digitales y actividades enfocados en la promoción de sus derechos, una vida libre de violencia y un sano desarrollo emocional.</p> <p>g) Se implementaron 5 talleres digitales dirigidos a los tutores o cuidadores de los NNA del programa en temas de crianza positiva, guarda y custodia y una vida libre de violencia.</p> <p>h) Se realizó un diagnóstico en conjunto con World Vision para detectar los tipos de violencia existentes en los NNA de la Alcaldía Tlalpan.</p>

### 3.4.2. Montos entregados

#### Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2022

Denominación	N° personas	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Personas beneficiarias	95	10	500.00	5,000.00	2,475,000.00	82.50%
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	5	11	9,545.00	104,995.00	524,975.00	17.50%
	<b>500</b>				<b>2,999,975.00</b>	<b>100%</b>

#### 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	2022
	P Objetivo
Que sufre el problema público o necesidad	495
Registrada en el Padrón	105
<b>Evolución</b>	<b>Por debajo de la expectativa</b>

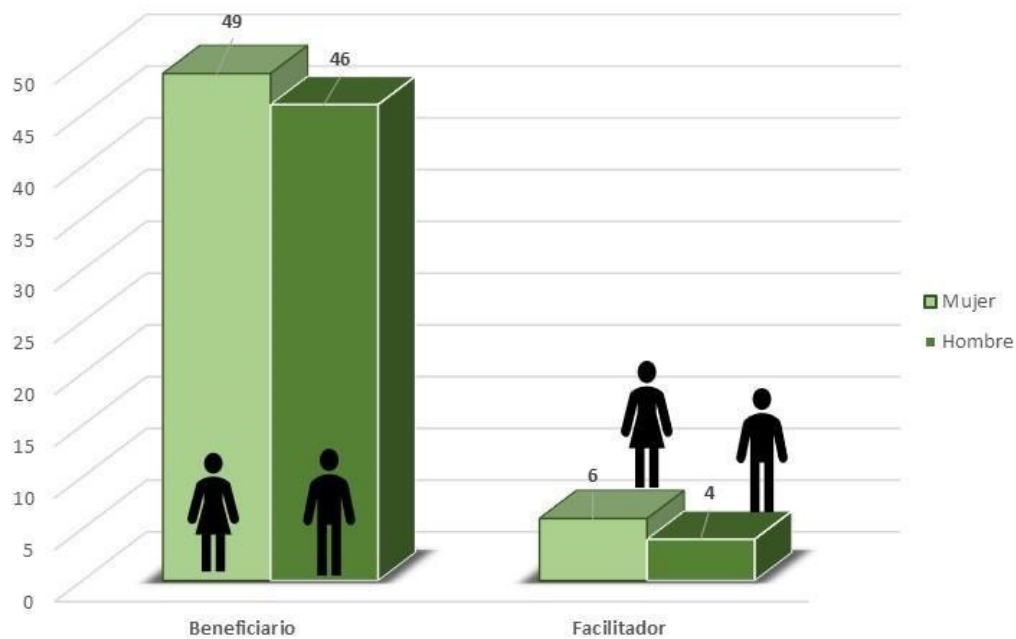
\* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.

### 3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

Con base en el padrón de beneficiarios 2022 o en algún otro registro administrativo, calcular los siguientes elementos en torno a las personas beneficiarias y usuarias del programa, y presentar la información de manera gráfica:

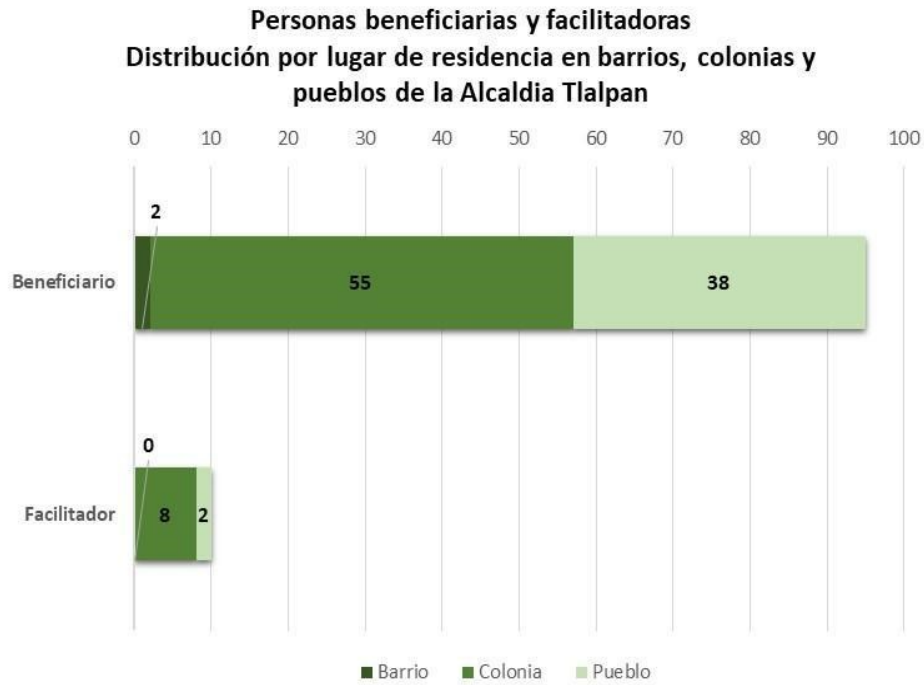
- Distribución por sexo.
- Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).

**Personas beneficiarias y facilitadoras**  
**Distribución por tipo de persona y por sexo**

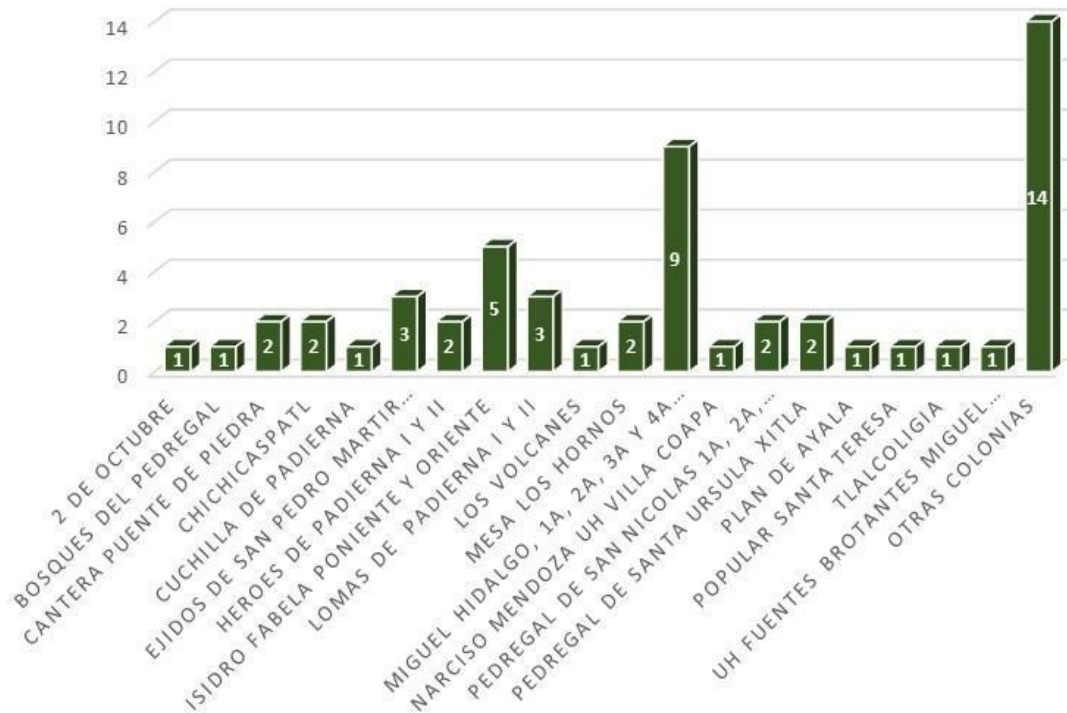


Sexo	Beneficiario	Facilitador	Total
Mujer	49	6	55
Hombre	46	4	50
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>10</b>	<b>105</b>

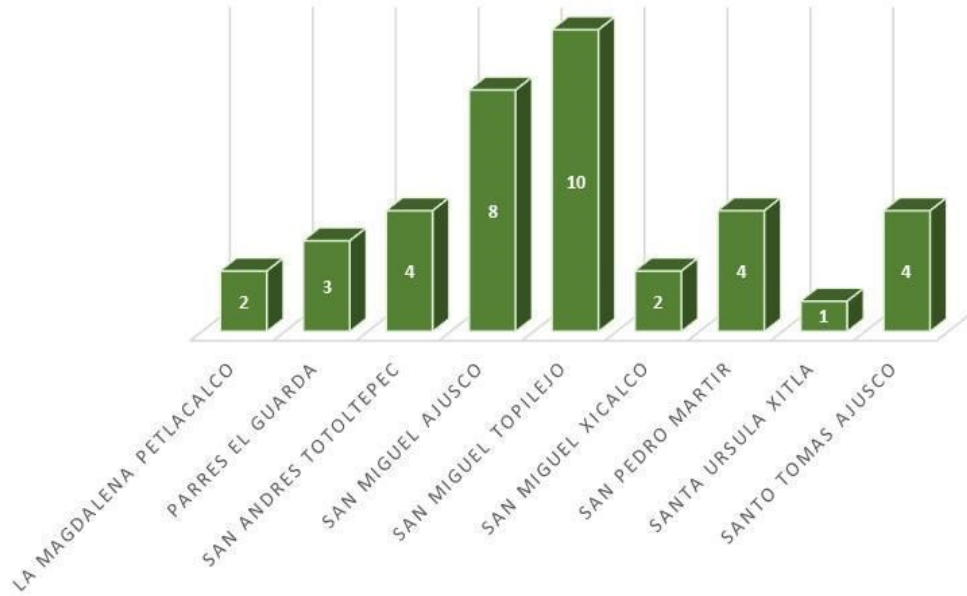
c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



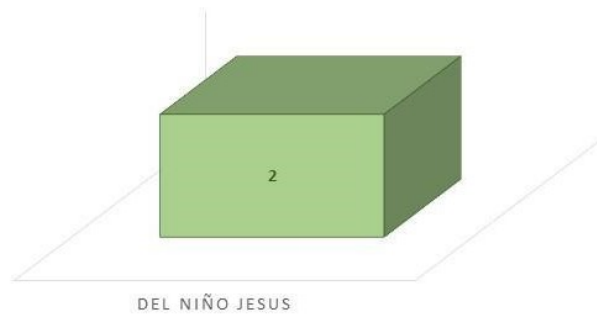
**Personas beneficiarias**  
**Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan**



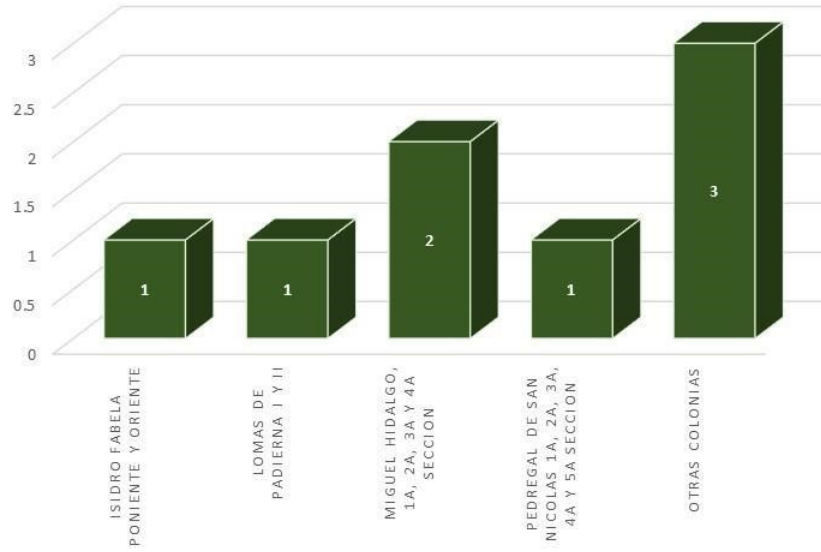
**Personas beneficiarias**  
**Distribución por lugar de residencia pueblos**  
**de la Alcaldía Tlalpan**



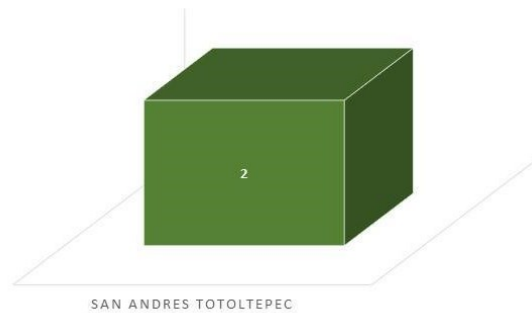
**Personas beneficiarias**  
**Distribución por lugar de residencia barrios**  
**de la Alcaldía Tlalpan**



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



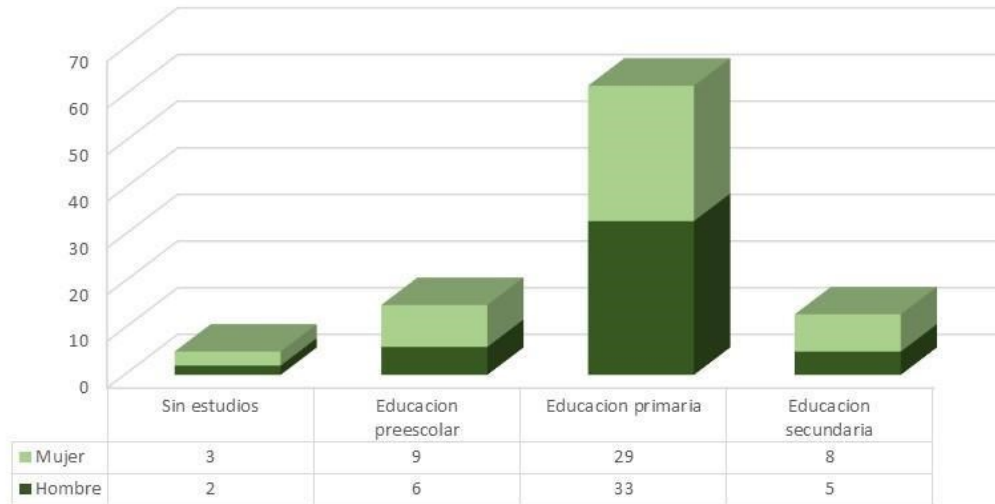
**Personas facilitadoras**  
**Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan**



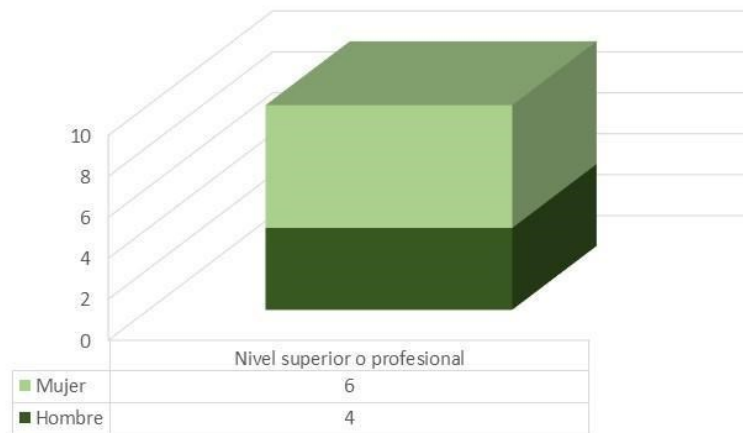


d) Distribución por nivel de escolaridad.

**Personas beneficiarias**  
**Distribución por sexo y nivel máximo de estudios**



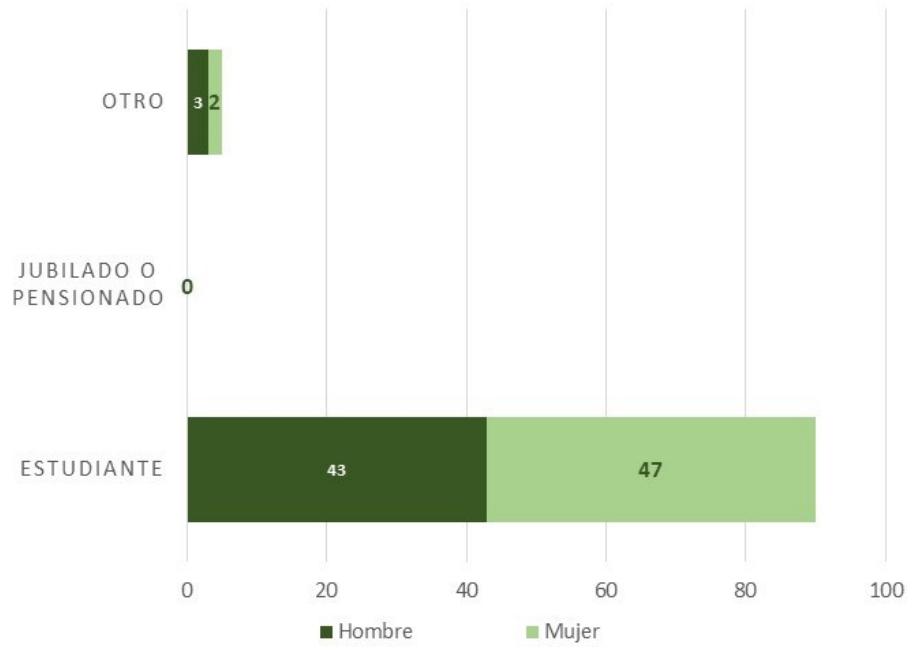
**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y nivel máximo de estudios**



