



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2023 del Programa Social**  
***Prevención de las Violencias, 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 *Prevención de las Violencias, 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 al 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 Prevención de las *Violencias, 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 Usuarías y Personas Beneficiarias Facilitadoras 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.

### 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 *Prevención de las Violencias, Tlalpan*.

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Prevención de las Violencias, Tlalpan*.

**3.1.2. Unidades responsables:** Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno (implementación); Dirección de Seguridad Ciudadana (supervisión, seguimiento, verificación, control); Subdirección de Programas y Proyectos de Prevención del Delito (operación).

**3.1.3. Año de Inicio del programa.** 2016.

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

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** Este programa Social se creó en el 2016 bajo la denominación Programa Operativo Prevención del Delito, Tlalpan 2016, con la conformación de un grupo de 30 personas derivado de la percepción de la Inseguridad de la Ciudadanía en la demarcación.

Los elementos que han definido el impacto positivo desde los inicios fue la entrega de alarmas vecinales y la impartición Los elementos que han definido el impacto positivo desde los inicios fue la entrega de alarmas vecinales y la, autoestima, solución de conflictos, prevención de adicciones, violencia en el noviazgo, así como redes de apoyo y la vinculación con las autoridades en materia de seguridad ciudadana y procuración de justicia.

En los años subsecuentes (2017 y 2018) se conservaron las mismas acciones, aumentando la cobertura territorial e impactando a mayor número de población. Durante 2019 el programa social continuó *Prevención del Delito, Tlalpan 2019*, logrando involucrarse con las instituciones educativas (primarias y Secundarias) y redes vecinales de cada colonia con la finalidad de prevenir delitos e incrementar la cultura de la denuncia a través de las alarmas vecinales. Durante 2019 el programa social continuó *Prevención del Delito, Tlalpan 2019*, logrando involucrarse con las instituciones educativas (primarias y secundarias) y redes vecinales de cada colonia con la finalidad de prevenir delitos e incrementar la cultura de la denuncia a través de las alarmas vecinales. En el año 2020 se integraron módulos Itinerantes, con la participación de psicólogos, abogados, elementos de la Policía Auxiliar y la Fiscalía Desconcentrada en Tlalpan impartiendo talleres, pláticas preventivas, con la implementación de una Campaña Informativa de prevención de la violencia de género.

Para 2021 se continuó con el programa social *Prevención del Delito Tlalpan* con la conformación de un grupo de 140 Facilitadores de servicio con la implementación de acciones sociales en materia de prevención del delito y la violencia, a través de 20 módulos permanentes de atención integral comunitarios, otorgando de acuerdo a la demanda y necesidades de la población, asesorías jurídicas, psicológicas y pedagógicas, así como la impartición de talleres y cursos prácticos.

### **3.1.6. Objetivos:**

**Objetivo General.** - Contribuir a disminuir la violencia, así como mejorar la percepción de seguridad y la paz social, mediante servicios de sensibilización y acciones formativas dirigidas a la promoción de los derechos humanos y la prevención de delito. Se contará con la participación de un grupo de 22 personas facilitadoras de servicio que estarán a cargo de la instalación de Módulos de Atención Integral para la Prevención de las Violencias, así como realizar, por lo menos, 240 talleres con temas de prevención de las violencias y cultura de la denuncia, además de otorgar asesorías psicológicas y jurídicas.

**Objetivos Específicos.** Objetivos y ejes de acción específicos.

1. Beneficiar a 10 colonias y 10 pueblos prioritarios.
2. Integrar un equipo de 22 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que fortalecerán las acciones que ofrece el programa

**Los objetivos de las etapas del programa son los siguientes:**

1. Seleccionar y capacitar a 22 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que fortalezcan las acciones que el ofrece el programa.
2. Instalar Módulos de Atención Integral para la Prevención de las violencias.
3. Otorgar asesorías psicológicas y jurídicas entre la población atendida.
4. Impartir talleres a centros de educación básica, así como a la población en general.

