Informe Final
Evaluación Interna 2024 del
Programa Social
Del Oficio al Arte

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.....18
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias 20
6. Hallazgos y sugerencias de mejora. 38

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 ***Del Oficio al Arte,*** 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 la perspectiva, visión y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.
- **Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias y Usuarias del programa social**. Que presenta los resultados de la satisfacción de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, beneficiadas durante 2024.

A partir del establecimiento de los lineamientos de 2024, se busca una perspectiva acumulativa y multianual, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción, con esto se busca generar capacidades e instrumentos que amplíen significativamente el alcance de las evaluaciones internas con el fin de aplicar estrategias de mejora en los programas sociales.

En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones abarca los ejercicios de 2019 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 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 personas beneficiarias, cuestionarios, entre otros.

2. Objetivo y estrategia metodológica

Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Del Oficio al Arte*, con base en lo establecido en "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 las unidades administrativas responsables de la operación y la planeación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las personas usuarias y personas beneficiarias facilitadores de servicios.

Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (personas usuarias, personas beneficiarias y servidores públicos).

Se realizó una aproximación cuantitativa 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, en el segundo módulo se instrumentó 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 atiende a la perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

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

3. Módulo de indicadores de resultados

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

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Del Oficio al arte.*

3.1.2. Unidades responsables: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos (coordinación); la Subdirección de Coordinación de Centros de Artes y Oficios (supervisión, control, operación y difusión).

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2019.

3.1.4. Último Año de operación: El programa social continúa operando en el ejercicio 2024.

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General. - Generar vida recreativa, cultural y artística en la comunidad tlalpense por medio de los Centros de Artes y Oficios, consolidándolos como espacios de articulación comunitaria, atendiendo a población de la Alcaldía Tlalpan preferentemente de zonas de alta marginación y de vulnerabilidad social, reduciendo así, factores de riesgo asociados a las violencias, fomentando las actividades artísticas, de mediación comunitaria y de convivencia social.

Objetivos Específicos. Los objetivos correspondientes al programa social son:

1. Disminuir las violencias a través de actividades artísticas, lúdicas y de oficios.
2. Fomentar espacios de arte social utilizando modelos artístico-pedagógicos multidisciplinarios para la prevención de las violencias.
3. Fomentar y sistematizar vínculos entre las comunidades intervenidas
4. Utilizar la creatividad para desarrollar diversos potenciales, entre ellos la resolución de conflictos y la comunicación asertiva.
5. Propiciar la experimentación, el juego y la expresión para crear encuentros donde los saberes se potencien y se transformen.
6. Visibilizar las dinámicas de la violencia social a través de la participación individual, la creatividad colectiva y la apropiación del espacio público.
7. Fomentar espacios de diálogo, donde los individuos encuentren un medio para aportar y expresar sus opiniones para dirimir conflictos favoreciendo el bien común.

8. Beneficiar a poblaciones prioritarias mediante acciones creativas, actividades y jornadas culturales, para fomentar el trabajo interdisciplinario entre personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

3.1.6. Descripción de las estrategias. Estrategia general. Los Centros de Artes y Oficios (CAO), son espacios de encuentro comunitario, fomentando los derechos colectivos y de la expresión multicultural. El objetivo es brindar una oferta artística y cultural a los habitantes de la Alcaldía Tlalpan, principalmente a los habitantes de las colonias cercanas a los CAO. Actualmente se cuenta con 4 de ellos: 1) CAO de Tiempo Nuevo, ubicado en la colonia Miguel Hidalgo 2da sección, 2) CAO de Ajusco Medio, ubicado en la colonia Cultura Maya, 3) CAO del pueblo, ubicado en el pueblo de San Miguel Xicalco y, 4) el CAO de la colonia de Mesa los Hornos. Los CAO brindan una gama de talleres para todos los grupos sociales (niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores) con horarios flexibles los 7 días de la semana; cada Centro tiene identidad comunitaria y respeto a las distintas expresiones artísticas. Los servicios proporcionados por los CAO dirigen la enseñanza de cada actividad práctica en talleres de aprendizaje.

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 publicó 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-del-oficio-al-arte-2023/

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415O23044191177

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

Se presenta el presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 desglosado por capítulo de gasto 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	$8,000,000.00	$8,000,000.00	7,520,000.00	7,520,000.00	10,930,000.00	10,930,000.00	10,934,800.00	10,934,800.00	12,926,499.30	12,912,809.83
Total	**$8,000,000.00**	**$8,000,000.00**	**7,520,000.00**	**7,520,000.00**	**10,930,000.00**	**10,930,000.00**	**10,934,800.00**	**10,934,800.00**	**12,926,499.30**	**12,912,809.83**
Total (en porcentaje)		**100%**		**100%**		**100%**		**100%**		**99.89%**

3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2023

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. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019 y 2023.

Es de señalar que la información presentada en este numeral (Información Presupuestal) fue corroborada por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Tlalpan.

Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual *
2023	Apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que desarrollaran las actividades que persigue el programa.	109	11	$8,000,000.00	$8,000,000.00	$480,000.00	6.00%
2022	Apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que desarrollaran las actividades que persigue el programa.	92	11	7,520,000.00	7,520,000.00	-3,410,000.00	-31.20%
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios, a proyectos comunitarios de acciones colectivas y a una asociación civil, organización social o cooperativa, quienes realizan la impartición de talleres y tutoriales, capacitan, coordinan, gestionan, promueven, difunden, diseñan, editan y operan las acciones o actividades con temas artístico-culturales, de oficios, sociales y prevención de las violencias que ofrece el programa social en beneficio de la población tlalpense.	147	9	10,930,000.00	10,930,000.00	-2,570,000.00	-19.04%
2020	Talleres, festivales, actividades y jornadas culturales de artes para la promoción de la cultura de paz y la cohesión social en la comunidad	165	10	13,500,000.00	13,500,000.00	573,500.70	4.44%
2019	Agentes culturales, colectivos y talleristas de la Alcaldía de Tlalpan reciben apoyos para la implementación de talleres de arte social y capacitaciones en cultura de paz y cultura comunitaria	194	10	12,926,499	12,926,499.30	-	-

**Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.*

De 2019 a 2020 hubo variación al presupuesto del 4.44% y el número de facilitadores disminuyó de 194 a 165. Para el ejercicio 2021 se registró una variación del 19.04 % en el presupuesto asignado al programa y el número de personas beneficiarias facilitado ras

disminuyó de 165 a 147. Para el ejercicio 2022 disminuyó el presupuesto en 31.20% y el número de personas beneficiarias facilitadoras pasó de 147 a 92. En el ejercicio 2023 el presupuesto se incrementó 6.0 % y las personas beneficiarias facilitadoras aumentaron de 92 a 109.

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 la Alcaldía Tlalpan, mediante la reducción de los factores de riesgo asociados a las violencias, fomentar la mediación comunitaria y la convivencia social, mediante actividades que se desarrollan en los Centros de Artes y Oficios.

Método de cálculo: se utiliza el método de Necesidades Básicas Insatisfechas que forma parte del Método de Medición Integral de la Pobreza (método oficial de pobreza de la Ciudad de México), que permite medir las carencias de una población y caracterizar su pobreza. Los datos obtenidos para el IDS fueron calculados con base al Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Frecuencia de Medición: Quinquenal

Sentido del indicador: Ascendente

Línea Base: 0.83

Año de Línea Base: 2022

Resultado del indicador del 2019 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	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. Para el caso de 2023, no hubo variación respecto a 2022.
2022	0.83	
2021	80%	
2020	80%	
2019	100%	

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 actividades desarrolladas en los Centros de Artes y Oficios.

Descripción: Habitantes de la Alcaldía Tlalpan participan en Actividades de arte y oficios, en acciones colectivas, de cultura cívica, mediación comunitaria y prevención de las violencias, de manera presencial o virtual.

Método de cálculo: (Número de actividades desarrolladas en los Centros de Artes y Oficios / Número de actividades programadas a desarrollar en los Centros de Artes y Oficios) *100

Frecuencia de Medición: Anual

Sentido del indicador: Nominal

Línea Base: 100%

Año de Línea Base: 2023

En este apartado se analiza la evolución de los indicadores vinculados al problema púbico identificado en el diagnóstico del programa social. Para el periodo de los años 2019 al 2022.

Resultado del indicador del 2019 al 2022:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	100%	Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores, no resultan comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.
2022	93%	
2021	100%	
2020	80%	
2019	76.29%	

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/o servicios.

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	a) Se beneficiará aproximadamente a 5,000 personas, habitantes de Tlalpan, con talleres artísticos y de oficios.	a) Se benefició aproximadamente a 5719 personas, habitantes de Tlalpan, con talleres artísticos y de oficios.
	b) Contar con 25 talleristas de oficios.	b) Se benefició a 34 talleristas de oficios. *
	c) Contar con 37 de talleristas de artes.	c) Se benefició a 44 talleristas de artes. *
	d) Contar con 4 coordinadores de CAO (Ajusco Medio, Tiempo Nuevo, Mesa los Hornos y Pueblos) y 1 coordinador general.	d) Se benefició 8 coordinadores que fueron distribuidos en los diferentes CAO´ (Ajusco Medio, Tiempo Nuevo, Mesa los Hornos y Pueblos)
	e) Formar un grupo de 8 mediadores comunitarios.	e) Se benefició a 8 mediadores comunitarios.
	f) Formar un grupo de 8 promotores culturales.	f) Se benefició 13 promotores culturales.
	g) Realizar 1 periódico mural trimestral por cada Centro de Artes y Oficios.	g) Se realizó 8 periódico mural por los Centro de Artes y Oficios
	h) Desarrollar 4 jornadas de exposición de artículos hechos en los talleres para la generación de auto empleo.	h) Se desarrollaron 4 jornadas de exposición de artículos hechos en los talleres para la generación de auto empleo.
	i) Implementar 1 figura asociativa con proyectos de intervención social y cultural.	i) Se trabajo con 1 figura asociativa en las diferentes zonas territoriales de la alcaldía.

** Durante la operación del programa se realizaron altas y bajas de personas beneficiarias y 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 ejercido para entrega de apoyos 2023

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Coordinador	5	11	12,000.00	132,000.00	660,000.00	8.25%
Mediadora Comunitaria	8	11	9,000.00	99,000.00	792,000.00	9.90%
Promotor Cultural	8	11	9,000.00	99,000.00	792,000.00	9.90%
Tallerista de Oficios	25	11	5,000.00	55,000.00	1,375,000.00	17.19%
Talleristas de Artes	37	11	8,000.00	488,000.00	3,256,000.00	40.7%
Figura Asociativa	1	2	318,500.00	637,000.00	637,000.00	7.96%
Gastos de Operación	1	1	$488,000.00	$488,000.00	$488,000.00	6.10%
Total	**85**				**8,000,000.00**	**100%**

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2022

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Coordinadores	5	11	12,000.00	132,000.00	660,000.00	8.78%
Mediadores Comunitarios	10	11	9,000.00	99,000.00	990,000.00	13.16%
Promotores Culturales	10	11	9,000.00	99,000.00	990,000.00	13.16%
Talleristas de Oficio	30	11	8,000.00	88,000.00	2,640,000.00	35.11%
Talleristas de Artes y Manualidades	30	11	5,000.00	55,000.00	1,650,000.00	21.94%
Figura Asociativa 1	3	1	91,000.00	91,000.00	273,000.00	3.63%
Figura Asociativa 1	3	1	39,000.00	39,000.00	117,000.00	1.56%
Figura Asociativa 2	1	1	200,000.00	200,000.00	200,000.00	2.66%
Total	**92**		**373,000.00**	**803,000.00**	**7,520,000.00**	**100%**

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2021

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Gestores "A"	20	9	9,000.00	81,000.00	1,620,000.00	14.82%
Gestores "B"	15	9	8,000.00	72,000.00	1,080,000.00	9.88%
Gestores "C"	20	9	7,000.00	63,000.00	1,260,000.00	11.53%
Coordinadores	15	9	10,000.00	90,000.00	1,350,000.00	12.35%
Talleristas	70	9	7,000.00	63,000.00	4,410,000.00	40.35%
Acciones Colectivas A	3	9	50,000/30,000	80,000.00	240,000.00	2.20%
Acciones Colectivas B	3	4	35,000/15,000	50,000.00	150,000.00	1.37%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	2	50,000.00	100,000.00	100,000.00	0.91%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	2	50,000.00	100,000.00	100,000.00	0.91%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	100,000.00	100,000.00	100,000.00	0.91%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	100,000.00	100,000.00	100,000.00	0.91%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	275,000.00	275,000.00	275,000.00	2.52%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	50,000.00	50,000.00	50,000.00	0.46%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	50,000.00	50,000.00	50,000.00	0.46%
Asociación Civil Organización y/o Cooperativa	1	1	45,000.00	45,000.00	45,000.00	0.41%
Total	**147**	**68.00**	**761,000.00**	**1,319,000.00**	**10,930,000.00**	**100%**

ALCALDÍA TLALPAN
2021-2024

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2020

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Agentes Creativos Centros de Artes y Oficios (CAOS)	65	10	7,000.00	70,000.00	4,550,000.00	33.70%
Agentes Creativos Espacios Públicos	35	10	4,200.00	42,000.00	1,470,000.00	10.89%
Vinculadores Categoría "A" Centros de Artes y Oficios (CAO´s)	20	10	7,000.00	70,000.00	1,400,000.00	10.37%
Vinculadores Categoría "B" Centros de Artes y Oficios (CAO´s)	15	10	9,000.00	90,000.00	1,350,000.00	10.00%
Vinculadores Categoría "A" Espacios Públicos	5	10	5,000.00	50,000.00	250,000.00	1.85%
Vinculadores Categoría "B" Espacios Públicos	6	10	8,000.00	80,000.00	480,000.00	3.56%
Coordinadores	15	10	10,000.00	100,000.00	1,500,000.00	11.11%
Acciones Colectivas "A" 5 meses	8	2	25,000.00	50,000.00	400,000.00	2.96%
Acciones Colectivas "B" 5 meses	8	2	25,000.00	50,000.00	400,000.00	2.96%
Acciones Colectivas "C" 9 meses	5	2	40,000.00	80,000.00	400,000.00	2.96%
Capacitaciones para la Promoción y la Formación de Agentes de Cultura de Paz sobre Cultura Paz	10	2	110,000.00	220,000.00	220,000.00	1.63%
Festival de Arte Urbano "Huellas de la Periferia"	1	1	200,000.00	200,000.00	200,000.00	1.48%
Festival Intercultural	1	1	200,000.00	200,000.00	200,000.00	1.48%
Memoria Impresa	1	2	200,000.00	400,000.00	400,000.00	2.96%
Campamento juvenil	1	1	200,000.00	200,000.00	200,000.00	1.48%
visitas Guiadas, Recintos Culturales Alcaldía Tlalpan "Patrimonio en Movimiento"	10	2	40,000.00	80,000.00	80,000.00	0.59%
Total	**169**		**1,090,200.00**	**552,000.00**	**13,500,000.00**	**100%**

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2019

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	% de Presupuesto Total
Talleristas	75	10	7,000.00	70,000.00	5,250,000.00	40.61%
Gestores categoría "A"	26	10	6,200.00	62,000.00	1,612,000.00	12.47%
Gestores categoría "B"	19	10	7,489.47	74,894.70	1,422,999.30	11.01%
Gestores categoría "C"	11	10	9,000.00	90,000.00	990,000.00	7.66%
Colectivo	25	2	15,000.00	30,000.00	750,000.00	5.80%
Colectivo	10	2	25,000.00	50,000.00	500,000.00	3.87%
Colectivo	5	2	40,000.00	80,000.00	400,000.00	3.09%
Coordinadores	9	10	10,000.00	100,000.00	900,000.00	6.96%
Asociación Civil	1	2	550,750.35	1,101,500.70	1,101,500.70	8.52%
Total	**181**		**119,689.47**	**556,894.70**	**12,926,500.00**	**100%**

TLALPAN, GRANDE COMO SU GENTE

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 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
Que sufre el problema público o necesidad	17,000	140,787	10,000	168,433	168,433
Registrada en el Padrón	197	186	203	112	117
Personas usuarias	No disponible	No disponible	No disponible	4696	5719

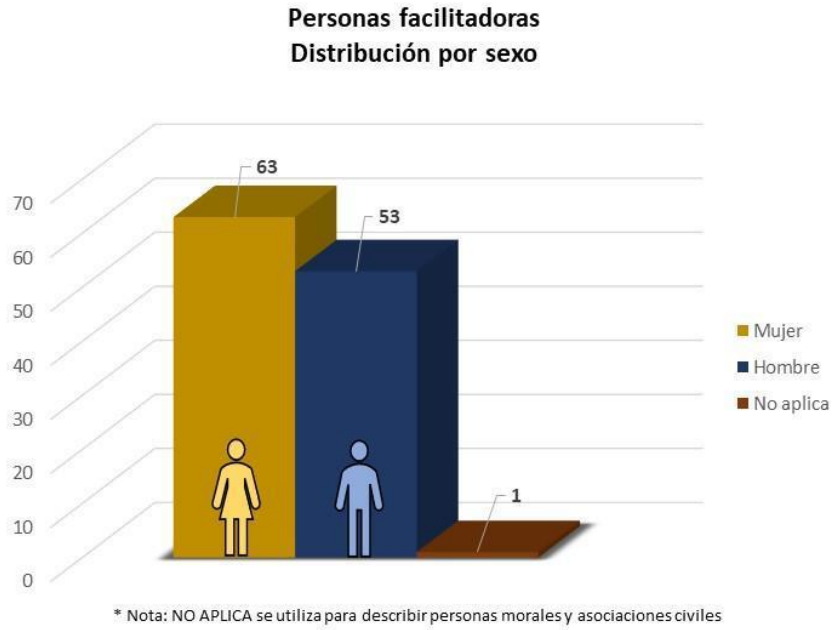
** Se excedió lo programado debido a los movimientos de altas y bajas de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras.*

El programa presta un servicio directo a personas usuarias, las personas que se registraron en el padrón de personas beneficiarias son sólo las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. En el ejercicio 2023 se atendió a 5719 personas usuarias y a 117 personas beneficiarias facilitadoras de servicio, respecto al número de población objetivo, lo que reflejó un 3.46% de cobertura.

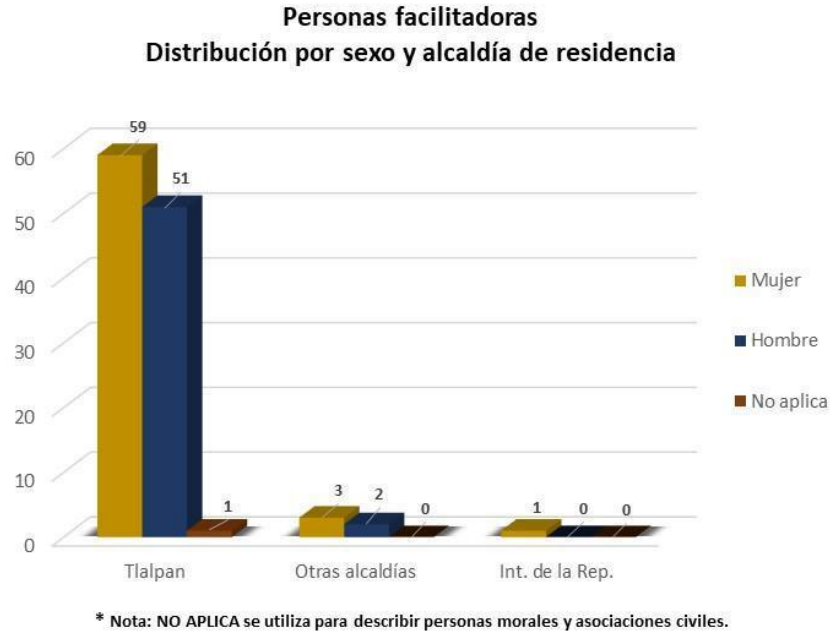
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

a) Distribución por sexo.

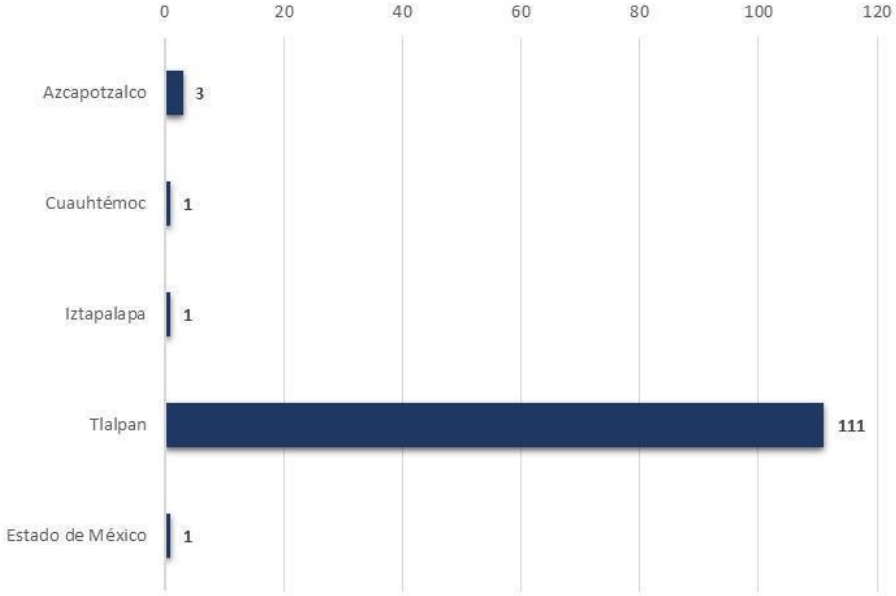
b) Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).



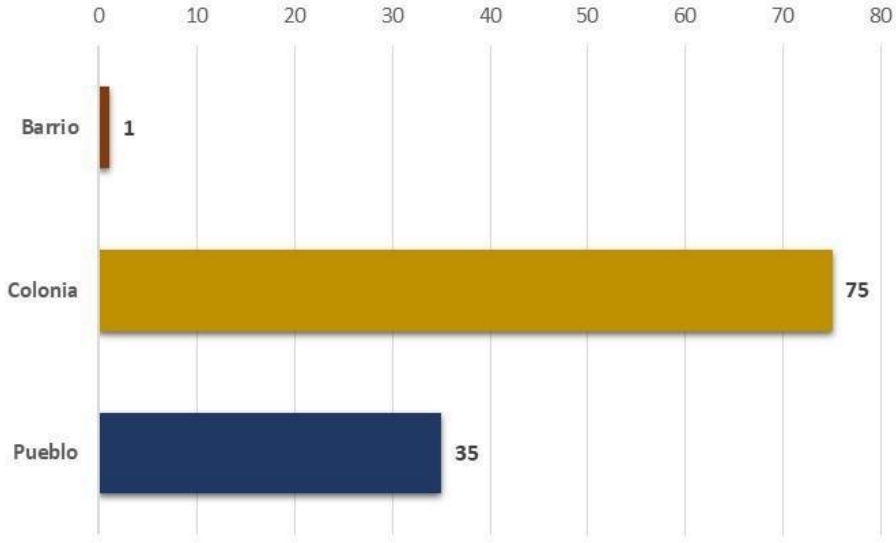
c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

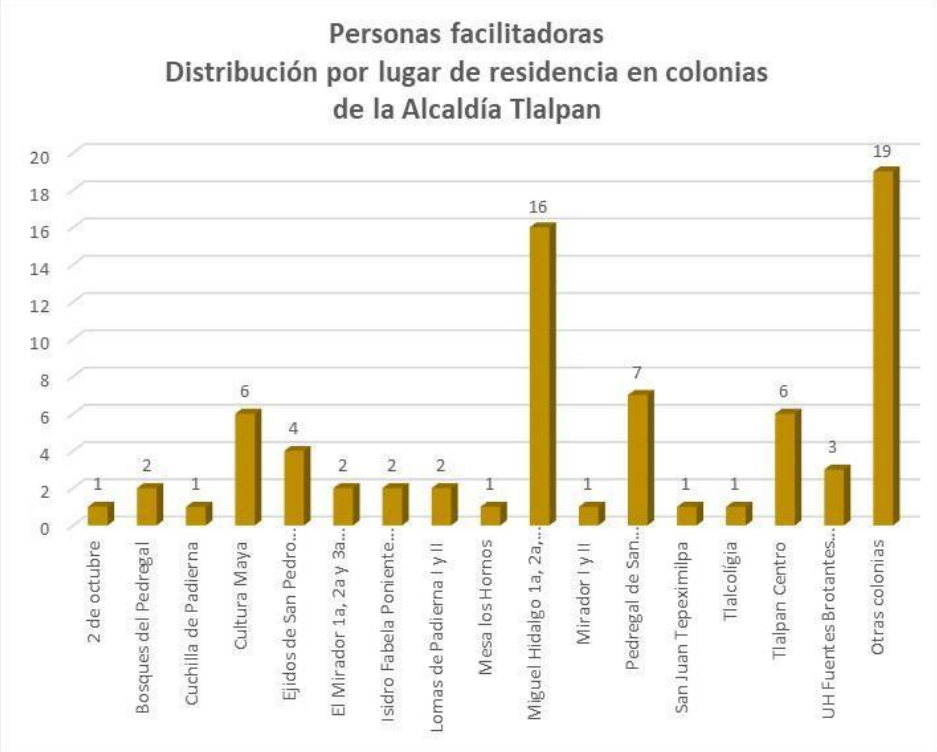


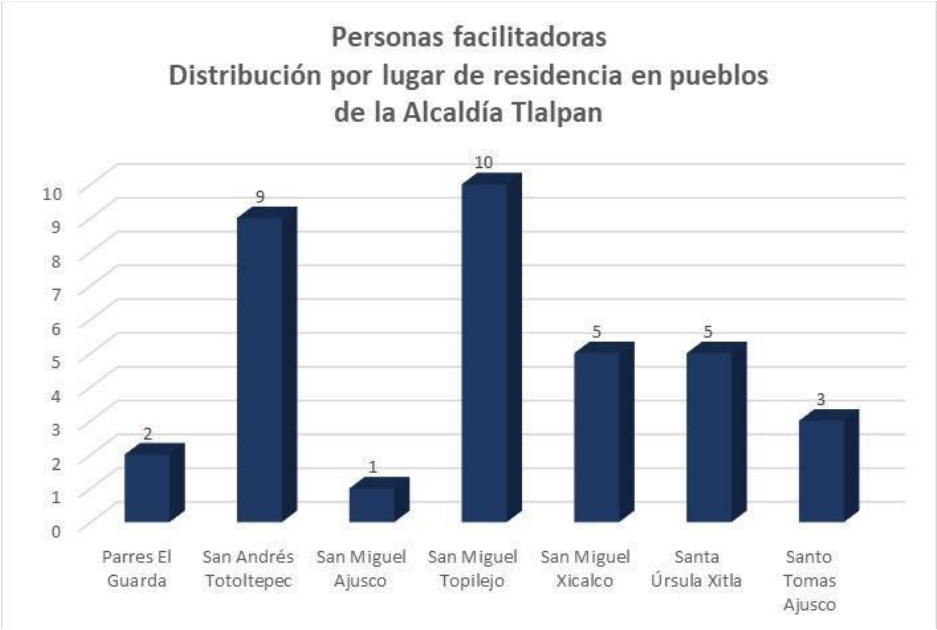
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en las alcaldías de la CDMX

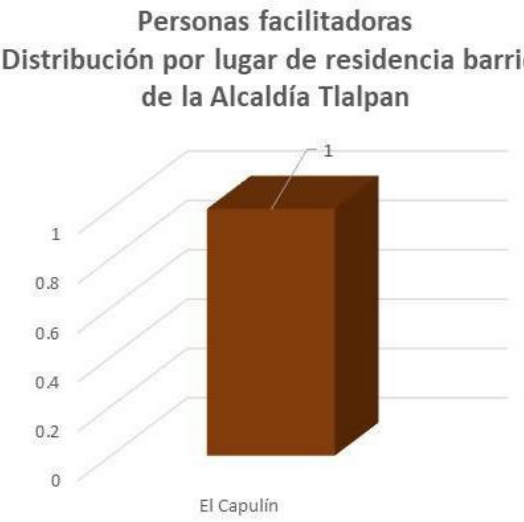


Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan

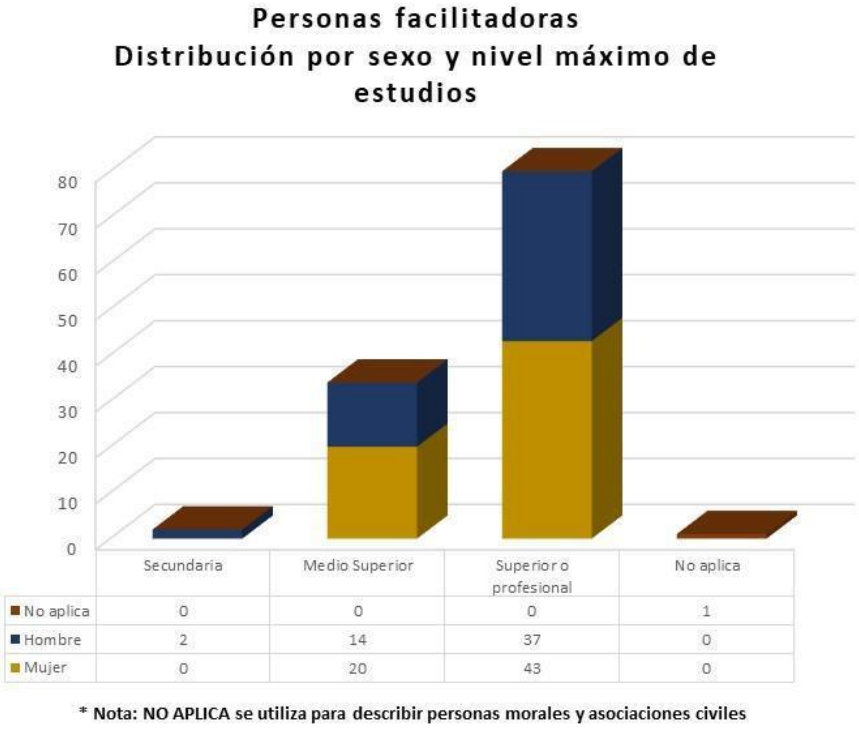



Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en colonias
de la Alcaldía Tlalpan
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
1
2
1
6
4
2
2
2
1
16
1
7
1
1
6
3
19
2 de octubre
Bosques del Pedregal
Cuchilla de Padierna
Cultura Maya
Ejidos de San Pedro...
El Mirador 1a, 2a y 3a...
Isidro Fabela Poniente...
Lomas de Padierna I y II
Mesa los Hornos
Miguel Hidalgo 1a, 2a,...
Mirador I y II
Pedregal de San...
San Juan Tepeximilpa
Tlalcoligia
Tlalpan Centro
UH Fuentes Brotantes...
Otras colonias


Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en pueblos
de la Alcaldía Tlalpan
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
2
9
1
10
5
5
3
Parres El Guarda
San Andrés Totoltepec
San Miguel Ajusco
San Miguel Topilejo
San Miguel Xicalco
Santa Úrsula Xitla
Santo Tomas Ajusco

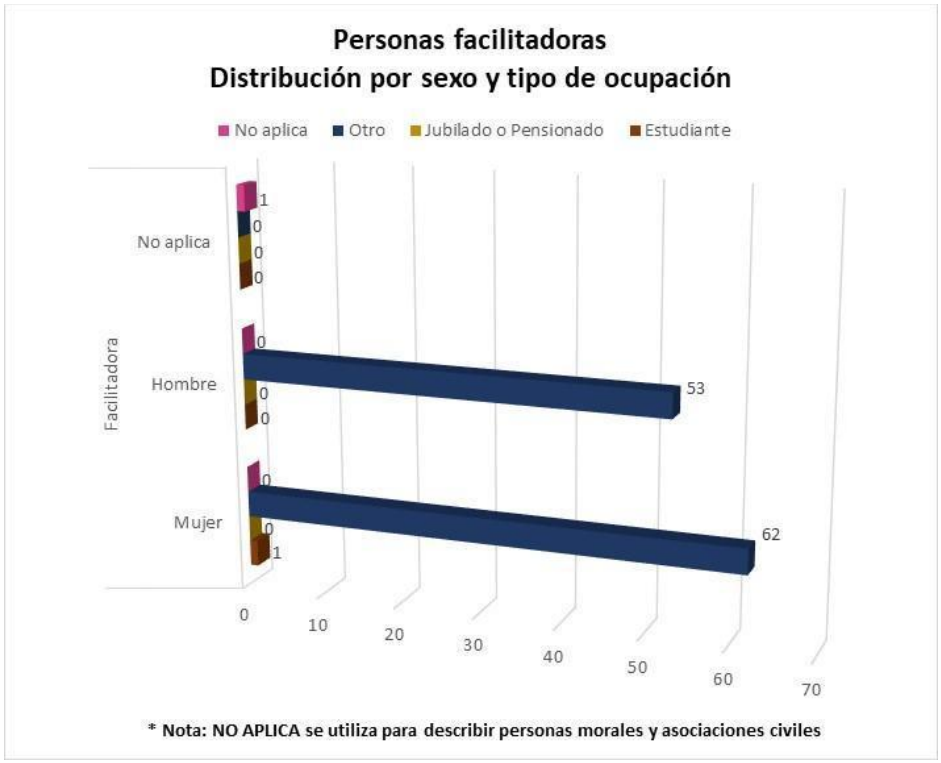


d) Distribución por nivel de estudios

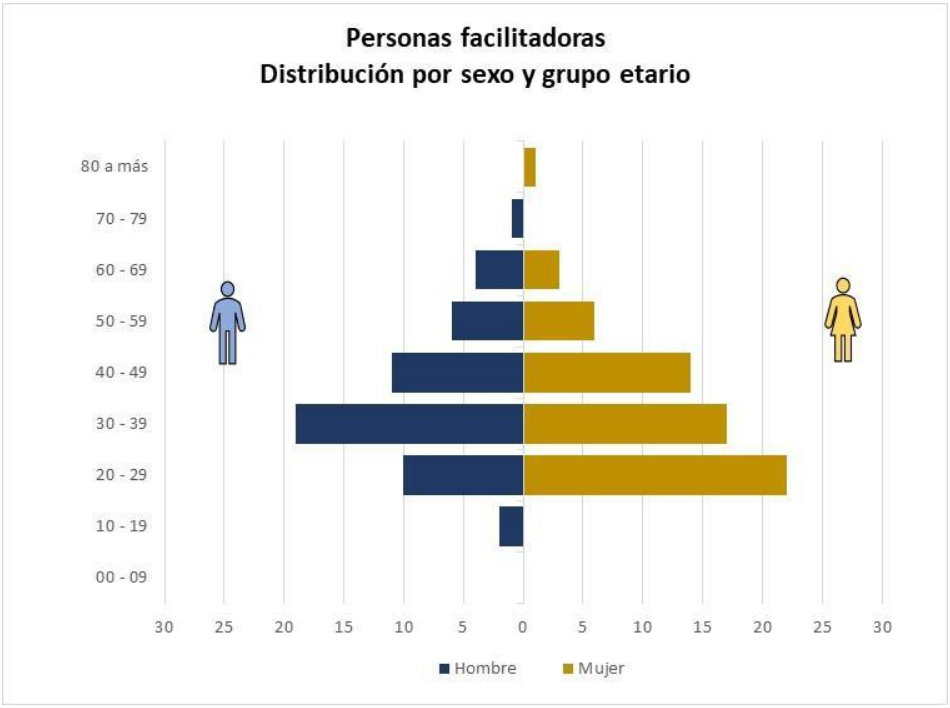


*** Nota: NO APLICA se utiliza para describir personas morales y asociaciones civiles**

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 y la aplicación de 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 implementaron pláticas vecinales para evaluar las necesidades de capacitación de la comunidad.
- Se han implementado jornadas culturales en las calles, escuelas, plazas públicas para dar a conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el programa.
- Se implementaron encuestas de satisfacción para personas usuarias, lo que permitirá generar información para el rediseño del programa.
- Para fortalecer la perspectiva de género se sugiere implementar registros que permitan conocer la atención a mujeres en el programa social.

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

- En 2023 hubo un incremento en el presupuesto, lo que permitió abarcar a más personas beneficiarias, beneficiarias facilitadoras de servicios y usuarios. Se generó un apartado presupuestal para insumos para suministrar a los talleres durante su implementación.
- Para implementar nuevas formas de promoción de las actividades del programa, se sugiere generar mini capsulas de los talleres que se ofrecen, así como repartir volantes y carteles en las zonas territoriales de la demarcación.
- Además, durante la ejecución del programa se establecieron puntos violetas en los diferentes Centros de Artes y Oficios, para atender a las mujeres, y grupos de la comunidad LGBTTTIQ+.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades.

- Para el monitoreo de actividades, se crearon formatos de cronogramas de trabajo y bitácoras diarias de las actividades de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- Se propone que el programa cuente con indicadores que midan la participación de mujeres y hombres en las actividades que se desarrollan.

4.4. Resultados

- Se han incrementado los apoyos económicos para los talleristas culturales; los espacios son abiertos a toda la población, por lo que no existe ningún tipo de discriminación.
- Como propuestas de mejora, se sugiere establecer un sistema electrónico que permita el registro de las personas usuarias y beneficiarias de manera puntual; así como coordinar los trabajos de difusión con otras áreas de la Alcaldía para aumentar su alcance.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

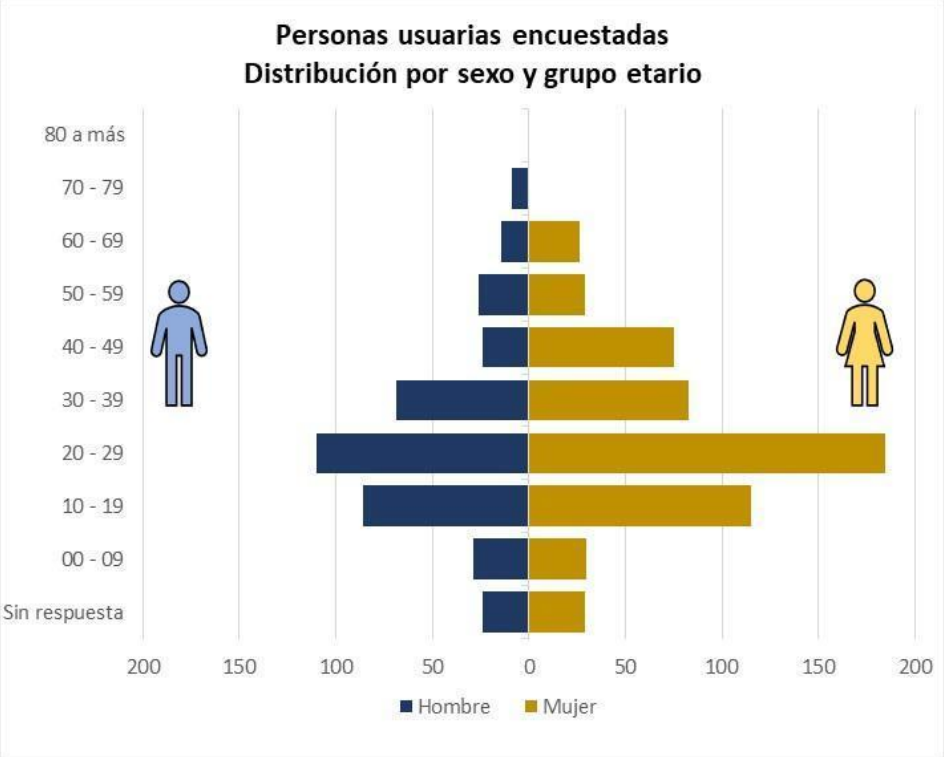
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad 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.

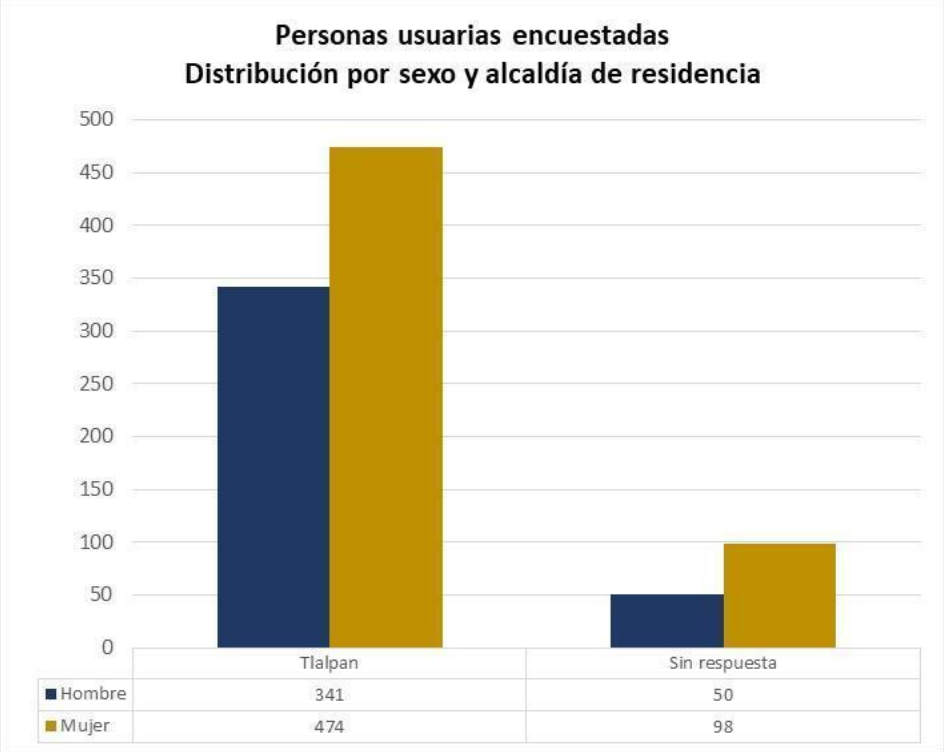
Sección introductoria.

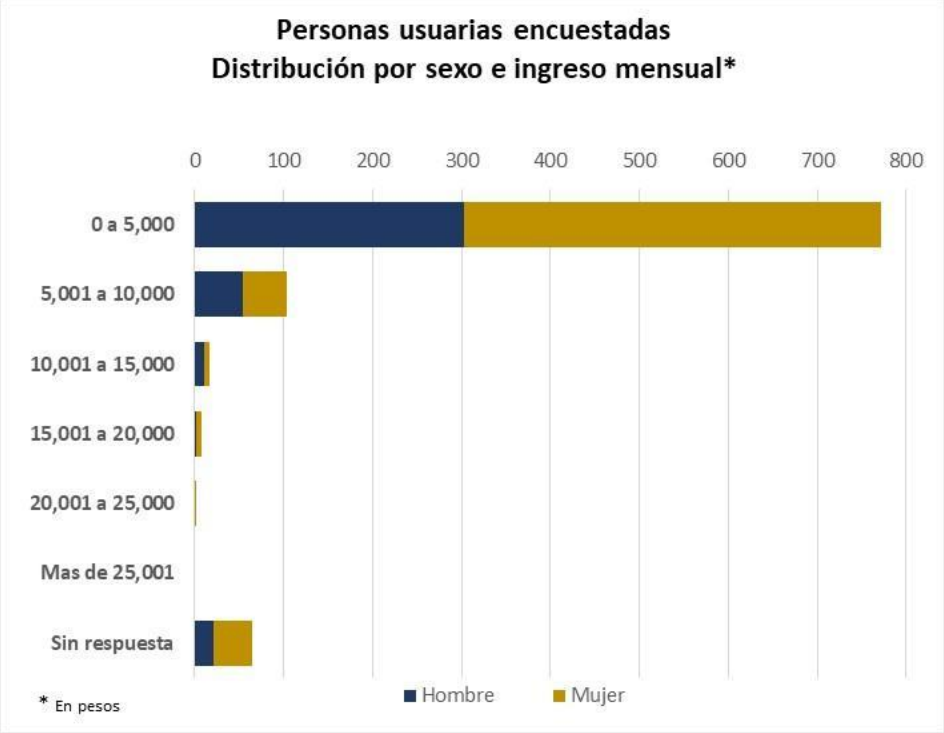
Nombre del programa social: **Del Oficio al Arte**

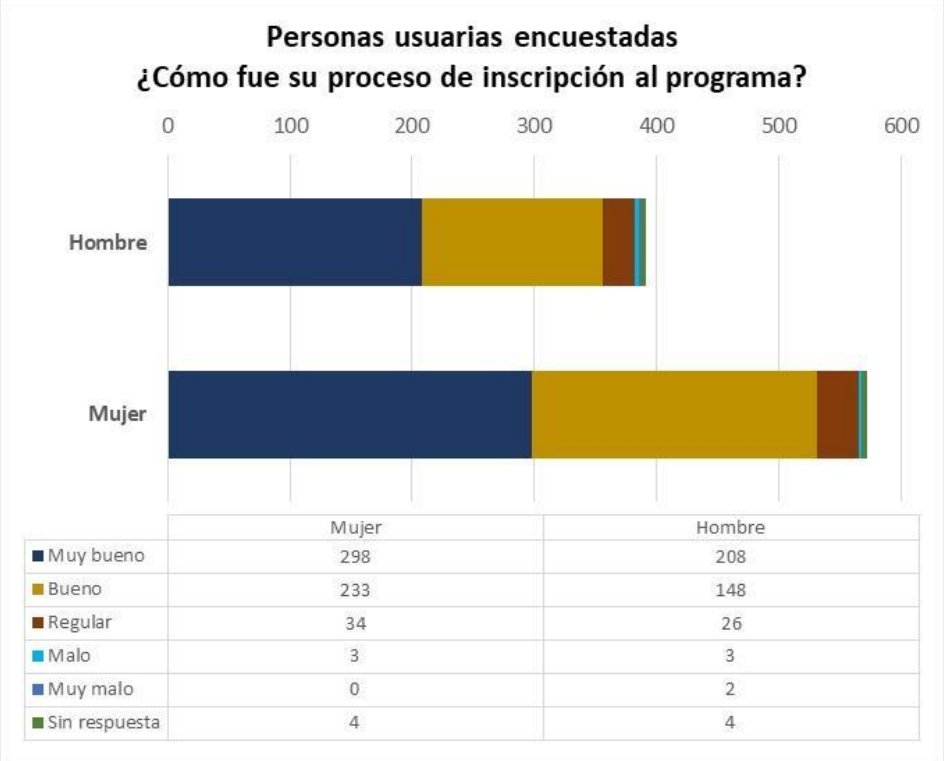
Estrategia de muestreo empleada	Para el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y las personas usuarias, se optó por un muestreo por conveniencia, considerando a las personas que respondieron voluntariamente un instrumento estadístico durante el periodo de octubre a diciembre de 2023.
Tamaño final de la muestra	El tamaño de la muestra para el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios es de 86 y para el caso de personas usuarias es de 963.
Reporte de Ejecución	
Recursos humanos empleados	No se requieren recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento de la encuesta estará a cargo del personal de estructura de la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos.
Recursos materiales empleados	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
Periodo de trabajo	***Mayo a diciembre de 2023***
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Derechos Culturales y Educativos.
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarias	Se aplicará se aplicará vía telefónica y de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo con los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, en 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 la opinión de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	

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

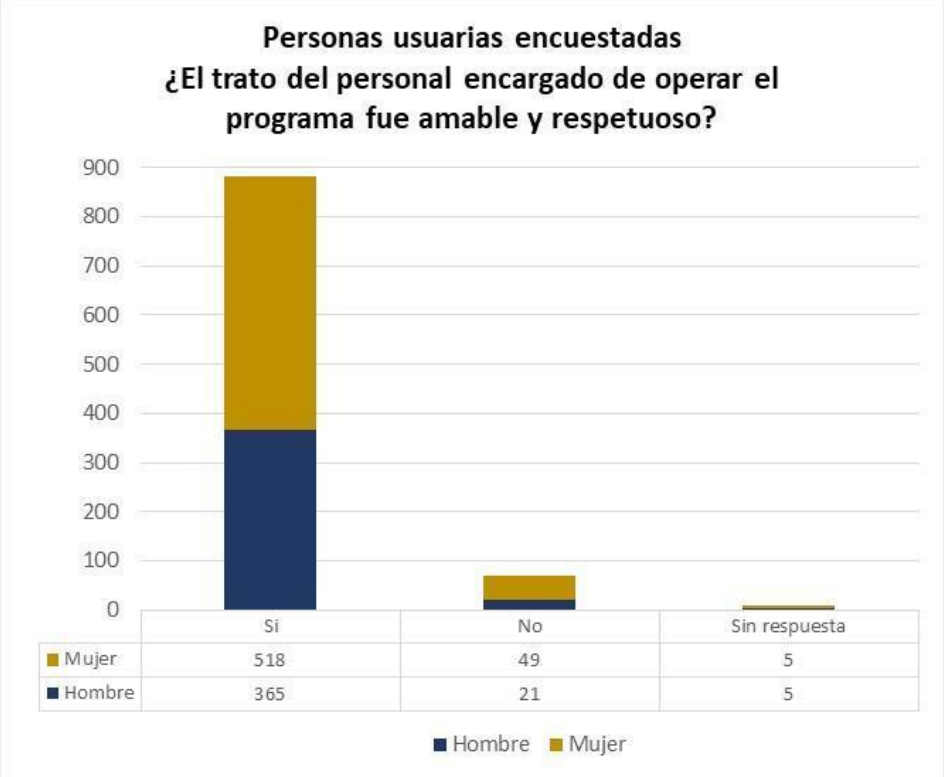


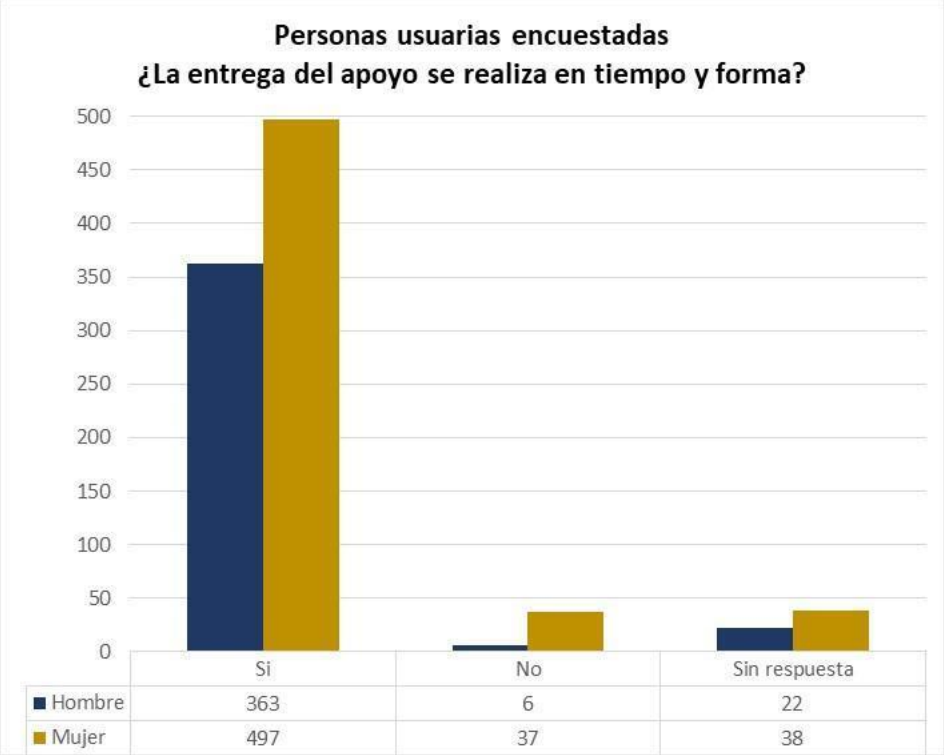


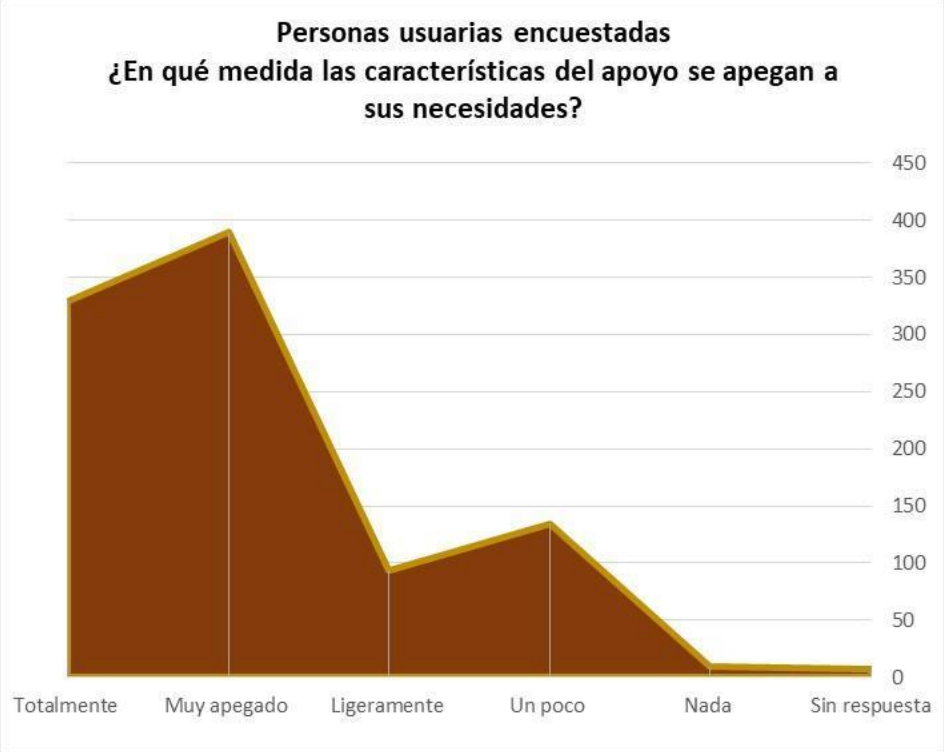


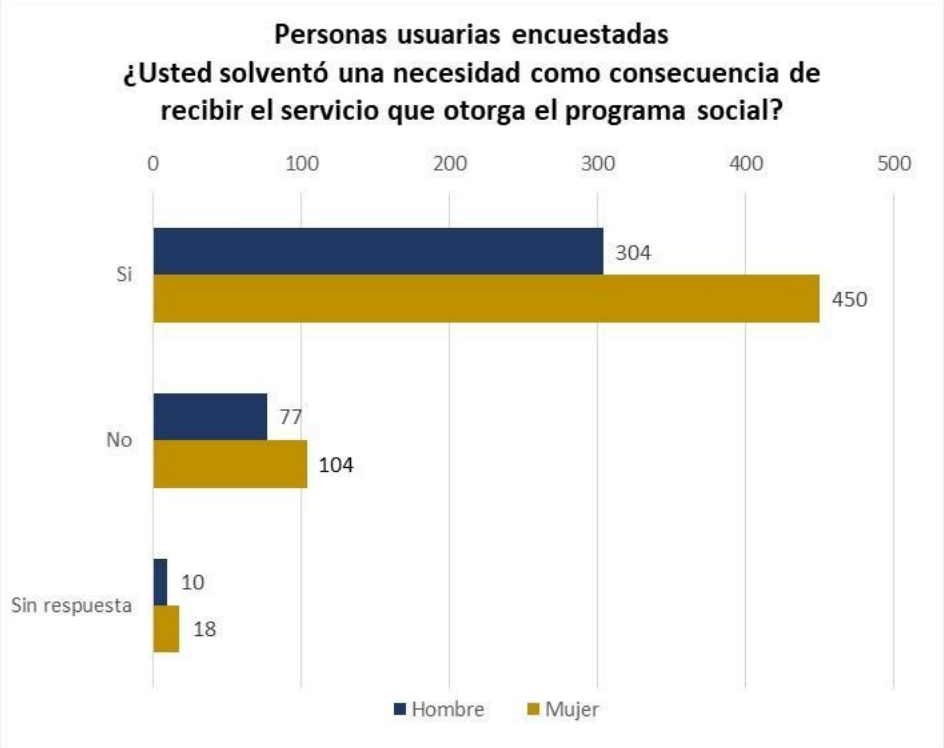


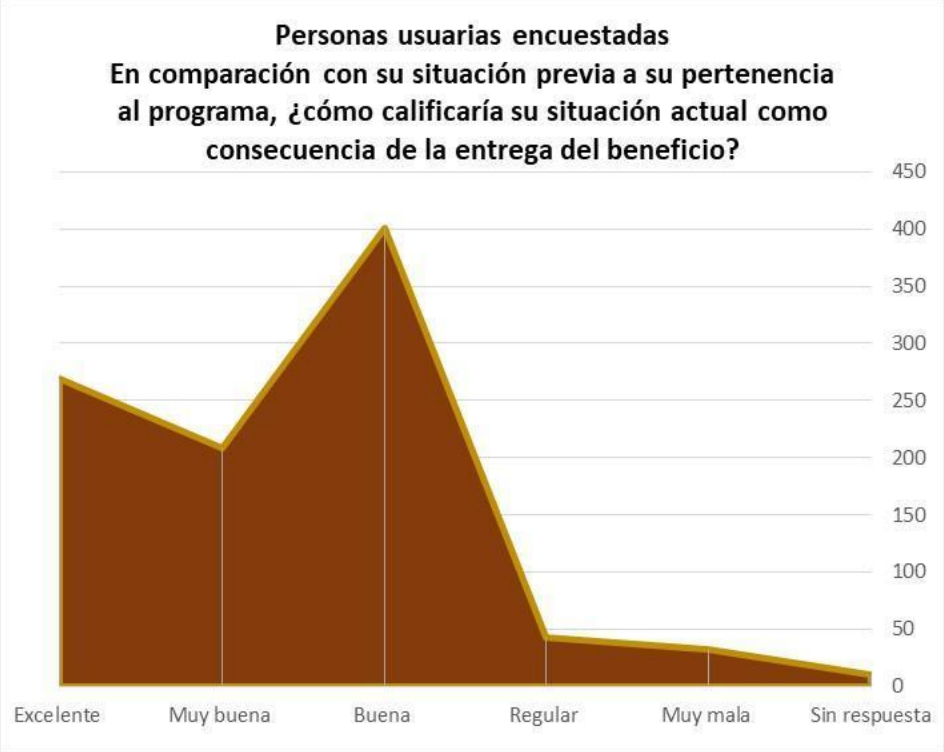
	Mujer	Hombre
Muy bueno	298	208
Bueno	233	148
Regular	34	26
Malo	3	3
Muy malo	0	2
Sin respuesta	4	4

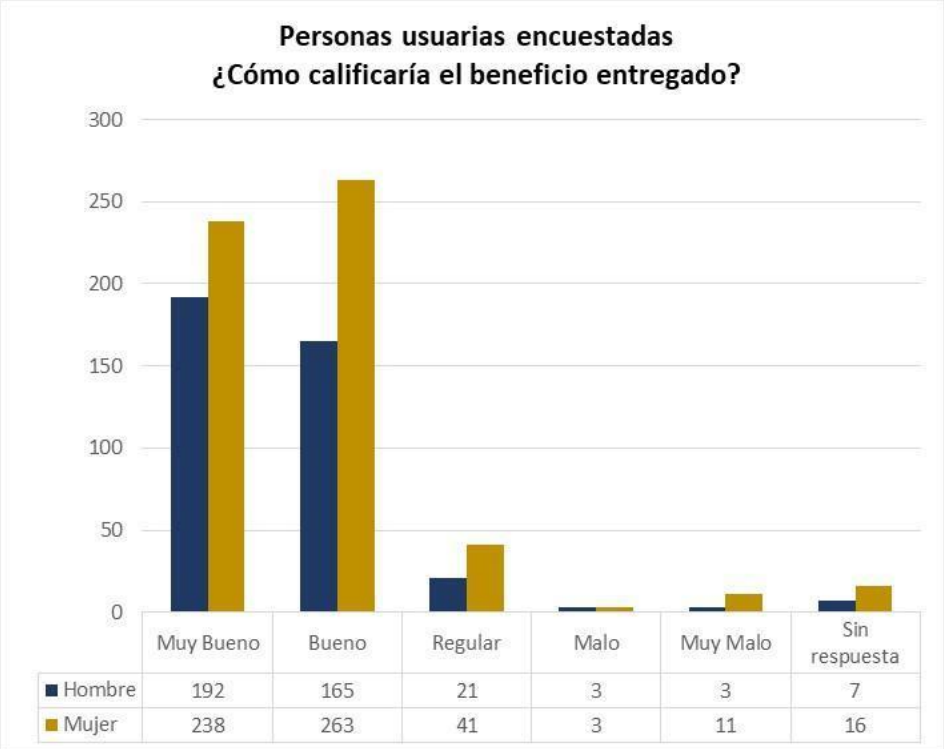

Personas usuarias encuestadas
¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
Si
No
Sin respuesta
Mujer 518 49 5
Hombre 365 21 5
Hombre
Mujer


Personas usuarias encuestadas
¿La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma?
500
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Si
No
Sin respuesta
Hombre 363 6 22
Mujer 497 37 38

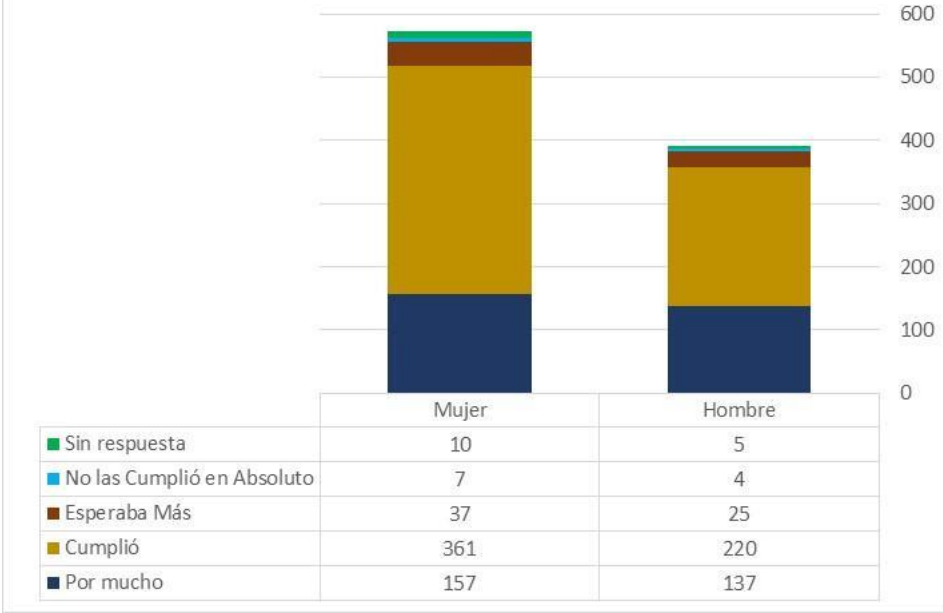

Personas usuarias encuestadas
¿En qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades?
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Totalmente
Muy apegado
Ligeramente
Un poco
Nada
Sin respuesta


Personas usuarias encuestadas
¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el servicio que otorga el programa social?
0
100
200
300
400
500
Si
304
450
No
77
104
Sin respuesta
10
18
Hombre
Mujer


Personas usuarias encuestadas
En comparación con su situación previa a su pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Muy mala
Sin respuesta

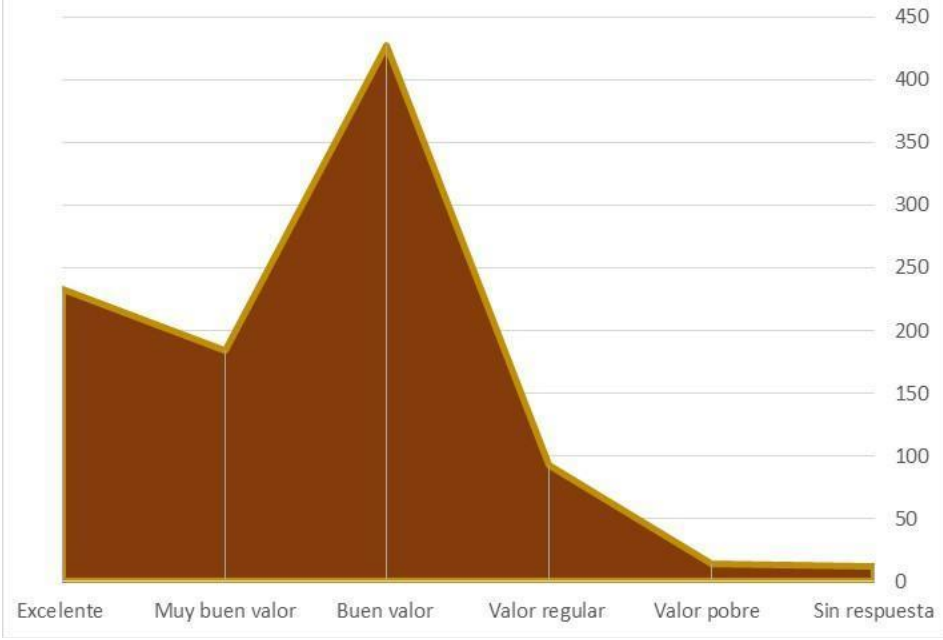

Personas usuarias encuestadas
¿Cómo calificaría el beneficio entregado?
300
250
200
150
100
50
0
Muy Bueno
Bueno
Regular
Malo
Muy Malo
Sin respuesta
Hombre 192 165 21 3 3 7
Mujer 238 263 41 3 11 16

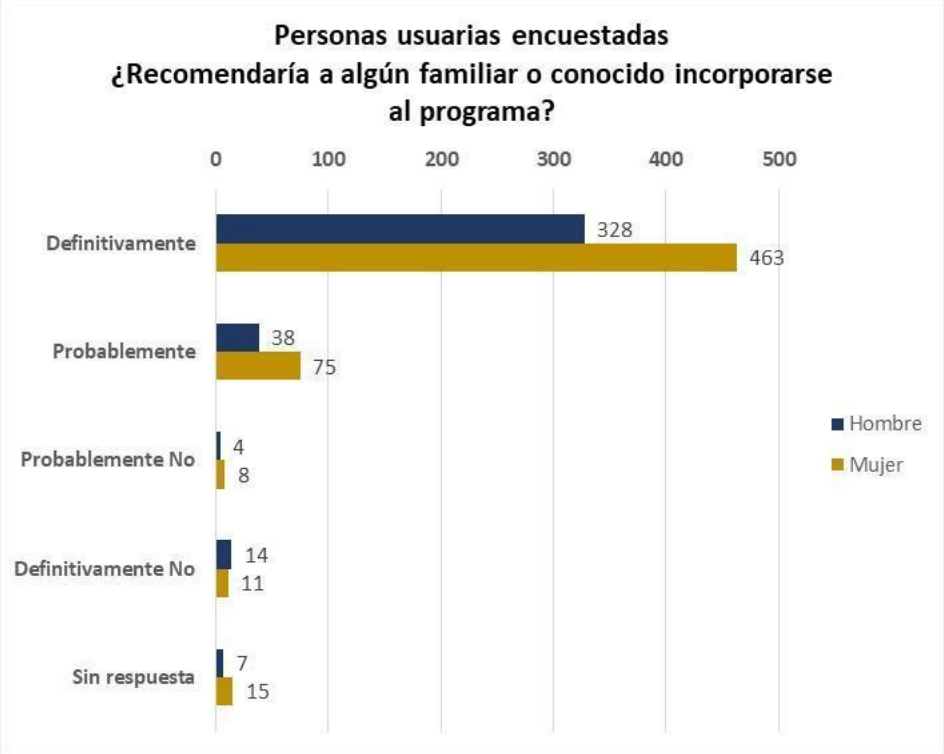
Personas usuarias encuestadas
¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?

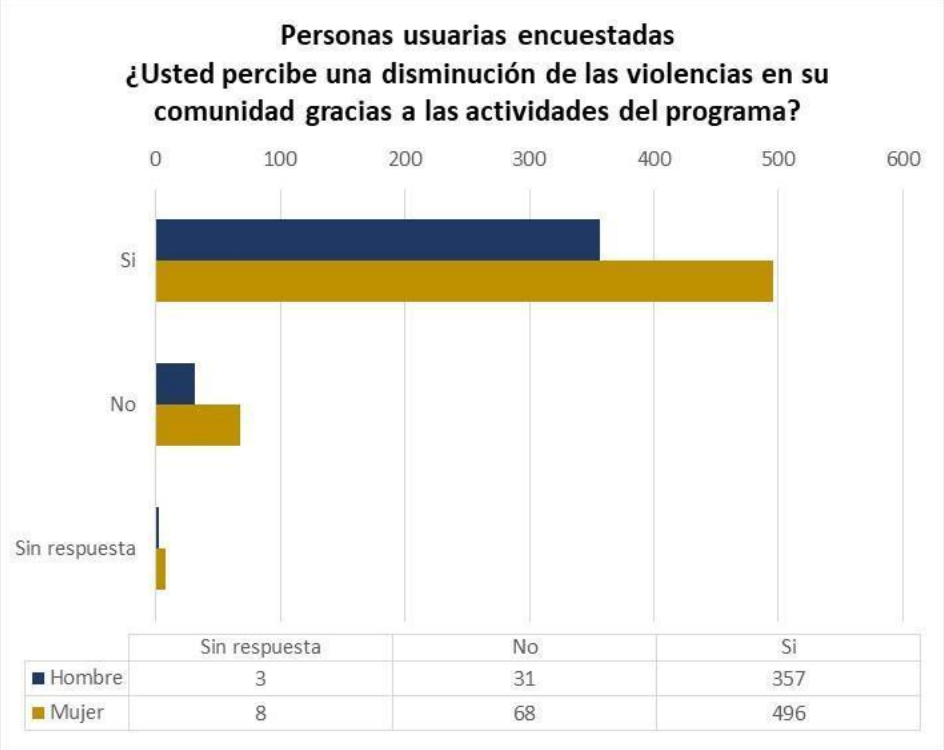


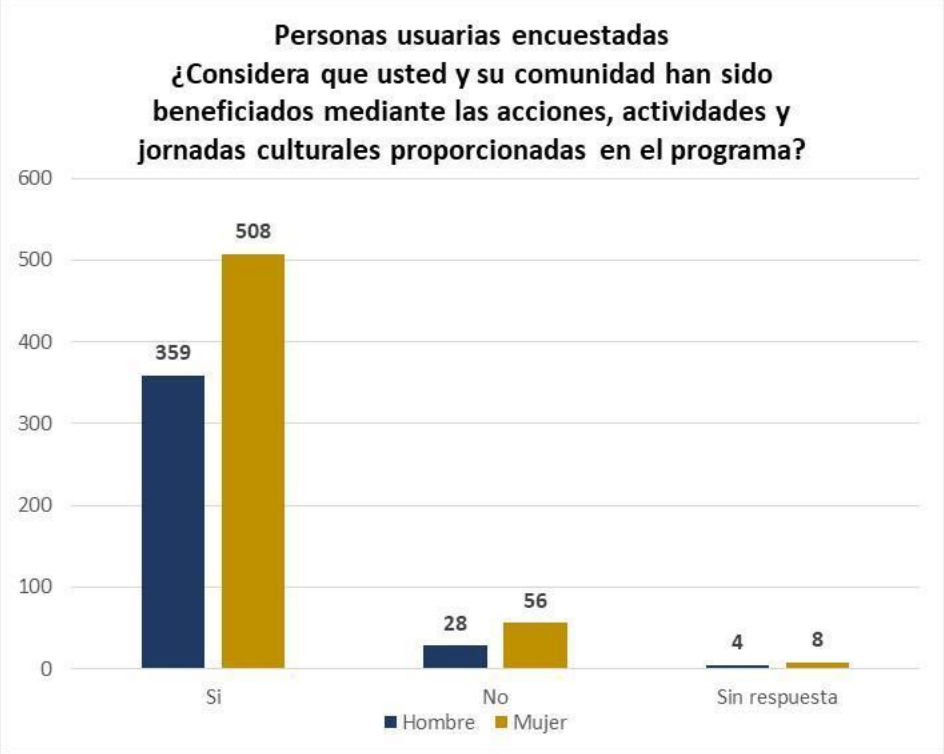
	Mujer	Hombre
Sin respuesta	10	5
No las Cumplió en Absoluto	7	4
Esperaba Más	37	25
Cumplió	361	220
Por mucho	157	137

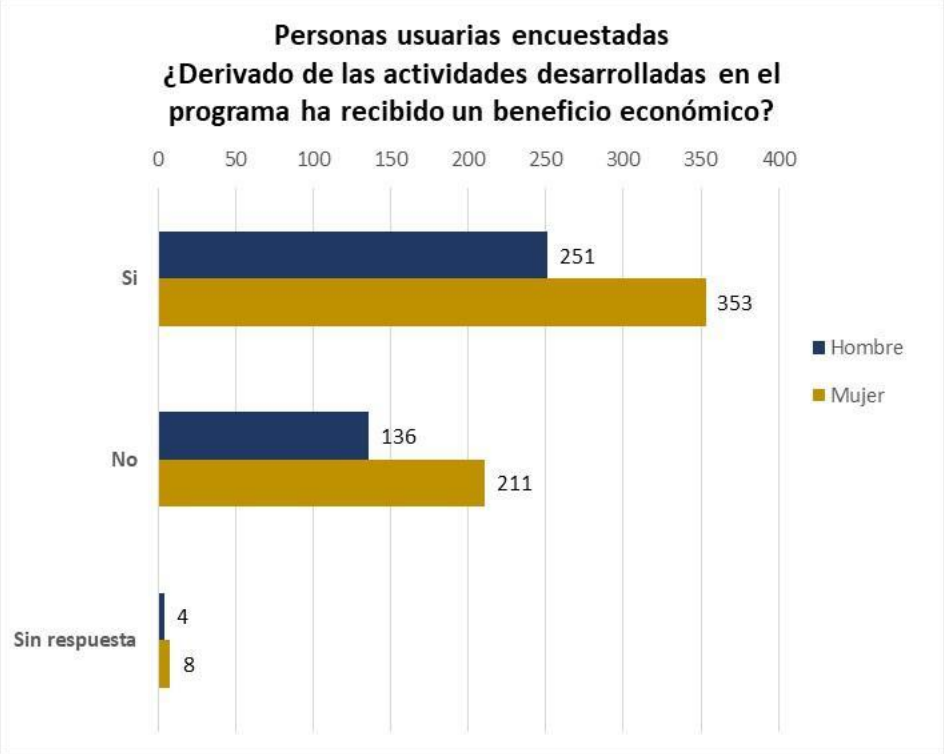
Personas usuarias encuestadas
¿Qué valoración le da al programa en general?



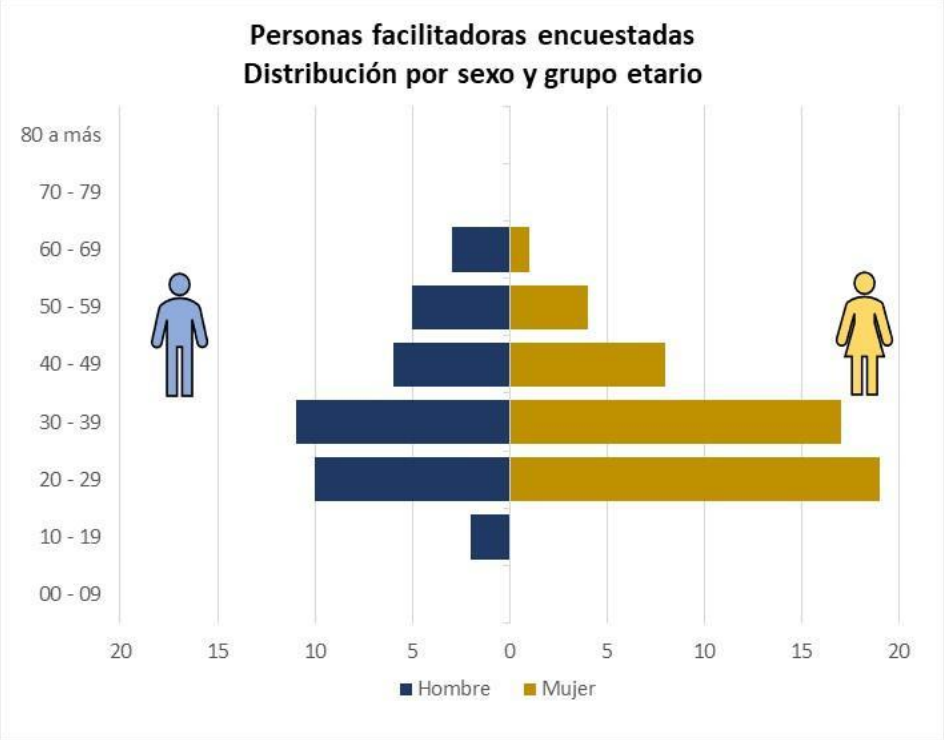

Personas usuarias encuestadas
¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?
0
100
200
300
400
500
Definitivamente
328
463
Probablemente
38
75
Probablemente No
4
8
Definitivamente No
14
11
Sin respuesta
7
15
Hombre
Mujer

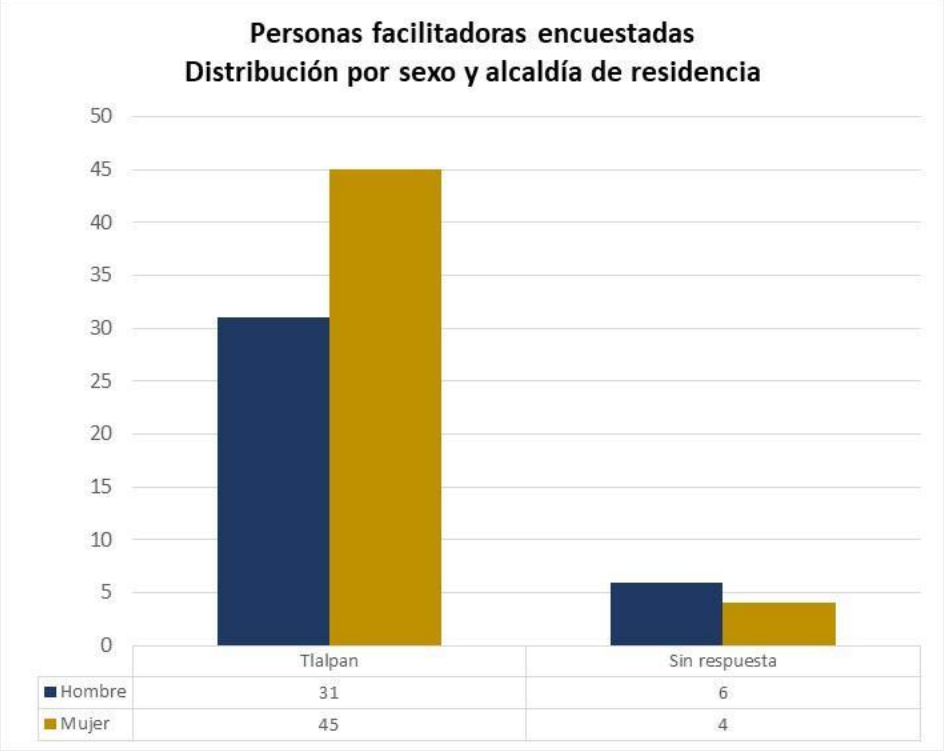

Personas usuarias encuestadas
¿Usted percibe una disminución de las violencias en su comunidad gracias a las actividades del programa?
0
100
200
300
400
500
600
Si
No
Sin respuesta
Sin respuesta
No
Si
Hombre
3
31
357
Mujer
8
68
496

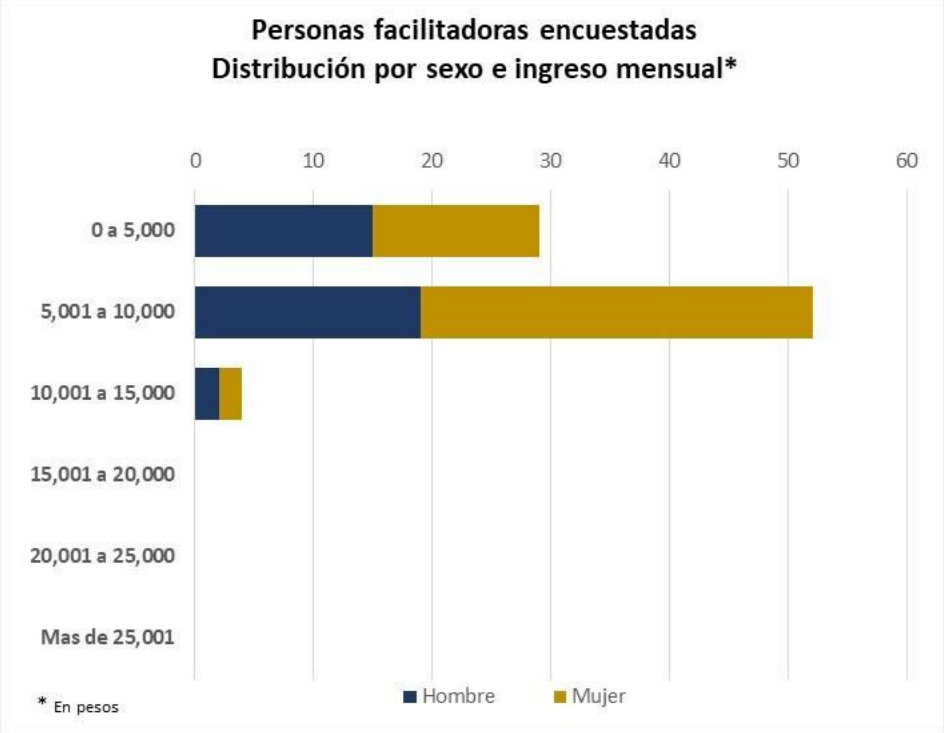

Personas usuarias encuestadas
¿Considera que usted y su comunidad han sido beneficiados mediante las acciones, actividades y jornadas culturales proporcionadas en el programa?
600
500
400
300
200
100
0
359
508
28
56
4
8
Si
No
Sin respuesta
Hombre
Mujer

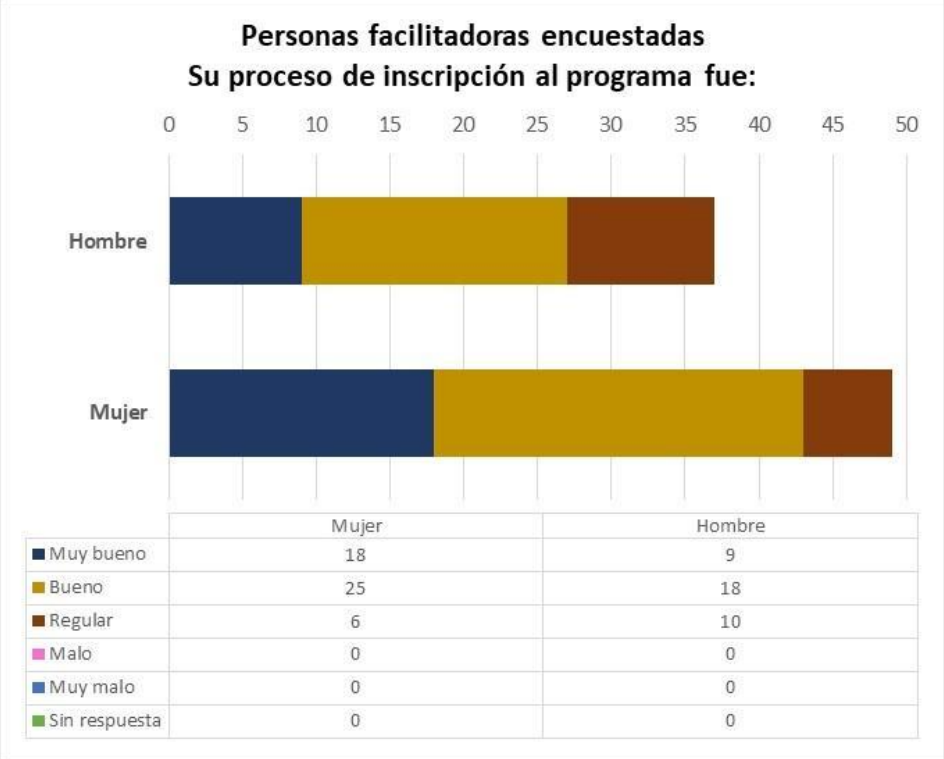

Personas usuarias encuestadas
¿Derivado de las actividades desarrolladas en el programa ha recibido un beneficio económico?
0
50
100
150
200
250
300
350
400
Si
251
353
No
136
211
Sin respuesta
4
8
Hombre
Mujer

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

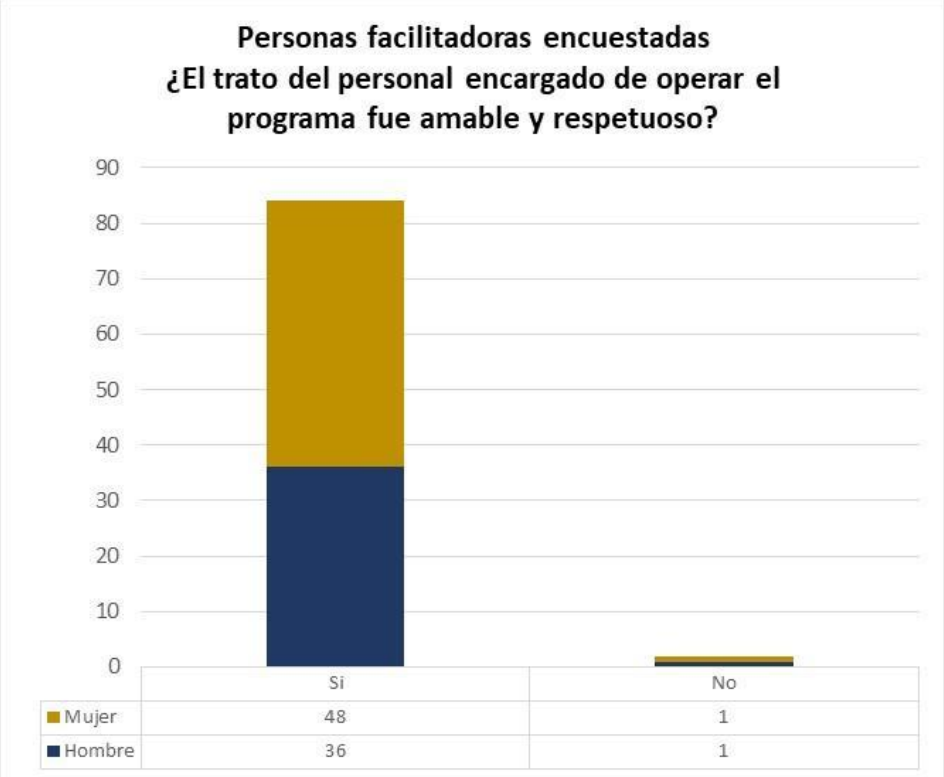


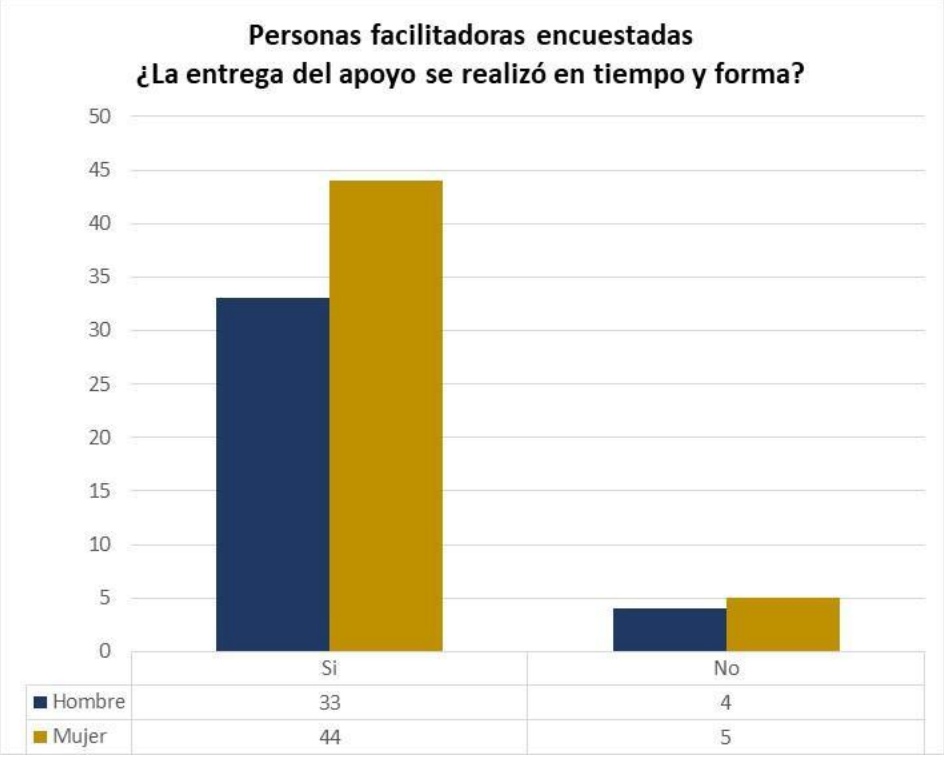


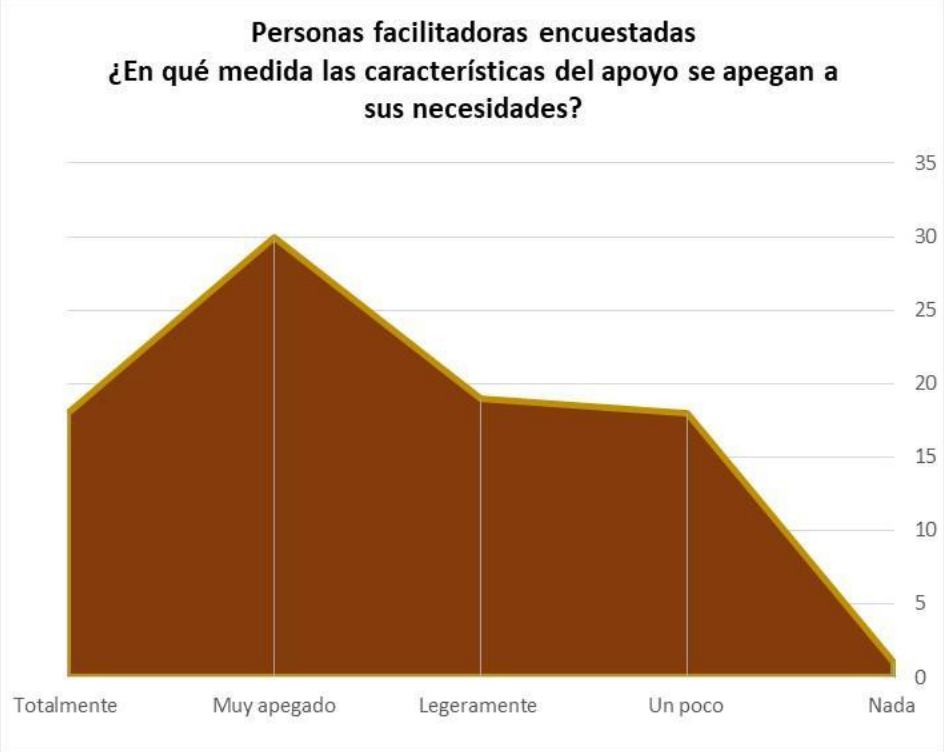


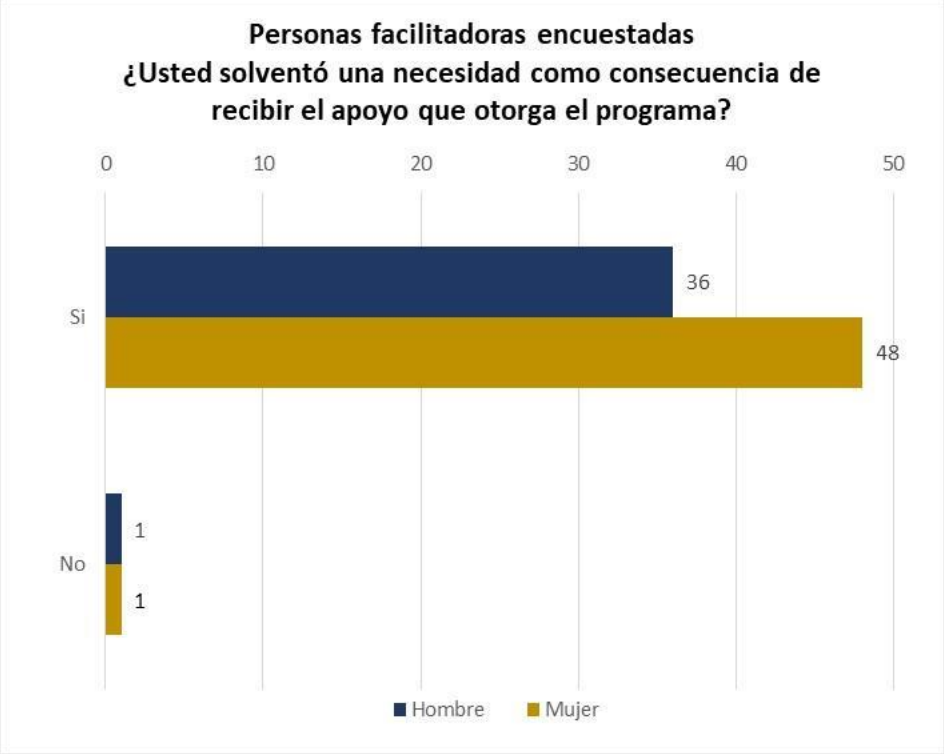


	Mujer	Hombre
Muy bueno	18	9
Bueno	25	18
Regular	6	10
Malo	0	0
Muy malo	0	0
Sin respuesta	0	0

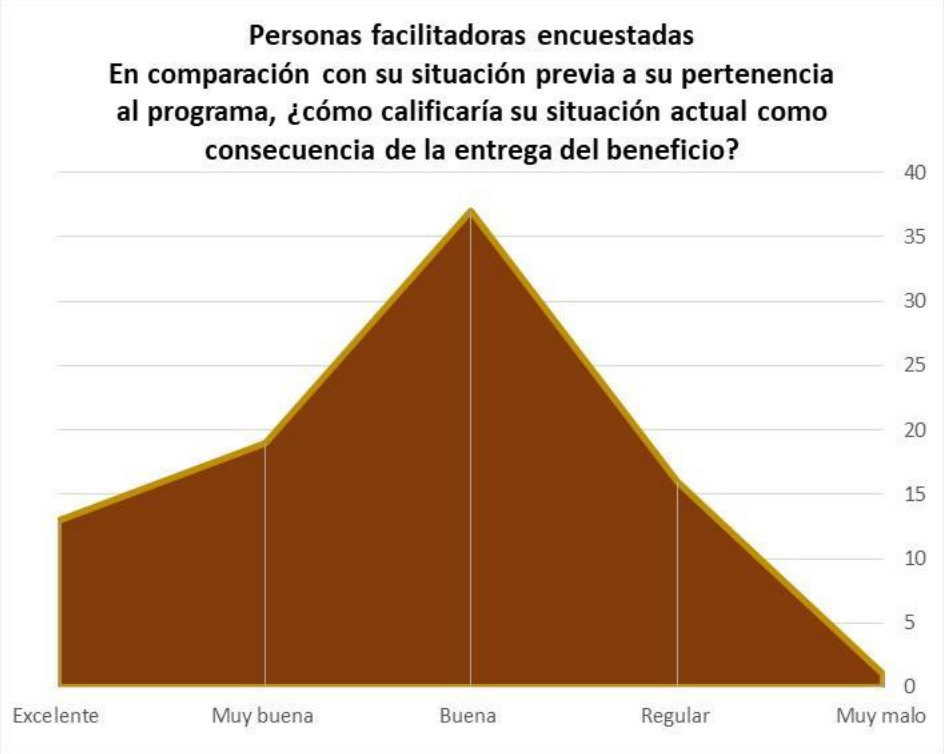

Personas facilitadoras encuestadas
¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
Si
No
Mujer 48 1
Hombre 36 1

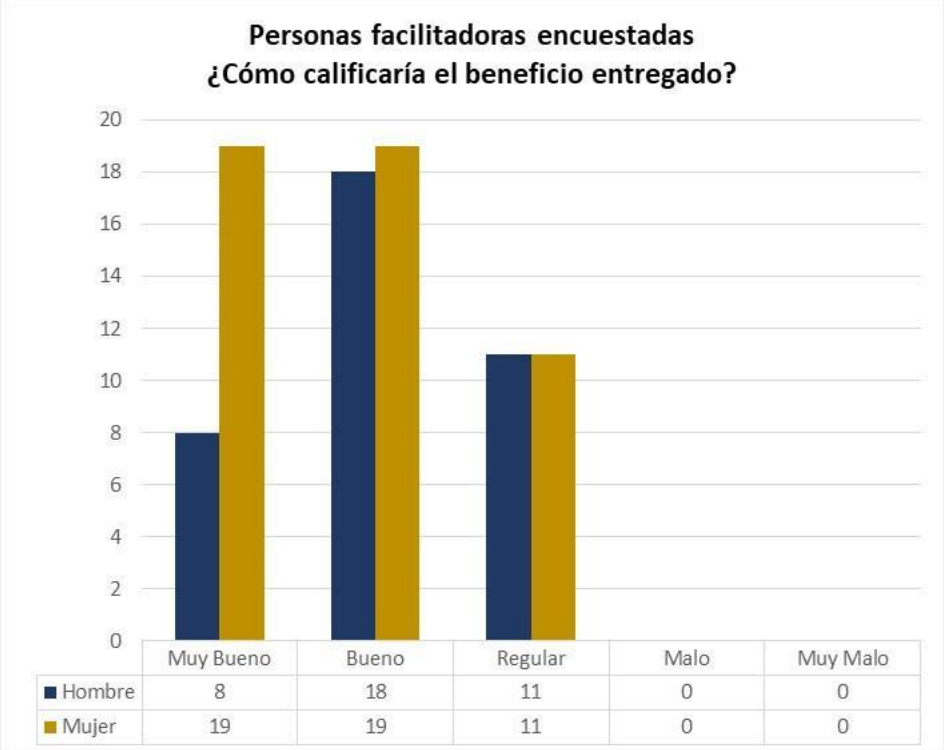

Personas facilitadoras encuestadas
¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
Si
No
Hombre 33 4
Mujer 44 5


Personas facilitadoras encuestadas
¿En qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades?
35
30
25
20
15
10
5
0
Totalmente
Muy apegado
Legeramente
Un poco
Nada

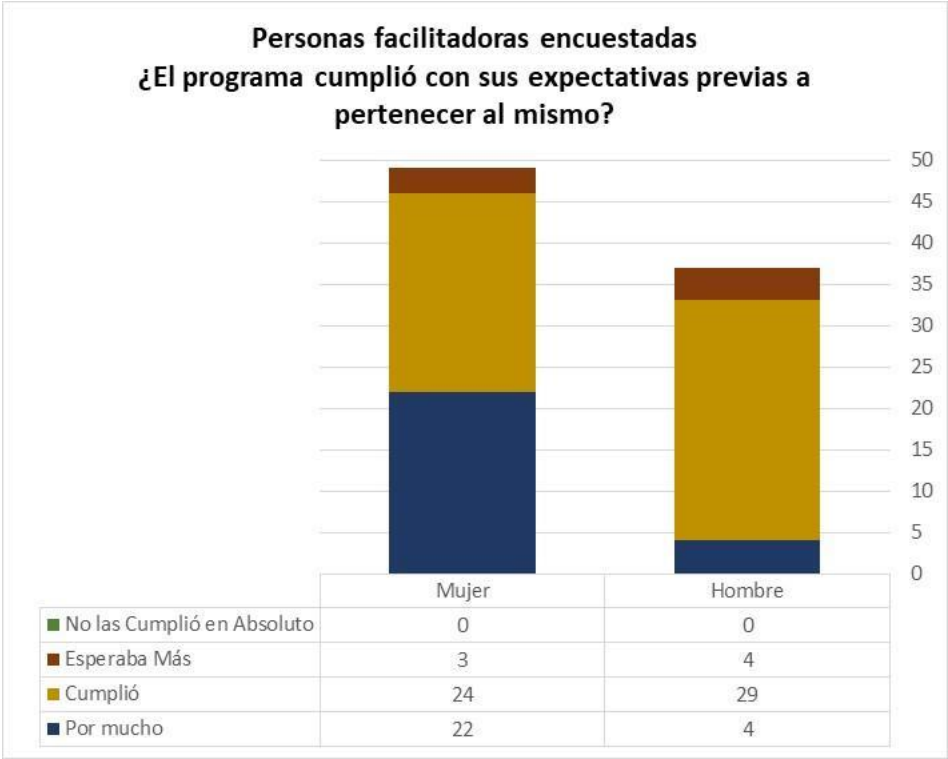

Personas facilitadoras encuestadas
¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?
0
10
20
30
40
50
Si
36
48
No
1
1
Hombre
Mujer

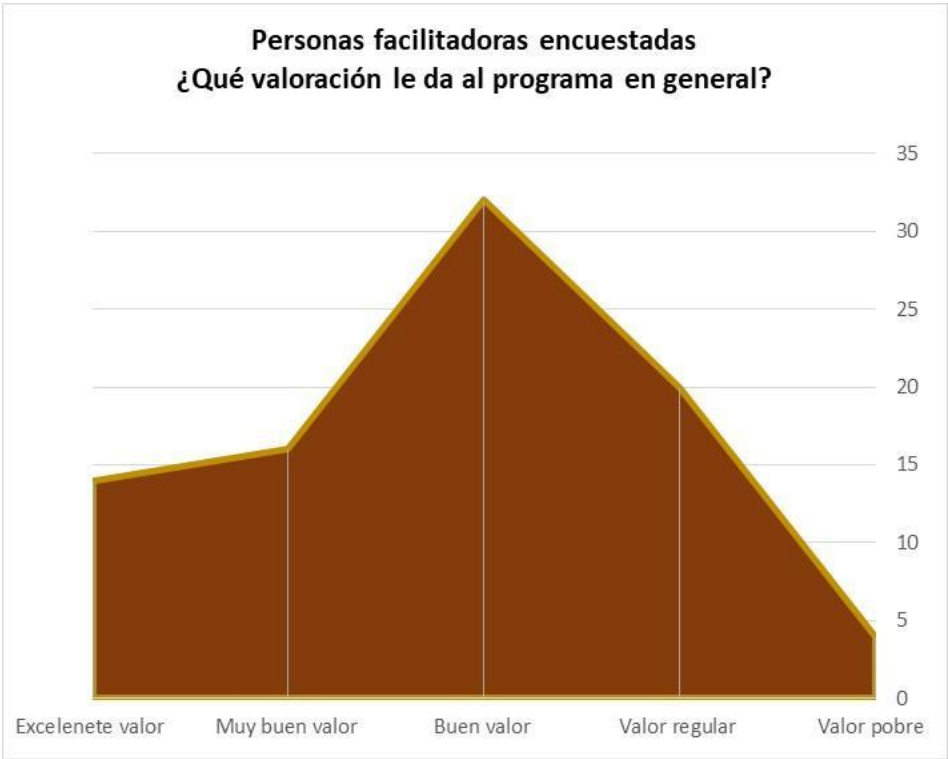
5

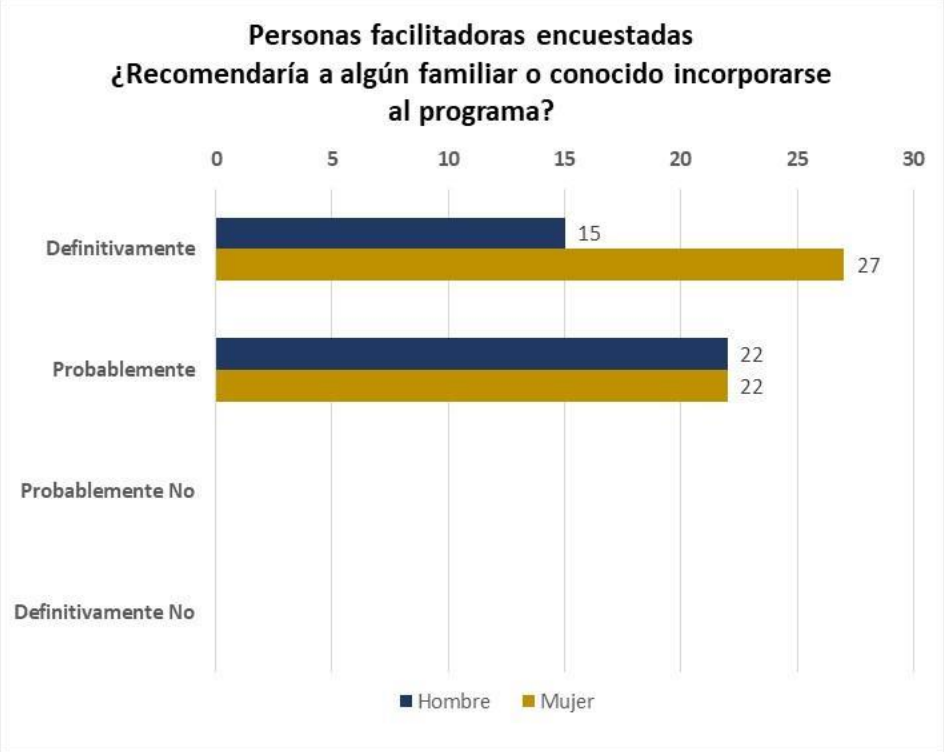


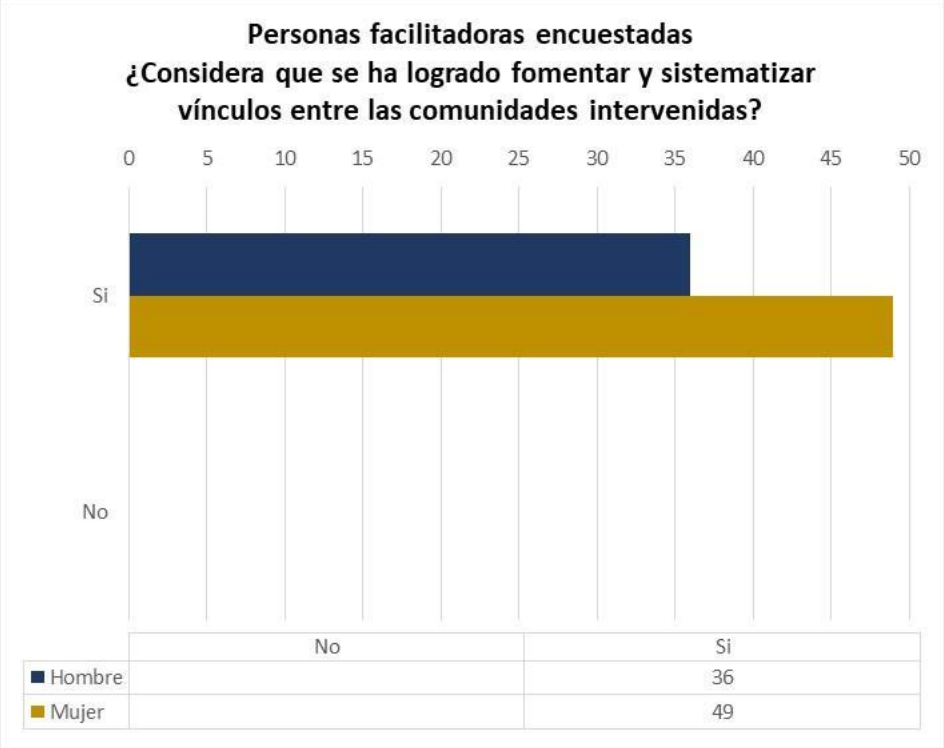


	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Hombre	8	18	11	0	0
Mujer	19	19	11	0	0


Personas facilitadoras encuestadas
¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?
50
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
Mujer
Hombre
No las Cumplió en Absoluto 0 0
Esperaba Más 3 4
Cumplió 24 29
Por mucho 22 4


Personas facilitadoras encuestadas
¿Qué valoración le da al programa en general?
35
30
25
20
15
10
5
0
Excelenete valor
Muy buen valor
Buen valor
Valor regular
Valor pobre


Personas facilitadoras encuestadas
¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?
0
5
10
15
20
25
30
Definitivamente
15
27
Probablemente
22
22
Probablemente No
Definitivamente No
Hombre
Mujer


Personas facilitadoras encuestadas
¿Considera que se ha logrado fomentar y sistematizar vínculos entre las comunidades intervenidas?
0
5
10
15
20
25
30
35
40
45
50
Si
No
No
Si
Hombre
36
Mujer
49

Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Del Oficio al Arte,* 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.

En este caso se optó por un muestreo por conveniencia, considerando a las personas que respondieron voluntariamente un instrumento estadístico durante el periodo de octubre a diciembre de 2023. 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 *Del Oficio al Arte* en el ejercicio 2023. 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:

- La mayoría de las personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Del Oficio al Arte* residen en Tlalpan, 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.
- 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 usuarias como amable y respetuosa.

- En cuanto a la participación y distribución de personas por sexo, hubo una mayor participación del género femenino de personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Del Oficio al Arte*. Lo anterior, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.

- Es importante señalar que la mayor parte de las personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, encuestadas, son jóvenes de entre 18 a 29 años de edad, lo que permite la inclusión y el ejercicio de los derechos humanos de las juventudes.
- Las personas encuestadas percibieron altamente positiva la entrega de los apoyos y servicios del programa social. El periodo y plazos de entrega, así como las condiciones en que fueron proporcionados los apoyos y servicios, fueron calificados con notas altas de acuerdo con los resultados de las encuestas. Como punto a destacar, las personas encuestadas consideran que los apoyos y servicios otorgados por parte del programa, han servido 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. Se sugiere establecer registros que permitan conocer la atención de hombres y mujeres.	1.1. Establecer registros administrativos que permitan conocer la atención de hombres y mujeres.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2024	Informes del programa
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 Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2025	Informes del programa
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.	3.1. Se identificó la necesidad de aumentar los recursos para gastos de operación.	3.1. Aumentar los recursos de la partida para gastos de operación, lo que permitirá la adquisición de materiales necesarios para las actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2024	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Indicadores que midan la participación de mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ en actividades del programa.	4.1. Incorporar indicadores que midan la participación de mujeres y personas de la comunidad LGBTTTIQ+ en actividades del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Se identificó la necesidad de entregar los apoyos de manera oportuna a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	5.1. Entregar los apoyos de manera oportuna a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2024	Informes del programa
6. Resultados del programa	6.1. Necesidad de un sistema electrónico que permita el registro de las personas usuarias y beneficiarias de manera puntual.	6.1. Implementar un sistema electrónico que permita el registro de las personas usuarias y beneficiarias de manera puntual.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Derechos Culturales y Educativos	Ejercicio 2025	Informes del programa

TLALPAN, GRANDE COMO SU GENTE