



Informe Final
Evaluación Interna 2024 del
Programa Social
Caldo Tlalpeño: Inclusión Social

Alcaldía Tlalpan, junio de 2024.

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y estrategia metodológica.....	3
3. Módulo de indicadores de resultados	4
4. Módulo de análisis cualitativo	20
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias.....	21
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	37

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 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de fecha 25 de marzo de 2024, y el Acuerdo CECM/IISO/04/2024 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa Social **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social**, correspondiente al ejercicio 2023.

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 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, beneficiadas durante 2023.

A partir del establecimiento de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, se busca una perspectiva acumulativa y multianual para detectar 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 considera información de 2018 a 2023, 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 personas beneficiarias, cuestionarios, entre otros.

2. Objetivo y estrategia metodológica

Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa *social Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, con base en lo establecido en los "Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 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 la unidad administrativa responsable de la operación y la planeación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las Personas beneficiarias, Personas usuarias 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 (personas usuarias, personas beneficiarias y personas 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, así como la perspectiva de género. Este módulo toma en consideración la perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

Finalmente, la evaluación busca identificar información sobre satisfacción de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, precisamente para aplicar las mejoras requeridas en el diseño e instrumentación del programa con base en las necesidades y satisfacción generada en las personas para las que fue creado.

3. Módulo de indicadores de resultados

A continuación, se presenta la información de referencia, la información presupuestal y el análisis de indicadores del programa social.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social.*

3.1.2. Unidades responsables: Dirección General de Desarrollo Social (coordinación); Dirección de Atención a Grupos Prioritarios (supervisión, control, operación directa, seguimiento y verificación).

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2016.

3.1.4. Último Año de operación: el programa continuará en operación para el ejercicio 2024.

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General: Contribuir a la formación de habilidades para el trabajo mediante cursos y apoyos para certificación de competencias laborales y apoyos para el emprendimiento, de habitantes de Tlalpan, con énfasis en mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.

Objetivos Específicos.

- a) Ofrecer cursos y talleres orientados a la formación de habilidades para el trabajo, técnicas, saberes y conocimientos de oficios, en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral y en espacios adecuados para ese fin dentro de la demarcación, para fortalecer la autonomía económica de las mujeres y jóvenes mayores de 18 años.
- b) Brindar apoyos económicos por \$2,700.00 (dos mil setecientos pesos 00/100 M.N.), en una ministración, para la adquisición de materiales necesarios para su capacitación y formación de habilidades para el trabajo, ya sea para cursos que ofrezca la Alcaldía Tlalpan u otra instancia con reconocimiento oficial en la formación de habilidades y competencias para el trabajo.
- c) Brindar apoyos económicos por \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) para la certificación ante las instituciones competentes, de las competencias laborales adquiridas, prioritariamente para las mujeres y los jóvenes mayores de 18 años que ya hayan concluido sus cursos y talleres de formación de habilidades para el trabajo, técnicas, saberes y conocimientos de oficios.

- d) Proporcionar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, apoyos económicos e instrumentos para el desarrollo de talleres y cursos para la formación de habilidades para el trabajo, técnicas, saberes y conocimientos de oficios.

3.1.6. Descripción de las estrategias.

1. Invitar a instituciones públicas, privadas y fundaciones a participar como capacitadores de competencias laborales de personas beneficiarias del programa *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*.
2. Realizar la primera feria de opciones de formación de habilidades para el trabajo, con la participación de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, instituciones públicas, privadas y fundaciones, para que ofrezcan opciones de capacitación y desarrollo de competencias laborales al público asistente.
3. Fomentar la participación de la población en general, con énfasis en mujeres y jóvenes mayores de 18 años que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, para que se participen en cursos y talleres ofrecidos por la Alcaldía Tlalpan, para el desarrollo de habilidades para el trabajo.
4. Fomentar la participación de la población en general, con énfasis en mujeres y jóvenes mayores de 18 años que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, para que se participen en cursos y talleres ofrecidos por instituciones públicas, privadas y fundaciones, para el desarrollo de habilidades para el trabajo.
5. Otorgar apoyos a las personas beneficiarias para su formación y adquisición de material para su capacitación.
6. Otorgar apoyos a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios para el desarrollo de cursos y talleres formación de habilidades para el trabajo en los Centros de Desarrollo Comunitario Integral y en espacios adecuados para ese fin dentro de la demarcación.
7. Otorgar apoyos económicos para la certificación de competencias laborales, ante las instancias acreditadas para ese fin, a las personas beneficiarias que hayan concluido sus capacitaciones.
8. Otorgar, en su caso, apoyos económicos a personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la certificación de competencias laborales.

3.1.7. Padrón de personas beneficiarias.

En fecha 13 de marzo de 2024 a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se da a conocer el enlace electrónico, mediante el cual se puede consultar y descargar el padrón de personas beneficiarias del programa social, correspondiente al ejercicio fiscal 2023: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/padron-de-beneficiarios-del-programa-social-caldo-tlalpeno-inclusion-social2023>

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415033044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019 - 2023 por capítulo de gasto:

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2019 a 2023 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 2019-2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023		2022		2021		2020		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000										
2000										
3000										
4000	5,800,000.00	5,799,889.36	5,854,527.20	5,716,376.80	9,940,000.00	9,939,999.85	9,936,000.00	9,935,999.92	9,936,000.00	9,936,000.00
Total	5,800,000.00	5,799,889.36	5,854,527.20	5,716,376.80	9,940,000.00	9,939,999.85	9,936,000.00	9,935,999.92	9,936,000.00	9,936,000.00
Total (en porcentaje)		99.98%		97.64%		100%		100%		100%

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 o recortes y en su caso modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019 al 2023.

Es de señalar que la información presentada en este numeral, 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 *
2023	Apoyos otorgados para certificación de competencias laborales	56	6	1,848,000	-4,006,527.00	-69.78%
2022	Apoyos económicos a facilitadores quienes imparten actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales	127	10	5,854,527	-4,085,472.65	-41.10%
2021	Apoyos económicos a facilitadores quienes imparten actividades lúdicas, formativas, participativas y ocupacionales	189	11	9,940,000	3,999.93	0.04%
2020	Capacitaciones realizadas (actividades lúdicas / ocupacionales para el desarrollo comunitario)	189	11	9,936,000	0	0.00%
2019	Apoyo económico entregado a coordinadores, enlaces, asesores e instructores	189	11	9,936,000	-	-

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa de 2019 a 2020, el presupuesto no registra cambios, tampoco en lo referente a personas facilitadoras; para el ejercicio 2020 al 2021 se registra un incremento en el presupuesto del .04% y se mantuvo el mismo número de facilitadores; para el periodo del ejercicio 2021-2022 hubo una disminución del 41.10% en el presupuesto y el número de facilitadores pasó de 189 a 127, en lo que se refiere al último periodo que se reporta 2022-2023 se observa una variación en el presupuesto del 69.78%, al igual que en el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que pasó de 127 a 56.

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 describen el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado; estos indicadores provienen de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), contenida en las reglas de operación del programa social.

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 al Desarrollo Social de Tlalpan, mediante el apoyo para el desarrollo de competencias laborales.

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 en el 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.

Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	0.83	Resultados no comparables, método de cálculo cambia de un ejercicio a otro. Para el ejercicio 2023 no se presenta cambio alguno, debido a que los últimos datos del IDS en Tlalpan se publicaron en 2020.
2022	0.83	
2021	1.7 %	
2020	80 %	
2019	Sin información	

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: mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que lograron su certificación de competencias laborales, respecto a las que iniciaron su capacitación laboral.

Descripción: contribuir a la formación de habilidades para el trabajo mediante cursos y apoyos para certificación de competencias laborales de habitantes de Tlalpan, con énfasis en mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que habitan en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.

Método de cálculo: (Número de mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que lograron su certificación de competencias laborales / Número de mujeres y jóvenes mayores de 18 años, que iniciaron un curso de capacitación laboral) *100

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 1.7%.

Año de Línea Base: 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2019 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	90%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro
2022	1.7%	
2021	100%	
2020	82%	
2019	Sin información	

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2019 a 2023, 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 servicios.

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	a) 2,000 personas usuarias que participen en la feria de opciones de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo o se inscriban a los cursos gratuitos que ofrezca la Alcaldía por medio del presente programa.	a) más de 2,000 personas usuarias asistentes a las ferias de opciones de capacitación o inscritas en los cursos gratuitos.
	b) 1,000 personas beneficiarias: mujeres prioritariamente, que habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan, a las que se les beneficiará con apoyos económicos para la adquisición de materiales necesarios para su capacitación y formación de habilidades para el trabajo, ya sea para cursos que ofrezca la Alcaldía Tlalpan u otra instancia con reconocimiento oficial en la formación de habilidades y competencias para el trabajo.	b) 1,000 personas beneficiarias.
	1,000 apoyos para las personas que hayan concluido satisfactoriamente su capacitación y lo soliciten, para la certificación ante las instituciones competentes, de las competencias laborales adquiridas, prioritariamente para las mujeres y los jóvenes mayores de 18 años, que se encuentren desocupadas, y habiten en pueblos, barrios y colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social en Tlalpan.	1,000 apoyos para las personas que concluyeron satisfactoriamente su capacitación.
	c) 56 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de las cuales, 54 personas impartirán cursos de capacitación para el desarrollo de habilidades para el trabajo.	c) 65 personas beneficiarias facilitadoras de servicios.*

**Durante la operación del programa se realizaron altas y bajas de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, de acuerdo con lo descrito en el numeral 8.2 de las reglas de operación del programa.*

3.4.2. Montos entregados.

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2023

Denominación	Número de personas	Calendarización	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto anual	% del presupuesto total
Personas beneficiarias							
Apoyos económicos para capacitación y materiales	1,000	A partir de septiembre y hasta diciembre	1	\$2,700.00	\$2,700.00	\$2,700,000.00	46.55%
Apoyos para certificación	1,000	A partir de octubre	1	\$1,000.00	\$1,000.00	\$1,000,000.00	17.24%
Personas beneficiarias facilitadoras de servicios							
Talleristas	54	julio a diciembre	6	\$5,500.00	\$33,000.00	\$1,782,000.00	30.72%
Enlace administrativo	2	julio a diciembre	6	\$5,500.00	\$33,000.00	\$66,000.00	1.14%
Total						\$5,548,000.00	95.66%

10

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2022

Denominación	Número de personas	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Coordinadores	2	10	8,386.36	83,863.60	167,727.20	2.86%
Enlaces	5	10	7,000.00	70,000.00	350,000.00	5.98%
Asesores	10	10	5,300.00	53,000.00	530,000.00	9.05%
Instructores	100	10	4,376.80	43,768.00	4,376,800.00	74.76%
Apoyo Auxiliar	10	10	4,300.00	43,000.00	430,000.00	7.34%
Total	127		29,363.16	293,631.60	5,854,527.20	100.00%

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2021

Denominación	Número de personas	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Coordinadores	2	11	8,386.36	92,249.96	184,499.92	1.86%
Enlaces	11	11	7,000.00	77,000.00	847,000.00	8.52%
Operador de video	1	11	7,363.63	80,999.93	80,999.93	0.81%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.33%
Instructor	115	11	4,300.00	47,300.00	5,439,500.00	54.72%
Apoyo Auxiliar	10	11	4,300.00	47,300.00	473,000.00	4.76%
Total	189	66	36,649.99.00	403,149.89.00	9,939,999.85	100.00%

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2020

Denominación	Número de personas	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Coordinadores	2	11	8,386.36	92,249.96	184,499.92	1.86%
Enlaces	12	11	7,000.00	77,000.00	924,000.00	9.30%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.34%
Instructores	125	11	4,300.00	47,300.00	5,912,500.00	59.51%
Total	189		24,986.36	274,849.96	9,935,999.92	100.00%

Presupuesto anual para entrega de apoyos 2019

Denominación	Número de personas	Número de ministraciones	Monto unitario mensual	Monto unitario anual	Monto total de apoyos otorgados	% del presupuesto total
Coordinadores	2	11	8,300.00	91,300.00	182,600.00	1.84%
Enlaces	12	11	7,000.00	77,000.00	924,000.00	9.30%
Asesores	50	11	5,300.00	58,300.00	2,915,000.00	29.34%
Instructores	125	11	4,300.00	47,300.00	5,912,500.00	59.52%
Total	189		24,900.00	273,900.00	9,934,100.00	100.00%

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 personas beneficiarias 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		2023		
	Personas beneficiarias facilitadoras	Pob. Objetivo	Personas beneficiarias facilitadoras	Pob. Objetivo	Personas beneficiarias facilitadoras	Pob. Objetivo	Personas beneficiarias facilitadoras	Pob. Objetivo	Personas beneficiarias	Personas beneficiarias facilitadoras	Pob. Objetivo
Que sufre el problema público o necesidad	189	6,000	189	6,600	189	6,600	127	4,500	12,362	56	11,000
Registrada en el padrón	234	234	201	201	189	189	177	177	1,741	47	11,000
Personas usuarias								4,584			2,000