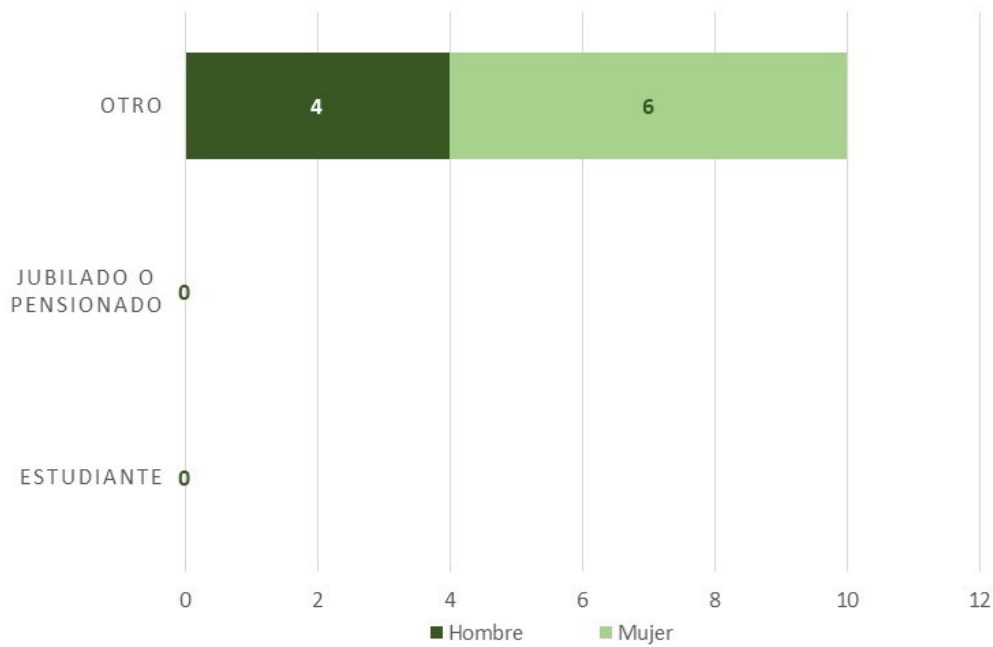
Nivel máximo de estudios	Beneficiario	Facilitador	Total
Sin estudios	5	0	5
Educación preescolar	15	0	15
Educación primaria	62	0	62
Educación secundaria	13	0	13
Nivel superior o profesional	0	10	10
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>10</b>	<b>105</b>

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

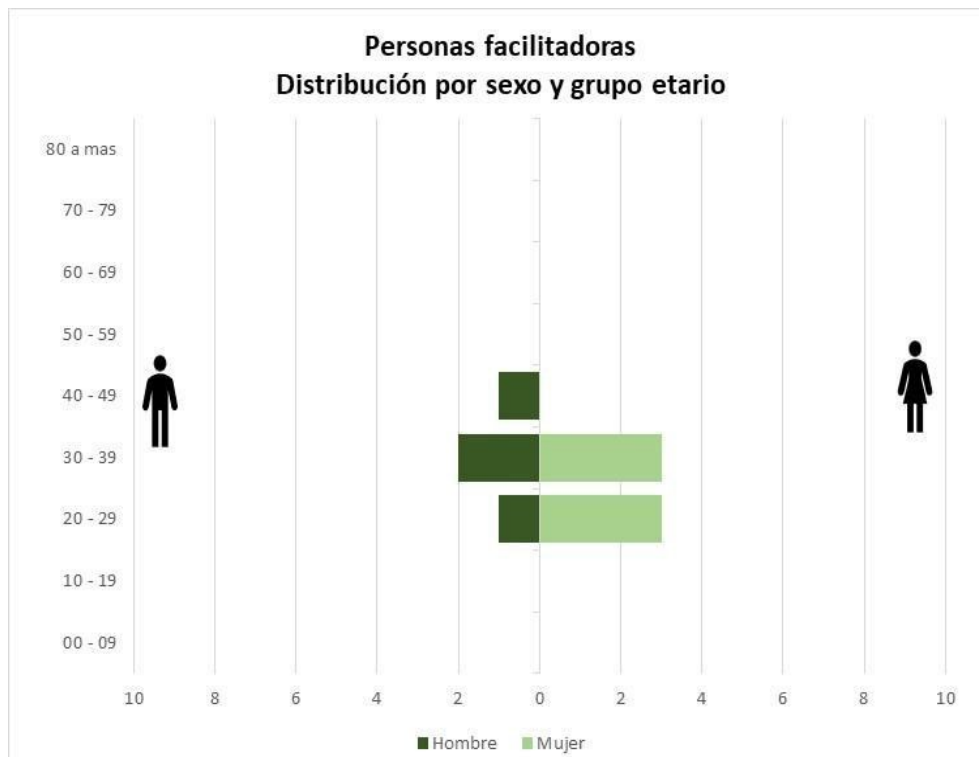
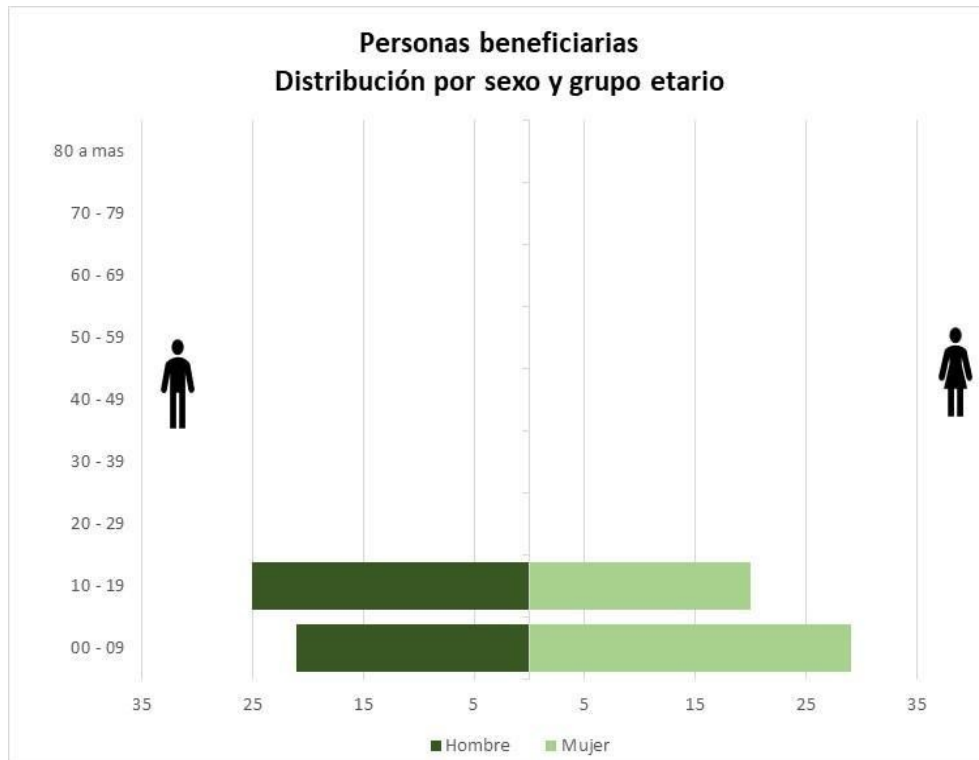
**Personas beneficiarias**  
**Distribución por sexo y tipo de ocupación**



**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y tipo de ocupación**



f) Distribución por grupos de edad.



## 4. Módulo de análisis cualitativo

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

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

### 4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ No se cuenta con cambios o ajustes, ya que 2022 es el primer año de implementación del programa social *Tlalpan es tu hogar*.

### 4.2. Producción y entrega de resultado, bienes y/o servicios

- ✓ Se identificó la necesidad de capacitación en Derechos Humanos, Crianza positiva y Técnicas de prevención del maltrato infantil.
- ✓ El apoyo para las personas beneficiarias no es suficiente para contribuir a cubrir necesidades del menor.

### 4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- ✓ Se identificó la necesidad de ampliar la cobertura del programa, cambiando los criterios para que los apoyos puedan ser entregados a todos los menores de una misma familia en la que faltan la madre, el padre o ambos y en situación de desamparo.
- ✓ Se identificó que el número de solicitantes del programa fue menor a la meta esperada.

### 4.4. Resultados

- ✓ Se identificó la necesidad de apoyar a las personas responsables de crianza para que realicen el trámite para la obtención de tutela legal de forma gratuita.

## 5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022.

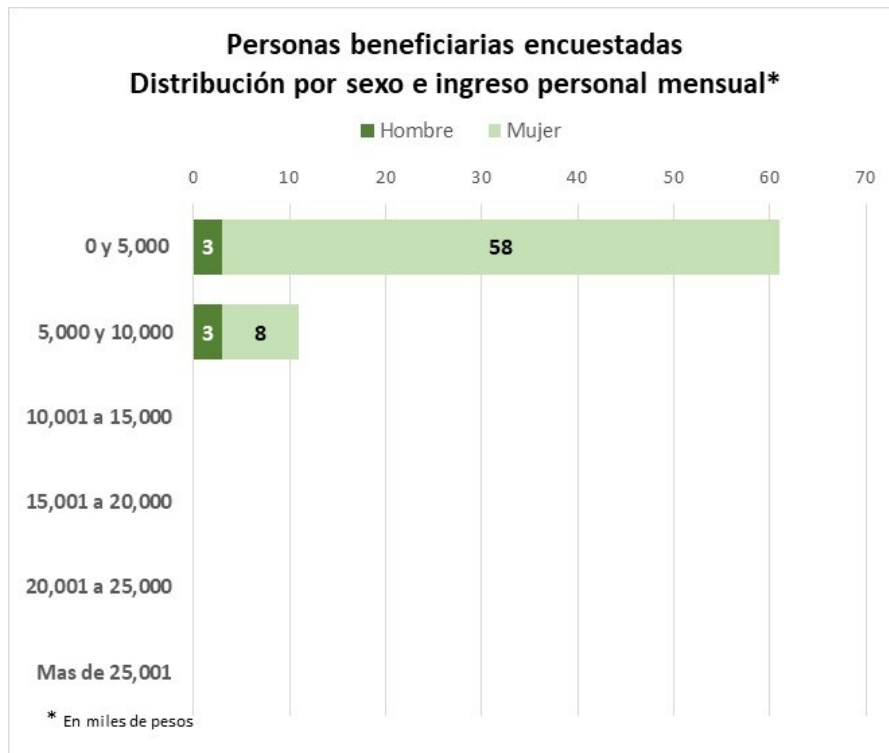
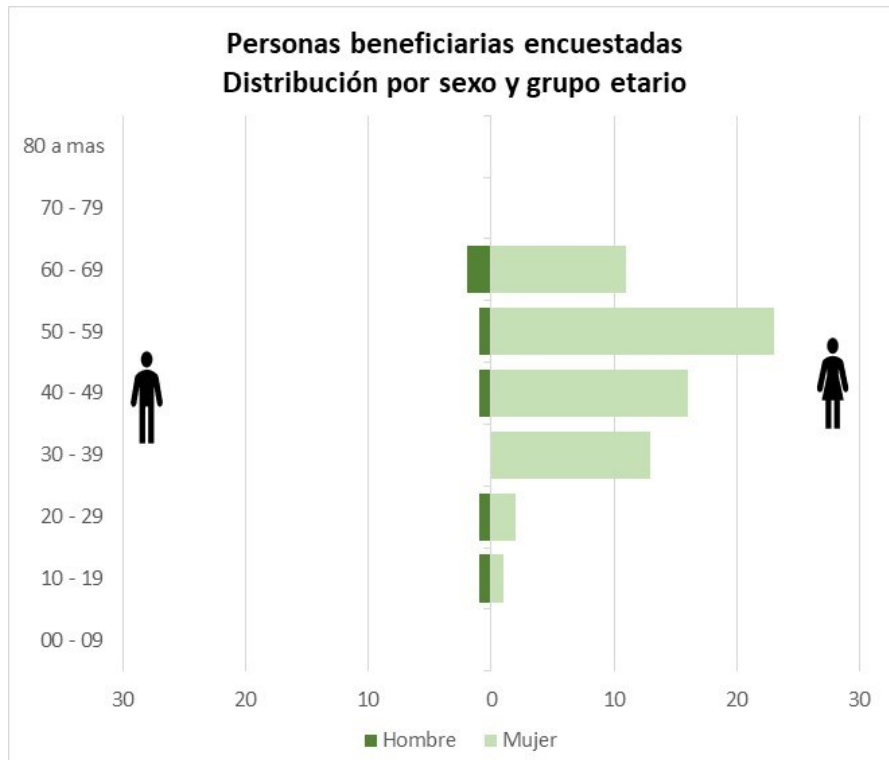
### Sección introductoria.

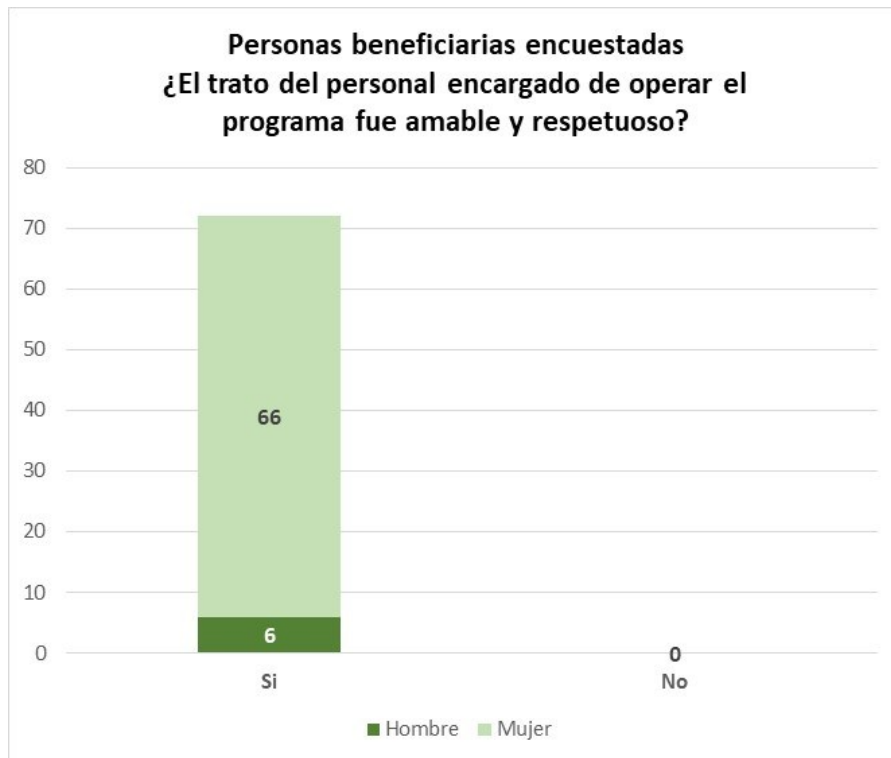
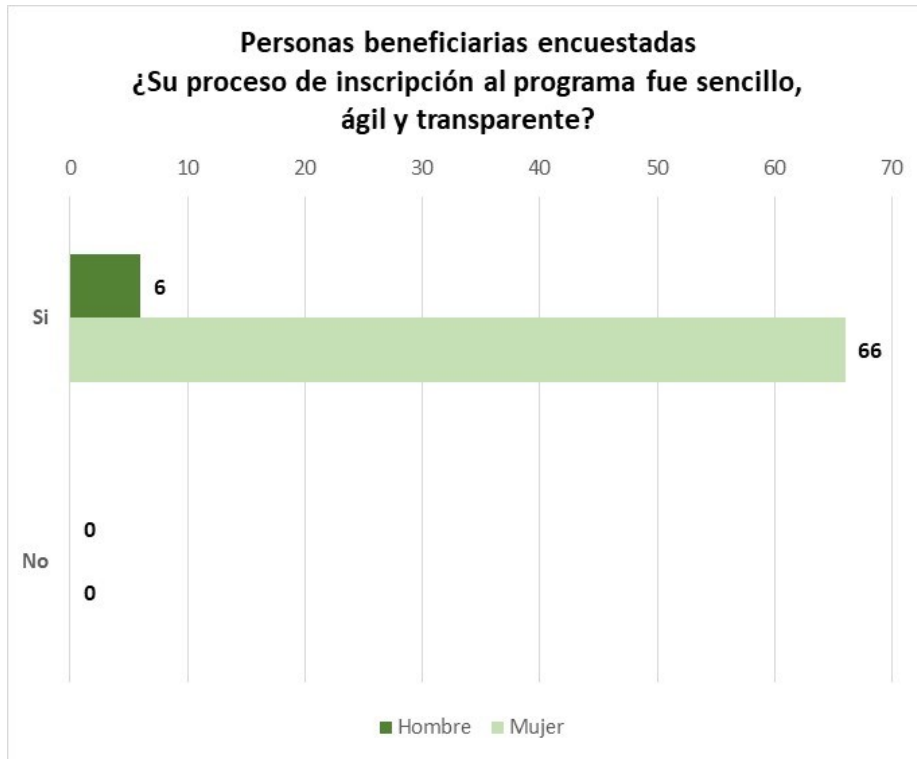
Nombre del programa social: **Tlalpan es tu hogar**

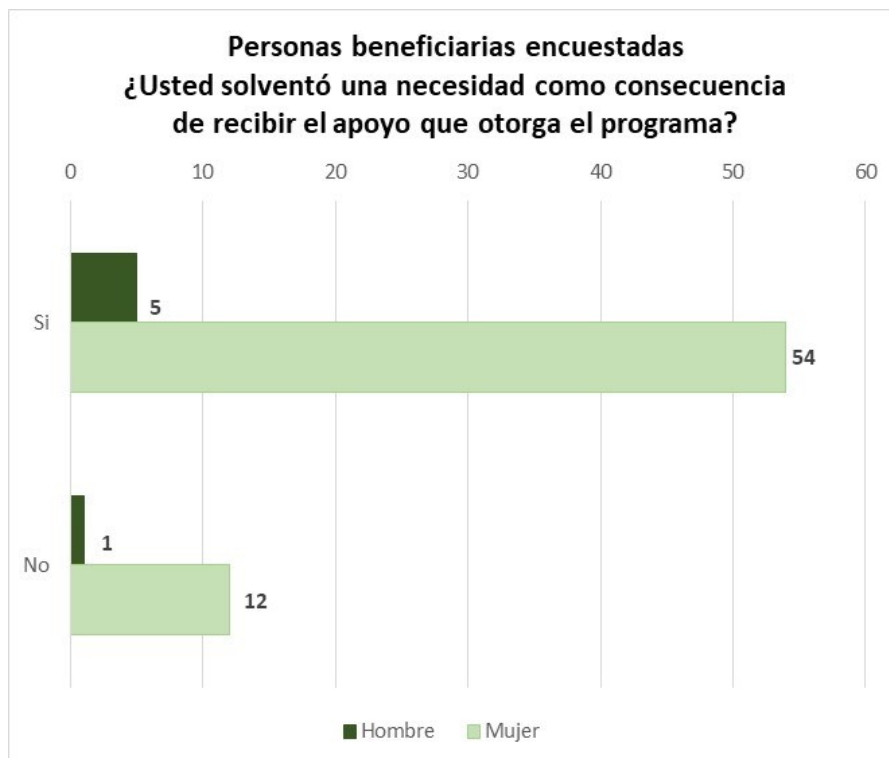
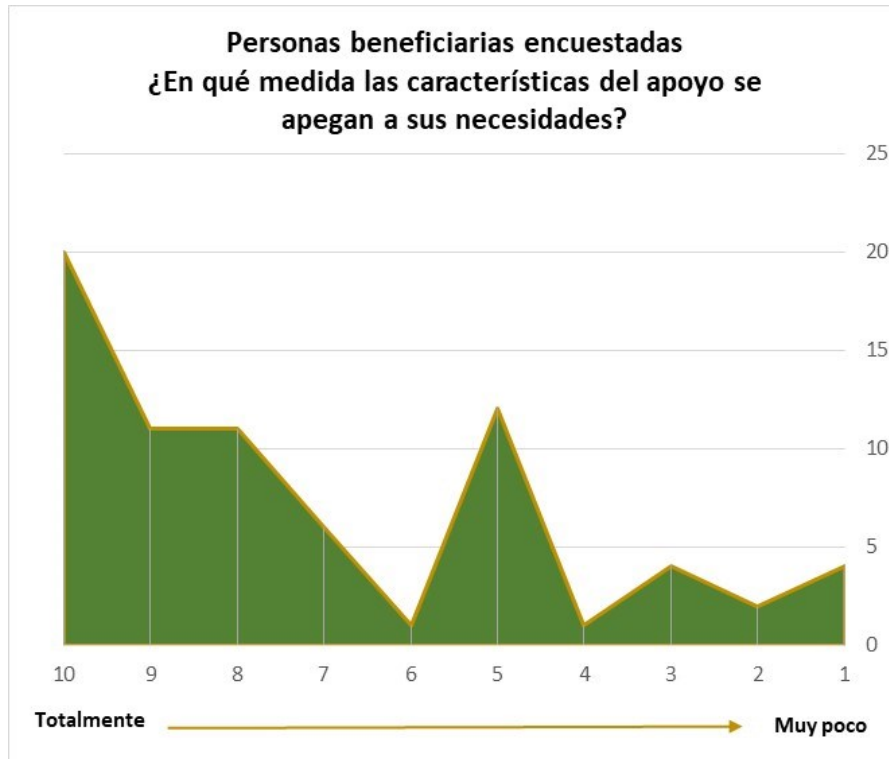
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de beneficiarios
Tamaño final de la muestra	El tamaño de las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de Personas Beneficiarias fue de: 72 y, para el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios: 05

Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requieren recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuesta estará a cargo del personal de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social.
Recursos materiales empleados	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
Periodo de trabajo	<b>Octubre - diciembre</b>
Lugares de intervención	La encuesta se aplicó de forma presencial, domiciliar o desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarías	Se aplicó de forma presencial y la captura de las encuestas se realizó en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, para el primer bloque de preguntas, se consideraron las 15 preguntas sugeridas para toda encuesta de satisfacción de acuerdo con los lineamientos antes mencionados, las cuales contemplan dimensiones de satisfacción tales como, Socioeconómica, Calidad de gestión, Calidad del beneficio, Satisfacción, posteriormente se incluyen preguntas relacionadas directamente con el programa, se enfocan en conocer y dimensionar la opinión de las personas responsables de crianza de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios. La batería de preguntas, tiene el enfoque de conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa.	

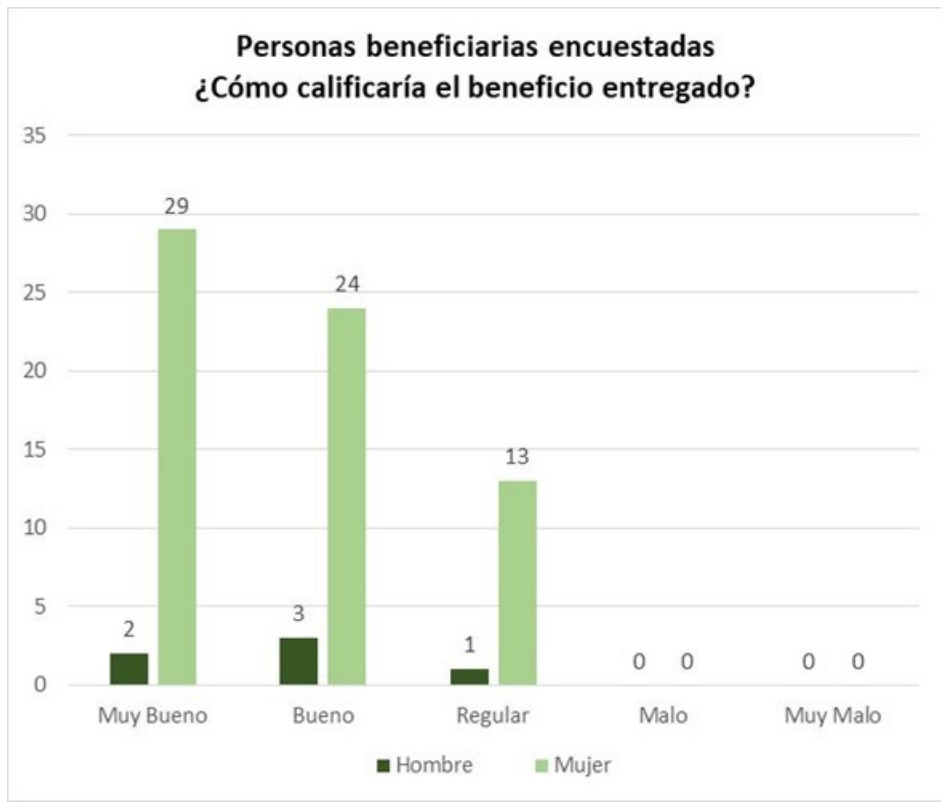
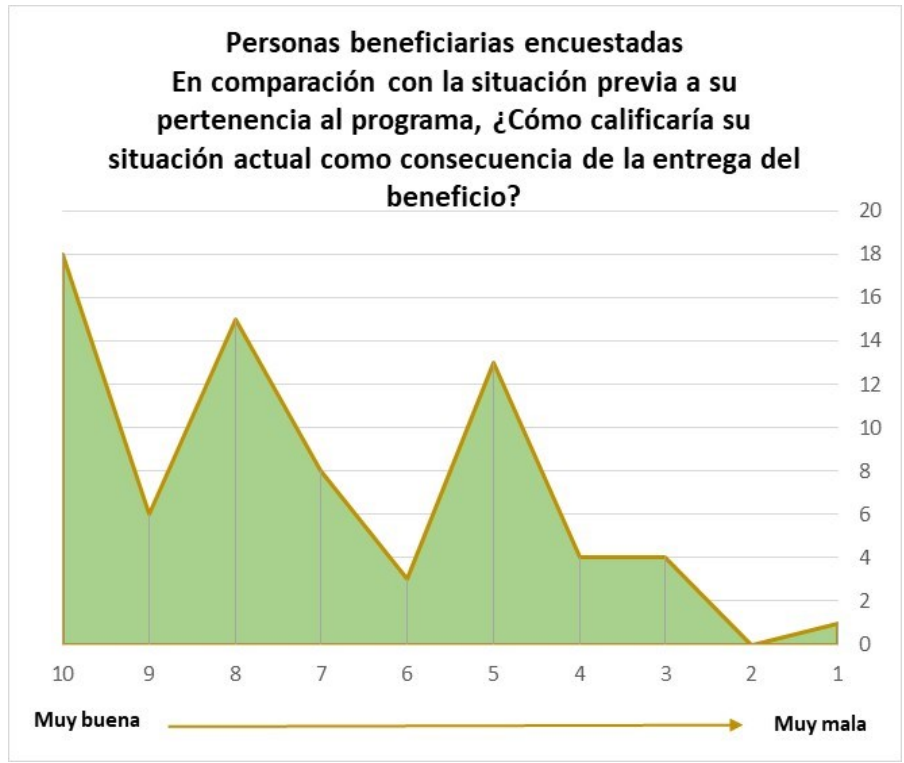
Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas beneficiarias del programa social.

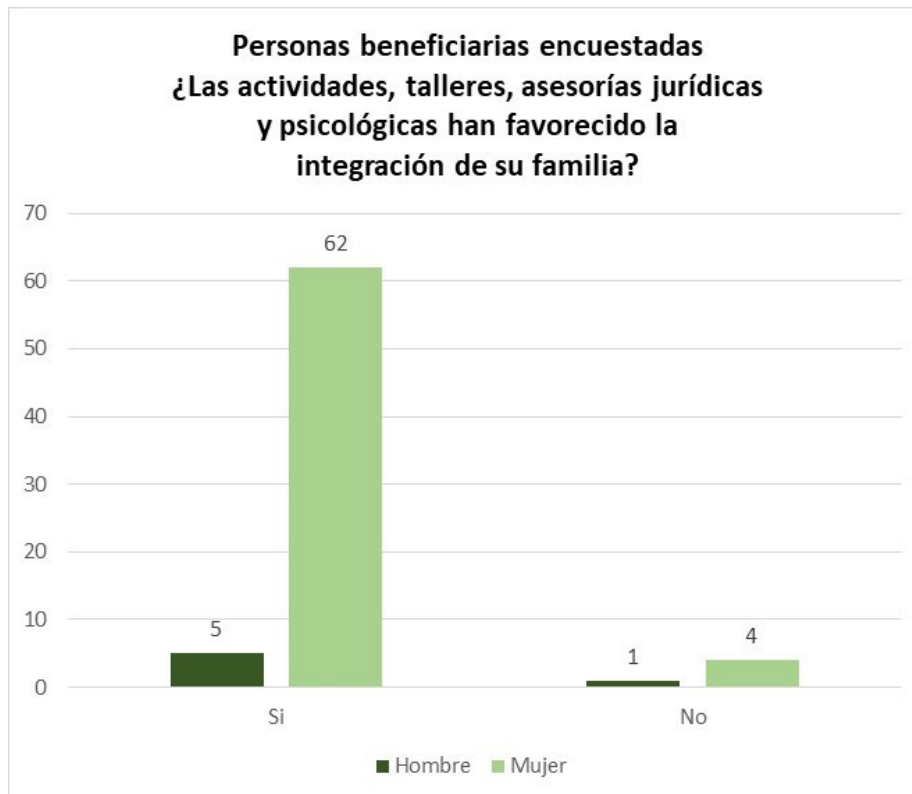
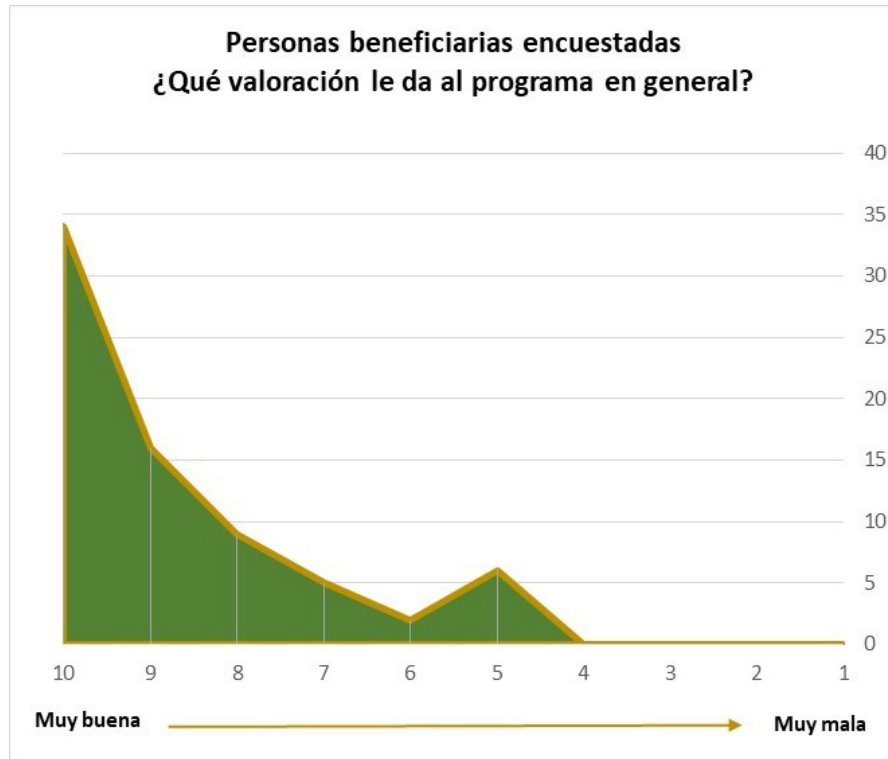




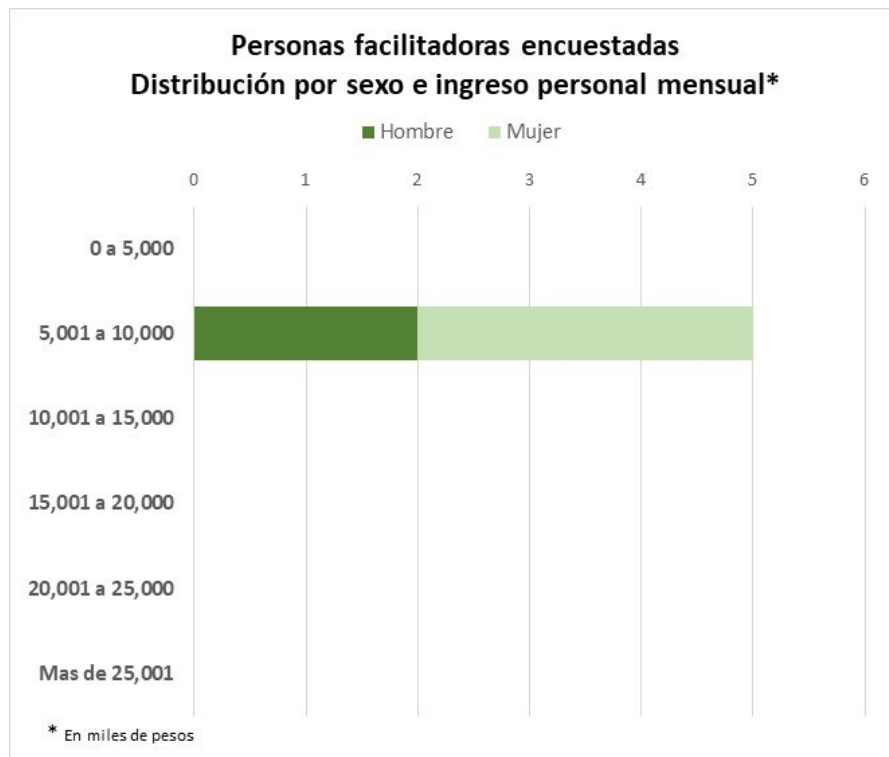
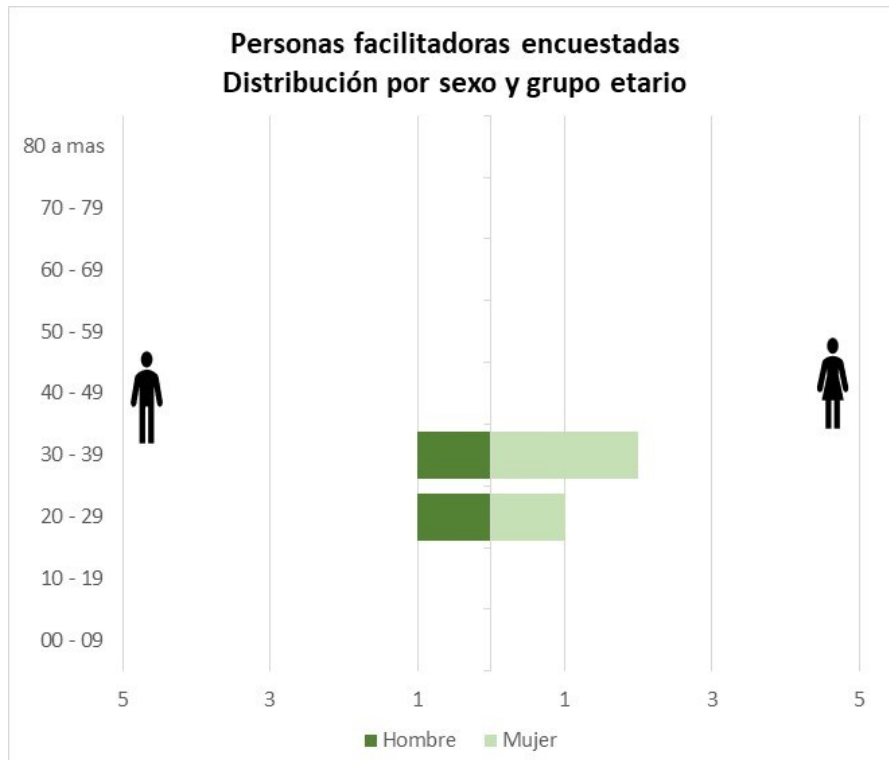


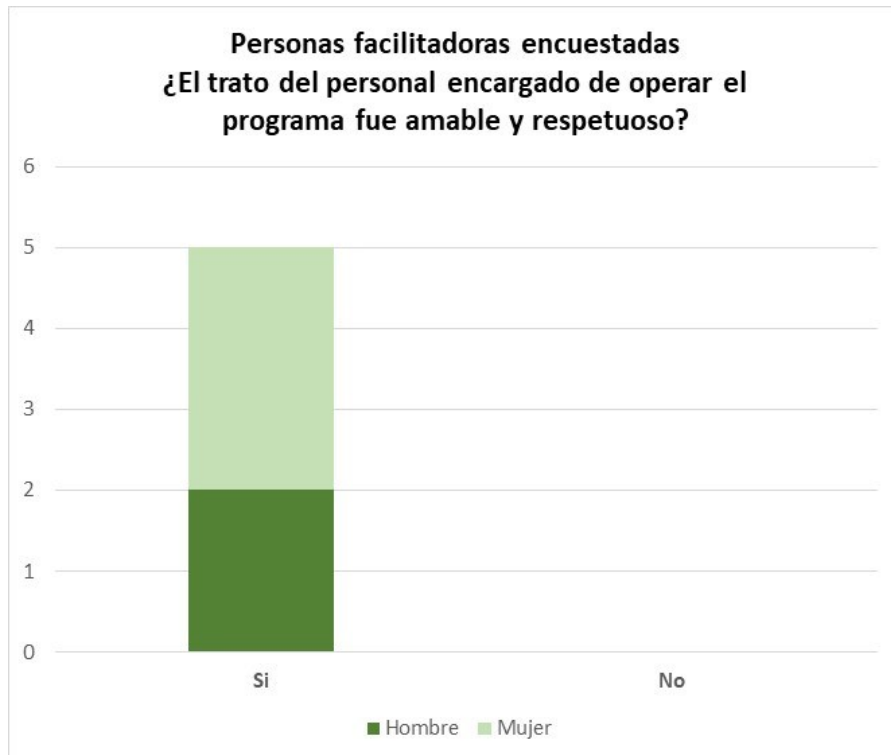
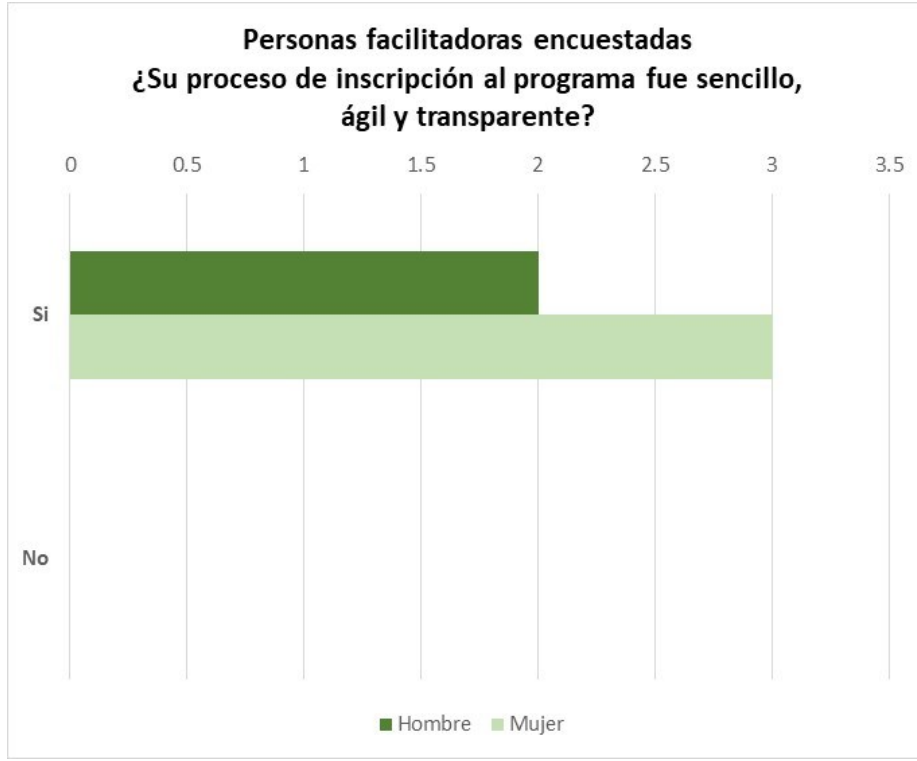


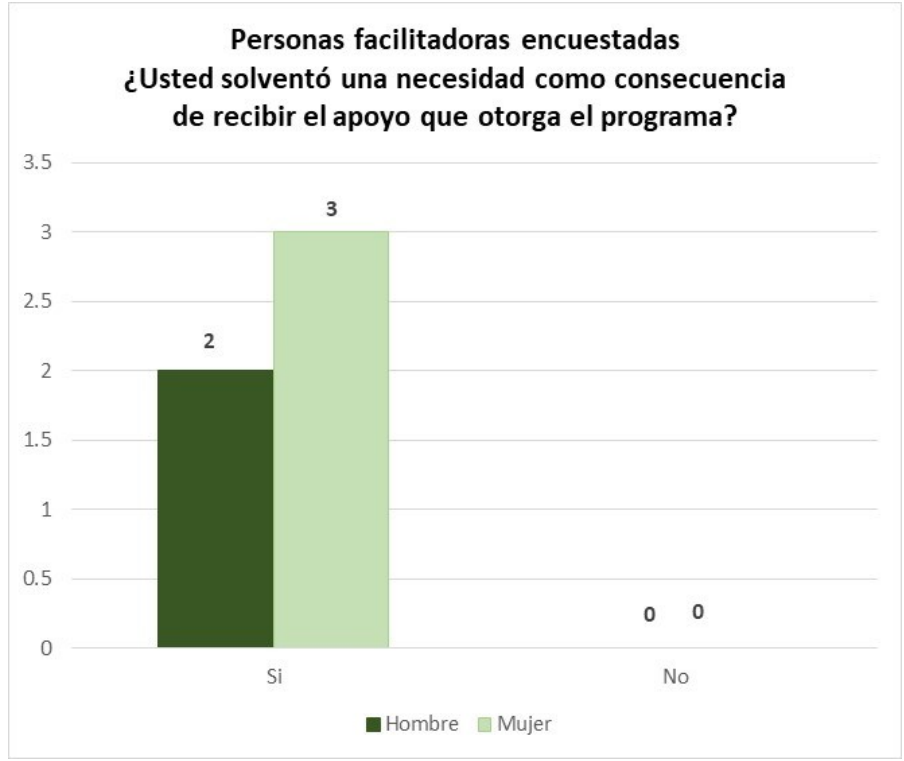
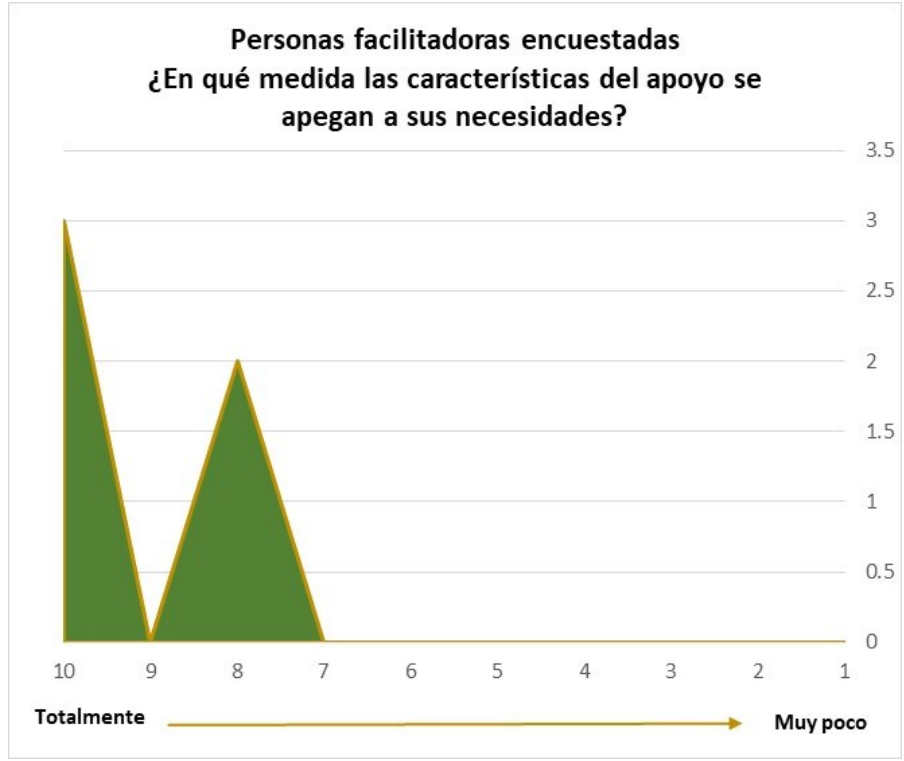


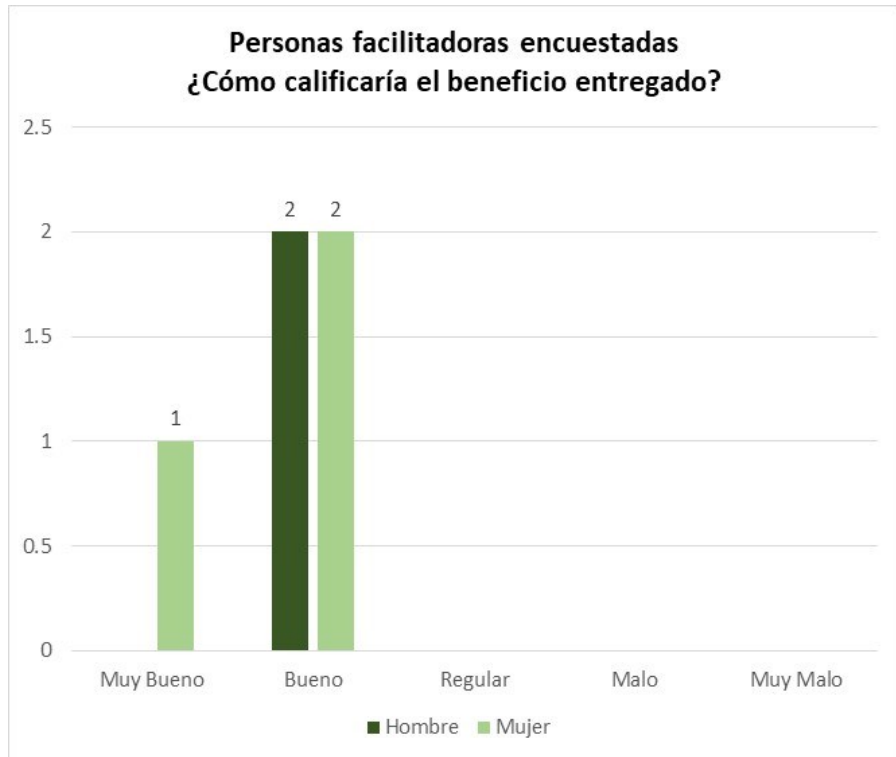
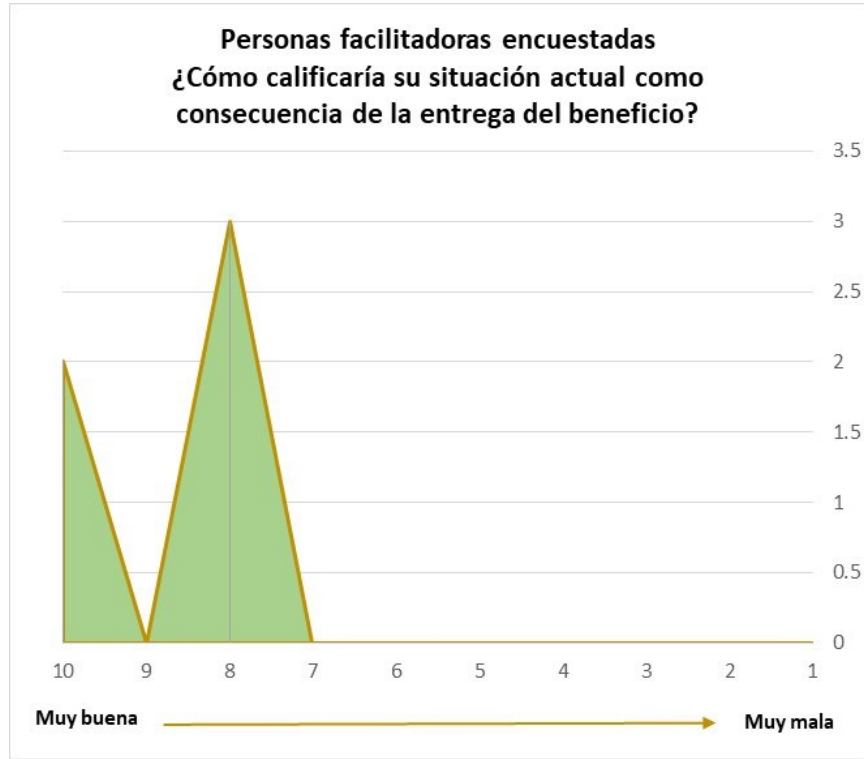


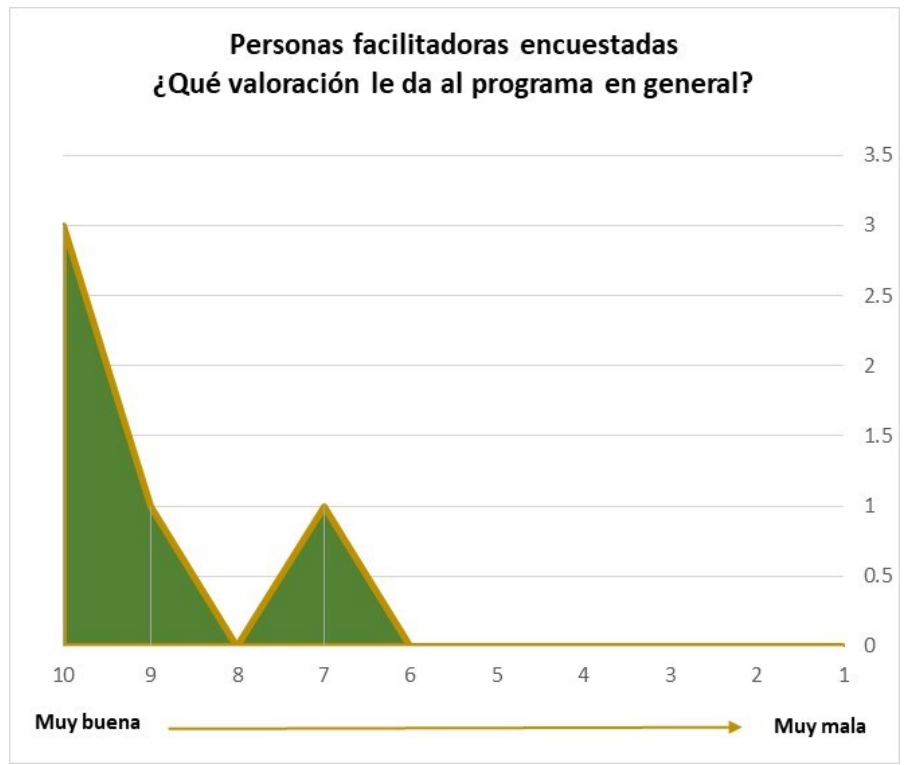
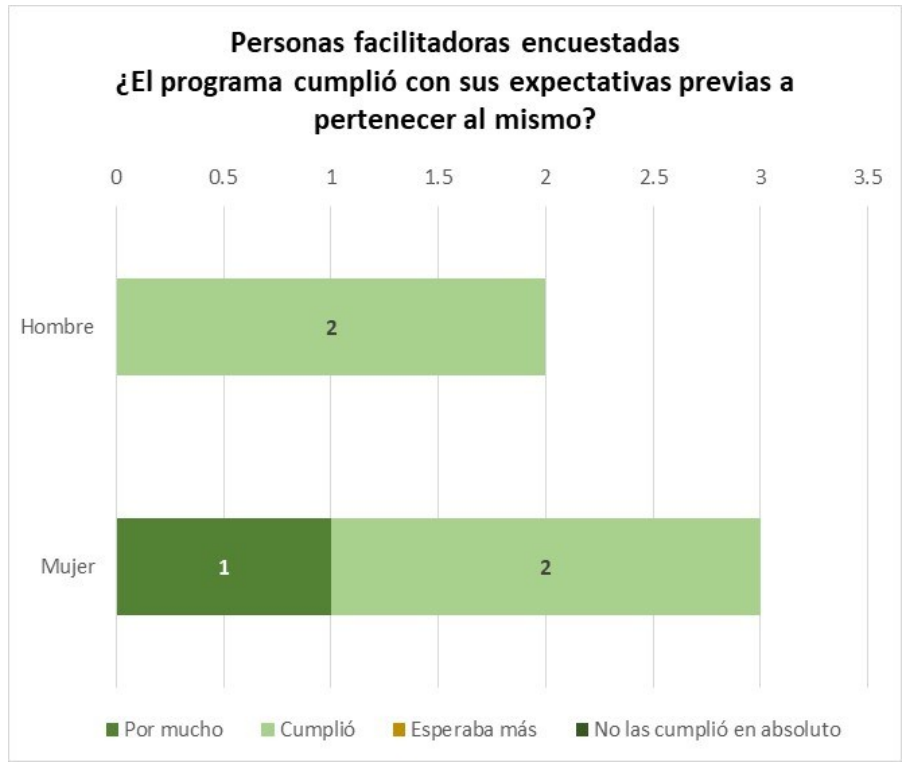
Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas facilitadoras del programa social.











## 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	No identificada	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Se identificó la necesidad de implementar más talleres. Se identificó la necesidad de capacitación en Derechos Humanos, Crianza positiva y Técnicas de prevención del maltrato infantil. 2.2. El apoyo a beneficiarios no es suficiente para cubrir necesidades del menor.	2.1. Proporcionar mayor cantidad de talleres. Desde el diseño del programa, agregar temas de capacitación en Derechos Humanos, Crianza positiva y Técnicas de prevención del maltrato infantil. 2.2. Incrementar el importe total del apoyo y la distribución de las ministraciones	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Se identificó la necesidad de ampliar la cobertura del programa, para que los apoyos puedan ser entregados a todos los menores de una misma familia en la que faltan la madre, el padre o en situación de desamparo. 3.2. Se identificó que el número de solicitantes del programa fue menor a la meta.	3.1. Desde el diseño del programa, ampliar la cobertura del programa, para que los apoyos puedan ser entregados a todos los menores de una misma familia en la que faltan la madre, el padre o en situación de desamparo. 3.2. Ajustar las metas del programa de acuerdo con los objetivos.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	No identificada	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	No identificada	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
6. Resultados del programa	6.1. Se identificó la necesidad de apoyar a las personas responsables de crianza para que realicen el trámite para la obtención de tutela legal de forma gratuita.	6.1. Agregar en el diseño del programa, como parte de la estrategia, generar acuerdos para que el trámite de obtención de la tutela legal sea un trámite gratuito y que desde el programa se pueda apoyar en la asesoría respectiva	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.