



Informe Final
Evaluación Interna 2023 del Programa Social
Conéctate con 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.....	17
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias	18
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	25

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 *Conéctate con Tlalpan*, 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 Usuaris 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 internas con el fin de aplicar estrategias de mejora en los programas sociales.

En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información del ejercicio 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 **Conéctate con 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 Facilitadores 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 e indicadores del programa social Conéctate con Tlalpan.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Conéctate con Tlalpan.*

3.1.2. Unidades responsables: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos (coordinación, supervisión y control); la Coordinación de Educación (operación).

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2022.

3.1.4. Último Año de operación: 2022.

3.1.5. Antecedentes del programa social: Este programa social fue de nueva creación y no cuenta con modificaciones en su diseño y operación potencial, objetivo y población beneficiaria; su finalidad fue garantizar el acceso a Internet en los hogares de las y los estudiantes más vulnerables de la Alcaldía de Tlalpan.

3.1.6. Objetivos:

Objetivo General. Proveer del servicio de Internet a, por lo menos, 2,201 hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social para niñas y niños en un rango de 6 a 16 años de edad ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.

Objetivos Específicos. Este programa social contribuye al efectivo ejercicio de derechos humanos fundamentales por medio del acceso a Internet, atendiendo hasta 2,201 hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social para niñas y niños en un rango de 6 a 16 años de edad buscando reducir y eliminar el rezago educativo y la desigualdad de condiciones y oportunidades que residen en la Alcaldía de Tlalpan. Los objetivos del programa son los siguientes:

1. Garantizar el acceso a derechos humanos fundamentales tales como el derecho a la educación, a la privacidad, a la libre expresión, al acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y a la información.
2. Generar igualdad de condiciones y oportunidades, la construcción de opiniones, debates y colaboraciones colectivas, así como el desarrollo de la cultura, la libre competencia, una vida digna y el libre desarrollo de capacidades y habilidades de las personas residentes de la Alcaldía de Tlalpan.

3. Incorporar a niñas, niños y en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para fortalecer el acceso efectivo a los ámbitos educativos, informativos y formativos en las condiciones que impone la pandemia de COVID-19.

3.1.7. Descripción de las estrategias.

Las estrategias del programa social se encuentran directamente vinculadas con los objetivos perseguidos los cuales son:

Etapas 1: Convocatoria y selección de la o las empresas proveedoras del servicio de Internet, con cobertura, de al menos, 2,201 viviendas en zonas de bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía Tlalpan.

Etapas 2: Difusión de las convocatorias para personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios en medios impresos y digitales de la Alcaldía de Tlalpan y de modo directo en las zonas, pueblos, barrios y colonias beneficiarias del programa social.

Etapas 3: Las personas candidatas para ser personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social Conéctate con Tlalpan se presentarán en la Unidad Responsable del programa para responder una encuesta o estudio socioeconómico por medio del cual se determinará el ingreso al Programa Social

Etapas 4: Seleccionar a las personas beneficiarias del Programa Social

Etapas 5: Entrega de servicio, por medio de una empresa proveedora de Internet en hogares ubicados en zonas de bajo índice de desarrollo social de la Alcaldía de Tlalpan y garantizar, con ello, el objetivo del programa.

Etapas 6: Seguimiento mensual del acceso al servicio de Internet por parte de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios para evaluar los beneficios del programa social en la población beneficiaria.

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/Cone%CC%81ctate-con-Tlalpan-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: 256129S13011112044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido durante el 2022 por capítulo de gasto:

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

Presupuesto aprobado y ejercido durante el 2022 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2022	
	Aprobado	Ejercido
1000		
2000		
3000		
4000	6,879,980.00	6,729,662.80
Total en pesos	6,879,980.00	6,729,662.80
Total en porcentaje		97.81%

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/o recortes y en su caso modificaciones presupuestarias, indicando la fecha de dichas modificaciones, si fuese el caso. La información se presenta correspondiente al 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	Servicio de internet en hogares de zonas de bajo índice de desarrollo social, con al menos un estudiante en educación primaria o secundaria Apoyos a personas beneficiarias facilitadoras de servicios	5	11	2,201	10	6,879,980.00	No aplica	No aplica

Este programa social es de nueva creación y no cuenta antecedentes con los cuales se pueda llevar a cabo una comparación de los componentes.

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: Coadyuvar al acceso a los servicios de internet en hasta 2,201 hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social para niñas y niños en un rango de 6 a 16 años de edad ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.

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.

Frecuencia de Medición: Quinquenal

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 existen datos con los cuales se pueda llevar a cabo una comparación

3.3.3. Indicador de Propósito.

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

Nombre del indicador: Porcentaje de hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social con al menos un estudiante en educación primaria o secundaria en un rango de 6 a 16 años de edad en la Alcaldía de Tlalpan que logran tener acceso a internet.

Descripción: Estudiantes de primaria o secundaria en un rango de 6 a 16 años de edad que habitan en zonas de bajo índice de desarrollo social en la Alcaldía de Tlalpan cuentan con acceso al servicio de internet en sus hogares.

Método de cálculo: (hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social con al menos un estudiante en educación primaria o secundaria en un rango de 6 a 16 años de edad en la Alcaldía de Tlalpan que logran tener acceso a internet / Total de hogares en zonas de bajo índice de desarrollo social con al menos un estudiante en educación primaria o secundaria en un rango de 6 a 16 años de edad en la Alcaldía de Tlalpan) *100

Frecuencia de Medición: Anual

Sentido del indicador: Ascendente

Línea Base: 100%

Año de Línea Base: 2022

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

Resultado del indicador del 2022:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100%	No existen datos con los cuales se pueda llevar a cabo una comparación

Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que, al ser un programa de nueva creación no existen parámetros para comparación.

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta 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	<p>a) 2,201 hogares ubicados en zonas de bajo índice de desarrollo social y de alto índice de marginación de la Alcaldía de Tlalpan sin acceso a Internet y con al menos un estudiante de 6 a 16 años de edad en educación primaria o secundaria. Este servicio se podrá prestar mediante un dispositivo móvil.</p> <p>b) 5 personas facilitadoras de servicios para llevar a cabo un estudio socioeconómico que permitirá elegir a las personas beneficiarias del Programa Social.</p>	<p>a) El Programa Social Conéctate con Tlalpan entregó 2,201 Tarjetas SIM a las Personas Beneficiarias.</p> <p>b) El Programa Social Conéctate con Tlalpan contó con 6 Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio debido a que una persona causó baja a partir del último día de mayo y una Persona Beneficiaria Facilitadora de Servicio se incorporó el primer día de junio.</p>

3.4.2. Montos entregados

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2022

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	6	11	5,036.00	55,396.00	276,980.00	4.03%
Servicios de Internet entregados a viviendas o a través de dispositivo móvil, por medio de una empresa proveedora del servicio	2201	10	300.00	3,000.00	6,603,000.00	95.97%
Total	2206		5,336.00	58,396.00	6,879,980.00	100%

*El número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio excedió lo programado, debido a las altas y bajas registradas en el ejercicio

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

Respecto del análisis de 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 2022

Población	2022
Que sufre el problema público o necesidad	10,059
Registrada en el Padrón	2,207
Evolución	No aplica

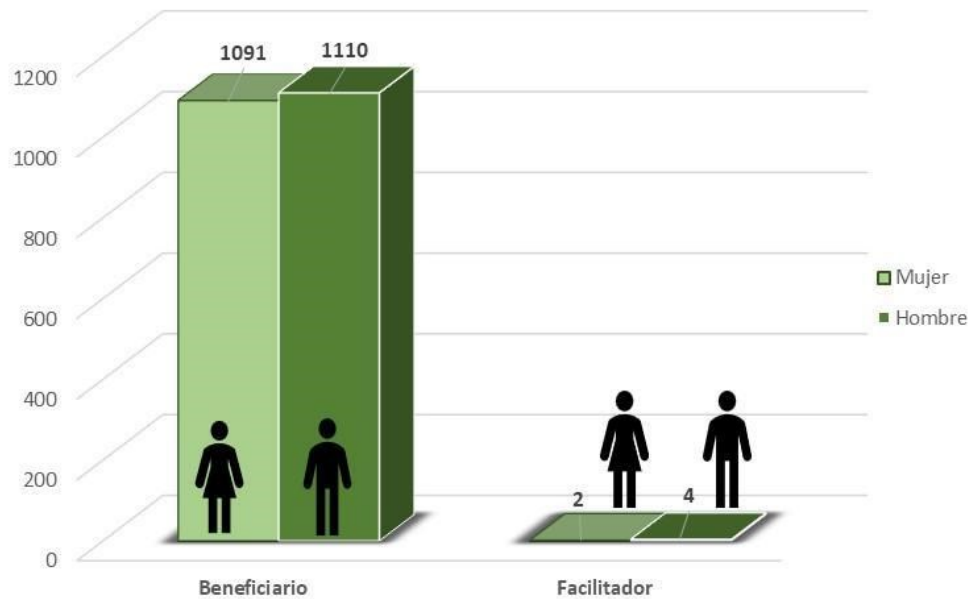
El número de facilitadores excedió lo programado debido a los movimientos de altas y bajas de beneficiarios facilitadores.

De las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura, al ser un programa de nueva creación no permite llevar a cabo un análisis respecto de ejercicios anteriores.

3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

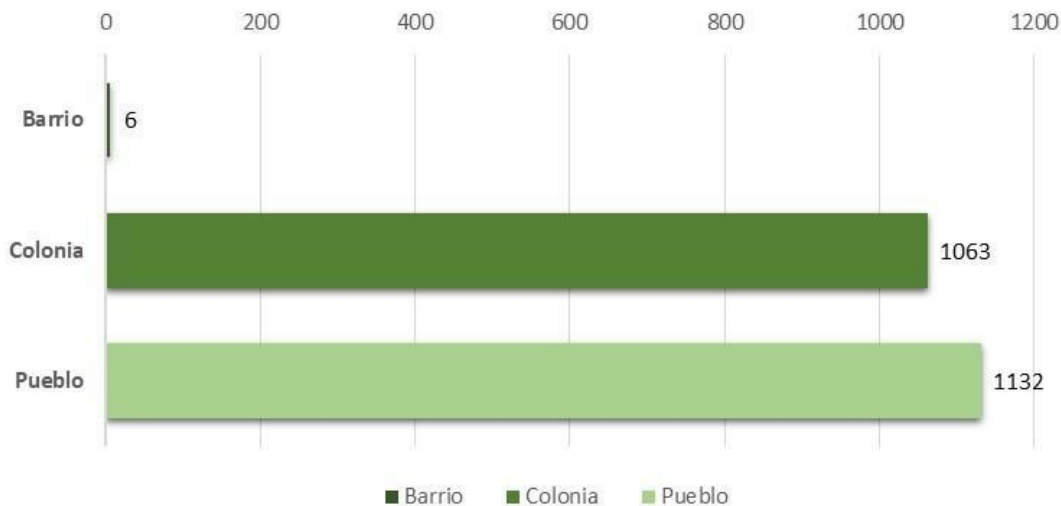
Con base en el padrón de beneficiarios 2022, se presenta de manera gráfica el análisis del padrón:

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

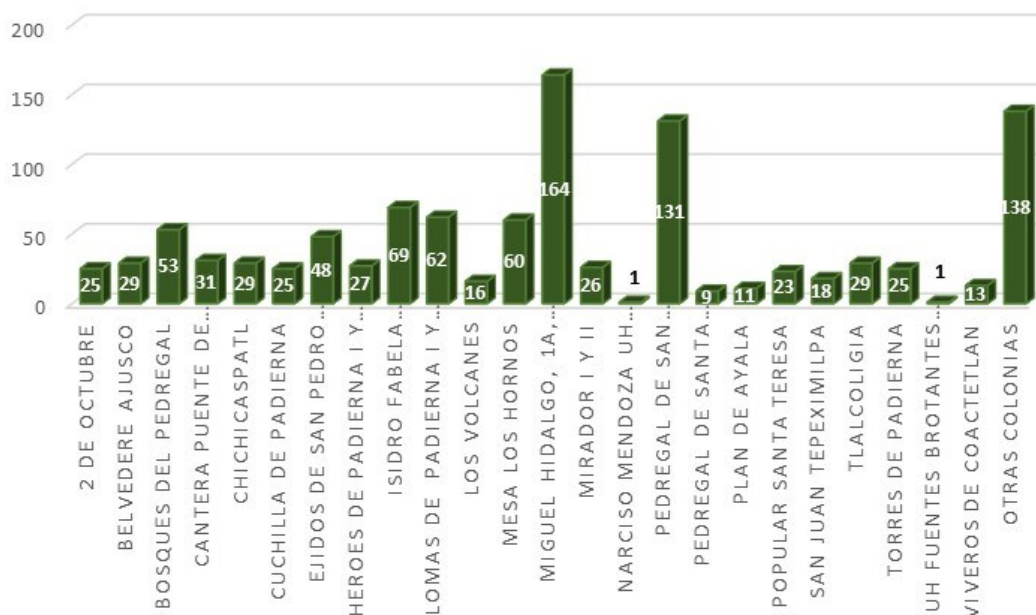


Sexo	Beneficiario	Facilitador	Total
Mujer	1,091	2	1,093
Hombre	1,110	4	1,114
Total	2,201	6	2,207

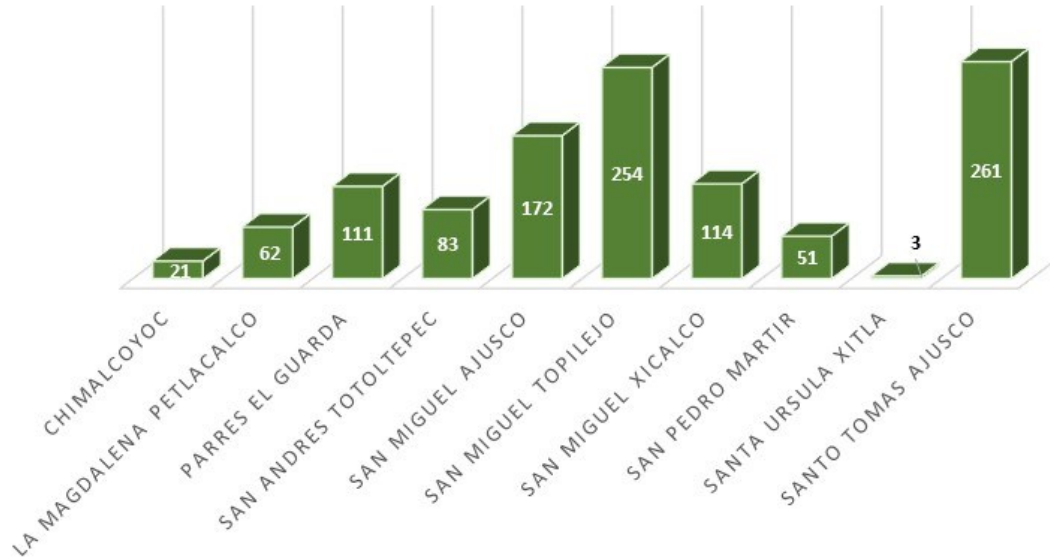
Persomas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



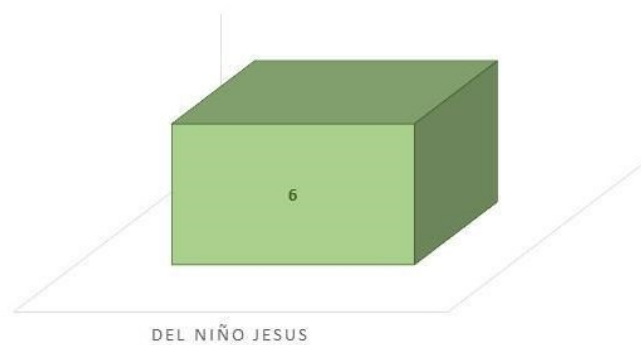
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



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

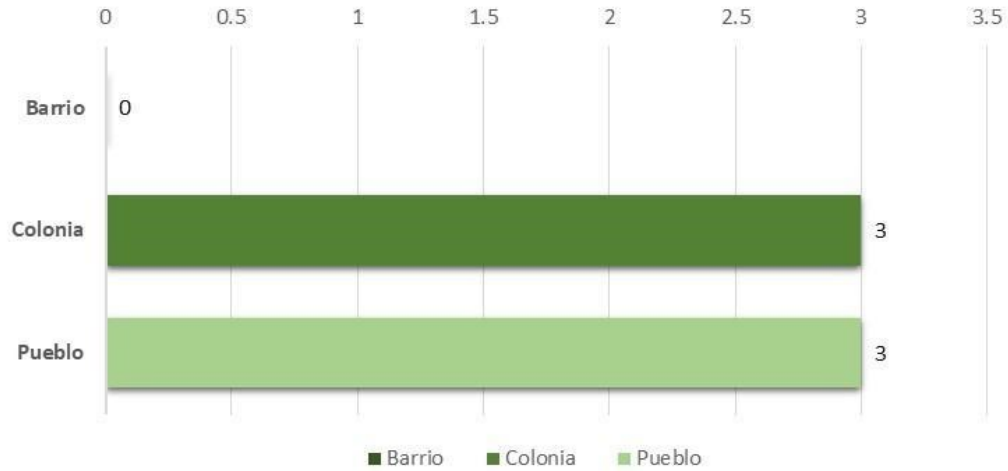


Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia barrios de la Alcaldía Tlalpan



Demarcación	Beneficiario	Facilitador	Total
Barrio	6	0	6
Colonia	1,063	3	1,066
Pueblo	1,132	3	1,135
Tlalpan	2,201	6	2,207

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



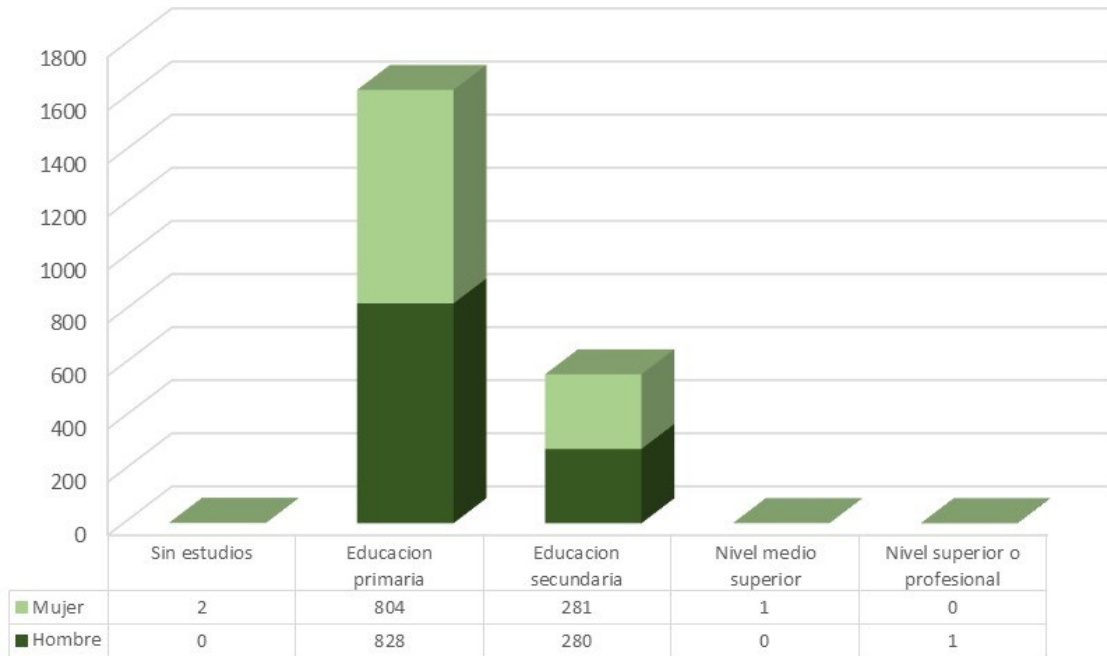
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



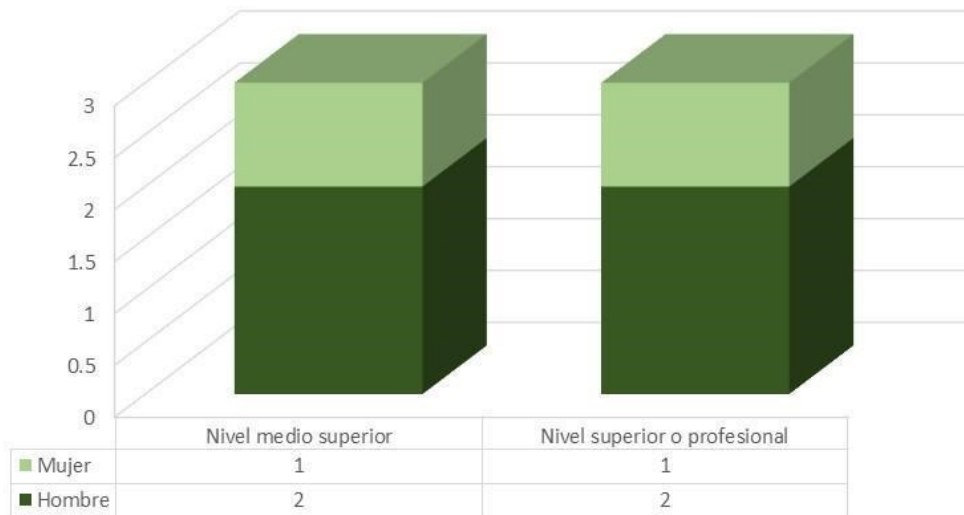
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan



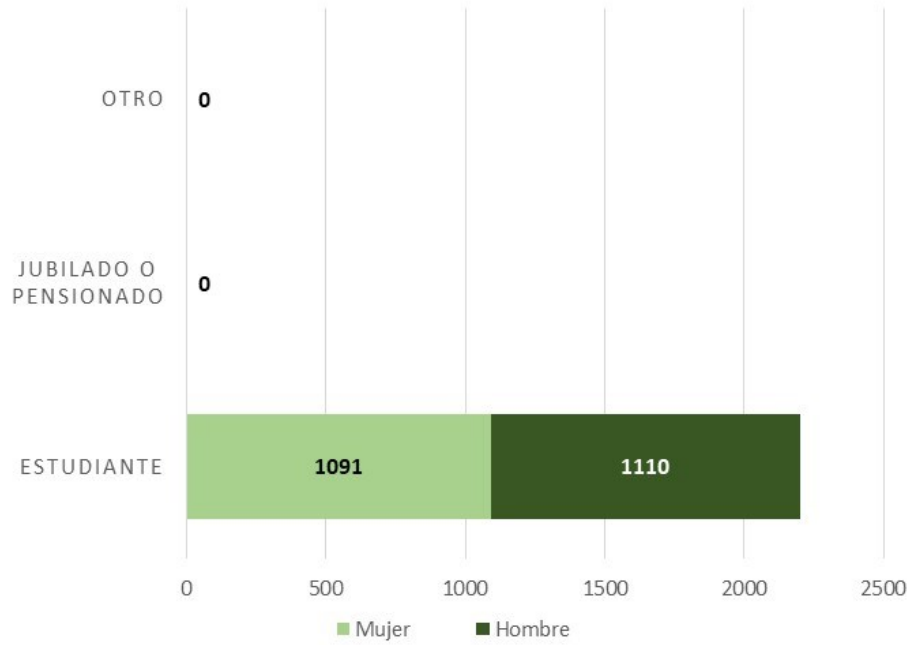
Personas beneficiarias Distribución por sexo y nivel máximo de estudios



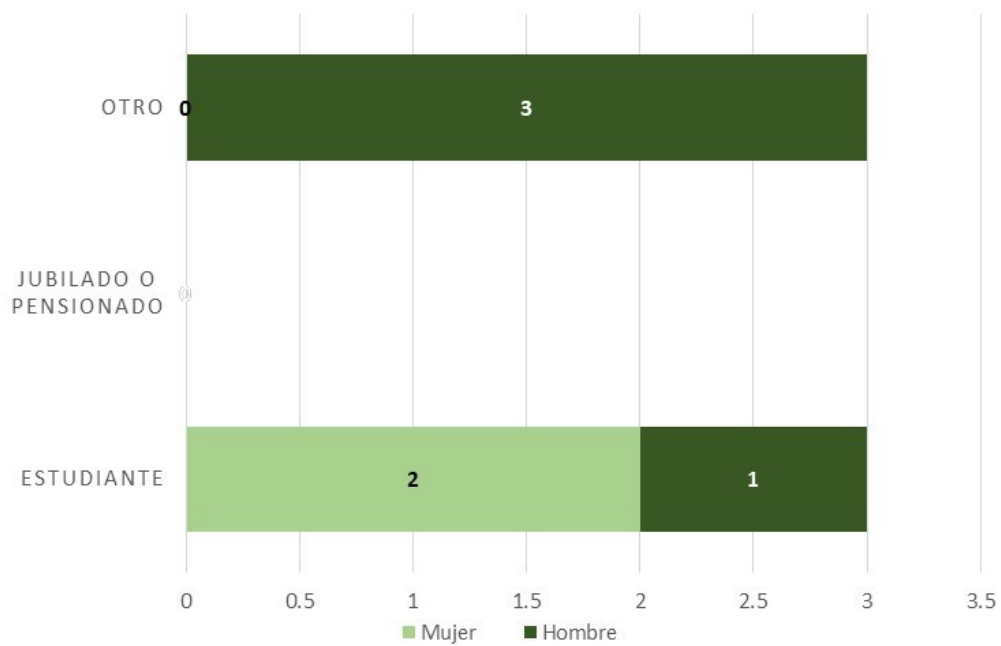
Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

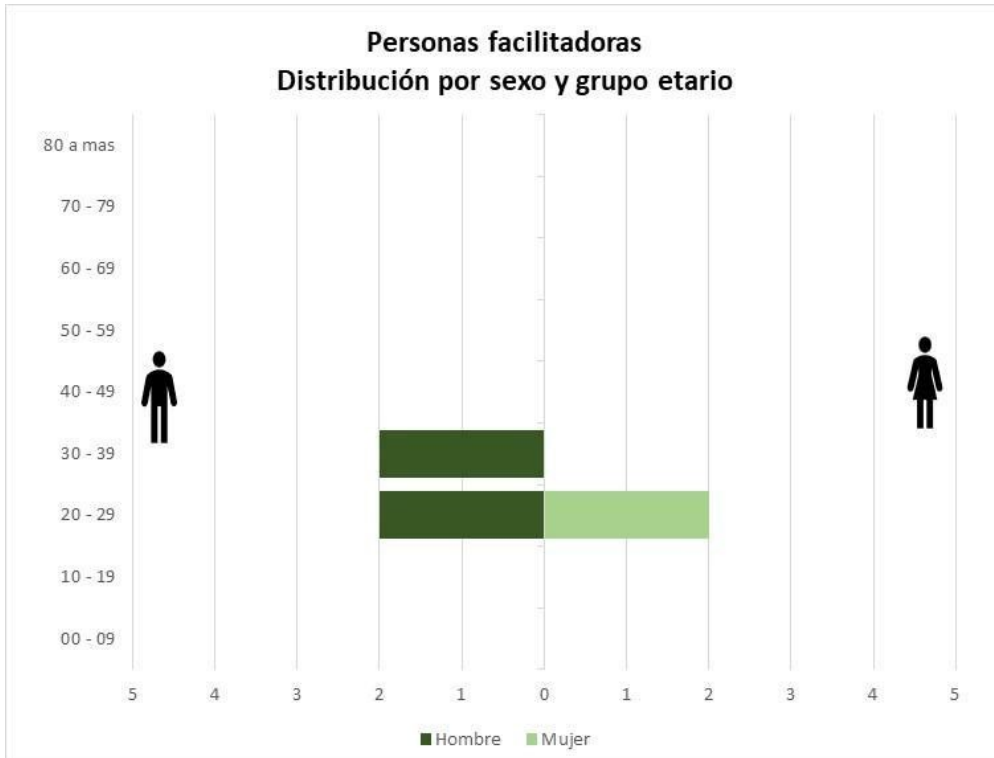
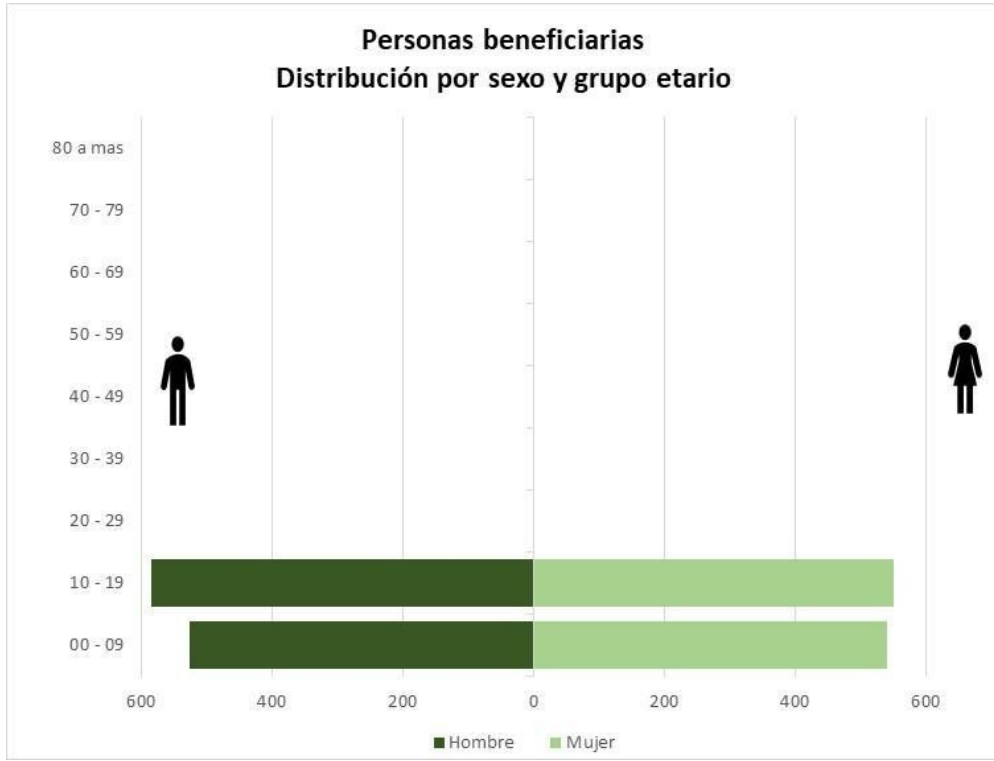


Personas beneficiarias Distribución por sexo y tipo de ocupación



Personas facilitadoras Distribución por sexo y tipo de ocupación





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. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se describen:

17

4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ Para el programa Conéctate con Tlalpan, cuyo año de inicio de operación y conclusión, tuvo verificativo en el ejercicio 2022, no es posible describir cambios o ajustes esto debido a que no hay parámetros de comparación.

Producción y entrega de resultado, bienes y/o servicios

- ✓ Se identificaron las siguientes necesidades de capacitación: operatividad del programa; protección de datos personales; atención ciudadana y responsabilidad administrativa.
- ✓ Se identificó la necesidad de vincular al programa con las escuelas para que la difusión sea de forma directa a la población beneficiaria.
- ✓ Dadas las condiciones actuales de salud pública las y los menores regresaron a clases presenciales, por lo que los objetivos del programa ya no se cumplirían. El propósito del programa era que las y los estudiantes tuvieran los medios para tomar clases virtuales.

Seguimiento y monitoreo de las actividades

- ✓ Se implementó un mecanismo para evitar la duplicidad de expedientes y personas beneficiarias.

Resultados

- ✓ Se identificó que la entrega de tarjetas SIM generaba una necesidad para las personas beneficiarias, la necesidad de contar con un celular liberado, o cualquier aparato que funja como modem.

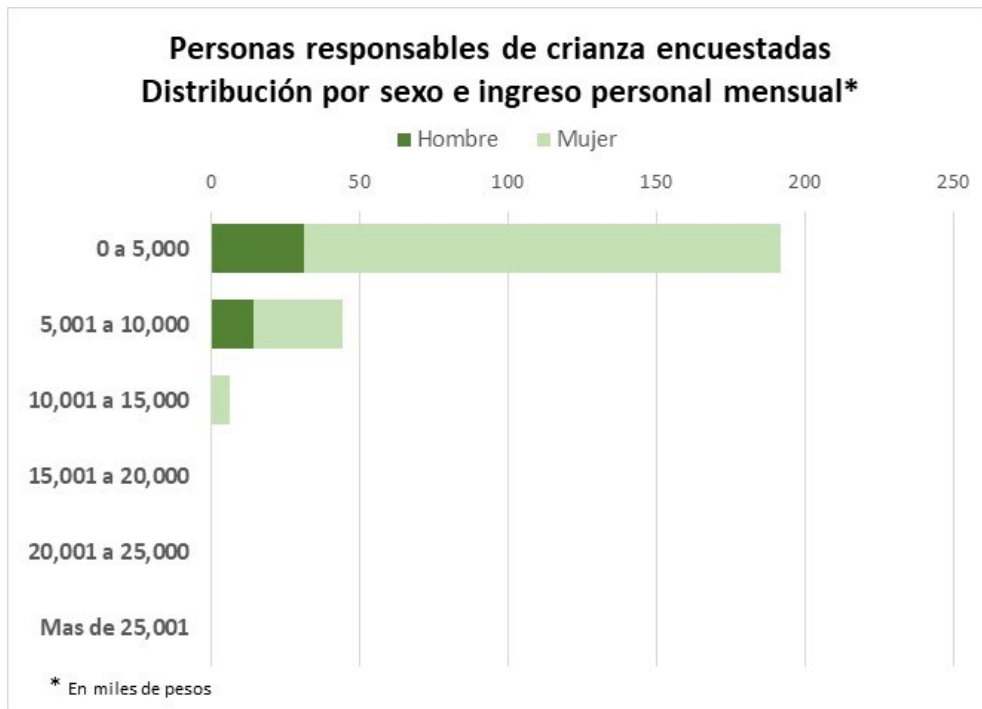
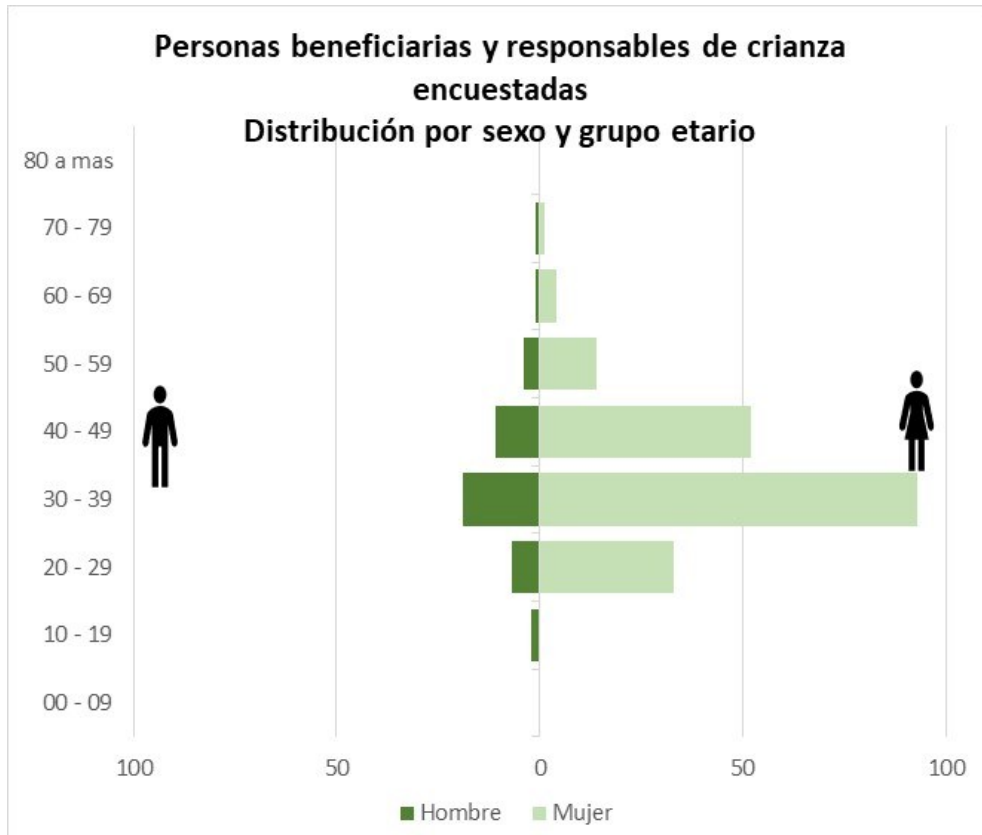
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

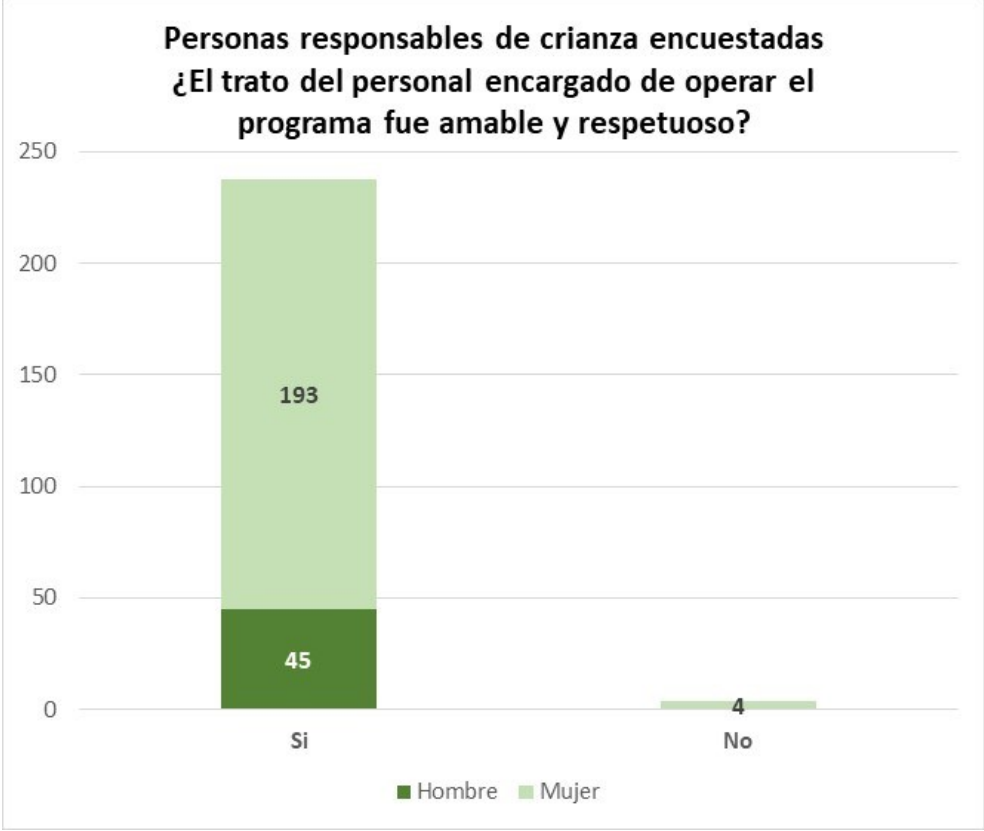
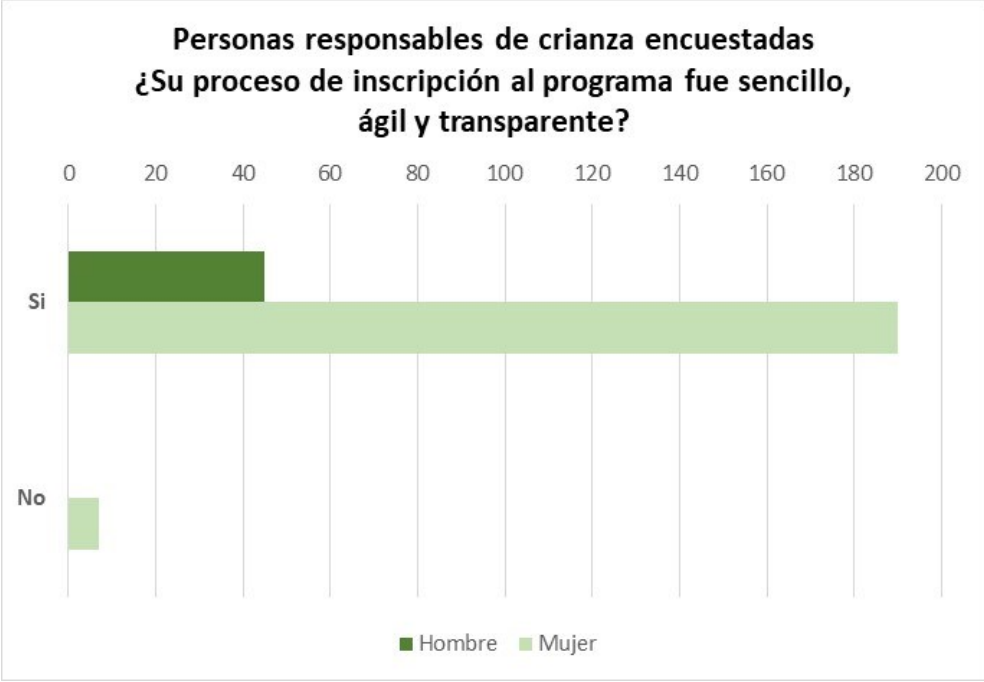
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los “Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción”.

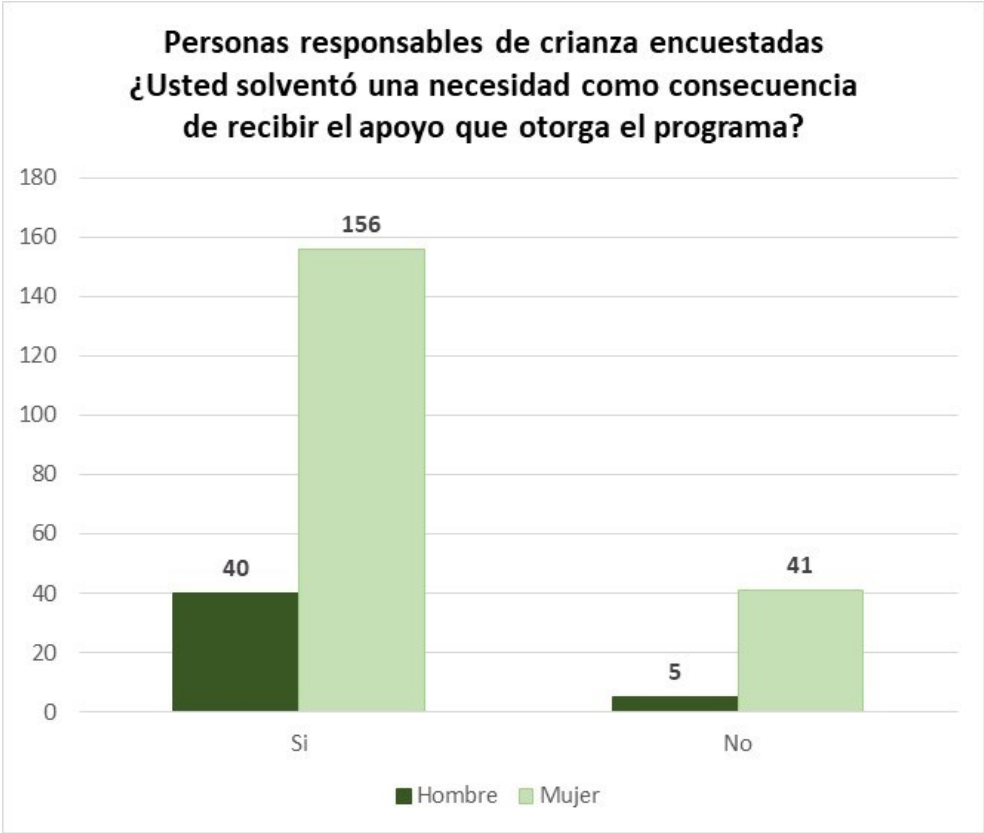
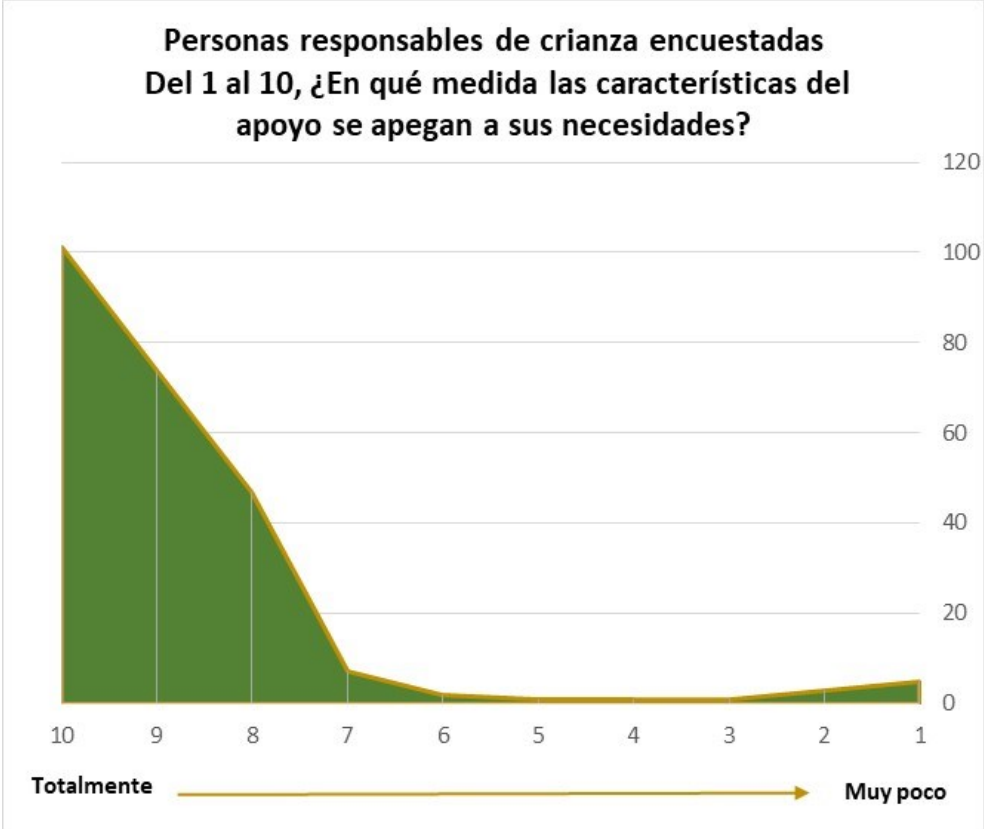
Sección introductoria.

Nombre del programa social: **Conéctate con Tlalpan**

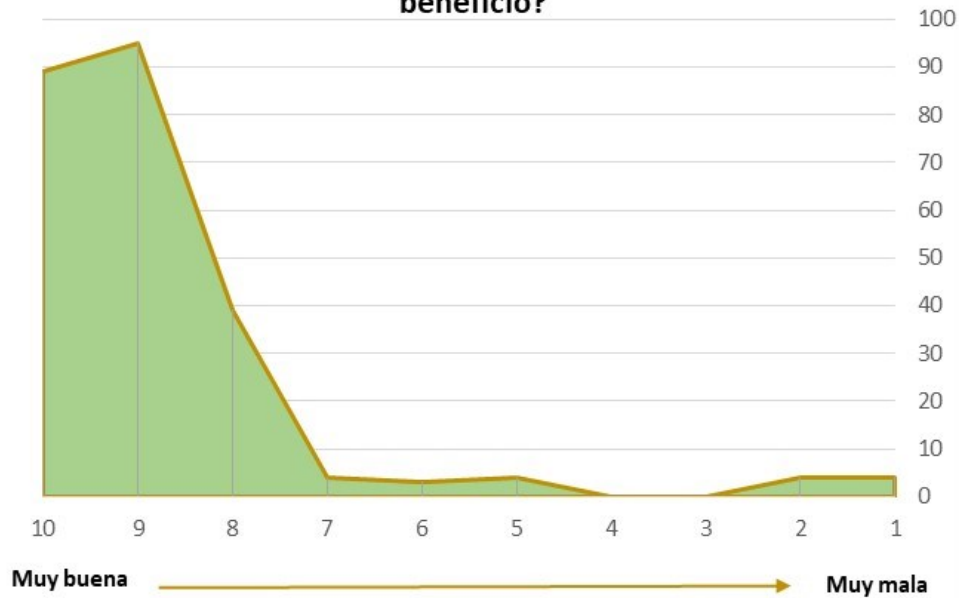
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de beneficiarios
Tamaño final de la muestra	El tamaño de las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de Personas usuarias será de: 242.
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	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 Derechos Culturales y Educativos.
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	Junio
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma 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 Usuaris	Se aplicará vía telefónica y de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, 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 personas beneficiarias, personas usuarias finales 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.	



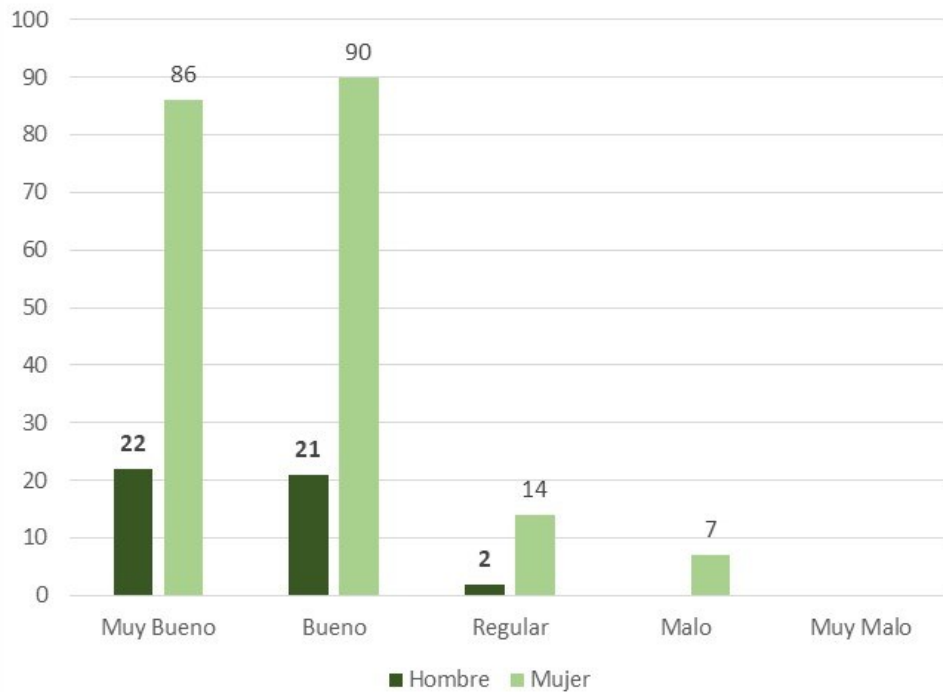


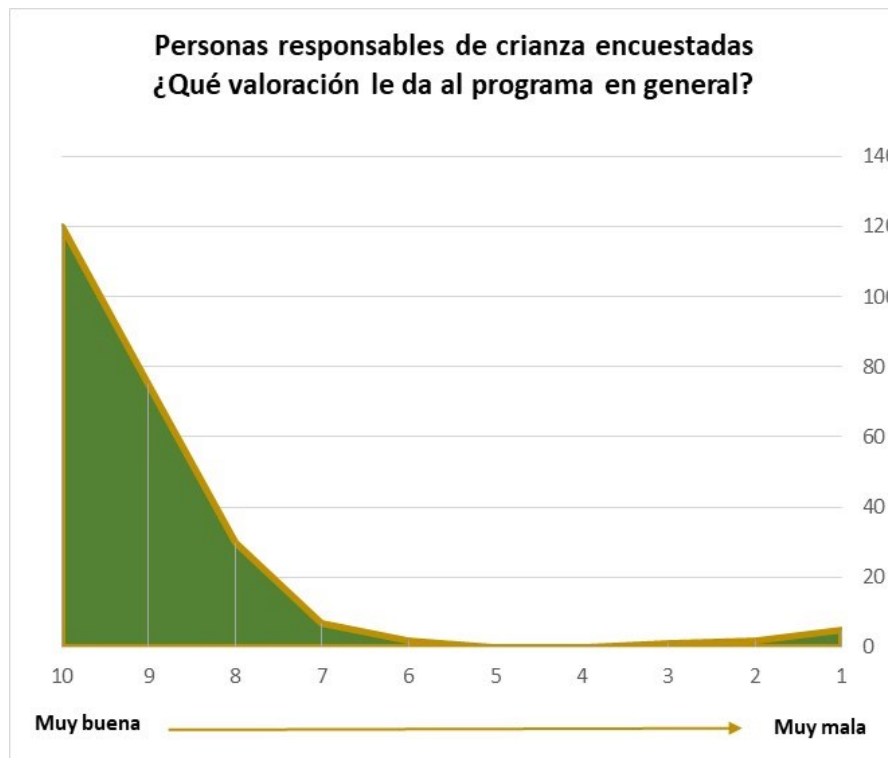
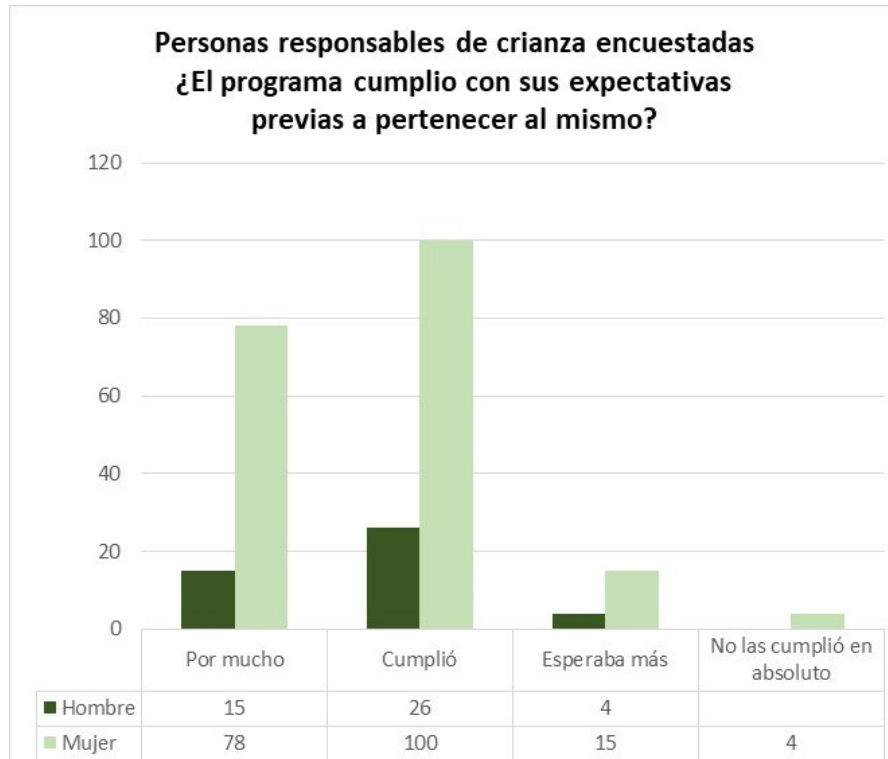


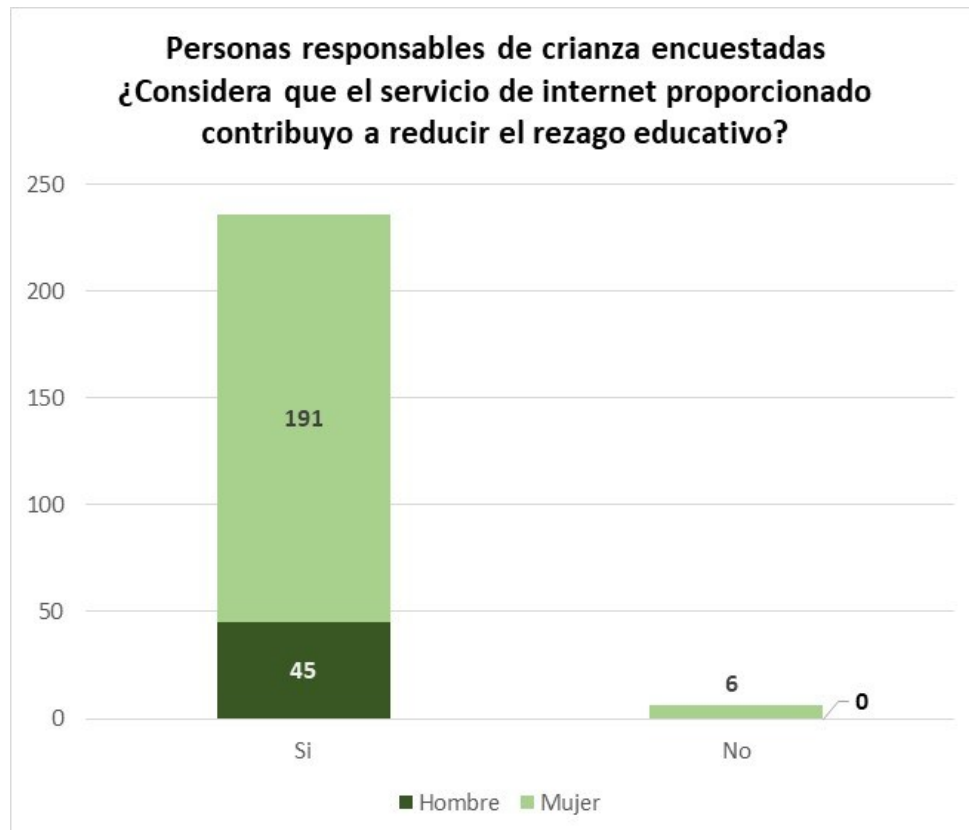
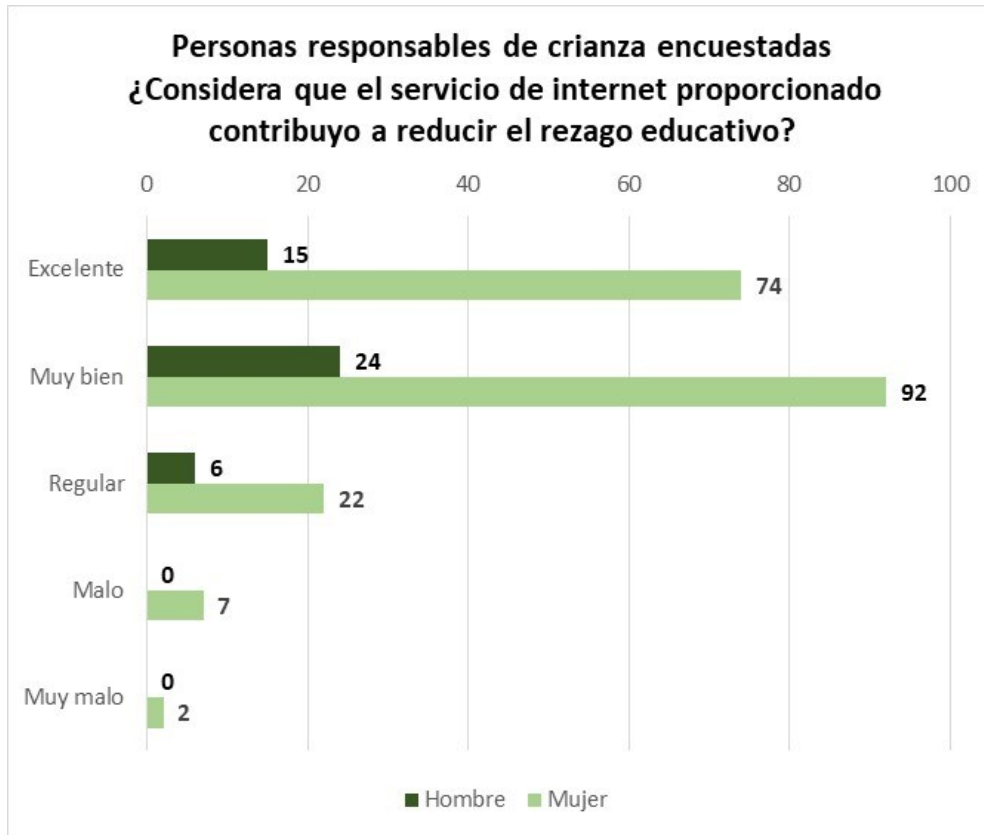
Personas responsables de crianza encuestadas
En comparación con la situación previa a su
pertenencia al programa, ¿Cómo calificaría su
situación actual como consecuencia de la entrega del
beneficio?



Personas responsables de crianza encuestadas
¿Cómo calificaría el beneficio entregado?







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. No identificada	1.1. No identificada	No aplica	No aplica	No aplica
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1 Se identificaron las siguientes necesidades de capacitación: operatividad del programa; protección de datos personales; atención ciudadana y responsabilidad administrativa. 2.2 Se identificó la necesidad de vincular al programa con las escuelas para que la difusión sea de forma directa a la población beneficiaria	2.1 En el rediseño del programa considerar capacitaciones en: operatividad del programa; protección de datos personales; atención ciudadana y responsabilidad administrativa. 2.2. Como parte de la operatividad del programa vincula la difusión con las escuelas.	No aplica	No aplica	No aplica
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Dadas las condiciones actuales de salud pública las y los menores regresaron a clases presenciales.	3.1. Reestructurar el programa para que se adapte a las condiciones actuales de clases presenciales.	Alcaldía Tlalpan	No aplica	No aplica
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Se identificó la necesidad de un mecanismo para evitar la duplicidad de expedientes y personas beneficiarias.	4.1. Para el rediseño del programa considerar la implementación de un sistema informático que evite la duplicidad de expedientes y personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan	No aplica	No aplica
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Como resultado de las encuestas de satisfacción, se identificó que en algunos casos las personas beneficiarias refirieron requerir un moden para hacer uso de la SIM.	5.1. Para el rediseño del programa evitar que la entrega de algún apoyo genere necesidades a las personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan	No aplica	No aplica
6. Resultados del programa	6.1. Se identificó que la entrega de tarjetas SIM generaba en algunos casos una necesidad para las personas beneficiarias de contar con un celular liberado, o cualquier aparato que funja como modem.	6.1. Para el rediseño del programa evitar que la entrega de algún apoyo genere necesidades a las personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan	No aplica	No aplica