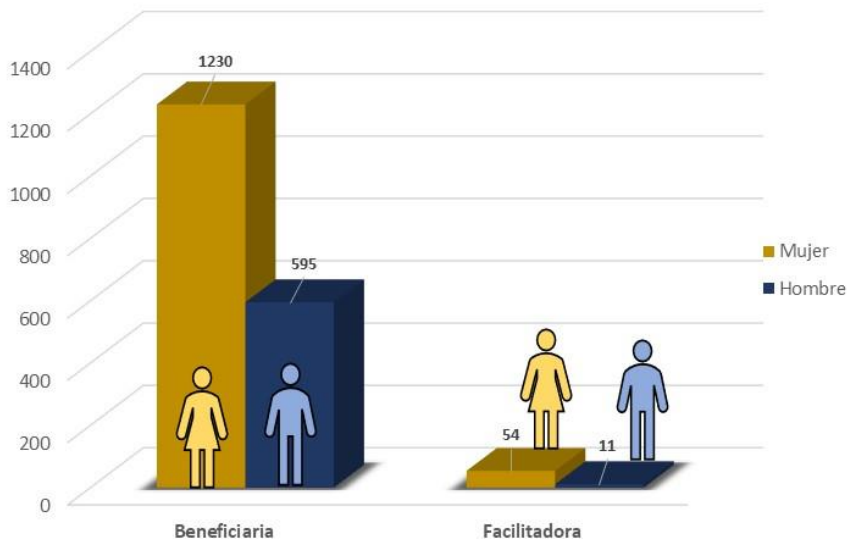
* Se excede lo programado debido a los movimientos de altas y bajas de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras.

El programa social *Caldo Tlalpeño: Inclusión Social*, presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registran en padrón de personas beneficiarias son sólo las personas beneficiarias y las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. En el ejercicio 2023 se atendió a 1,200 personas usuarias y a 139 personas beneficiarias, respecto al número de población objetivo (4,800), lo que reflejó un 27.9% de cobertura.

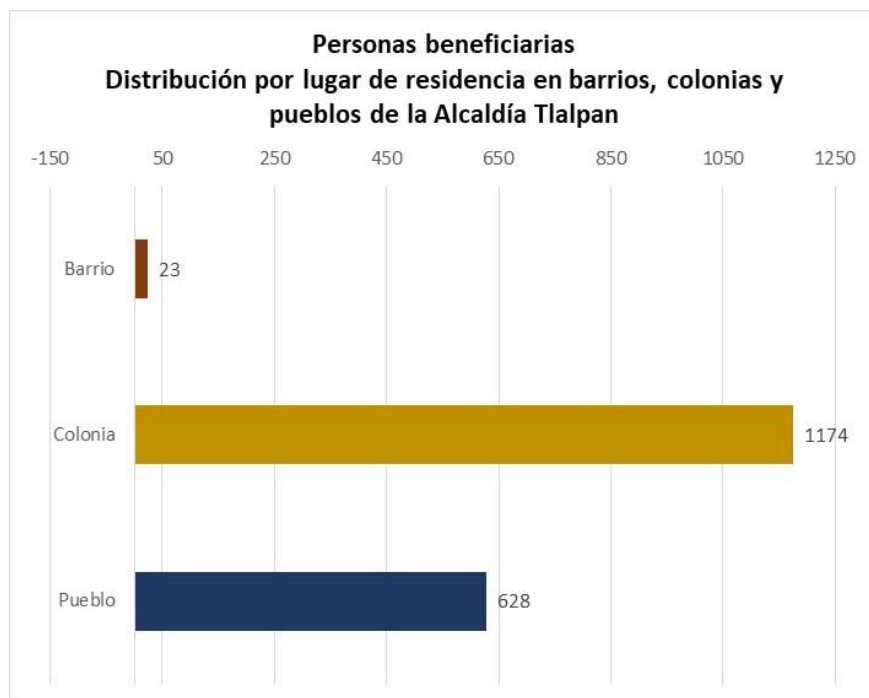
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

- a) Distribución por sexo.
- b) Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, beneficiarias directas, usuarios).

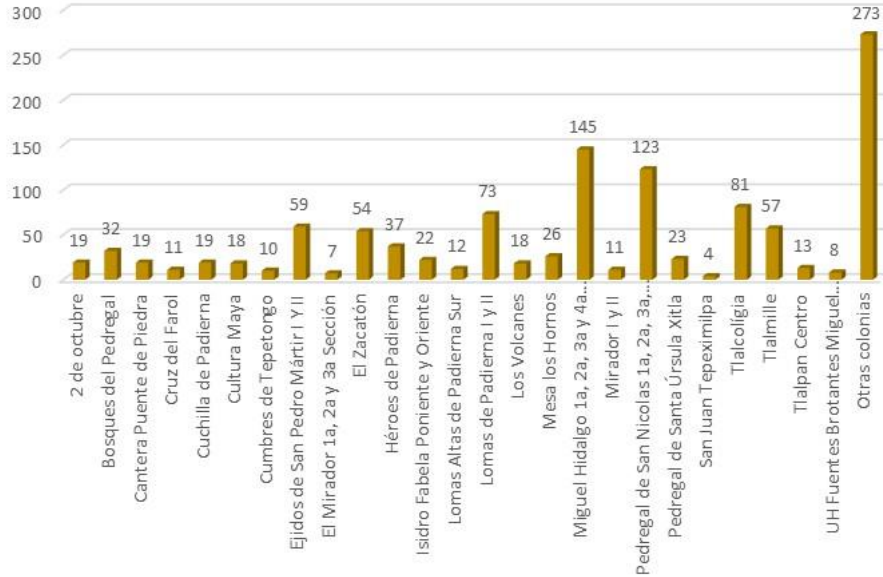
Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por tipo de persona y por sexo



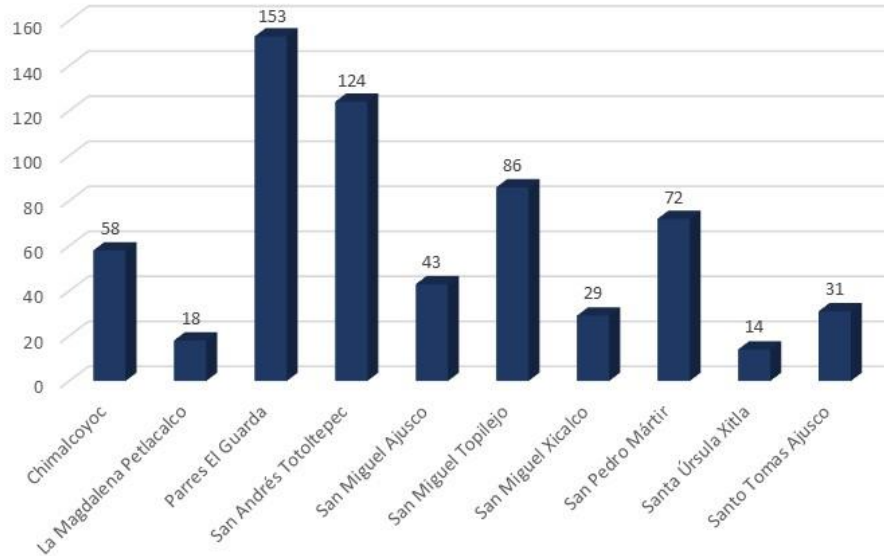
- c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



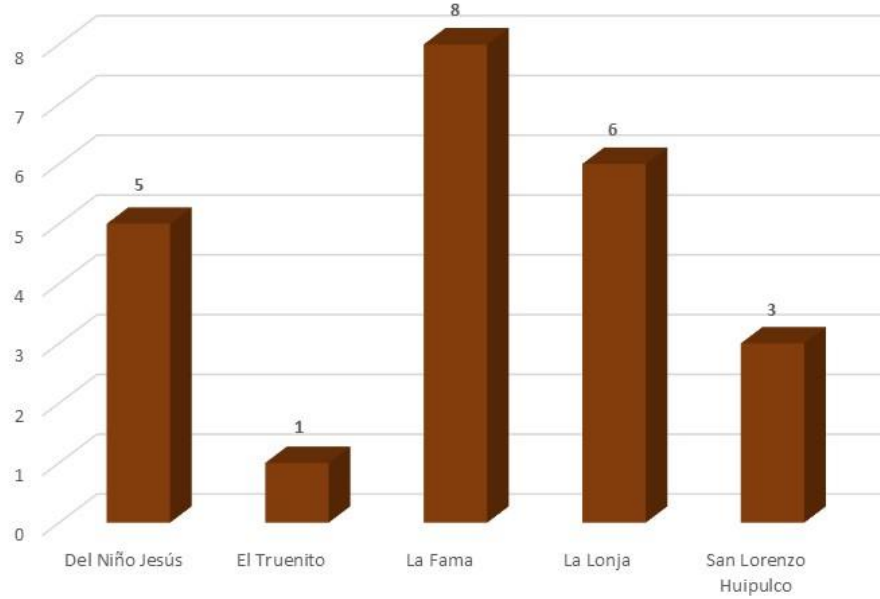
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



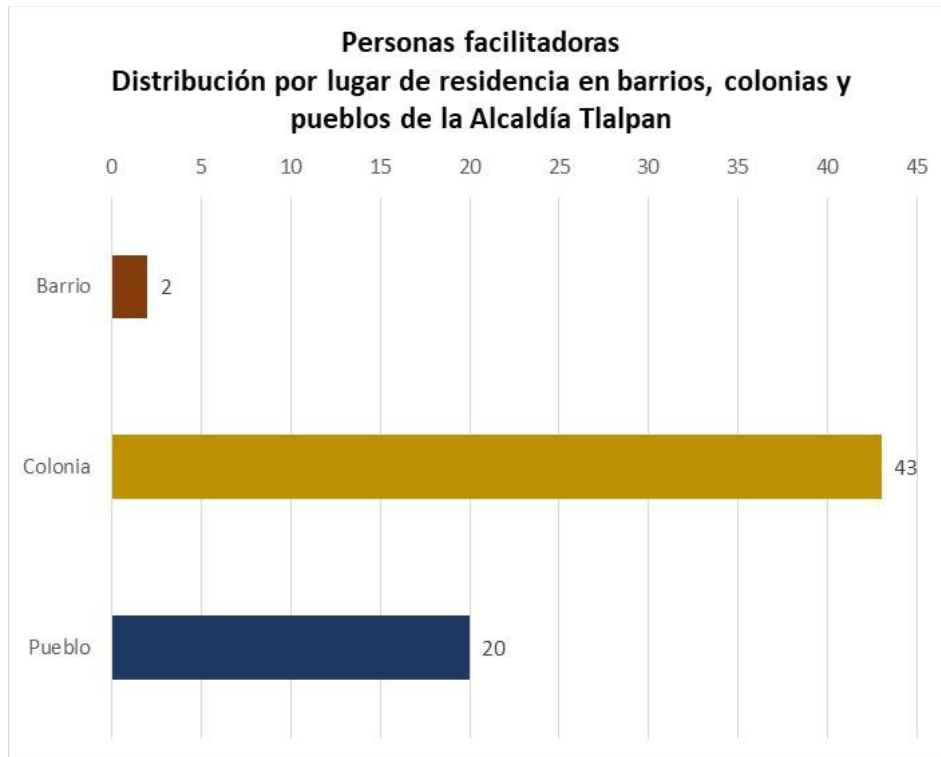
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan

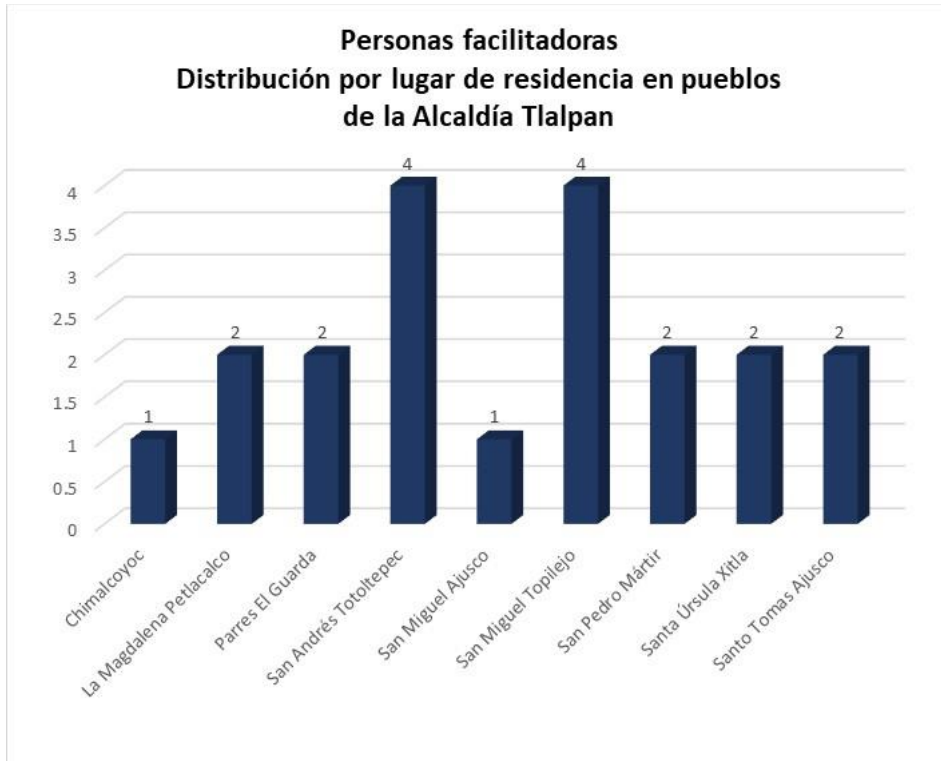
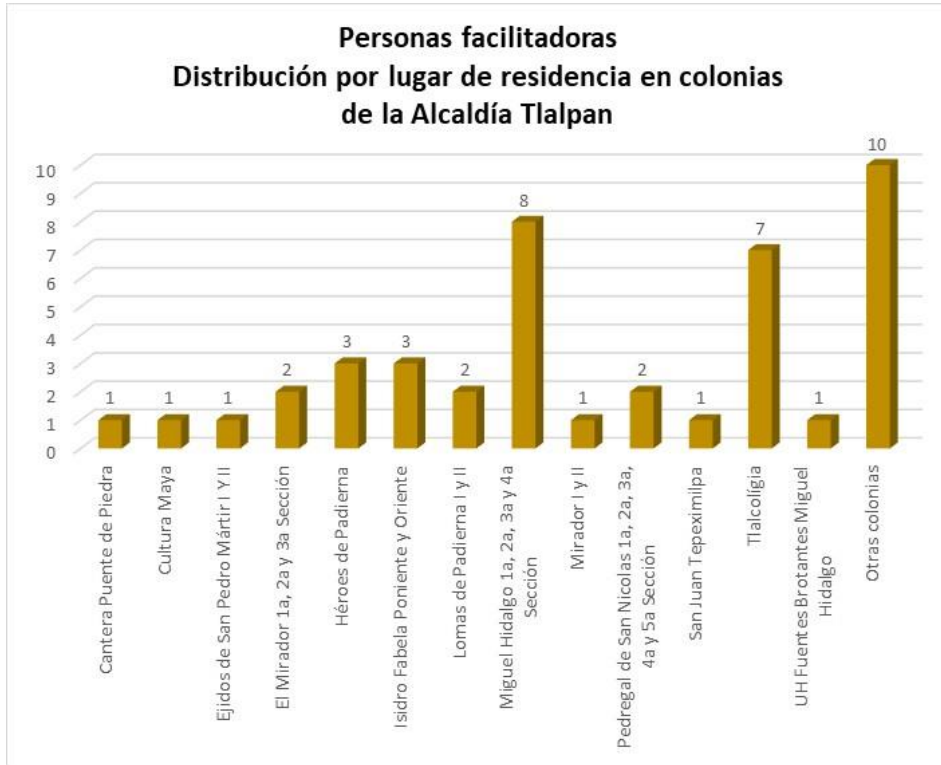


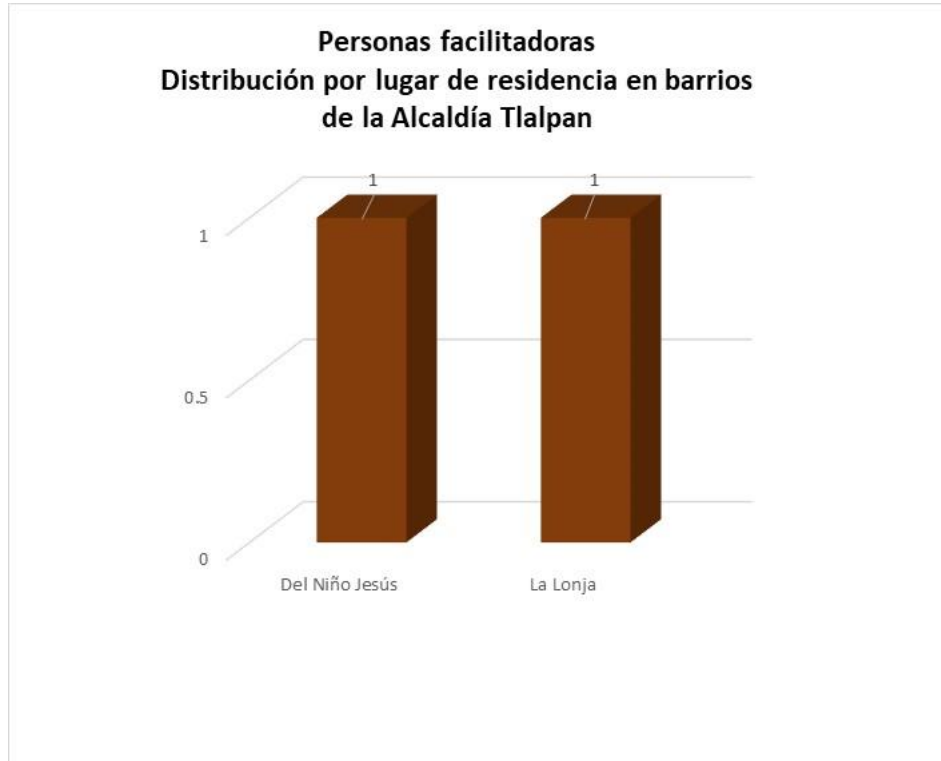
Personas beneficiarias
Distribución por lugar de residencia barrios
de la Alcaldía Tlalpan



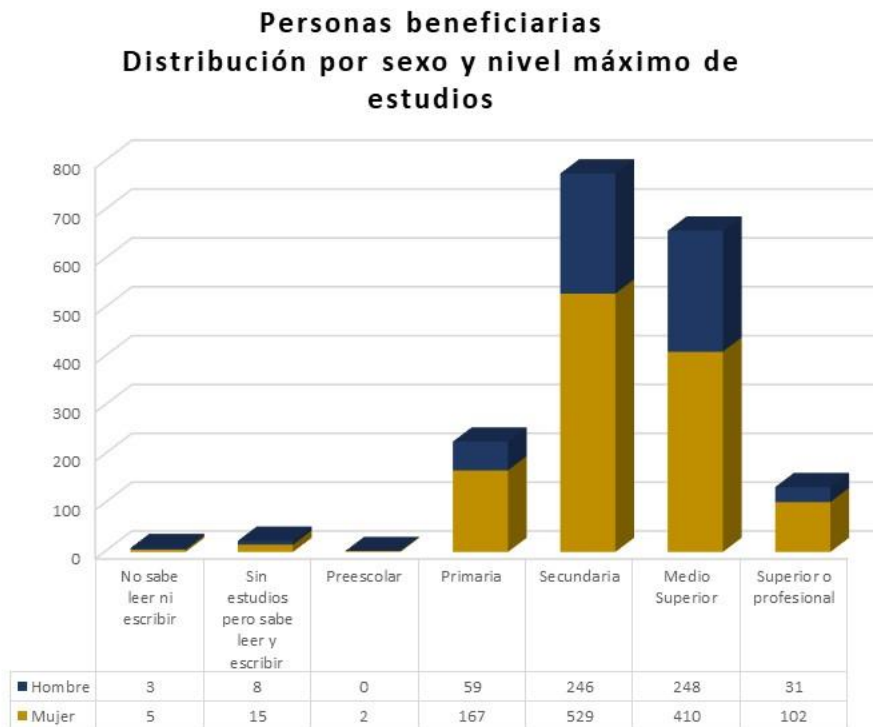
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y
pueblos de la Alcaldía Tlalpan



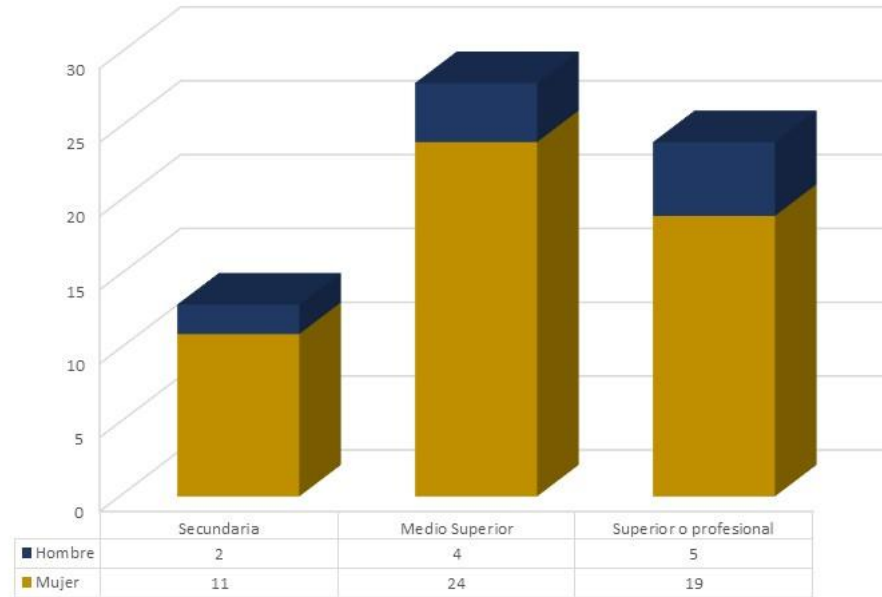




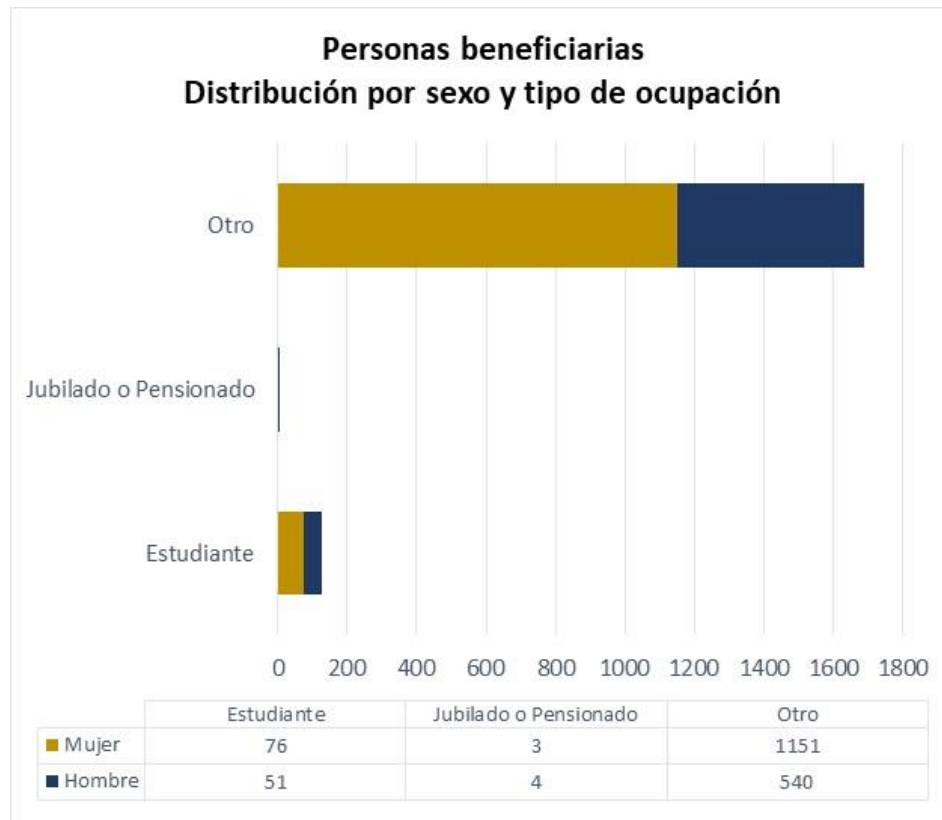
d) Distribución por nivel de escolaridad

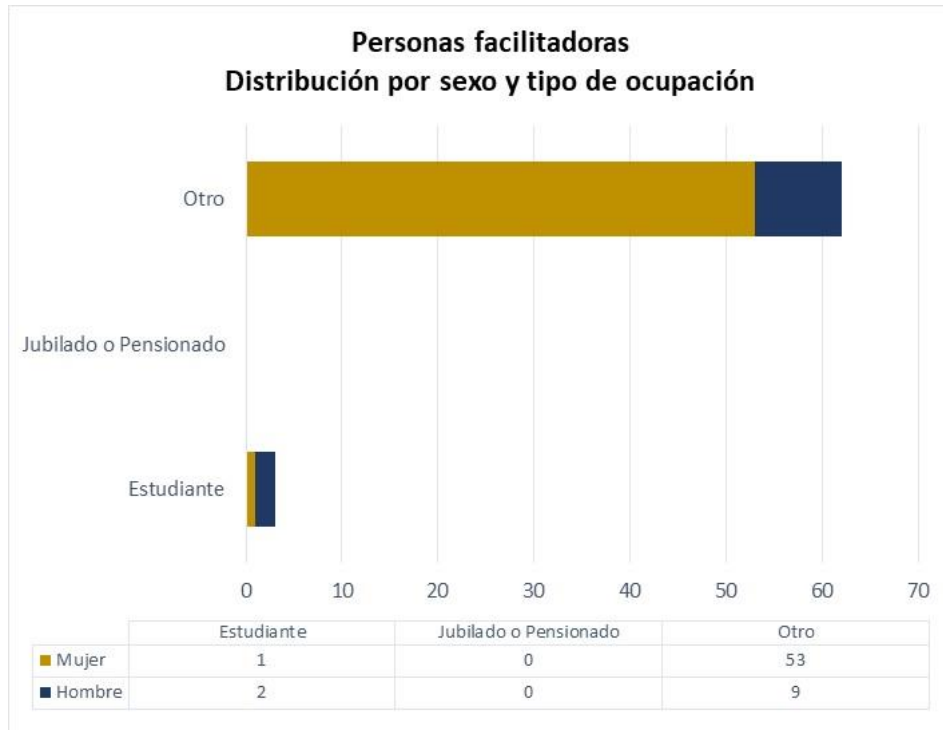


Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

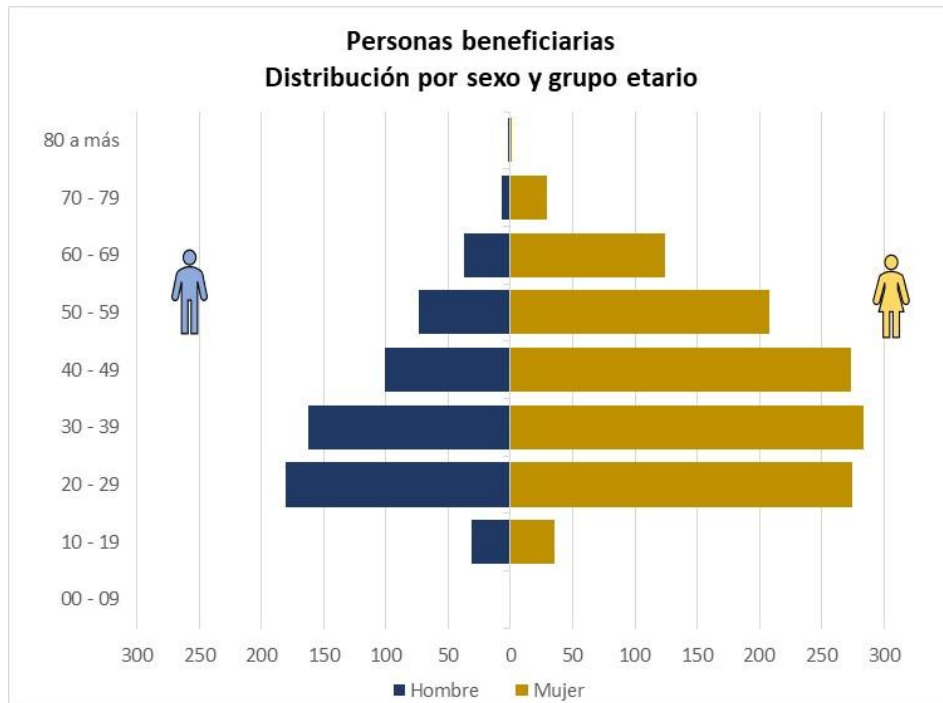


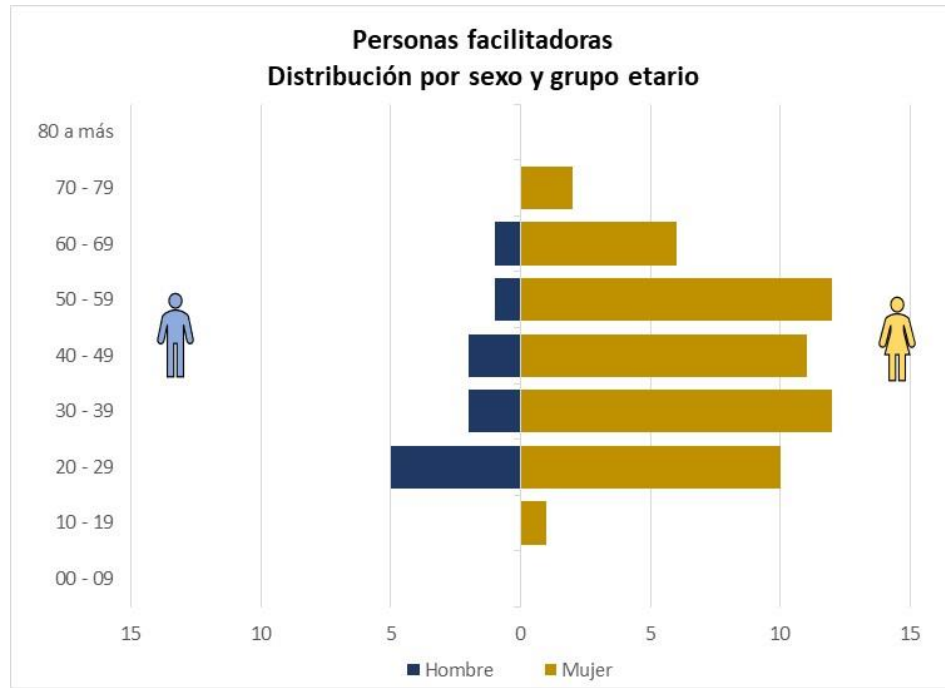
e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.





f) Distribución por grupos de edad.





4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación, la aplicación de los cuestionarios a los tres tipos de personas vinculadas al programa social: directivas, operativas y de planeación. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia relevantes, que a continuación se describen:

4.1. Diagnóstico y planeación

- Se identificó la necesidad de que la planificación de los eventos y exhibiciones deportivas, se realice con mayor anticipación para aumentar su difusión.

4.2. Producción y entrega de resultado y servicios

- Se identificó la necesidad de capacitación en primeros auxilios, prevención de lesiones, atención para actividades deportivas de personas mayores.
- Se plantea aumentar la difusión de las acciones y resultados en redes sociales, medios oficiales e impresos.
- Asimismo, se plantea la necesidad de activar al propio personal de la alcaldía, y fomentar con ello la participación de la población.
- Se identificó la necesidad de fomentar la participación de personas en edad escolar.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- Se identificó la necesidad de incrementar la asistencia a los centros y módulos deportivos.

4.4. Resultados

- Se identificó la necesidad de seleccionar a las personas beneficiarias facilitadoras, mediante un proceso de selección con base en la experiencia probada y su nivel académico.
- Dar un seguimiento continuo a los resultados, para canalizar nuevos talentos deportivos. Incluir actividades deportivas como la natación y no convencionales como tiro con arco, entre otras. Incrementar actividades deportivas y de activación para personas con discapacidad y personas mayores.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

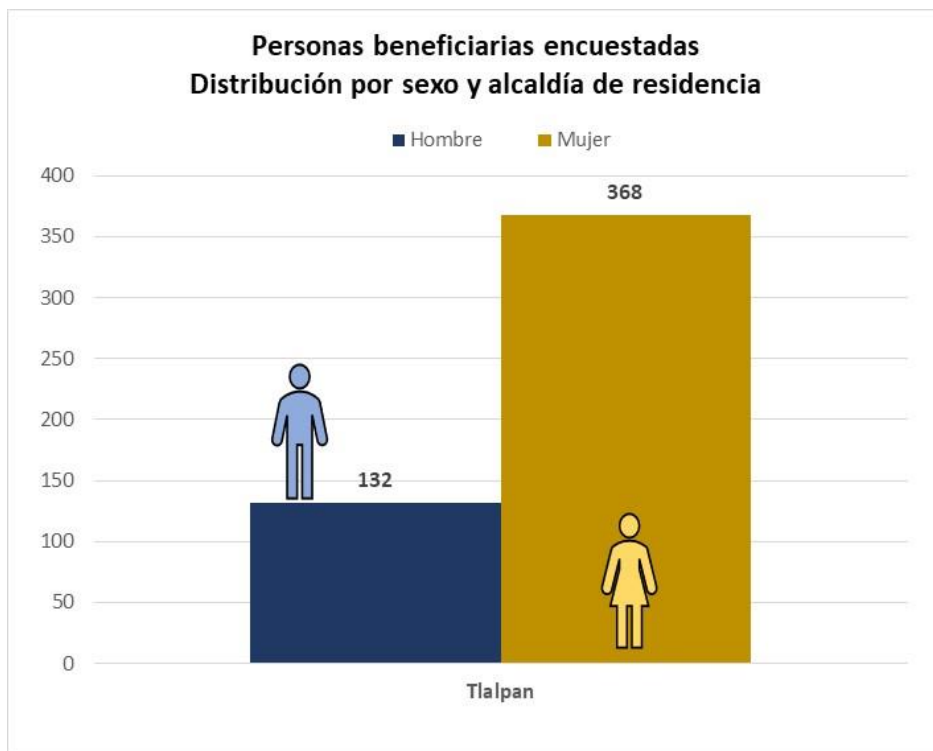
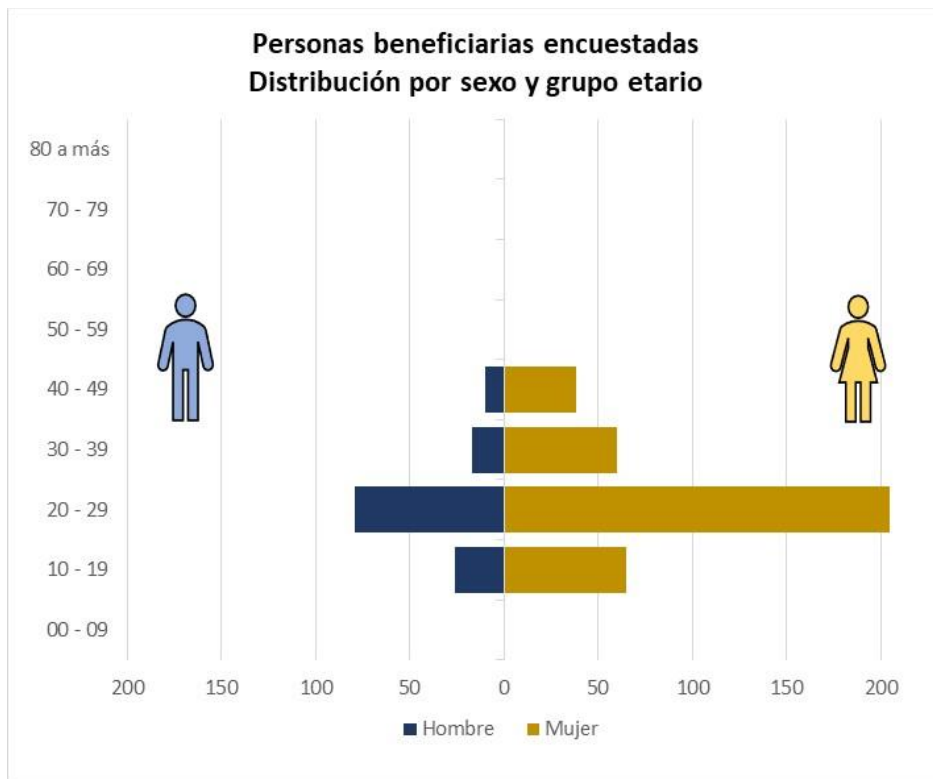
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México*, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022.

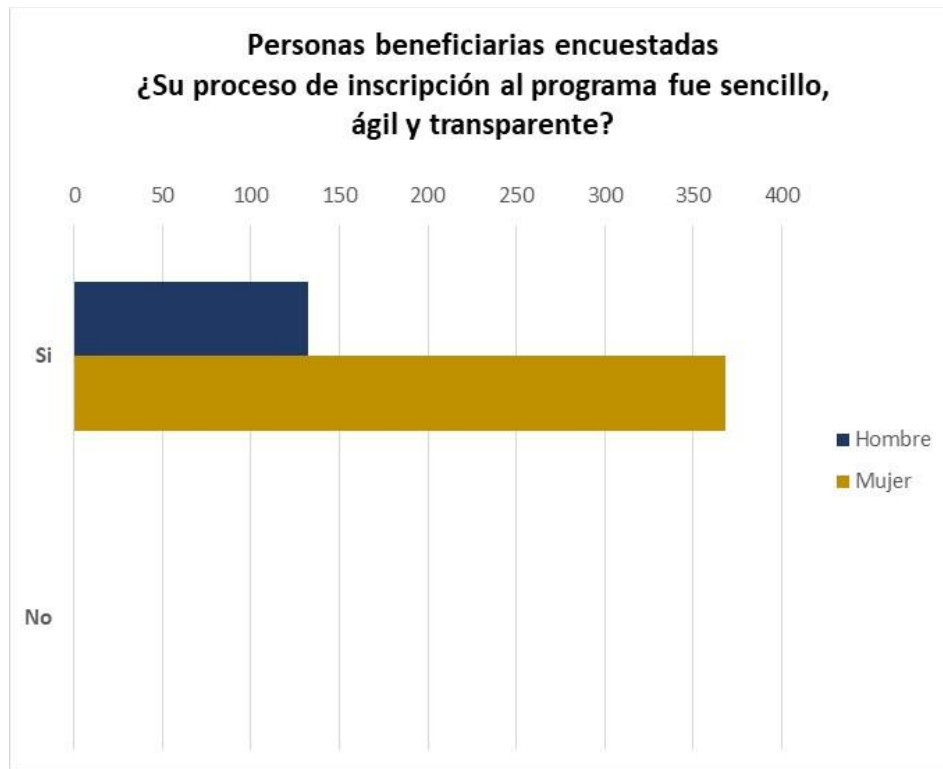
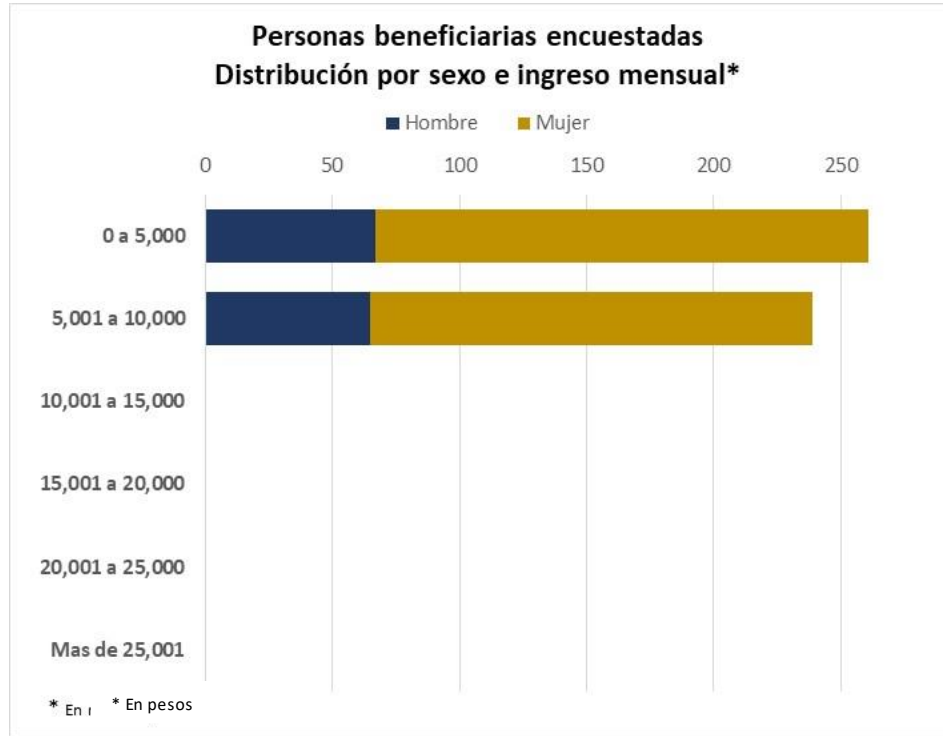
Sección introductoria.

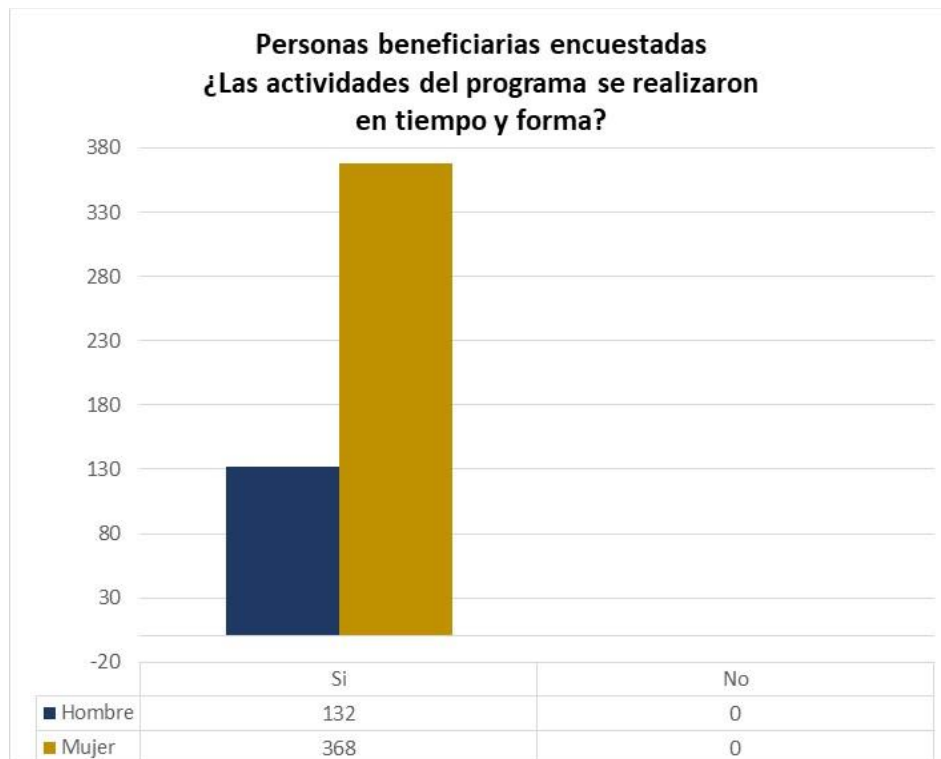
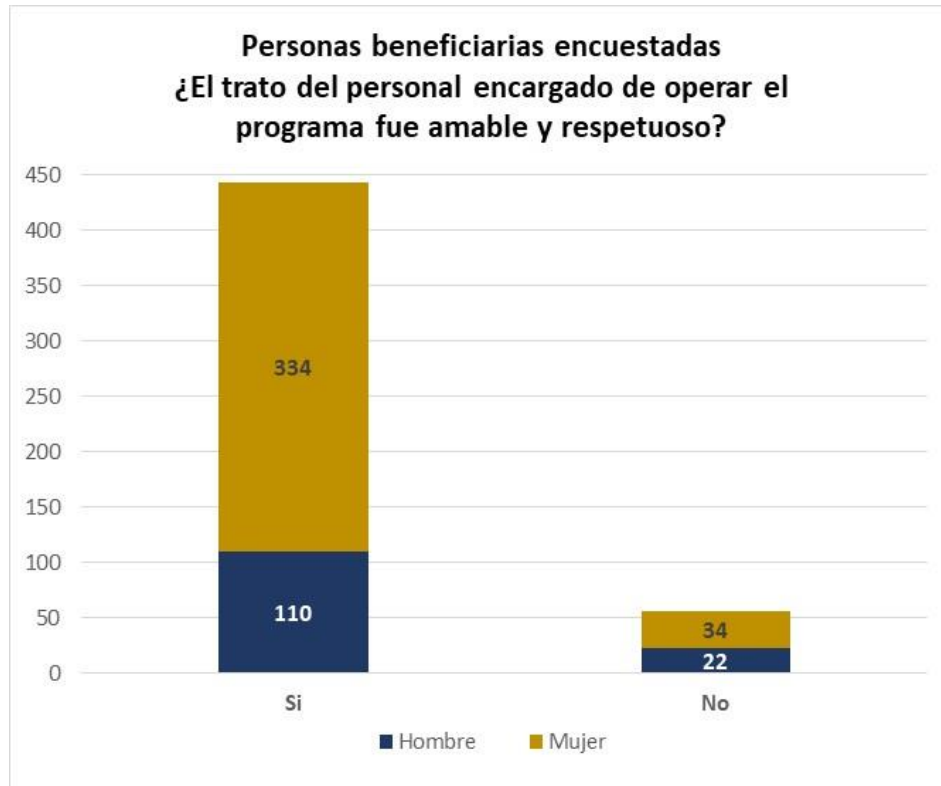
Nombre del programa social: **Caldo Tlalpeño: Inclusión Social**

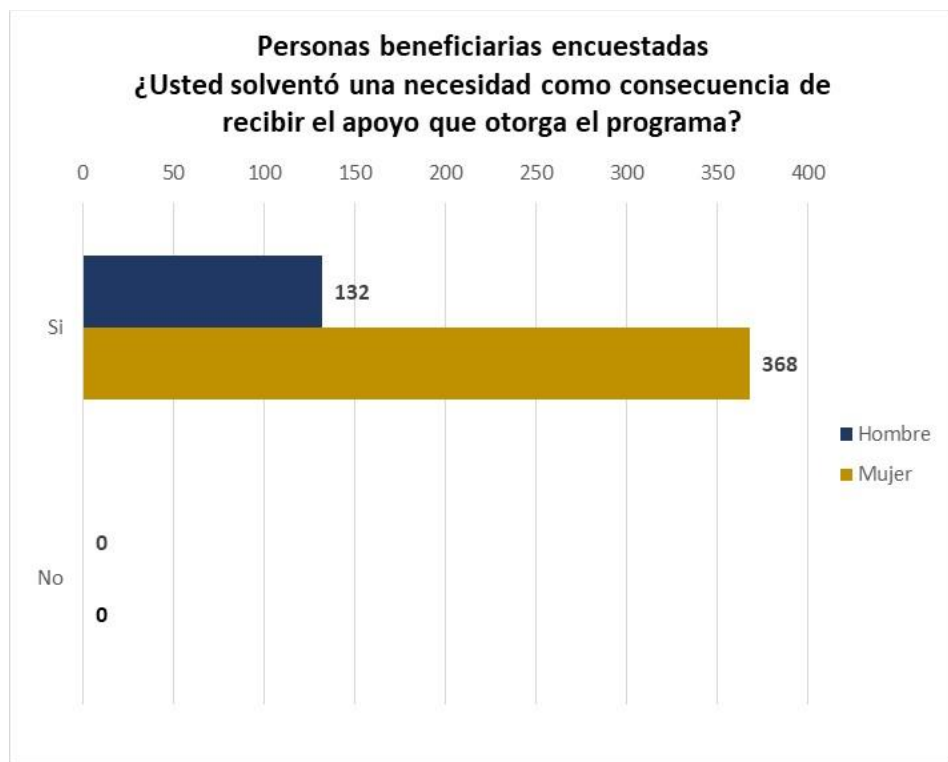
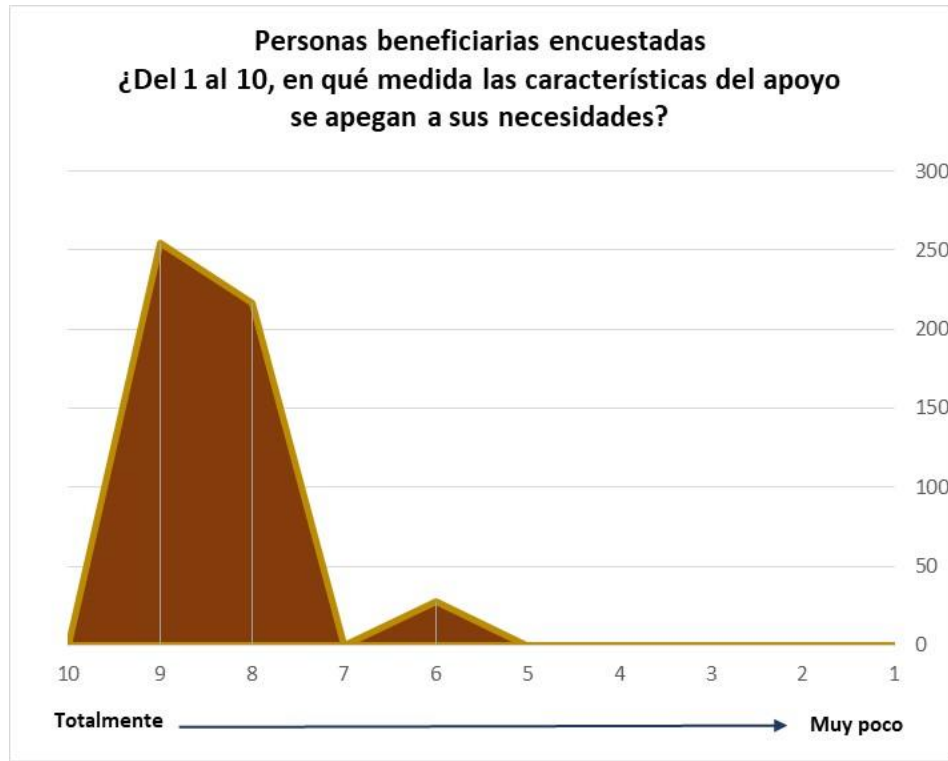
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de personas beneficiarias
Tamaño final de la muestra	El tamaño de la muestra se calculó con un nivel de confianza de 90%.
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requieren recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuesta estará a cargo del personal de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social.
Recursos materiales empleados	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
Periodo de trabajo	Octubre - Diciembre
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial domiciliar o desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuaris	Se aplicará 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 en estos lineamientos. Esta encuesta se divide en los siguientes módulos: Socioeconómicas, Calidad de gestión, Calidad del beneficio y Satisfacción. En el segundo bloque se contemplan preguntas relacionadas directamente con el programa, enfocadas en conocer y dimensionar la opinión de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	

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



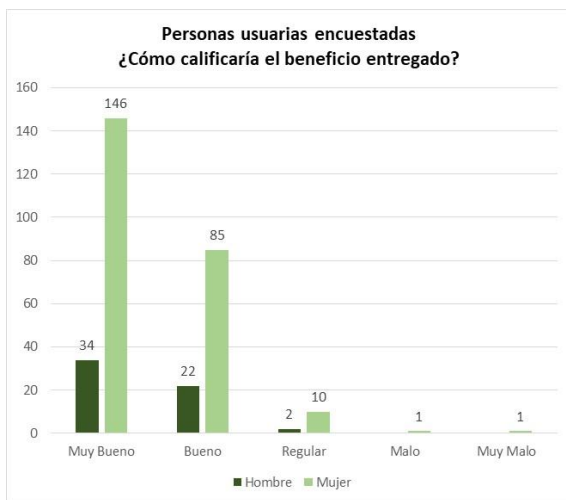




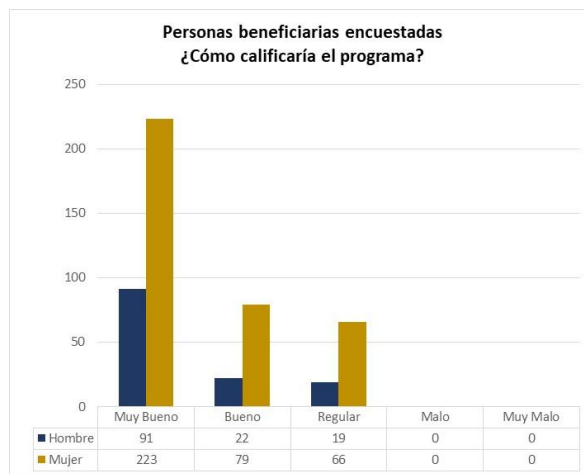




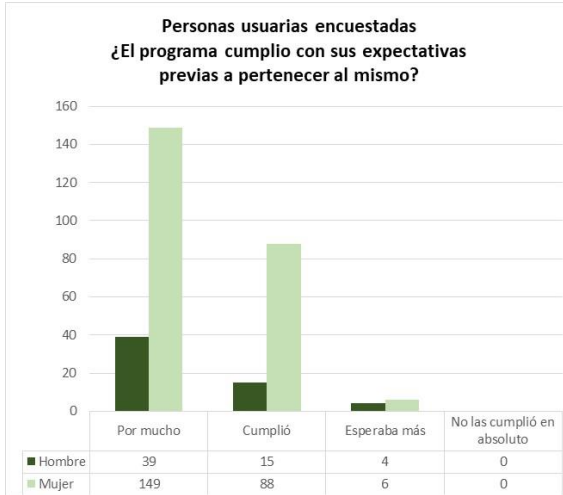
Ejercicio 2022



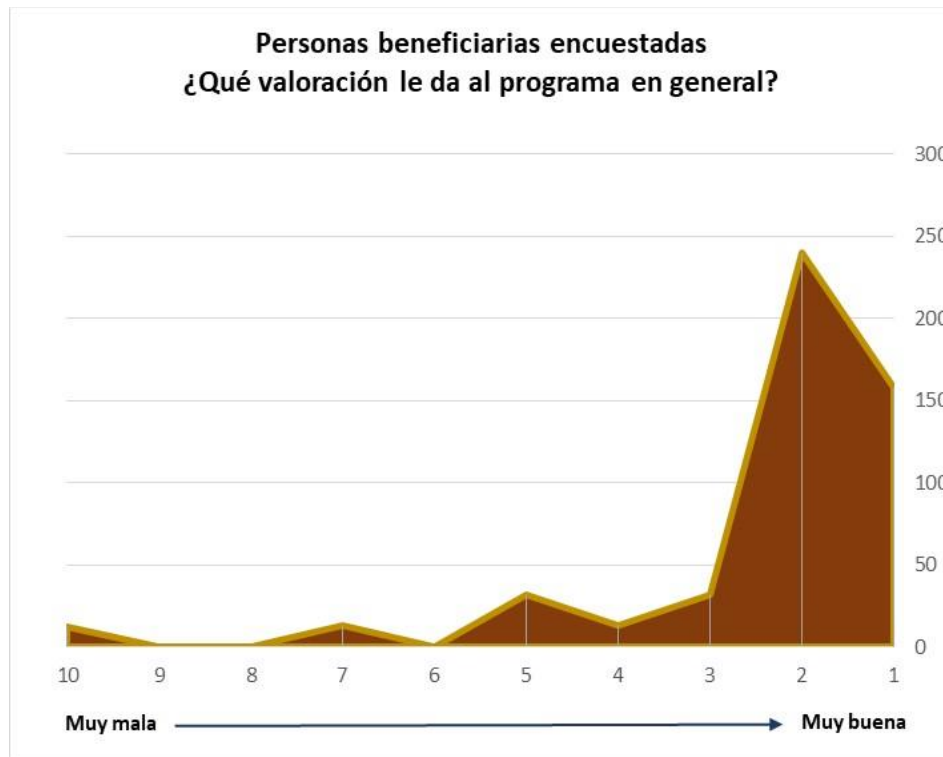
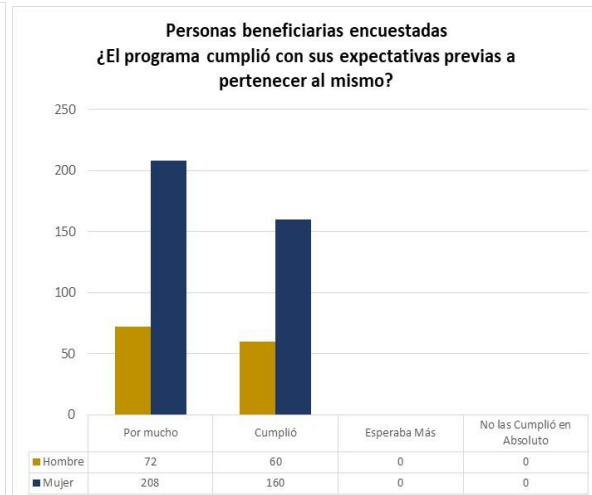
Ejercicio 2023

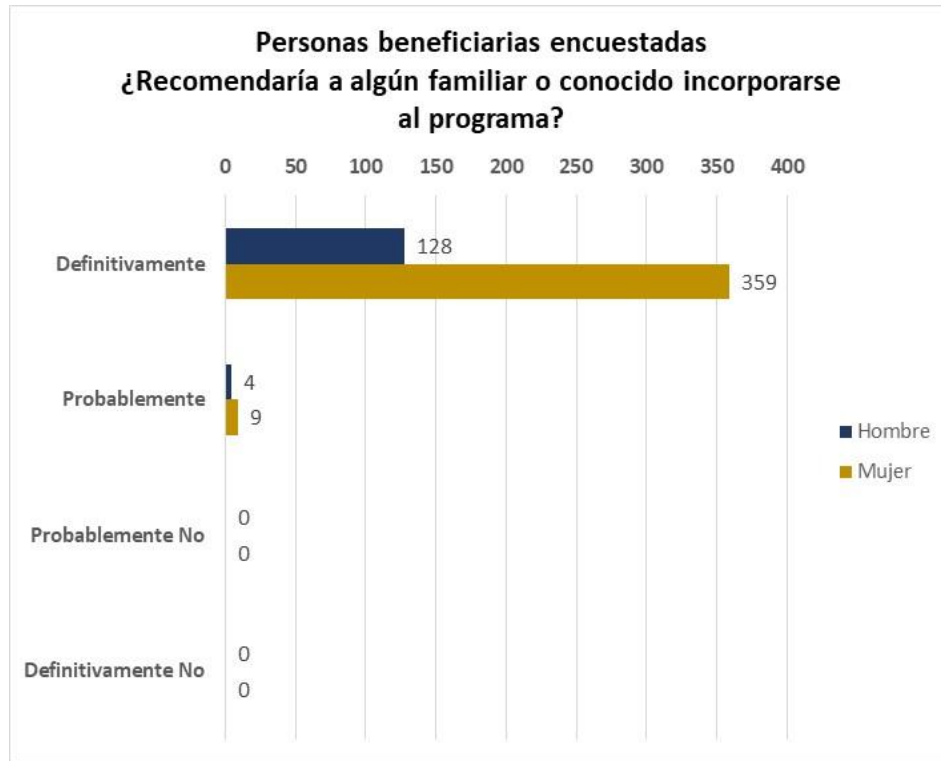


Ejercicio 2022

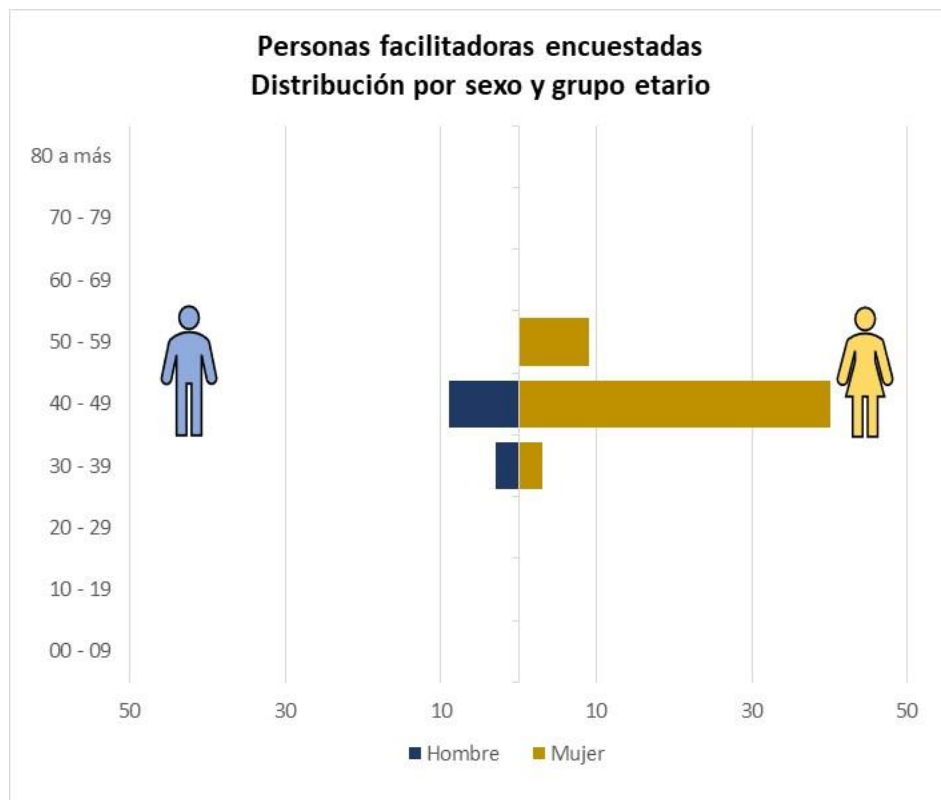


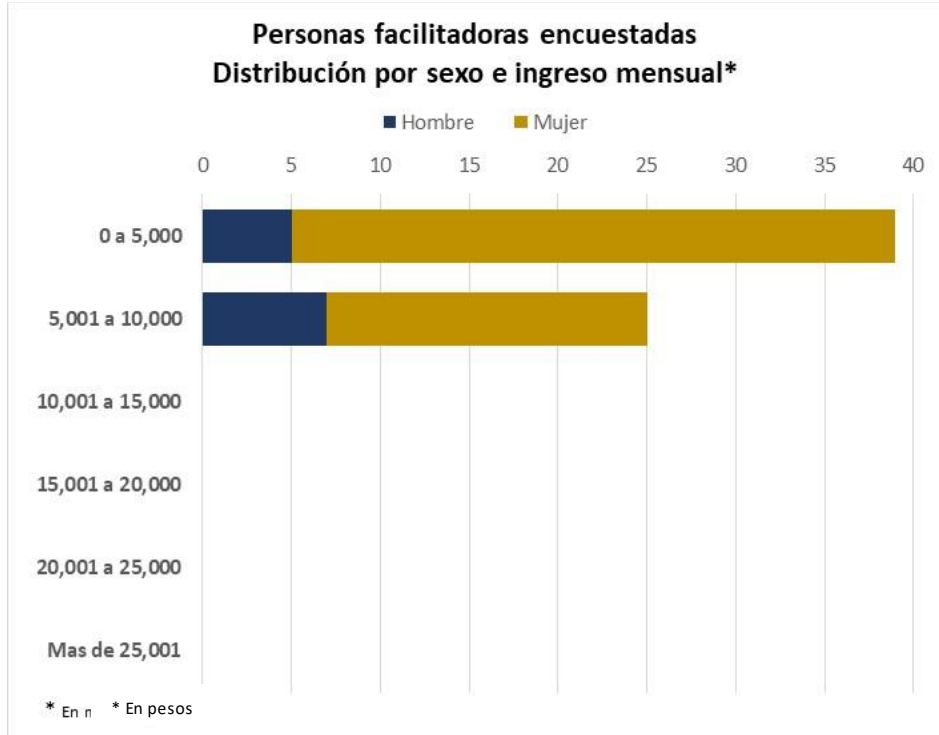
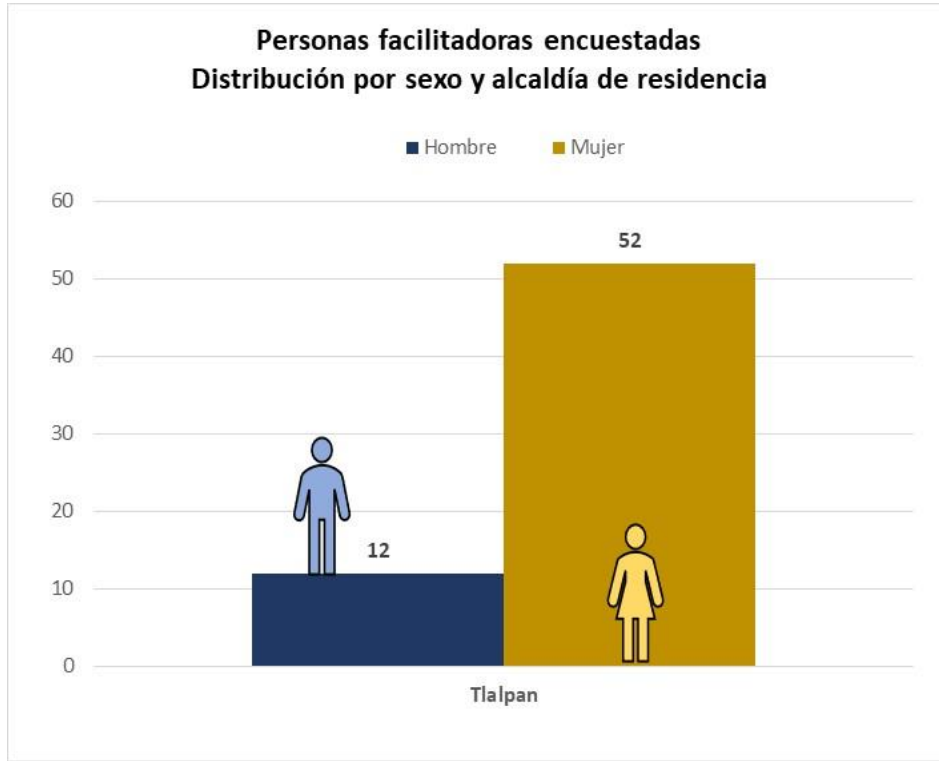
Ejercicio 2023

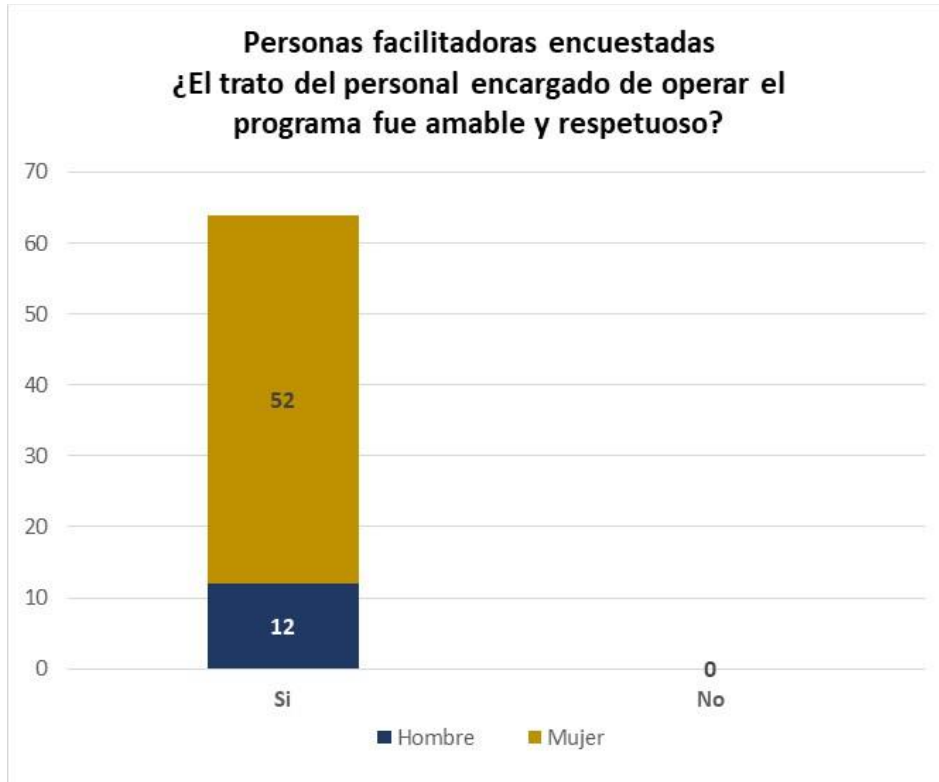
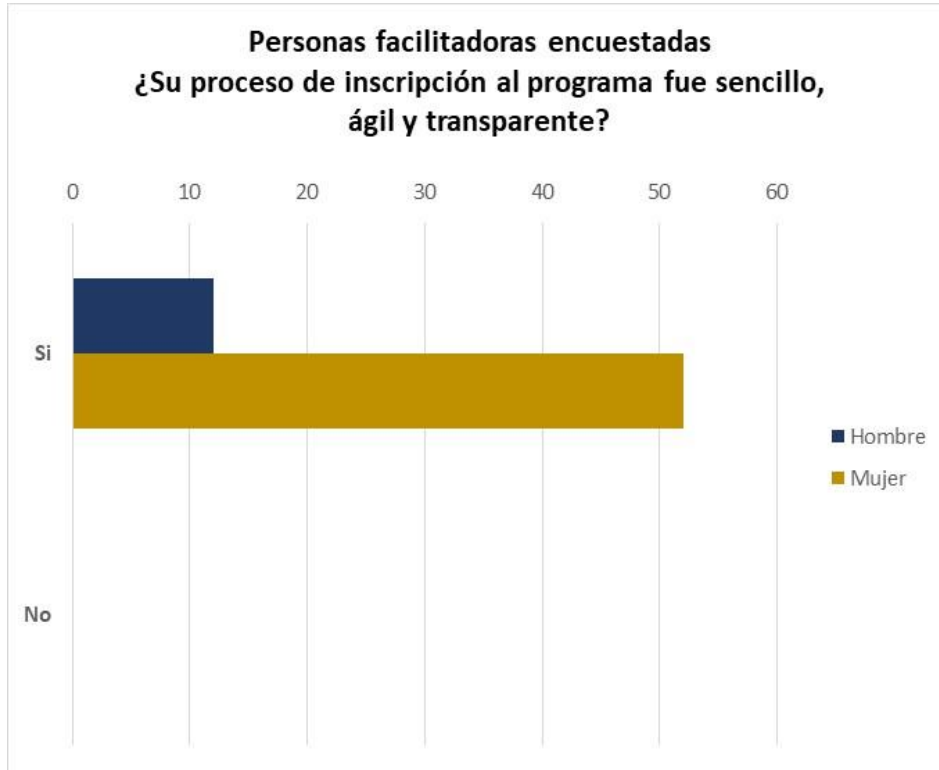


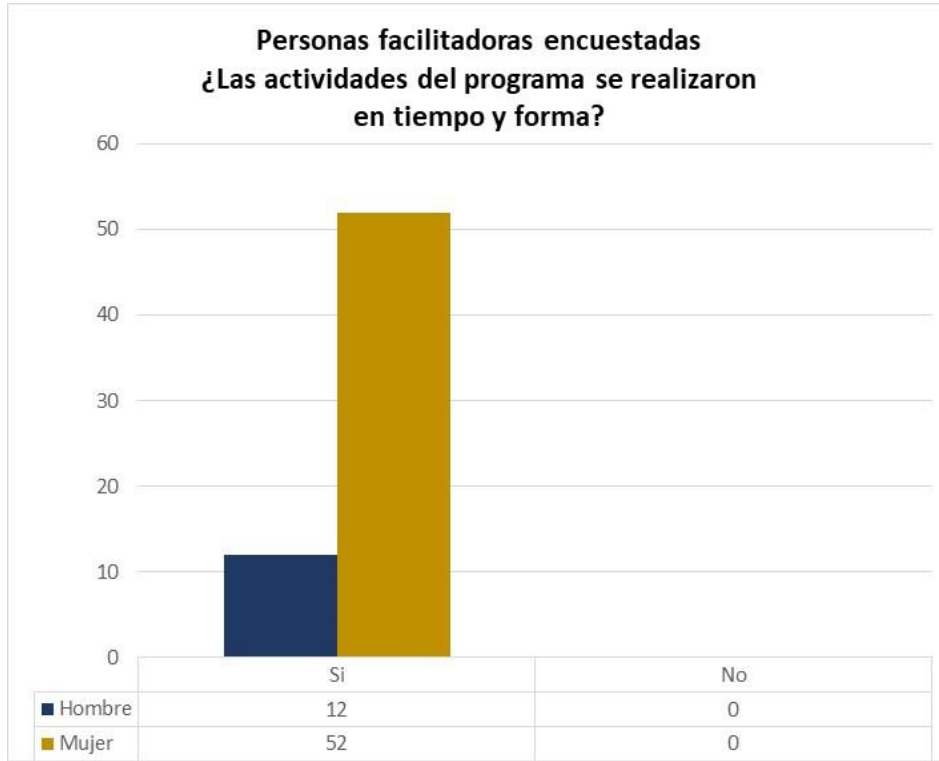


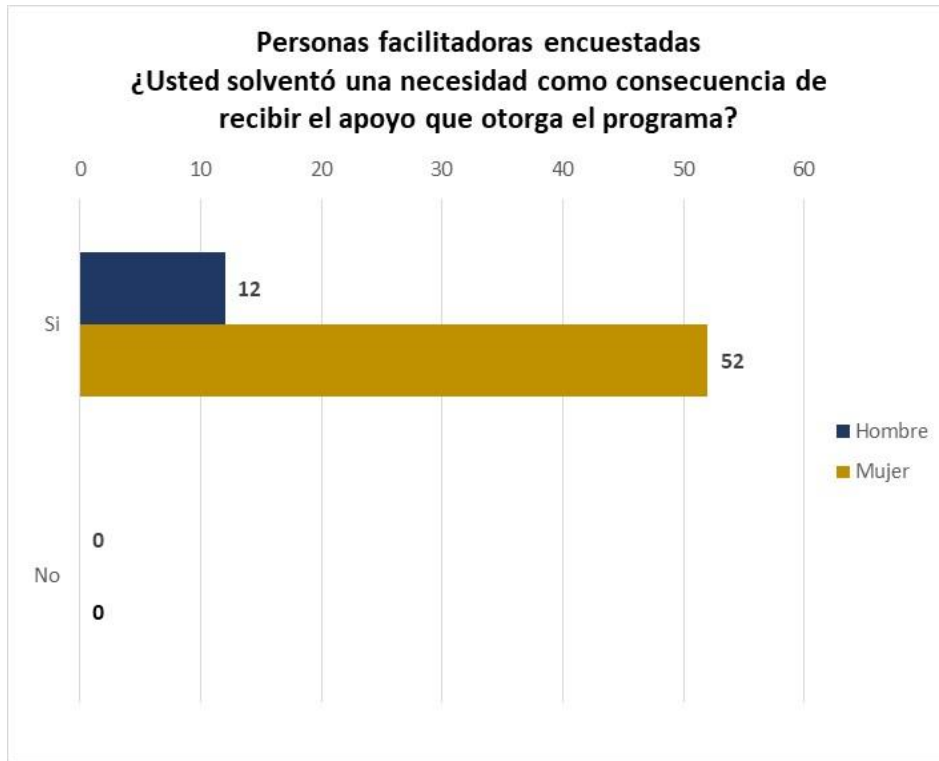
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas facilitadoras del programa social.

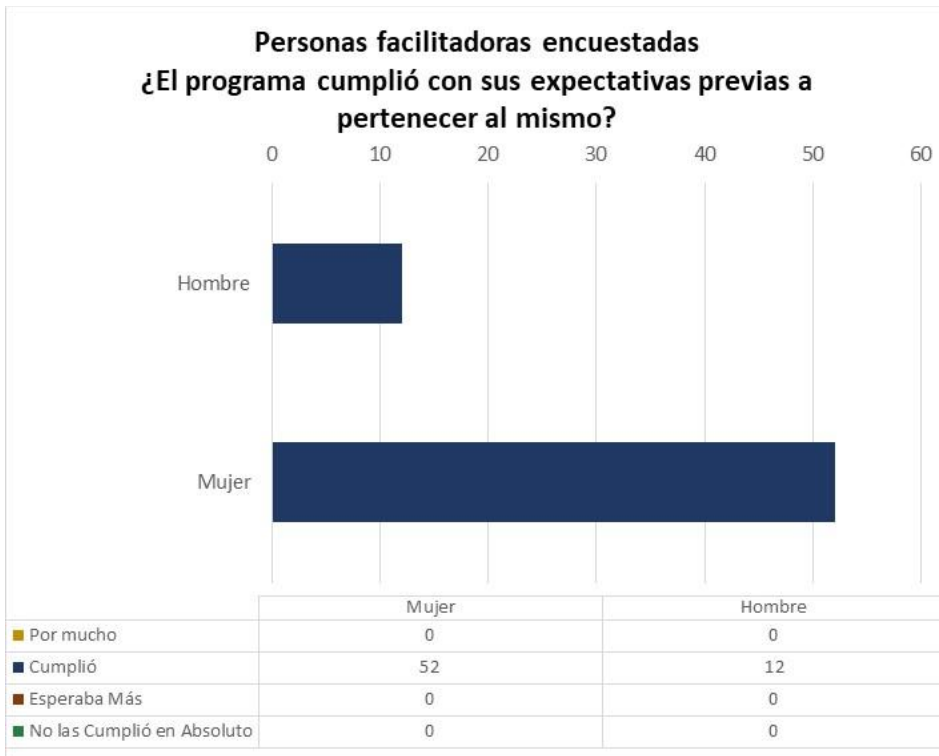
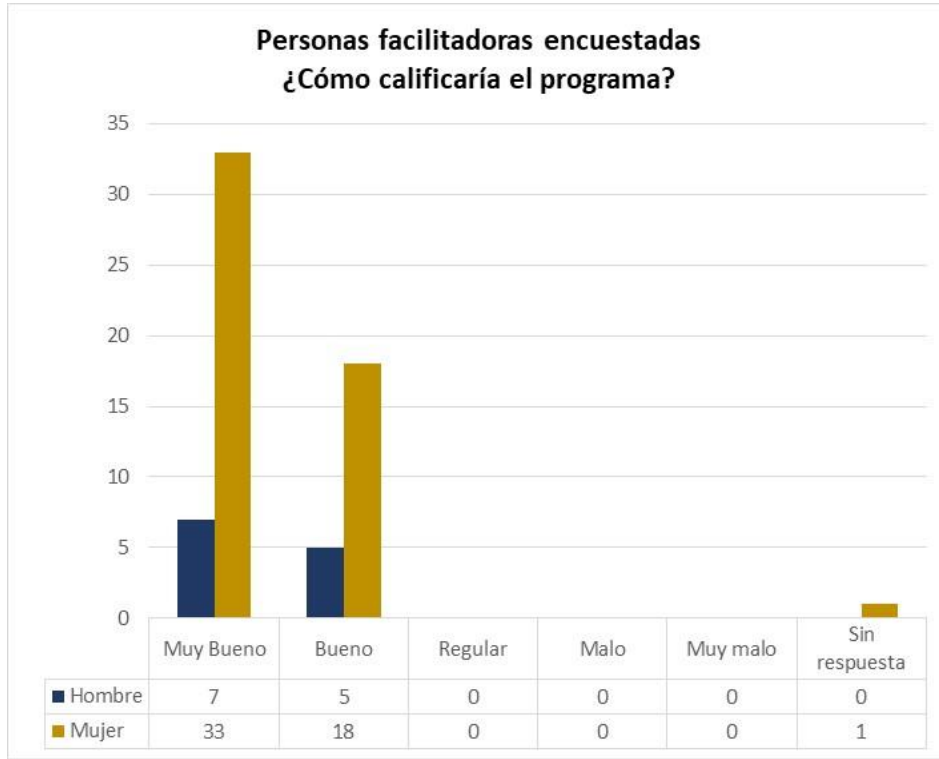


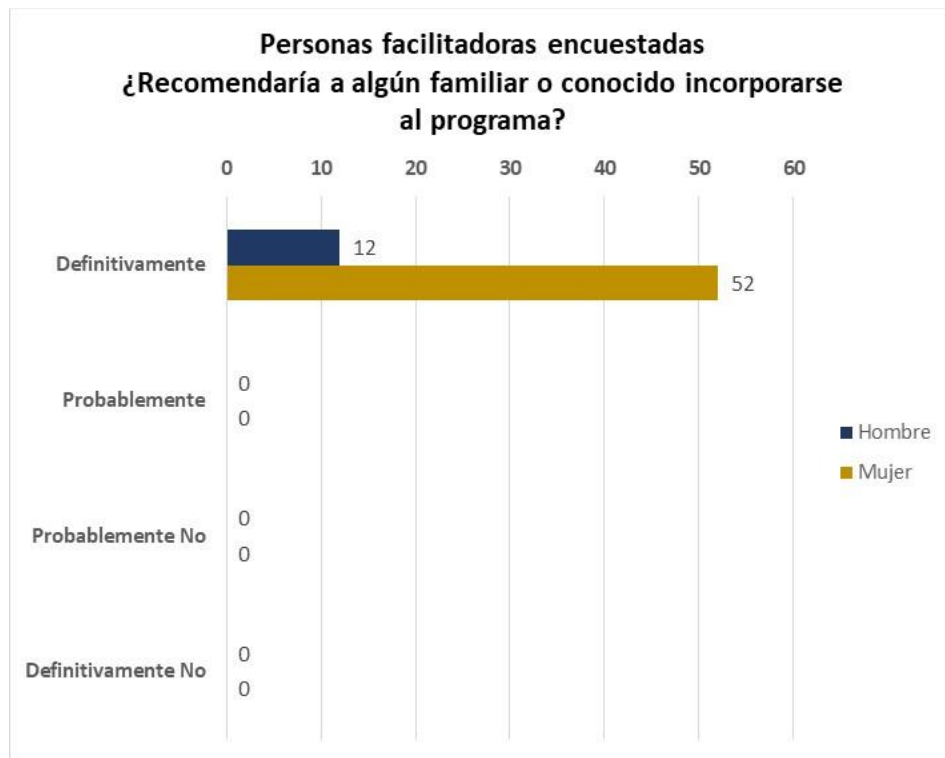












Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Caldo Tlalpeño*, se han identificado algunas de las necesidades y áreas de mejora del programa.

La opinión y perspectiva de las personas encuestadas ha servido de base para las propuestas y sugerencias, incorporadas en la matriz de hallazgos, las cuales han sido tomadas en consideración para su implementación desde el ejercicio fiscal 2024, o bien, para que sean consideradas en el siguiente año, de acuerdo con los recursos humanos y económicos que se destinen al programa.

Para la estrategia de muestreo, se optó por una técnica sistemática, el tamaño de la muestra se calculó con un intervalo de confianza de 90%. La aplicación de las encuestas fue de dos formas: vía telefónica y de forma presencial. Para la primera, se utilizaron dispositivos móviles y acceso a internet; para las encuestas de forma presencial se optó por medios impresos; en ambos casos, se utilizó la plataforma *Google Forms* para la captura de datos y análisis.

Las estadísticas obtenidas, resultado de la encuesta de satisfacción, refleja en parte los avances que se han tenido durante la ejecución del programa social *Caldo Tlalpeño*. Cabe señalar que en la aplicación de las encuestas de satisfacción no hubo mediación alguna para generar tendencias positivas o negativas respecto a la planeación, ejecución, presupuesto, recursos metas y resultados del programa.

A continuación, se presentan los señalamientos, datos, estadísticas y recomendaciones que tuvieron una mayor incidencia durante la aplicación de las encuestas de satisfacción:

- De acuerdo con las opiniones de las personas encuestadas, el acceso al programa ha sido calificado como sencillo, fácil y realizado de forma transparente por parte de los operadores del programa social.
- De la misma manera, la percepción del trato de los servidores públicos fue calificada por la mayoría de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicio como amable y respetuosa.
- La mayoría de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Caldo Tlalpeño* pertenecen a la demarcación, como

lo establecen las reglas de operación del programa, esto sin menoscabo de los derechos de las personas que no tienen residencia dentro de la demarcación.

- En cuanto a la participación y distribución de personas por sexo, hubo una mayor participación de las mujeres como personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Caldo Tlalpeño*. Lo anterior, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.
- Las personas encuestadas percibieron altamente positiva la entrega de los bienes y servicios del programa social. El periodo y plazos de entrega, así como las condiciones en que fueron proporcionados los apoyos, fueron calificados con notas altas de acuerdo con los resultados de las encuestas.
- La totalidad de las personas encuestadas consideran que los apoyos otorgados por parte del programa han servido de apoyo para solventar alguna necesidad, ya sea económica o personal.

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. Aprobación tardía de las reglas de operación. 1.2. Necesidad de actualizar fuentes de información de la evolución del problema que busca atender el programa.	1.1. Buscar que la aprobación de las reglas de operación se realice desde el ejercicio previo, para que los programas puedan tener más duración en el año y puedan otorgar más apoyos a la población beneficiaria. 1.2. Actualizar e incorporar nuevas fuentes de información sobre la evolución del problema que busca atender el programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1. Necesidad de nuevas estrategias de difusión del programa y sus actividades.	2.1. Replantear la Estrategia de difusión de las actividades y resultados del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Resultado de las metas planteadas
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.	3.1. Se identificó la necesidad de aumentar los recursos para gastos de operación.	3.1. Destinar una partida para gastos de operación del programa, lo que permitirá la adquisición de materiales necesarios para las actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Necesidad de mecanismos de coordinación entre áreas de la Alcaldía para la oportuna entrega y, en su caso, reintegro de apoyos a personas beneficiarias y personas facilitadoras. 4.2. Indicadores que midan la participación de mujeres y personas de la comunidad LGBTTIQ+ en actividades del programa.	4.1. Incorporar mecanismos de coordinación entre áreas de la Alcaldía para la oportuna entrega y, en su caso, reintegro de apoyos a personas beneficiarias y personas facilitadoras. 4.2. Incorporar indicadores que midan la participación de mujeres y personas de la comunidad LGBTTIQ+ en actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Se identificó la necesidad de entregar los apoyos de manera más pronta, tanto a personas beneficiarias como beneficiarias facilitadoras y que los apoyos sean progresivos.	5.1. Entregar los apoyos de manera más pronta, tanto a personas beneficiarias como beneficiarias facilitadoras y que los apoyos sean progresivos.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2024	Informes del programa
6. Resultados del programa	6.1. Necesidad de aplicación de encuestas de satisfacción a personas usuarias y personas beneficiarias.	6.1. Aplicar encuestas de satisfacción a personas usuarias y personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas.