



Informe Final
Evaluación Interna 2023 del Programa Social
Alianza 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.....	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 Alianza con Tlalpan, correspondiente al ejercicio 2022.

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

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

A partir del establecimiento de los lineamientos de 2023, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, con esto se busca generar capacidades e instrumentos que amplíen significativamente el alcance de las evaluaciones internas con el fin de aplicar estrategias de mejora en los programas sociales. En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información de 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 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 Alianza 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 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 retoma, 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 e indicadores del programa social *Alianza con Tlalpan*.

3.1. Información de referencia

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

3.1.2. Unidades responsables: La Dirección General de Participación Ciudadana y la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana (coordinación); la Subdirección de Concertación Política y Atención Social (seguimiento); las Subdirecciones de Vinculación y Fomento a la Participación Ciudadana Zona 1, Zona 2, Zona 3 y Zona 4 (operación).

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2019.

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

3.1.5. Antecedentes del programa social: El origen del programa se encuentra en 2010 cuando surgió como acción institucional el cual tenía el nombre de “Promotores de la Dirección General de Enlace Ciudadano”, estaba conformado por 55 promotores; en el 2011 se conformó por 32 promotores; en el 2013 se operó con 49 promotores; en 2015 consideraba 50 apoyos a promotores; en 2016 cambia de nombre a “Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan”; en el 2017 se estructuró por 217 ciudadanos seleccionados: en el 2018 el grupo de promotores estaba conformado por 227 ciudadanos y ciudadanas. A partir del 2019 se modificó su figura y pasó a ser un programa social llamado “Cultivando Comunidad con la Participación Ciudadana”, con el propósito de crear una mayor vinculación, generadora de conciencia social entre los habitantes y las autoridades de la Alcaldía Tlalpan, a través de la participación de 206 monitores comunitarios. En 2020 se integró un grupo de 214 facilitadores, otorgando sistematicidad a la operación y entrega de servicios institucionales hacia la población Tlalpense. Se incorporó como medida innovadora la presentación, implementación y seguimiento de proyectos comunitarios en las colonias de la Alcaldía Tlalpan. Durante la contingencia sanitaria producida por SARSCoV2, se implementaron medidas dirigidas a la promoción de acciones de prevención. Durante el 2021 el programa social estuvo conformado por 420 facilitadores de servicios, las acciones realizadas por el programa, fueron el vínculo directo con la población en materia de atención y/u orientación ciudadana manteniendo y fomentando las medidas de prevención sanitaria sugeridas ante la pandemia de SARSCoV2.

3.1.6. Objetivos:

Objetivo General. Fortalecer vínculos sociales que generen comunicación eficaz, cohesión, confianza y colaboración entre las y los ciudadanos y la Alcaldía Tlalpan, con el propósito de crear una base social sólida cuya capacidad creadora de procesos sociales y culturales comunitarios impacte positivamente en la población que padecen conflictos vecinales o sociales y requieren mejoramiento de su entorno físico en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la demarcación.

Objetivos Específicos. Seleccionar a un grupo de 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que implementen las actividades del programa social. Promover el consenso entre las autoridades de la alcaldía y la población mediante el diálogo, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Incentivar la autogestión ciudadana, a partir de creación y aplicación de soluciones en comunidad. Incrementar la accesibilidad a la información de programas y servicios mediante la difusión y contacto directo con la ciudadanía. Coadyuvar en la atención y conciliación de demanda ciudadana, acción que podrá ser presencial cumpliendo con las medidas sanitarias o bien de manera virtual. Fortalecimiento de la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales en el acompañamiento de sus tradiciones, sus usos y sus costumbres. Fortalecimiento de diversas medidas implementadas por el SARS-COV-2. Generar espacios de diálogo para contribuir a mejorar la relación entre los habitantes de las unidades habitacionales con el gobierno de la Alcaldía Tlalpan. Apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades y conjuntos habitacionales de la demarcación Tlalpan.

3.1.7. Descripción de las estrategias.

La estrategia general del programa es contribuir a formar comunidades orientadas, informadas, participativas y puedan desarrollar habilidades para la toma de decisiones, sobre aspectos que generan bienestar en su comunidad. Con el apoyo de 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios se vinculará a la población con acciones en materia de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana. La estrategia está directamente ligada con los objetivos del programa los cuales consisten en brindar atención a 250,000 personas usuarias finales de las 188 colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos sociales o requieren mejoramiento de su entorno físico, el levantamiento de

6,000 reportes de demanda ciudadana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alkalía Tlalpan, realizar 1,200 recorridos mediante los cuales se identificará la demanda ciudadana de forma presencial con las medidas necesarias de sanidad.

A partir de lo anterior, se levantarán diagnósticos para identificar las necesidades que tienen 188 colonias, barrios y pueblos originarios de la Alkalía. Con estas acciones se procurará la conciliación de 120 conflictos ciudadanos entre vecinos, comités ciudadanos y consejos de los pueblos, acción que podrá ser presencial con las medidas de prevención y de manera virtual. También se tiene contemplado apoyar, organizar y realizar brigadas informativas en cuatro zonas estratégicas de la Alkalía Tlalpan, de forma presencial guardando las medidas de prevención sanitaria, con la atención de 100,000 ciudadanos. Realizar y coordinar 500 jornadas de mejoramiento a la imagen urbana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidad habitacionales de Tlalpan. Y por último apoyar en la organización y realización de actividades que fortalezcan la organización vecinal en las unidades habitacionales de la demarcación Tlalpan.

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/alianza-con-tlalpan-padron-de-benefiriarios-2022/>. 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: 222031S13515O22044191177

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

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

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

Capítulo de gasto	2022		2021		2020		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000	14,749,020.00	14,749,020.00	24,300,000.00	24,297,000.00	24,297,000.00	24,297,000.00	13,662,000.00	15,013,000.00
Total en pesos	14,749,020.00	14,749,020.00	24,300,000.00	24,297,000.00	24,297,000.00	24,297,000.00	13,662,000.00	15,013,000.00
Total en porcentaje		100 %		99.98 %		100 %	90.92 %	

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 de forma comparativa entre los ejercicios 2019 a 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	Orientaciones otorgadas en materia de colaboración, vinculación, concertación y participación ciudadana. Apoyos económicos entregados a personas beneficiarias facilitadoras de servicios quienes coordinan y ejecutan actividades en materia de participación ciudadana.	260	11	14,749,020.00	-9,550,980.00	-39.30%
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios quienes coordinan y ejecutan las actividades del programa social.	214	11	24,300,000.00	3,000.00	0.01%
2020	Vinculación realizada. Proyectos comunitarios realizados	214	11	24,297,000.00	9,271,000.00	61.70%
2019	Apoyo económico entregado a promotores sociales. Capacitación proporcionada a promotores sociales.	207	11	15,026,000.00		

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa para el ejercicio 2019 al 2020 hubo una variación del 61.70% y el número de facilitadores aumento de 207 a 214. Para el ejercicio 2020 al 2021 prácticamente no tuvo cambios. Para el ejercicio 2021 al 2022 hubo una disminución en el componente del 39.30% y el número de facilitadores paso de 214 a 260

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 la solución de conflictos y mejoramiento del entorno mediante acompañamiento, asesoría, concertación y canalización de las solicitudes y demandas ciudadanas.

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 del Indicador: Quinquenal.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 0.83

Año de Línea Base: 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 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	56.72%	
2020	Sin inf	
2019	Sin inf	

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 solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población

Descripción: Prestar servicios de solución de conflictos y mejoramiento del entorno a la población.

Método de cálculo: (Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno atendidas / Intervenciones para la solución de conflictos y mejoras del entorno programadas) *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 periodo de los años 2019 al 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	100.00%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro
2021	77.93%	
2020	240.00%	
2019	100.00%	

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2019 al 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) Brindar atención a 250,000 personas usuarias finales de las 188 colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan, que padecen conflictos sociales o requieren mejoramiento de su entorno físico.</p> <p>b) Seleccionar a 260 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.</p> <p>c) Levantamiento de 6,000 reportes de demanda ciudadana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan.</p> <p>d) Llevar a cabo 1,200 recorridos mediante los cuales se identificará la demanda ciudadana de forma presencial con las medidas necesarias de sanidad.</p> <p>e) Levantar diagnósticos para identificar las necesidades que tiene 178 colonias y 10 pueblos originarios de la Alcaldía.</p> <p>f) Procurar la conciliación de 120 conflictos ciudadanos entre vecinos, comités ciudadanos y consejos de los pueblos, acción que podrá ser presencial con las medidas de prevención y de manera virtual.</p> <p>g) Apoyar, organizar y realizar brigadas informativas en cuatro zonas estratégicas de la Alcaldía Tlalpan, de forma presencial guardando las medidas de prevención sanitaria, con la atención de 100,000 ciudadanos.</p> <p>h) Realizar y coordinar 500 jornadas de mejoramiento a la imagen urbana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de Tlalpan.</p>	<p>a) Se brindó atención a 616,041 personas usuarias finales de las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales de la Alcaldía Tlalpan.</p> <p>b) Se seleccionó a 375 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la operación del Programa Social.</p> <p>c) Se levantaron 3,355 reportes de demanda ciudadana.</p> <p>d) Se llevaron a cabo 1,398 recorridos zonales con el acompañamiento de 47,276 vecinos.</p> <p>e) Se levantaron 751 diagnósticos de las diversas colonias de la demarcación de Tlalpan, con el fin de detectar necesidades.</p> <p>f) Se realizó la conciliación de 905 conflictos ciudadanos entre vecinos, comités ciudadanos, etc.</p> <p>g) Se realizaron 1,720 brigadas informativas en la demarcación de la Alcaldía Tlalpan, brindando atención a 304,806 ciudadanos.</p> <p>h) Se coordinaron 549 jornadas de mejoramiento a la imagen urbana en las colonias, barrios, pueblos originarios y unidades habitacionales.</p>

* 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.

3.4.2. 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 Facilitadores de Servicios	260	11	5,157.00	56,727.00	14,749,020.00	100.00%
Total	260				14,749,020.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2021

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Facilitadores Coordinadores	6	11	9,000.00	99,000.00	594,000.00	2.44%
Facilitadores	208	11	7,000.00	77,000.00	16,016,000.00	65.91%
Desarrollo e implementación de proyectos	208*	1			7,687,000.00	31.65%
Total	422				24,297,000.00	68.34%

*208 proyectos de desarrollo comunitario.

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2020

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
facilitador A	208	11	7,000.00	77,000.00	16,016,000.00	65.92%
facilitadores/coordinadores	6	11	9,000.00	99,000.00	594,000.00	2.44%
Apoyo económico para el desarrollo e implementación del proyecto	1	1	7,687,000.00	7,687,000.00-	7,687,000.00	31.64%
Total	215				24,297,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2019

Denominación	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Monitores	200	11	6,500.00	71,500.00	14,300,000.00	95.17%
Vinculadores	6	11	11,000.00	121,000.00	726,000.00	4.83%
Total	206				15,026,000.00	95.17%

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

Población	2019	2020	2021	2022
Que sufre el problema público o necesidad	174,352	200,000	384,092	250,000
Registrada en el Padrón	370	486	594	375

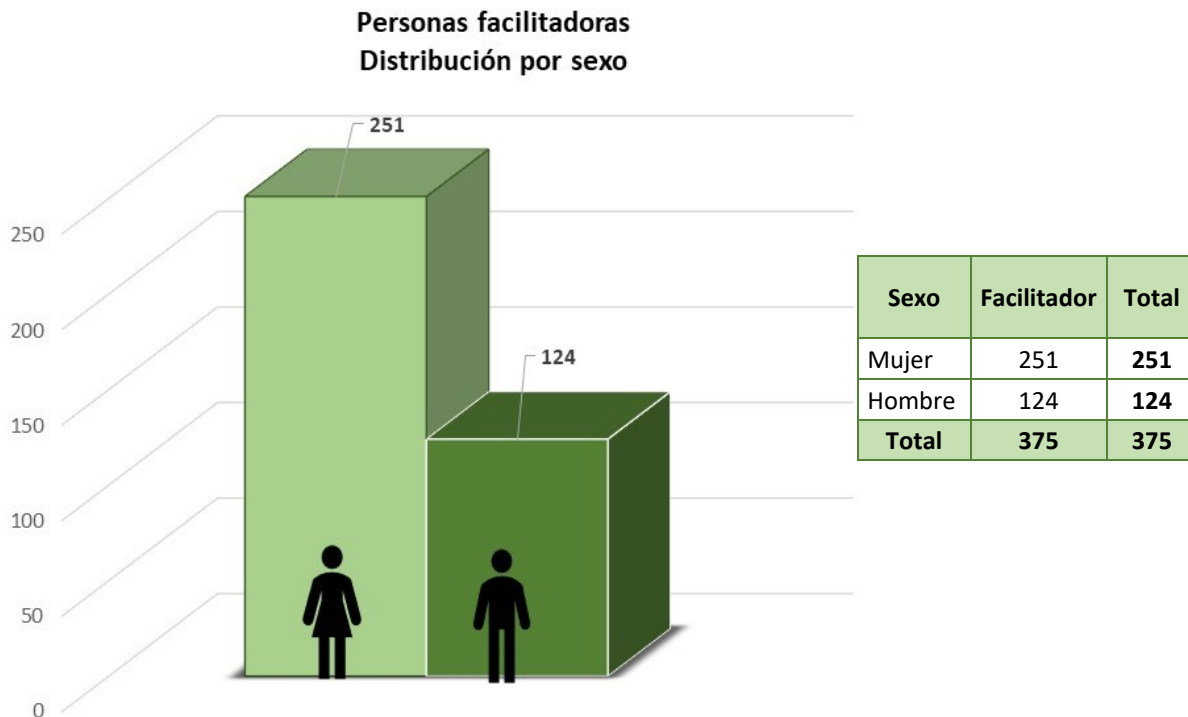
* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.

Las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura no son comparables esto debido a que el programa, presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registran en padrón son solo las beneficiarias facilitadoras de servicios. 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 objetivos.

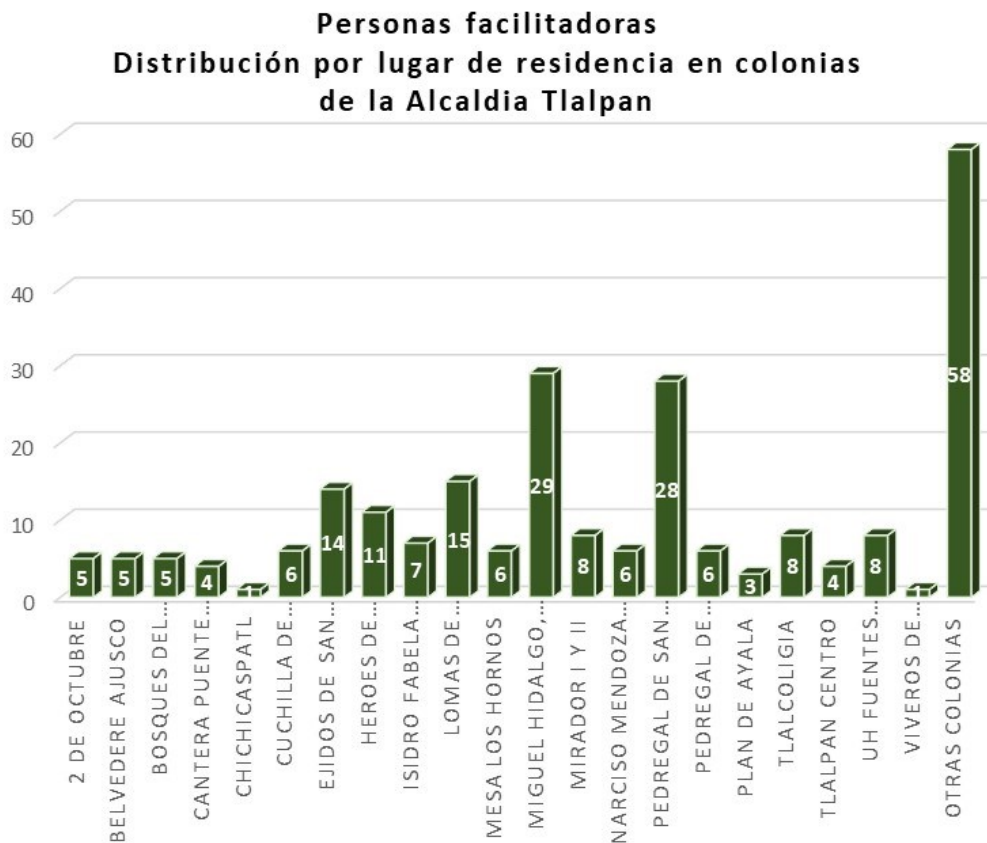
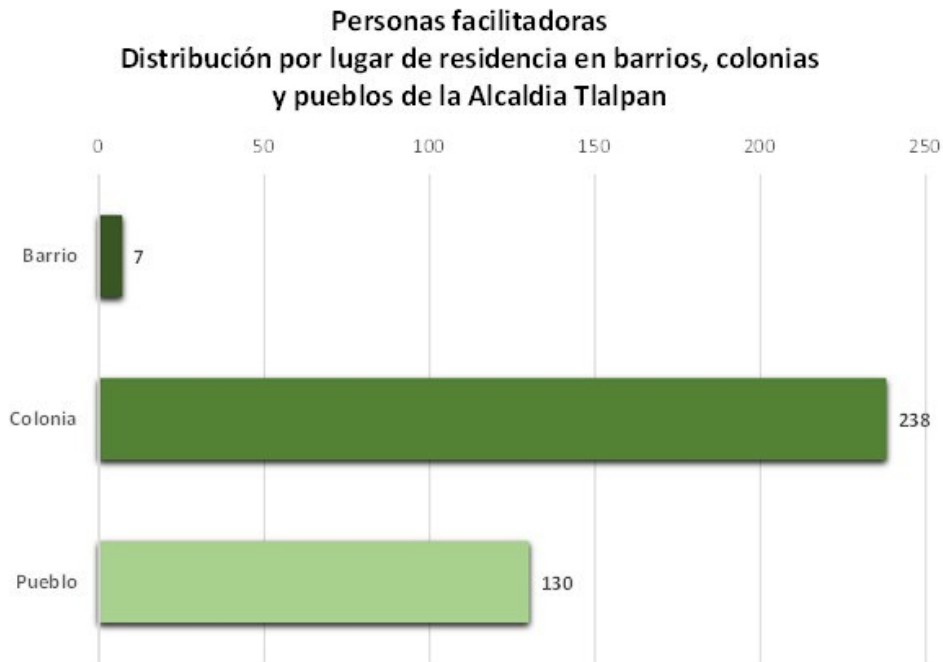
3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

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

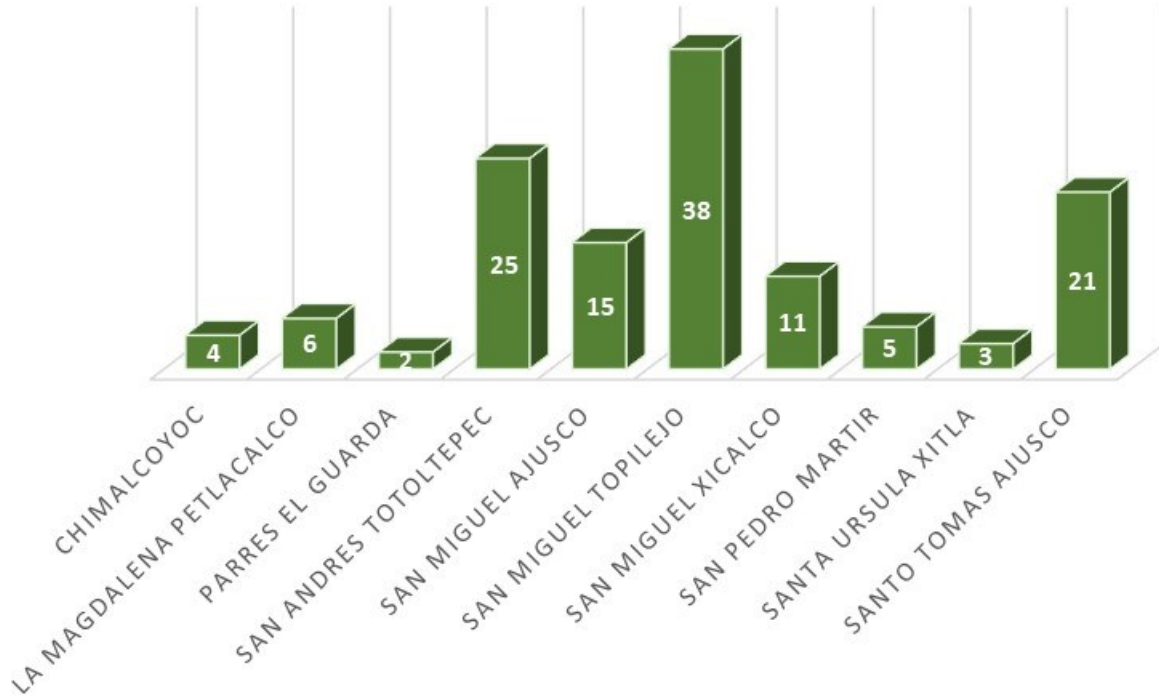
- a) Distribución por sexo y tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).



b) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



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

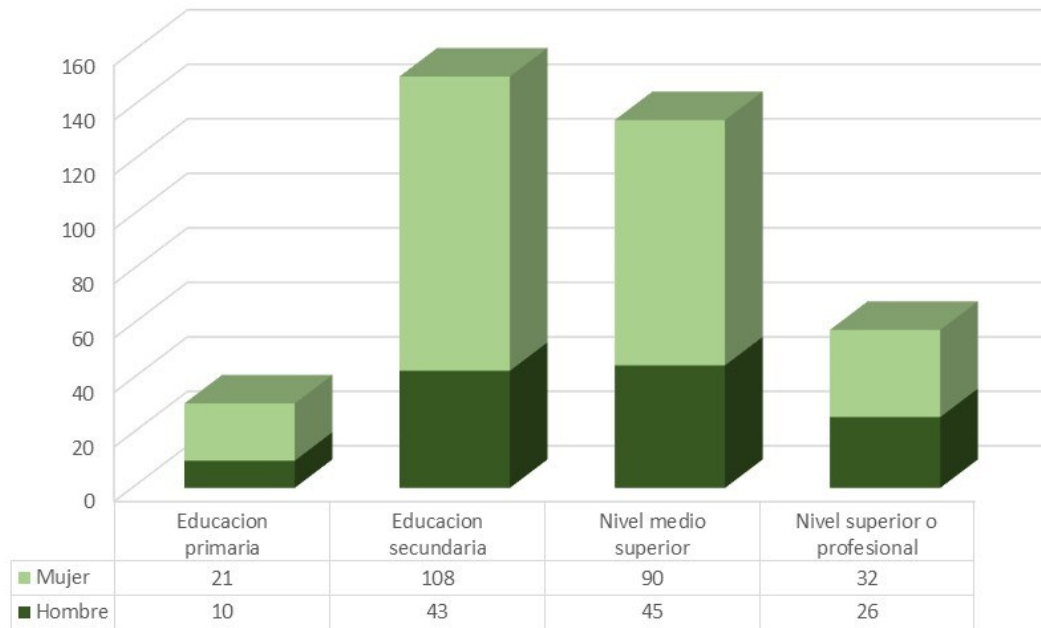


Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios de la Alcaldía Tlalpan



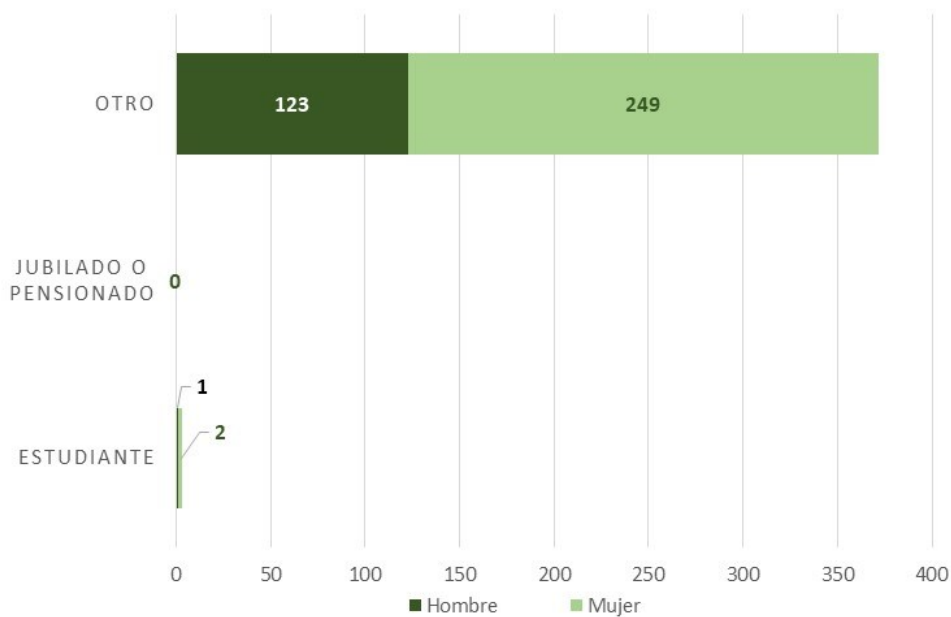
c) Distribución por nivel de escolaridad.

Personas facilitadoras
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

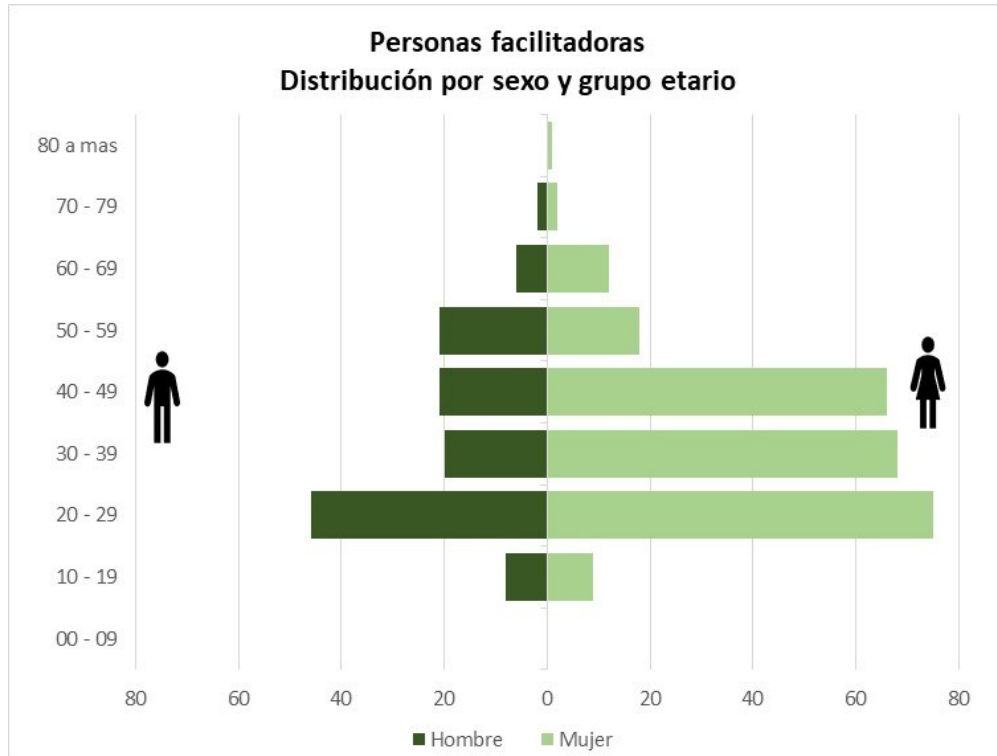


d) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.

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	8	9	17
20 - 29	46	75	121
30 - 39	20	68	88
40 - 49	21	66	87
50 - 59	21	18	39
60 - 69	6	12	18
70 - 79	2	2	4
80 a más	0	1	1
Total	124	251	375

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:

4.1. Diagnóstico y planeación

- ✓ No se identificaron áreas de oportunidad de mejora.

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

- ✓ Se identificó la necesidad de implementar instrumentos para la detección de necesidades ciudadanas.
- ✓ Para permitir una mejor operación del programa, se identificó la necesidad de mejorar la asignación de la región en la que participa cada persona beneficiaria facilitadora de servicios.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

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

4.4. Resultados

- ✓ Necesidad de mejora en los mecanismos de identificación y atención a la demanda ciudadana. Derivado del levantamiento de la demanda ciudadana, se requieren los mecanismos que faciliten la atención y permitan una rápida descripción del área y solicitud recibida.

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 *Alianza con Tlalpan* no fue incluido en el *Anexo 1. Relación de programas sociales que deberán presentar indicadores de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias en 2023*.

6. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	No identificada.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Necesidad de implementar instrumento para detección de necesidades ciudadanas.	2.1. Implementar instrumentos para identificación y detección de necesidades ciudadanas.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Se identificó la necesidad de mejorar la asignación de la región en la que participa cada persona beneficiaria facilitadora de servicios.	3.1. Revisar la asignación de la región en la que participa cada persona beneficiaria facilitadora de servicios, considerando cercanía a su domicilio, necesidades del servicio y objetivos del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Necesidad de contar con una plataforma que fortalezca el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	4.1. Desarrollo de plataforma o sistema que permita el registro, seguimiento y control administrativo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección de Modernización Administrativa y TICs	Ejercicio 2024	Reglas de Operación 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 Participación Ciudadana	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social, e Informe de la Encuesta de Satisfacción.
6. Resultados del programa	6.1. Necesidad de mejora en los mecanismos de identificación y atención a la demanda ciudadana.	6.1. Establecer un sistema de monitoreo sobre las solicitudes recibidas y la atención proporcionada.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.