**3.1.7. Descripción de las estrategias.** La estrategia general del programa social contempla las acciones realizadas por la Alcaldía Tlalpan con las cuales se pretende que los mecanismos de vinculación de ciudadanos y autoridades de los distintos niveles de gobierno de la Ciudad de México, (Alcaldía, Seguridad Ciudadana, Fiscalía de la CDMX y Representante de Jefatura de Gobierno), sean efectivos en las estrategias de la prevención de las violencias; con ello, se busca garantizar el Derecho Humano a la Seguridad Ciudadana. La estrategia general está vinculada a los objetivos del

programa los cuales consideran intervenir al menos 10 colonias y 10 pueblos prioritarios con Módulos de Atención Integral para la Prevención de las Violencias. Se pretende otorgar mediante el programa apoyos económicos mensuales a 22 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con experiencia en materia de seguridad ciudadana y prevención de las violencias. Se intervendrá en la población escolar con un mínimo de 20 escuelas de educación básica, con la impartición de 240 talleres de prevención de la violencia, el delito y fomento de la cultura de la denuncia.

### 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/Prevencion%CC%81n-de-las-violencias-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:** 171063S14015052044191177

### 3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 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 del periodo 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	2,000,000.00	1,993,158.00	10,000,000.00	9,999,990.00	11,000,000.00	10,999,989.00	10,010,000.00	10,010,000.00	3,500,000.00	3,499,995.95
<b>Total</b>	<b>2,000,000.00</b>	<b>1,993,158.00</b>	<b>10,000,000.00</b>	<b>9,999,990.00</b>	<b>11,000,000.00</b>	<b>10,999,989.00</b>	<b>10,010,000.00</b>	<b>10,010,000.00</b>	<b>3,500,000.00</b>	<b>3,499,995.95</b>
<b>Total en porcentaje</b>		<b>99 %</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</b>		<b>100%</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, incrementos y/o recortes y en su caso modificaciones presupuestales. La información se presenta de forma comparativa entre 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 Alkalía Tlalpan.

### Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual *
2022	Instalaciones realizadas de Módulos de Atención Integral para la Prevención. Talleres de prevención del delito, de la violencia familiar y cultura de la denuncia impartidos.	22	11	1,999,976.00	-8,000,014.00	-80.00%
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios, quienes atienden a los habitantes de la alcalía.	140	11	9,999,990.00	-999,999.00	-9.09%
2020	Brindar atención e información sobre temas de prevención y violencias a la comunidad en general	140	11	10,999,989.00	989,989.00	9.89%
2019	Apoyos económicos brindados a promotores que imparten pláticas y/o talleres.	140	11	10,010,000.00	6,510,004.05	186.00%
2018	Alarmas con botón de pánico, pláticas y talleres para la prevención del delito y la violencia, reuniones vecinales.	53	11	3,499,995.95	N/A	N/A

En el componente del programa de 2018 al 2019 el presupuesto tuvo una variación del 186 % y el número de facilitadores se incrementó de 53 a 140. Para el periodo 2019 al 2020 hubo un incremento del 9.89% y el número de facilitadores se mantuvo. Para los ejercicios 2020 al 2021 hubo una reducción del 9.09 % y el número de facilitadores se mantuvo. Para el periodo 2021 al 2022 hubo una reducción en el presupuesto del 80.00% y el número de facilitadores pasó de 140 a 22.

### 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:** Porcentaje de las personas atendidas en las colonias y pueblos prioritarios con las acciones del programa en la Alcaldía Tlalpan.

**Descripción:** Contribuir a disminuir la violencia, así como mejorar la percepción de seguridad y la paz social, mediante servicios de sensibilización y acciones formativas dirigidas a la promoción de los derechos humanos y la prevención de delito.

**Método de cálculo:** (Número de personas atendidas por las acciones del programa/Número de personas que habitan en colonias y los pueblos prioritarios de la Alcaldía Tlalpan según el INEGI) \* 100.

**Frecuencia de Medición:** Anual

**Sentido del indicador:** Ascendente

**Línea Base:** 12%

**Año de Línea Base:** 2022

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

Ejercicio	Indicador de Fin	
2022	12.08%	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	4.15%	
2020	32.36%	
2019	Sin Inf	
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 atendidas en las colonias y pueblos prioritarios de la Alcaldía Tlalpan

**Descripción:** Las personas habitantes de las colonias con los más altos índices delictivos de la Alcaldía Tlalpan reciben servicios de sensibilización y acciones formativas dirigidas a la promoción de los derechos humanos y la prevención de delito.

**Método de cálculo:** (Número de personas atendidas de las colonias y los pueblos Prioritarios por las acciones del programa / Número de personas que se programó atender) \*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 2018 al 2022.

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

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2022	120.00%	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	53.54%	
2020	100.00%	
2019	Sin Inf	
2018	Sin Inf	

### 3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 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>	<p>a) Para este ejercicio 2022 se ha considerado intervenir al menos 10 colonias y 10 pueblos prioritarios con Módulos de Atención Integral para la Prevención de las Violencias.</p> <p>b) Se pretende otorgar mediante el programa apoyos económicos mensuales a 22 personas beneficiarias personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con experiencia en materia de seguridad ciudadana y prevención de las violencias.</p> <p>c) Se intervendrá en la población escolar con un mínimo de 20 escuelas de educación básica, con la impartición de 240 talleres de prevención de la violencia, el delito y fomento de la cultura de la denuncia.</p>	<p>a) Se implementaron 37 Módulos de Atención Integral para la Prevención de las Violencias, en las 10 colonias y los 10 pueblos prioritarios programados en las Reglas de Operación.</p> <p>b) Se entregaron en 11 ministraciones mensuales, apoyos económicos a 28 personas beneficiarias facilitadoras de servicio.</p> <p>c) Se visitaron a 19 escuelas de educación básica y media superior, en las cuales se impartieron 280 talleres en materia de prevención de las violencias, el delito y cultura de la denuncia.</p>

### 3.4.2. Montos entregados

#### Presupuesto anual para entrega de apoyos 2022

Persona beneficiaria facilitadora de servicios	N° Facilitadores	N° Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Apoyo "A"	10	11	10,000.00	110,000.00	1,100,000.00	55.00%
Apoyo "B"	12	11	6,818.00	74,998.00	893,158.00	45.00%
Altas y bajas	6					
<b>Total</b>	<b>28</b>				<b>1,993,158.00</b>	<b>100.00%</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	140	11	6,493.50	71,428.50	9,999,990.00	100%
<b>Total</b>	<b>140</b>				<b>9,999,990.00</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 Facilitadores de servicios	140	11	7,142.85	78,571.35	10,999,989.00	100%
<b>Total</b>	<b>140</b>				<b>10,999,989.00</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
Apoyo social	140	11	6,500.00	71,500.00	10,010,000.00	100%
<b>Total</b>	<b>140</b>				<b>10,010,000.00</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
Personas Apoyo Social A	11	11	8,892.55	97,818.05	1,075,998.55	30.74%
Personas Apoyo Social B	17	11	6,545.45	71,999.95	1,223,999.15	34.97%
Personas Apoyo Social C	25	11	4,363.63	47,999.93	1,199,998.25	34.29%
<b>Total</b>	<b>53</b>				<b>3,499,995.95</b>	<b>100%</b>

### 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	2018	2019	2020	2021	2022
Que sufre el problema público o necesidad	60,500	384,000	123,103	211,996	109,850
Registrada en el Padrón	53	326	177	253	28*
Personas Usuarias				26,892	13,267

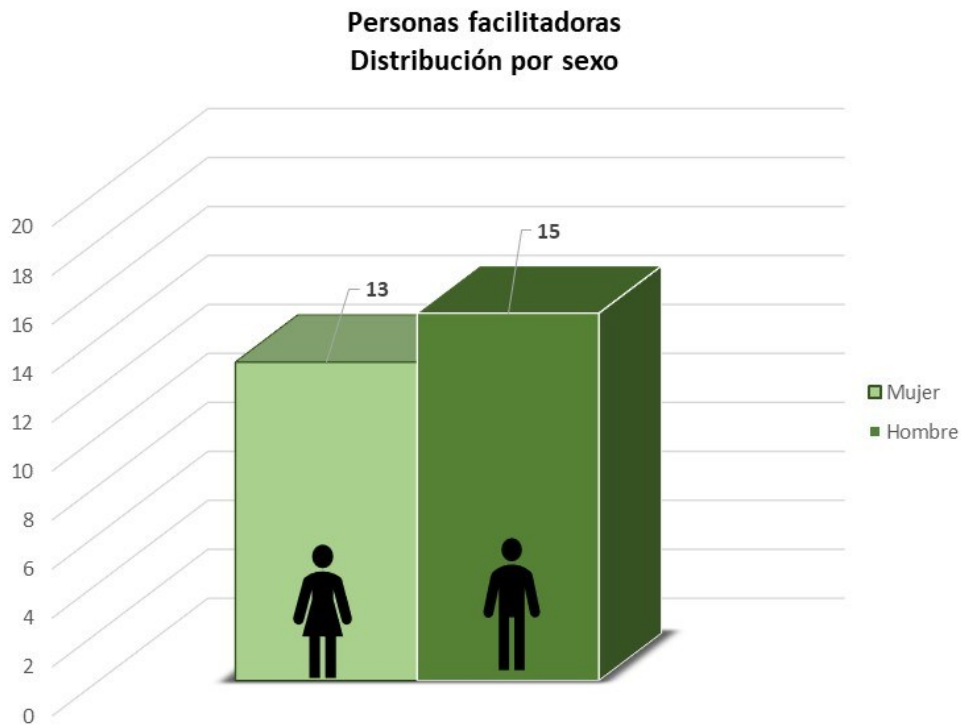
\* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de beneficiarios y beneficiarios facilitadores y no a un aumento en el presupuesto para este concepto.

El programa social *Prevención de las violencias Tlalpan* presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registran en padrón son sólo 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 objetivo  $[(13,267/109,850)*100]=12.07\%$ . Lo que representa que el programa está atendiendo 12.07% de su población objetivo.

### 3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

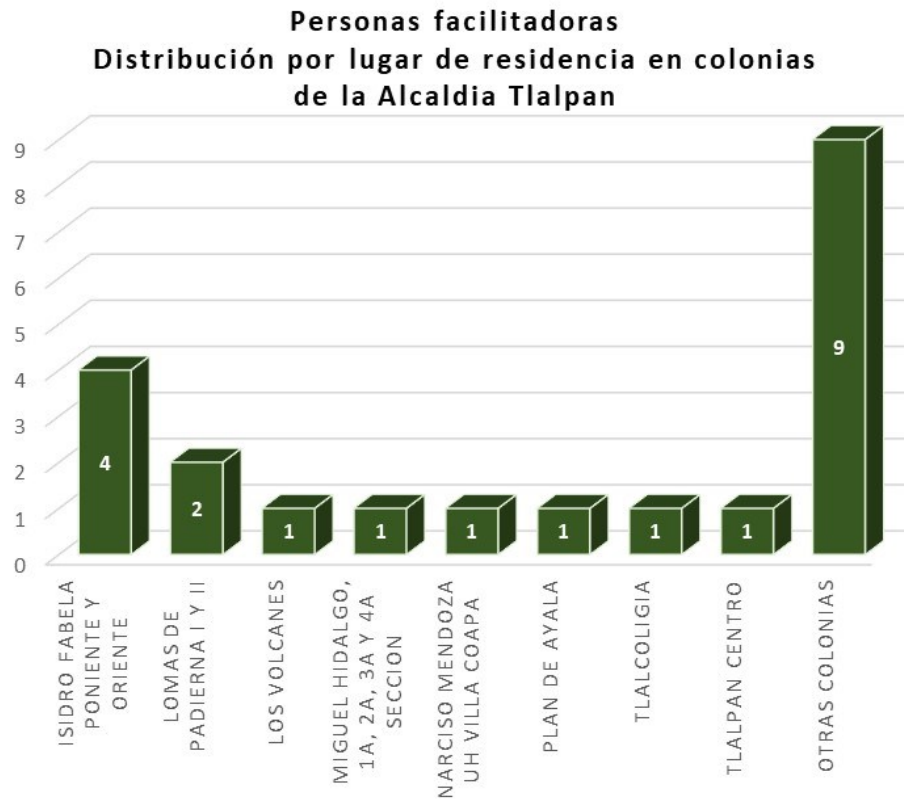
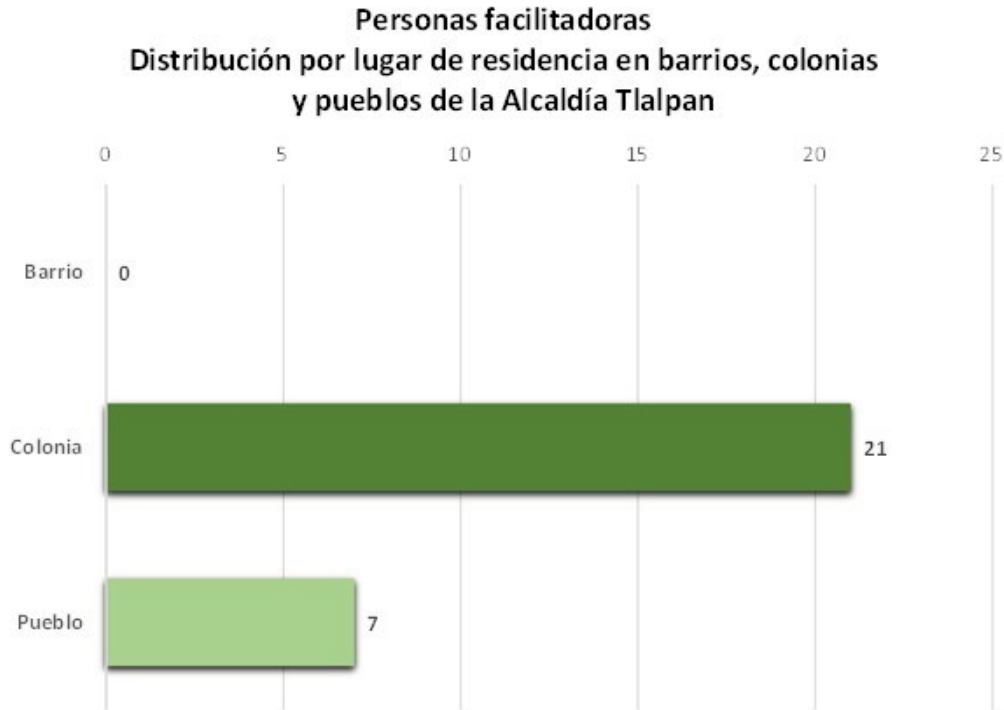
Con base en el padrón de beneficiarios 2022 o en algún otro registro administrativo, calcular los siguientes elementos en torno a las personas beneficiarias y/o usuarias del programa, y presentar la información de manera gráfica:

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



Sexo	Beneficiario	Facilitador	Total
Mujer	0	13	13
Hombre	0	15	15
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>28</b>

b) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

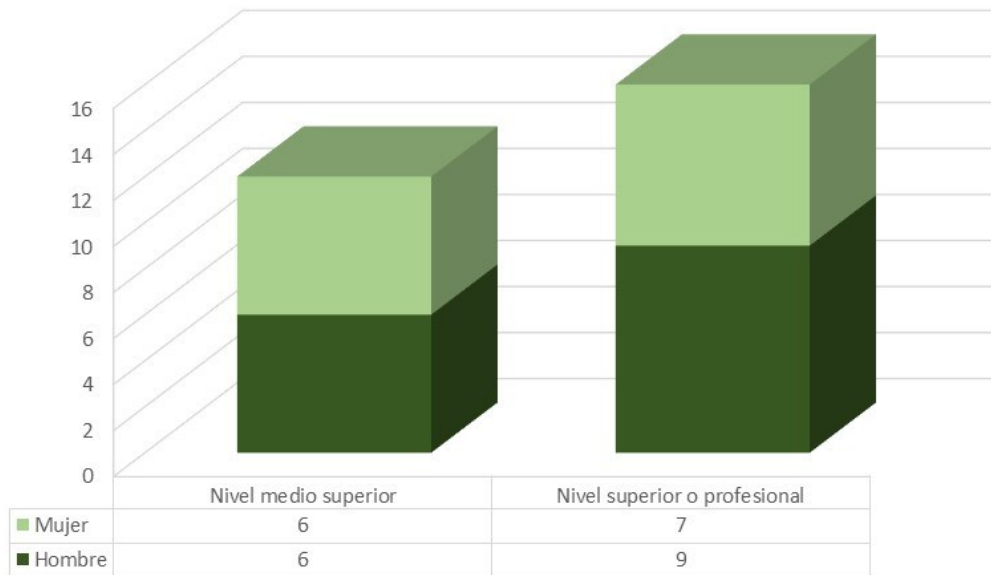


**Personas facilitadoras**  
**Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan**

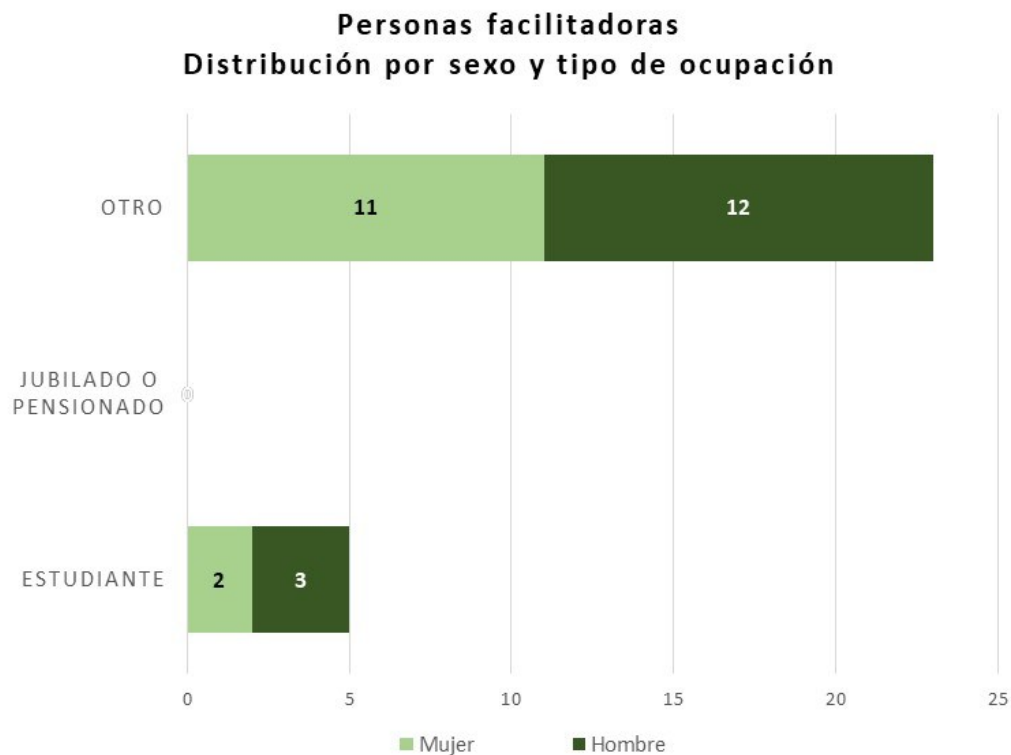


c) Distribución por nivel de escolaridad.

