



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2023 del Programa Social**  
***Tlalpan Resurge***

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 *Tlalpan Resurge*, 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 2018 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 *Tlalpan Resurge*, 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.

### 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 Resurge*.

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Tlalpan Resurge*.

**3.1.2. Unidades responsables:** Dirección General de Servicios Urbanos (coordinación y verificación); Dirección General de Administración (ministraciones).

**3.1.3. Año de Inicio del programa:** 2017.

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

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** El origen del presente programa social se encuentra en 2017 con el nombre de “Recuperación Urbana de Tlalpan”, con el objetivo de mejorar las condiciones de los espacios públicos de esparcimiento para que los tlalpenses pudieran acceder a un ambiente sano y con óptimas condiciones para fomentar la convivencia social. Para este programa se destinó una inversión total \$3,000,000.00 (tres millones de pesos 00/100). Para 2018, el programa operó con las mismas características del año anterior. En 2019, se modificó el nombre a “Imagen Urbana para Cultivar Comunidad, Tlalpan 2019” con un presupuesto de \$ 3,105,000.00 (tres millones ciento cinco mil pesos 00/100) con 65 miembros del equipo operativo. Durante 2020, las acciones se robustecieron con 72 personas beneficiarias facilitadoras de servicios y un presupuesto de \$ 3,500,000.00 (tres millones quinientos mil pesos 00/100), principalmente en las zonas con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social, beneficiando a 115,000 personas que habitan en 18 colonias, 10 pueblos y 6 barrios, con la recuperación y mantenimiento de espacios públicos que permiten el libre tránsito y la mejor visibilidad. Este programa no sólo ha fomentado la convivencia y el sano desarrollo, también ha contribuido en el mejoramiento de la imagen urbana. En el 2021, debido a la falta de mantenimiento en el equipamiento urbano y al deterioro de los espacios públicos que afectaba a la población que habitan en 34 colonias en las zonas con muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social, se fortalecieron las acciones, con el aumento a 90 personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Para el año en mención la asignación presupuestal fue de \$7,000,000.00 (siete millones de pesos 00/100).

### 3.1.6. Objetivos:

**Objetivo General.** Las personas que habitan en la Alkalía Tlalpan cuentan con espacios públicos rehabilitados y embellecidos.

#### Objetivos Específicos.

- a) Los objetivos a corto plazo de este programa social son: dar mantenimiento y rehabilitación a los espacios públicos subutilizados.
- b) A largo plazo que la comunidad contribuya al mantenimiento y mejoramiento de los espacios públicos.

**3.1.7. Descripción de las estrategias.** Los objetivos de las etapas del programa social son:

1. Seleccionar a 120 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que residan en Tlalpan, que darán el acompañamiento para los trabajos de mantenimiento urbano y fomentarán entre la comunidad el cuidado y la recuperación de los espacios públicos, para coadyuvar con la cohesión social.
2. Rehabilitar y embellecer espacios públicos para el disfrute de la comunidad.

### 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-resurge-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:** 222095S13315O22044191177.

### 3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido en el ejercicio 2018 al 2022 por capítulo de gasto:

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2018, 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 de ejercicio 2018 al 2022 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2022		2021		2020		2019		2018	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000										
2000										
3000										
4000	7,000,000.00	6,946,930.00	7,000,000.00	6,591,396.62	3,500,000.00	3,499,998.48	3,105,000.00	3,100,652.10	3,000,000.00	3,299,999.86
<b>Total en pesos</b>	<b>7,000,000.00</b>	<b>6,946,930.00</b>	<b>7,000,000.00</b>	<b>6,591,396.62</b>	<b>3,500,000.00</b>	<b>3,499,998.48</b>	<b>3,105,000.00</b>	<b>3,100,652.10</b>	<b>3,000,000.00</b>	<b>3,299,999.86</b>
<b>Total en porcentaje</b>		<b>99.24 %</b>		<b>94.16 %</b>		<b>99.99 %</b>		<b>99.85 %</b>		<b>99.99 %</b>

### 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 presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones, si fuese el caso. La información se presenta para los ejercicios 2018 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 Alcaldía 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, quienes realizan actividades de barrido, clareo y balizamiento en las colonias de las 5 zonas territoriales de la alcaldía.	120	11	6,999,960.00	-40.00	0.00%
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios quienes realizan actividades de barrido, clareo y balizamiento en las 34 colonias de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la alcaldía.	90	11	7,000,000.00	3,500,001.52	100.00%
2020	Recuperar espacios públicos.	72	11	3,499,998.48	395,003.73	12.72%
2019	Servicios Urbanos realizados por el Equipo Operativo del Programa social en colonias con mayor demanda.	65	11	3,104,994.75	104,994.75	0.51%
2018	Servicios urbanos realizados por el equipo operativo del programa social en colonias con mayor demanda.	72	11	3,000,000.00		

\*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa de 2018 al 2019, el presupuesto tuvo un aumento del 0.51 % y el número de personas facilitadoras disminuyó de 72 a 65. Para el ejercicio 2019 al 2020 aumentó en un 12.72%, así también incrementó el número de personas facilitadoras. Para el ejercicio 2020 al 2021 refleja una variación del 100.00 % y el número de personas facilitadoras pasó de 72 a 90. Para el ejercicio 2021 al 2022 no hubo variación presupuestal, sin embargo, el número de personas facilitadoras presentó un incremento al pasar de 90 a 120.

### 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:** Contribuir a mejorar la imagen urbana en las colonias de las 5 zonas territoriales de la Alcaldía Tlalpan, mediante la rehabilitación de 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	80.00%	
2020	100.00%	
2019	100.00%	
2018	100.00%	

### 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 personas que habitan en las colonias de las 5 zonas territoriales beneficiadas con espacios públicos rehabilitados.

**Descripción:** Las personas que habitan en las colonias de las 5 zonas territoriales cuentan con espacios públicos rehabilitados.

**Método de cálculo:** (Número de habitantes en las colonias de las 5 zonas territoriales que fueron beneficiadas con espacios públicos rehabilitados / Número habitantes de las colonias de las 5 zonas territoriales)\*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. Para el ejercicio 2018-2022.

#### Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2022

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100%	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	100%	
2020	100%	
2019	100%	
2018	100%	

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.

### 3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente al ejercicio 2018 a 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
<b>Bienes y Servicios programados</b>	a) Seleccionar a 120 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social. b) Beneficiar a 699,298 personas, como usuarias finales, residentes de las colonias, barrios y pueblos de la Alcaldía con el fortalecimiento a su derecho al espacio público. c) Brindar, prioritariamente, servicios de barrido, mejoramiento a la imagen urbana, podas, áreas verdes, balizamiento y recolección de residuos sólidos de la construcción y demolición en espacios públicos ubicados en las colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo grado de desarrollo social de esta Alcaldía	a) Se seleccionaron a 163 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.* b) Se beneficiaron a 699,298 personas, como usuarias finales, residentes de las colonias, barrios y pueblos de la Alcaldía con el fortalecimiento a su derecho al espacio público. c) Se brindaron, prioritariamente, servicios de barrido, mejoramiento a la imagen urbana, podas, áreas verdes, balizamiento y recolección de residuos sólidos de la construcción y demolición en espacios públicos ubicados en las colonias, barrios y pueblos de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de esta Alcaldía.

\*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 facilitadoras de servicios	120	11	5,303.00	58,333.00	6,999,960.00	100.00%
<b>Total</b>	<b>120</b>				<b>6,999,960.00</b>	<b>100%</b>

##### 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
Facilitadores de servicios	90	11	5,000.00	55,000.00	4,950,000.00	70.71%
Pinturas, solventes y aditamentos	1	1	2,050,000.00	2,050,000.00	2,050,000.00	29.29%
<b>Total</b>	<b>91</b>				<b>7,000,000.00</b>	<b>100%</b>

### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2020

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Beneficiarios	72	11	4,419.19	48,611.09	3,499,998.48	100.00%
<b>Total</b>	<b>72</b>				<b>3,499,998.48</b>	<b>100%</b>

### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2019

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Persona beneficiaria o Derechohabiente	65	11	4,342.65	47,769.15	3,104,994.75	100.00%
<b>Total</b>	<b>65</b>				<b>3,104,994.75</b>	<b>100%</b>

### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2018

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Coordinadores de brigada	2	11	9,663.63	106,299.93	212,599.86	7.09%
Brigadistas	12	11	4,200.00	46,200.00	554,400.00	18.48%
Brigadistas	58	11	3,500.00	38,500.00	2,233,000.00	74.43%
<b>Total</b>	<b>72</b>				<b>2,999,999.86</b>	<b>100%</b>

### 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	2018	2019	2020	2021	2022
Que sufre el problema público o necesidad	125 colonias	115,518	115,000	384,092	699,298
Registrada en el Padrón	72	96	80	123	163

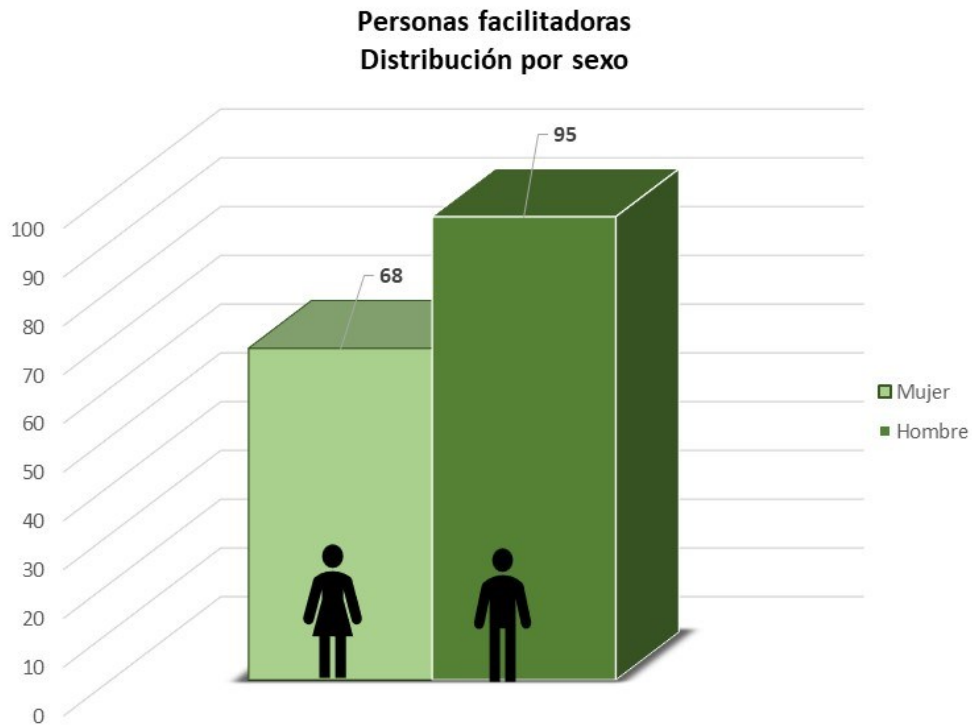
\* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.

Las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura no son comparables esto debido a que los padrones de beneficiarios correspondientes solo registraron a los beneficiarios facilitadores de servicios, no así a las personas usuarias 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.

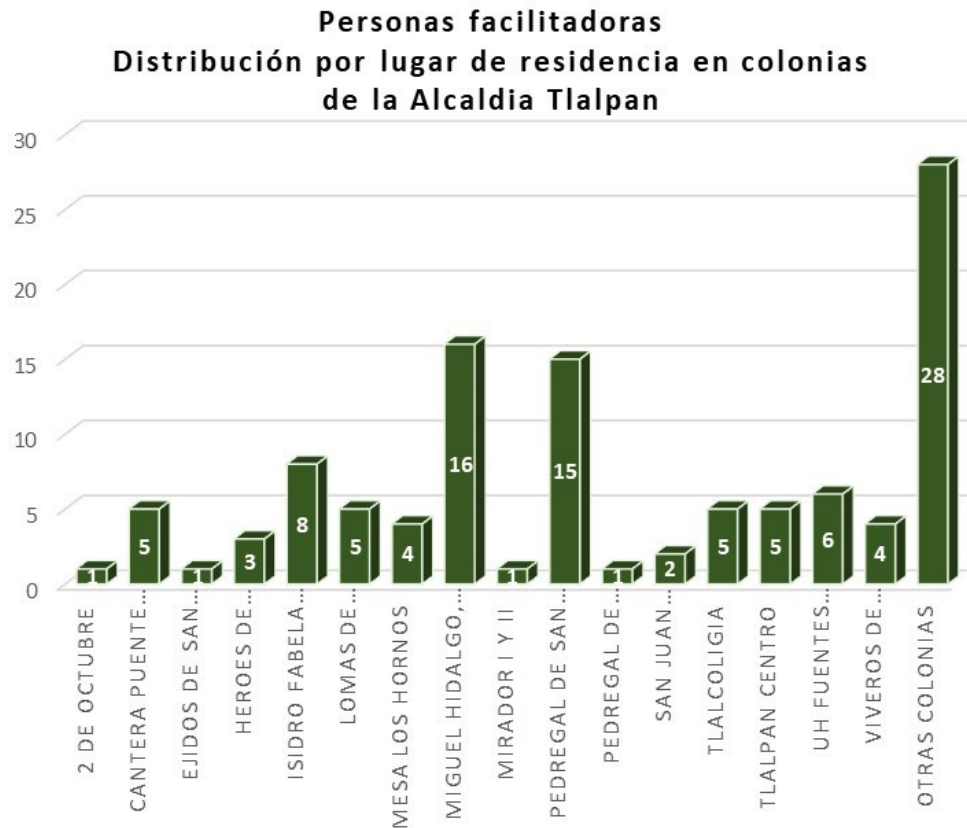
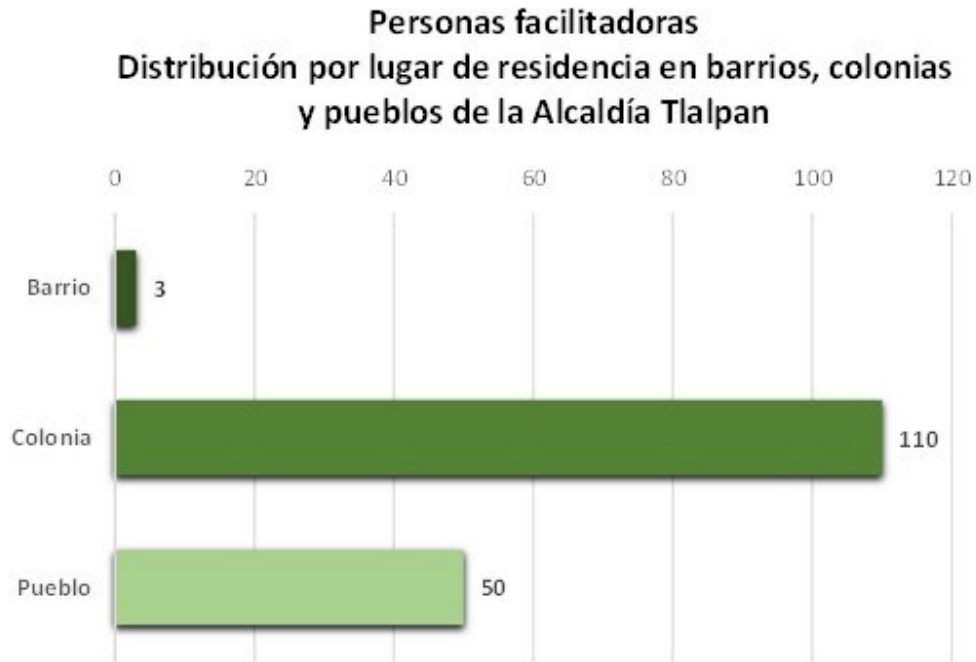
Con base en el padrón de beneficiarios 2022, se presenta la siguiente información, de manera gráfica:

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

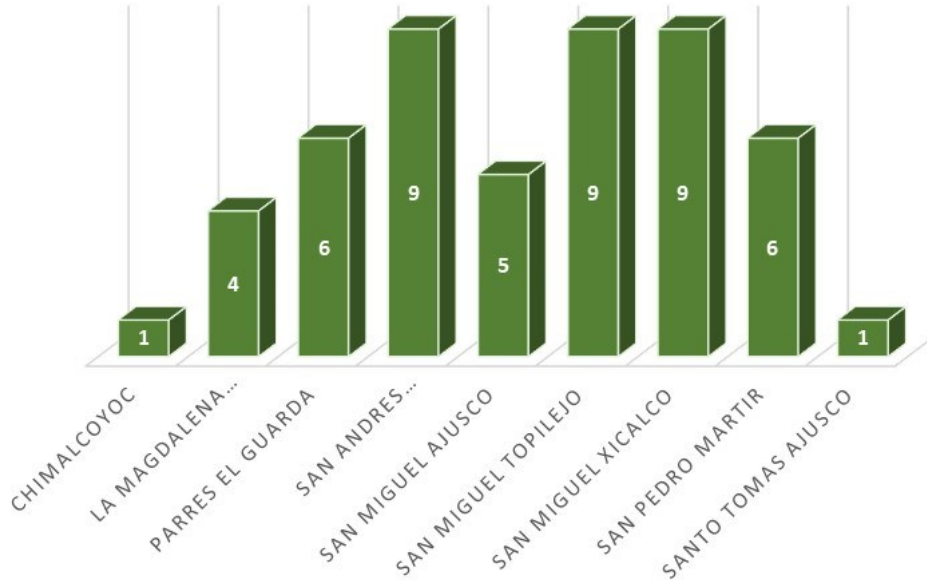


Tipo de persona	Beneficiario	Facilitador
Mujer	0	68
Hombre	0	95
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>163</b>

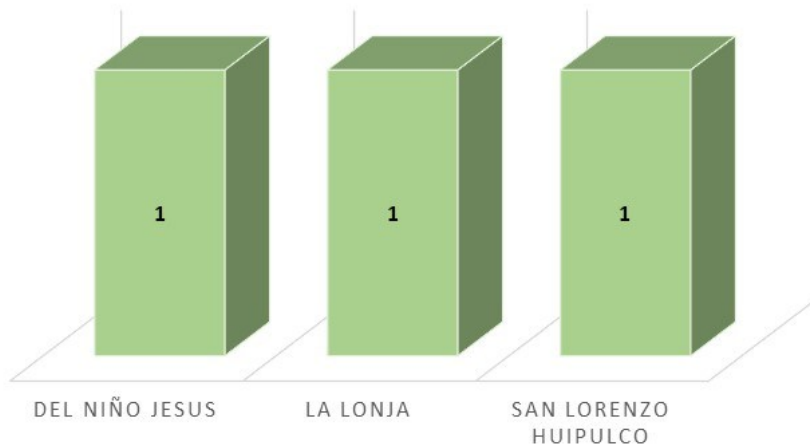
b) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



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

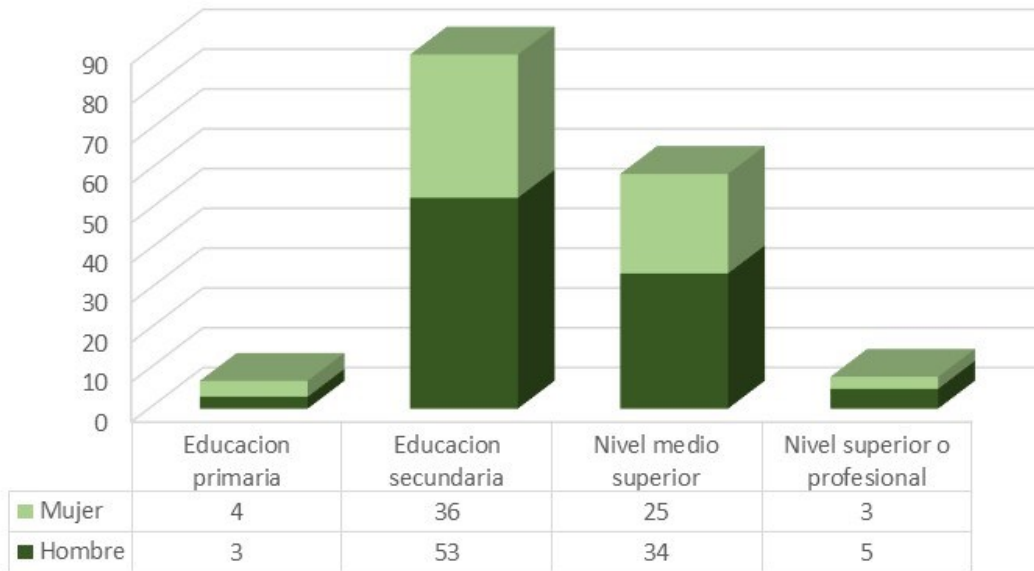


**Personas facilitadoras**  
**Distribución por lugar de residencia en barrios**  
**de la Alcaldía Tlalpan**



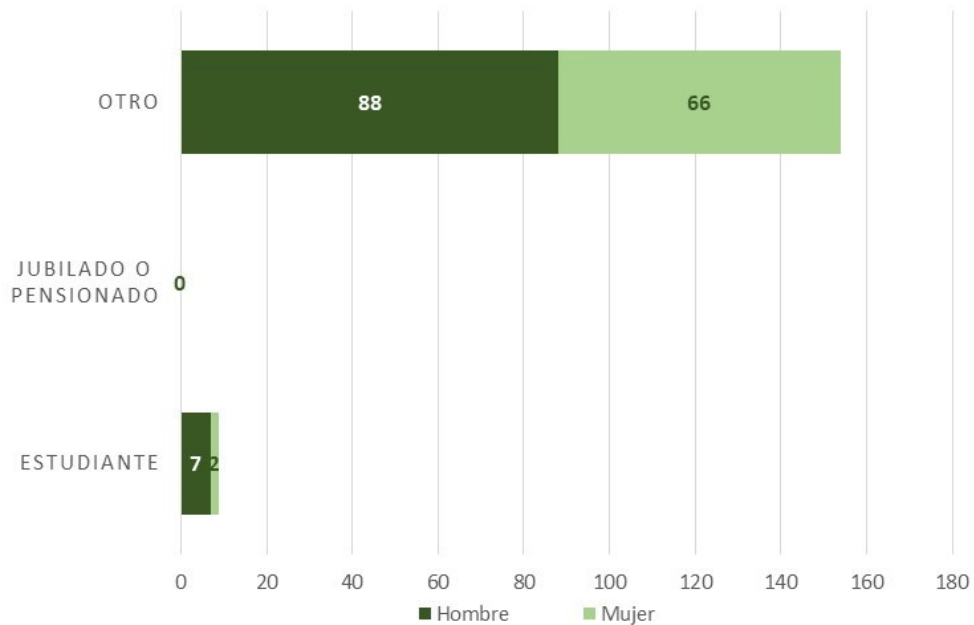
c) Distribución por nivel de escolaridad.

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

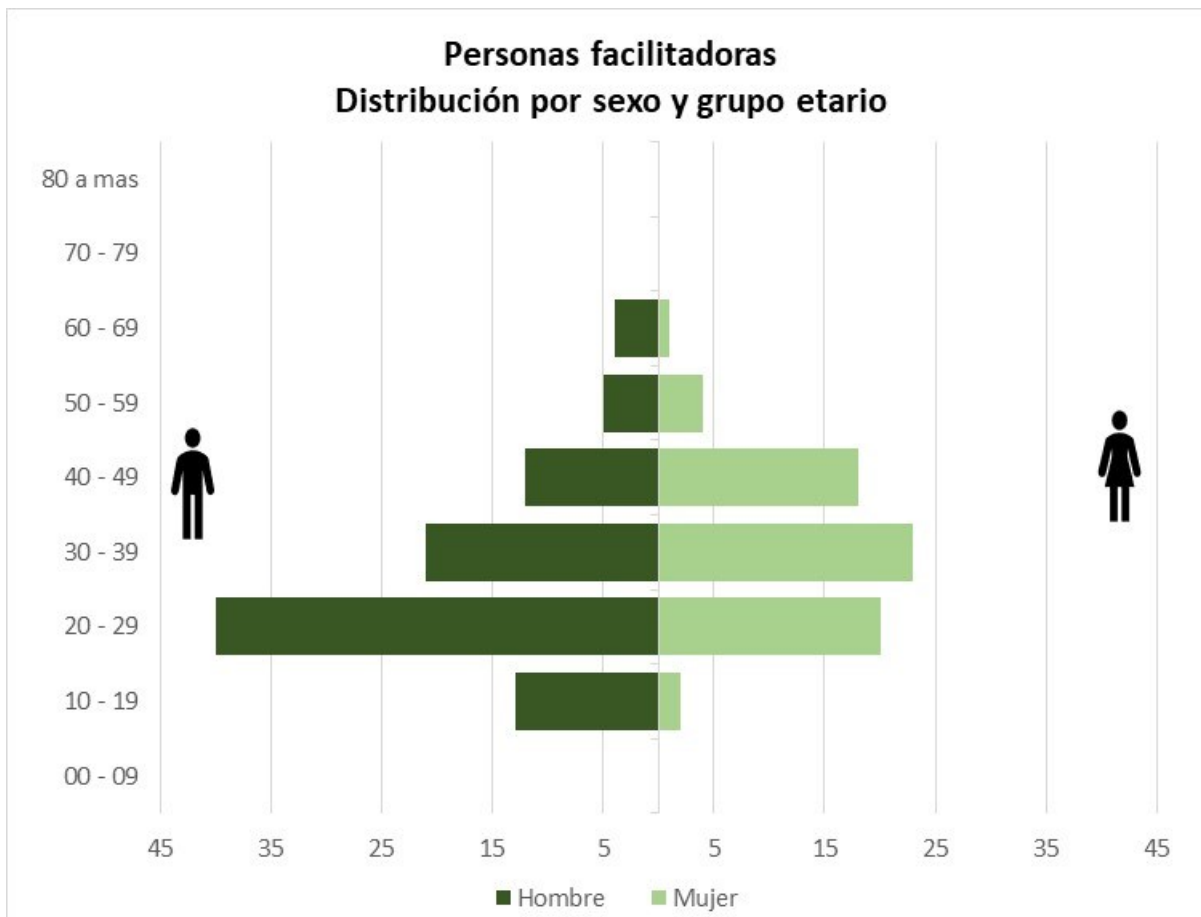


d) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

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



e) Distribución por grupos de edad.



Grupos Edades	Facilitador		Total
	Hombre	Mujer	
00 - 09	0	0	0
10 - 19	13	2	15
20 - 29	40	20	60
30 - 39	21	23	44
40 - 49	12	18	30
50 - 59	5	4	9
60 - 69	4	1	5
70 - 79	0	0	0
80 a más	0	0	0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>68</b>	<b>163</b>



## 4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación y con base en las preguntas guía para 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 resaltan:

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 resultado, bienes y/o servicios

- ✓ Se identificó la necesidad de aumentar la cobertura de atención a todas las zonas de la demarcación.
- ✓ Asimismo, que se proporcionen talleres sobre atención a la ciudadanía y desarrollo de competencias.

### 4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- ✓ Para fortalecer el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias, se identificó la necesidad de contar con una plataforma o sistema.

### 4.4. Resultados

- ✓ De la aceptación de este programa, se ha observado la necesidad de enriquecerlo con instrumentos de participación social, que promuevan la integración comunitaria, la recuperación, conservación y apropiación del espacio público.

## 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 *Tlalpan Resurge*, 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 Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Necesidad de aumentar la cobertura de atención a todas las zonas de la demarcación. 2.2. Necesidad de proporcionar talleres sobre atención a la ciudadanía y desarrollo de competencias.	2.1. Aumentar la cobertura de atención a todas las zonas de la demarcación. 2.2. Implementar talleres sobre atención ciudadana y desarrollo de competencias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Necesidad de mejorar el apoyo a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	3.1. Aumentar el apoyo otorgado a personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Se identificó la necesidad de contar con una plataforma o sistema, para fortalecer el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias.	4.1. Desarrollar una plataforma o sistema que permita el registro de beneficiarios y en etapas subsecuentes del sistema, su control administrativo.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Informes del Programa Social.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Necesidad de instrumentos para medir la satisfacción y la calidad de atención a las personas usuarias y beneficiarias.	5.1. Implementación de encuestas de satisfacción	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social, e Informe de la Encuesta de Satisfacción.
6. Resultados del programa	6.1. Se identificó la necesidad de enriquecer el programa con instrumentos de participación social, que promuevan la integración comunitaria, la recuperación, conservación y apropiación del espacio público.	6.1. Implementar instrumentos de participación social, que promuevan la integración comunitaria, la recuperación, conservación y apropiación del espacio público.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Servicios Urbanos.	Ejercicio 2024	Informes del Programa Social.