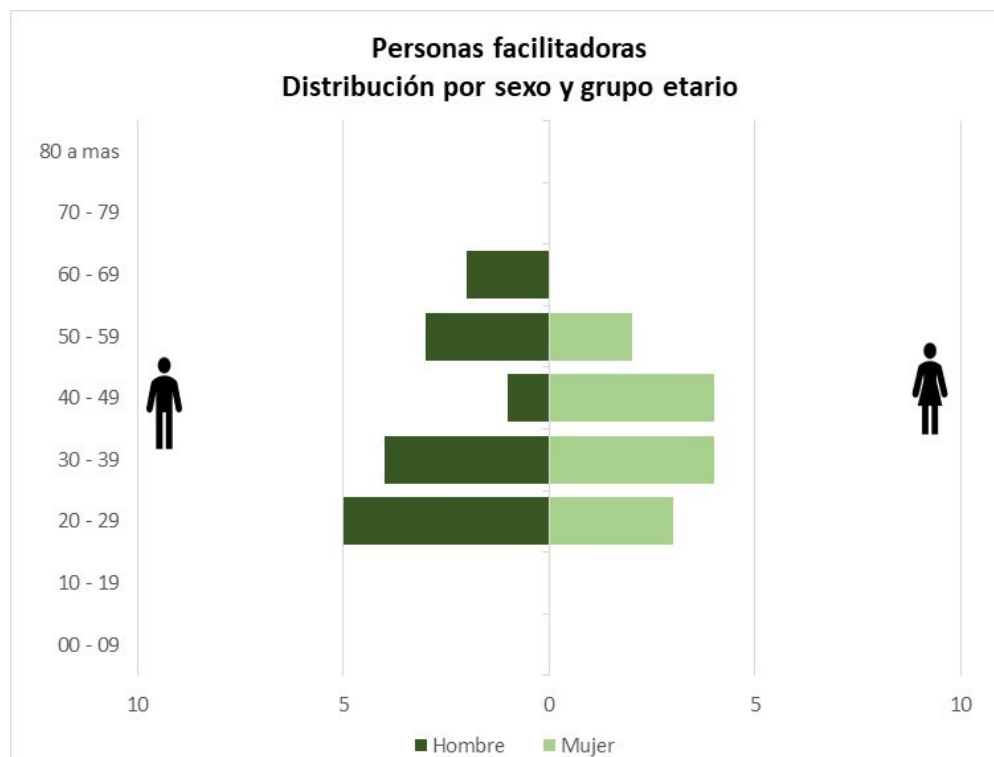
**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y nivel máximo de estudios**



d) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.



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

16

##### **Diagnóstico y planeación.**

- No se identificaron áreas de oportunidad de mejora.

##### **Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios**

- Se identificó la necesidad de capacitar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia prevención del delito, derechos humanos, y trata de personas.

##### **Seguimiento y monitoreo de las actividades.**

- Se identificó la necesidad de aumentar el interés y la participación de la comunidad y fortalecer las invitaciones a organizaciones o redes que se encuentren en las colonias de intervención.

##### **Resultados.**

- Se requiere sistematizar el seguimiento de resultados para ajustar procesos de trabajo con los objetivos del programa y monitoreo de acciones para el cumplimiento de metas.

## 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 Prevención de las *Violencias, 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	1.1. No se identificaron áreas de oportunidad de mejora.	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 capacitar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia prevención del delito, derechos humanos, y trata de personas.	2.1. Capacitar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en materia prevención del delito, derechos humanos, y trata de personas.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	3.1. Se cumplió la meta, pero dada la cantidad de solicitudes recibidas, se identificó como un efecto no previsto que el personal que opera el programa se vio rebasado	3.1. Aumentar el número de personas que atienden el programa para poder atender un mayor número de solicitudes.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Se identificó la necesidad de aumentar el interés y la participación de la comunidad y fortalecer las invitaciones a organizaciones o redes que se encuentren en las colonias de intervención.	4.1. Establecer un plan de trabajo para que se pueda realizar con anticipación la promoción y actividades del programa y en consecuencia aumentar el interés y la participación de la comunidad.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Necesidad de instrumentos para conocer la satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias.	5.1. Aplicación de encuestas de satisfacción a personas usuarias y beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa
6. Resultados del programa	6.1. Se requiere sistematizar el seguimiento de resultados para ajustar procesos de trabajo con los objetivos del programa y monitoreo de acciones para el cumplimiento de metas.	6.1. Implementar una bitácora o sistema informático alineado con los objetivos y metas, para dar seguimiento a los resultados del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Asuntos Jurídicos y de Gobierno	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa