



Informe Final
Evaluación Interna 2024 del
Programa Social
Tlalpan Contigo

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	19
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.	20

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 *Tlalpan Contigo*, correspondiente al ejercicio 2023.

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

- **Módulo de indicadores de resultados**, presenta información cuantitativa básica que permite sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultados del programa.
- **Módulo de análisis cualitativo**, presenta la perspectiva, visión y propuestas de las personas servidoras públicas relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.

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 corresponde al ejercicio 2023, dado que se trata de un programa de reciente creación.

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos 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, 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 *Tlalpan Contigo*, 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 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 facilitadoras de servicios y personas servidoras públicas).

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.

3. Módulo de indicadores de resultados

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

3.1. Información de referencia

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

3.1.2. Unidades responsables: Secretaría Particular para la supervisión del Programa y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) en la instrumentación, seguimiento y operación del Programa.

3.1.3. Año de Inicio del programa: 2023.

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

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General. Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, de personas tlalpenses que se encuentren en condición de desigualdad o en situaciones de emergencia social o natural. A través de apoyos económicos, se busca que las personas en una situación de emergencia social cuenten con la capacidad de respuesta inmediata ante algún suceso imprevisto y puedan disminuir los cambios sustantivos en las condiciones de vida como consecuencia de una situación emergente.

Objetivos Específicos.

Apoyar económicamente a la población que no tiene la solvencia económica y que se encuentre en alguna condición de desigualdad social para atender alguna eventualidad, como:

- Gastos de material quirúrgico, prótesis, medicamentos especializados, realización de cirugías, pruebas o análisis clínicos, entre otros.
- Gastos para intercambio de estudiantes, divulgación científica, entre otros.
- Gastos de participación en conciertos, exposiciones, ferias, festivales y competencias, entre otros.
- Gastos que requieran de atención inmediata por algún imprevisto derivado de fenómenos naturales, la comisión de algún delito, gastos funerarios, entre otros.

3.1.6. Descripción de las estrategias.

Las acciones previstas para alcanzar los objetivos del programa, son apoyar económicamente a la población que no tiene la solvencia económica y que se encuentre en alguna condición de desigualdad social para atender alguna eventualidad, como:

- a) Seleccionar a personas beneficiarias facilitadoras de servicios quienes colaborarán en la implementación del programa.
- b) Promover y difundir el programa entre la población tlalpense.
- c) Recibir y dictaminar las solicitudes para la atención del programa.
- d) Comunicar oportunamente los resultados a las personas solicitantes.
- e) Entrega de los recursos a las personas beneficiarias.

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/wp-content/uploads/2024/03/PB-2023-Tlalpan-Contigo-VP.pdf>

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415023044191177.

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del ejercicio 2023 por capítulo de gasto:

Se presenta el presupuesto aprobado y ejercido para para el ejercicio 2023 desglosado por capítulo de gasto.

Presupuesto aprobado y ejercido de ejercicio 2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023	
	Aprobado	Ejercido
1000		
2000		
3000		
4000	\$5,500,000.00	\$5,500,000.00
Total	\$5,500,000.00	\$5,500,000.00
Total (en porcentaje)		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, incrementos, recortes y en su caso, modificaciones presupuestales, indicando la fecha de dichas modificaciones.

La información que se refiere corresponde al ejercicio 2023, debido a que fue el primer año de implementación. Es de señalar que la información presentada en este numeral 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	Facilitadores profesionistas	2	8	\$72,000.00	\$72,000.00	No aplica	No aplica
2023	Facilitadores operativos	5	8	\$50,400.00	\$50,400.00	No aplica	No aplica

**No se observa variación, dado que es el primer año de operación del programa.*

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: Mejoramiento de la calidad de vida de personas que son beneficiarias del programa social.

Descripción: Mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias.

Método de cálculo: (Número total de personas a las que se les otorgó el apoyo económico / Número de personas que habitan en zonas de bajo índice de desarrollo social)

* 100.

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 0.4%

Año de Línea Base: 2023

Resultado del indicador al 2023

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	0.4%	Debido a que el programa es de nueva creación, no existen parámetros para realizar una comparación.

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: Cobertura del apoyo entregado.

Descripción: Entrega de apoyos que permitan atender al menos el 80% de los recursos solicitados.

Método de cálculo: Número de apoyos que cubren al menos el 80% de los recursos solicitados/ número total de apoyos entregados.

Frecuencia de Medición: anual.

Sentido del indicador: ascendente.

Línea Base: reciente creación.

Año de Línea Base: 2023.

En este apartado se analiza la evolución de los indicadores vinculados al problema público identificado en el diagnóstico del programa social, para el ejercicio 2023.

Resultado del indicador al 2023

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	90%	Programa de nueva creación, no existen parámetros para comparar

Como se puede observar, el resultado del análisis de indicadores no resulta comparable debido a que solo se cuenta con información del ejercicio 2023, por ser un programa de nueva creación.

3.4. Metas físicas.

A continuación, se describe el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa en el ejercicio 2023. Los montos se refieren al presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos a las personas beneficiarias y personas facilitadoras de servicios.

3.4.1. Bienes y/o servicios.

Bienes o servicios	Programado	Ejecutado
Apoyos económicos	Hasta 700	289
Personas facilitadoras de servicios para la ejecución del programa profesionistas en trabajo social	2	5
Personas facilitadoras de servicios para la ejecución del programa (operadores)	5	9

3.4.2. Montos entregados

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023

Denominación	Nº Facilitadores	Nº Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Facilitadores profesionistas	2	8	\$9,000.00	\$72,000.00	\$144,000.00	36.3%
Facilitadores	5	8	\$6,300.00	\$50,400.00	\$252,000.00	63.7%
Total	7				\$396,000.00	100%

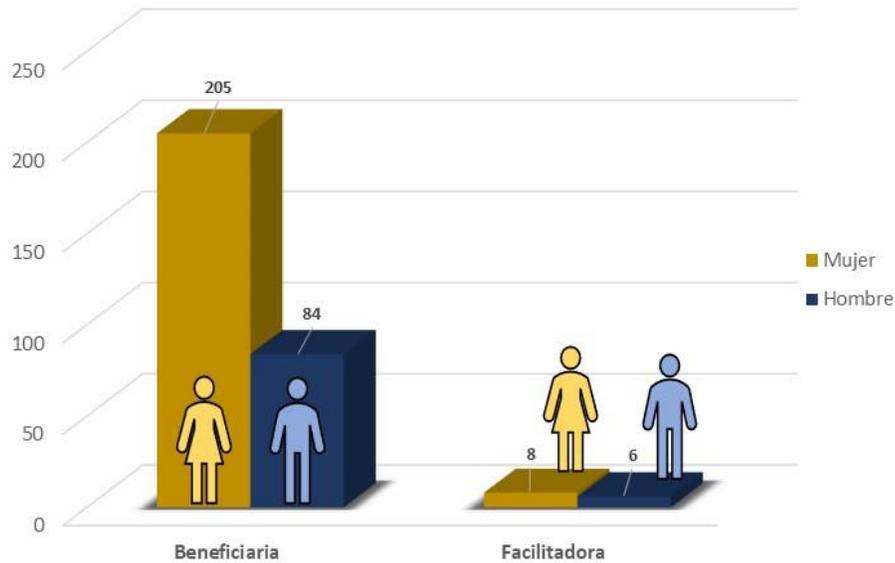
Tipo de situación emergente	Personas Beneficiarias	Ministraciones	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Gastos médicos emergentes (Hasta 300 personas beneficiarias)	175	1	\$3,157,564.00	61.86%
Gastos educativos (Hasta 50 personas beneficiarias)	8	1	\$118,000.00	2.31%
Gastos artísticos (Hasta 100 personas beneficiarias)	12	1	\$108,000.00	2.12%
Gastos de emergencia (Hasta 250 personas beneficiarias)	94	1	1,720,436.00	33.71%
Total	289		\$5,104,000.00	100%

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

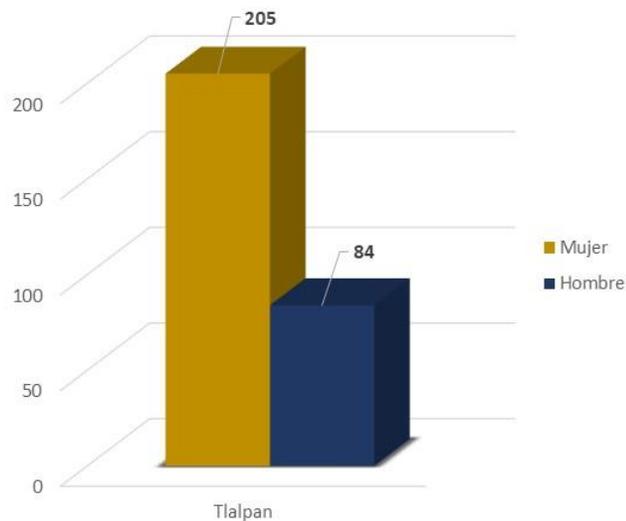
- Distribución por sexo.
- Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, personas beneficiarias directas, usuarios).

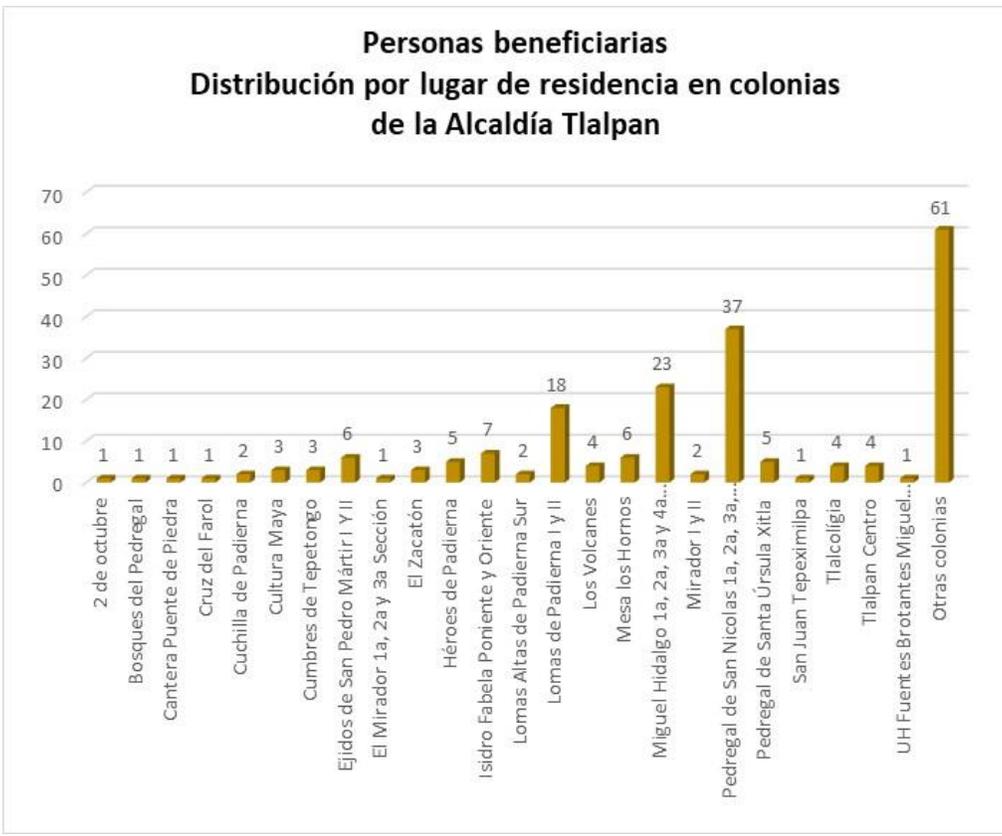
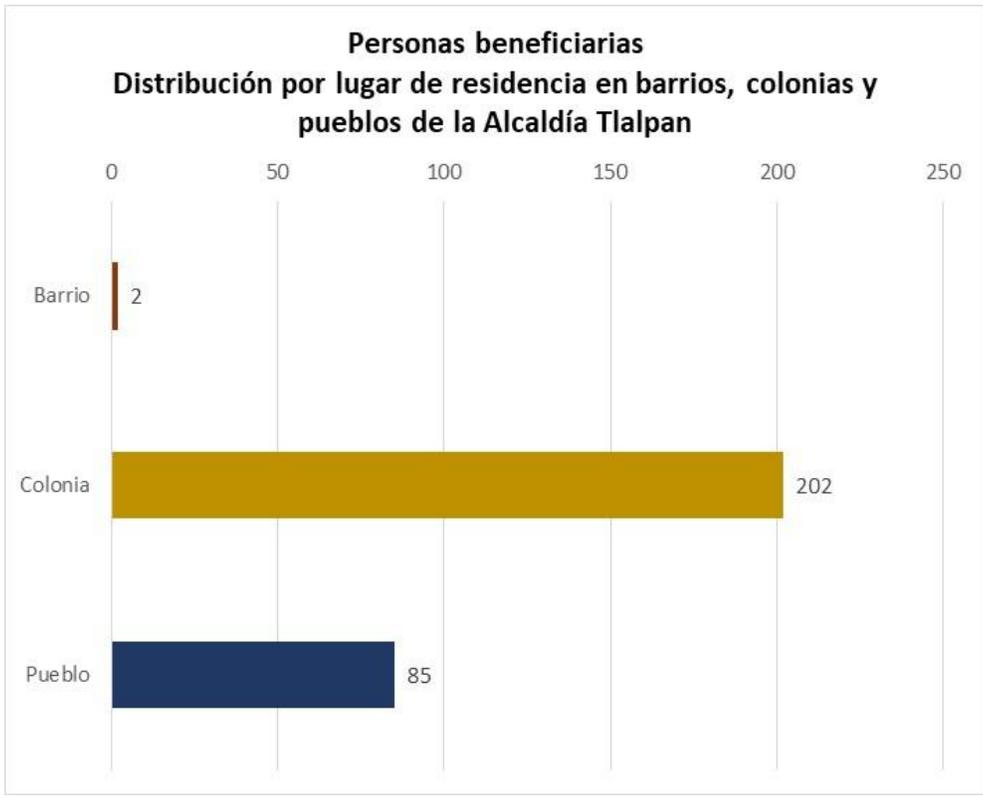
Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por tipo de persona y por sexo



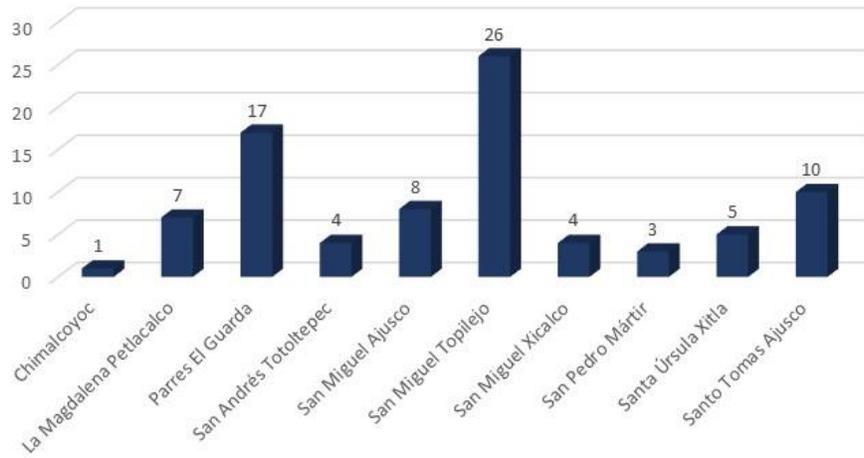
- Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

Personas beneficiarias
Distribución por sexo y alcaldía de residencia

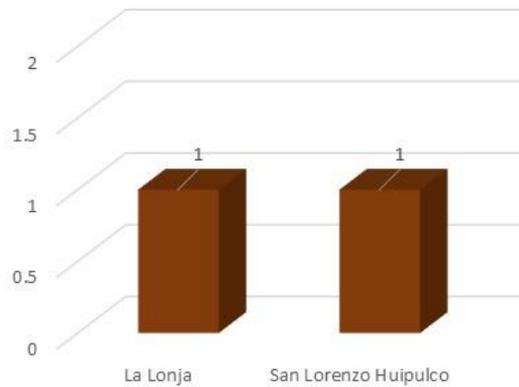




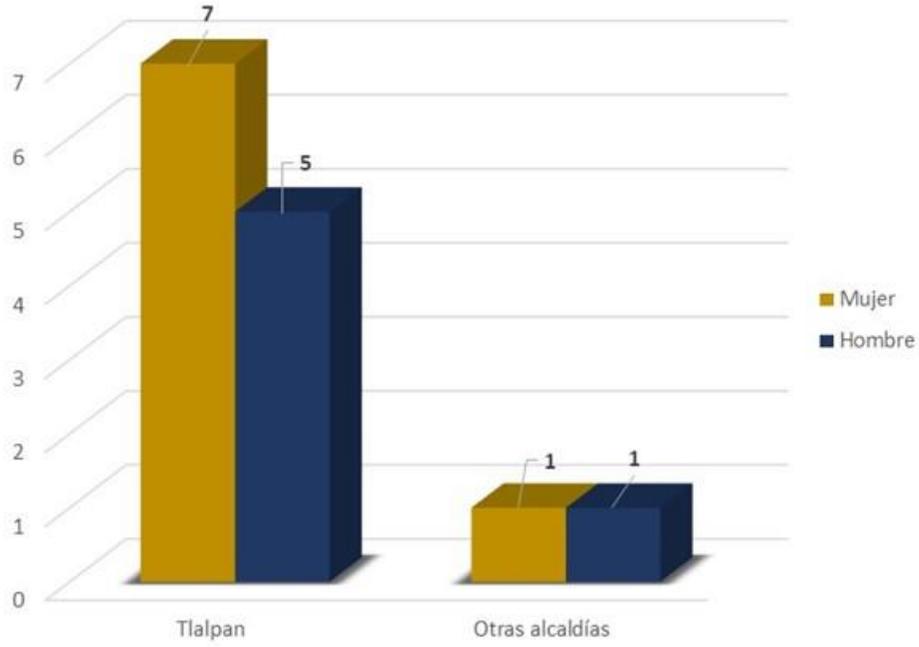
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan



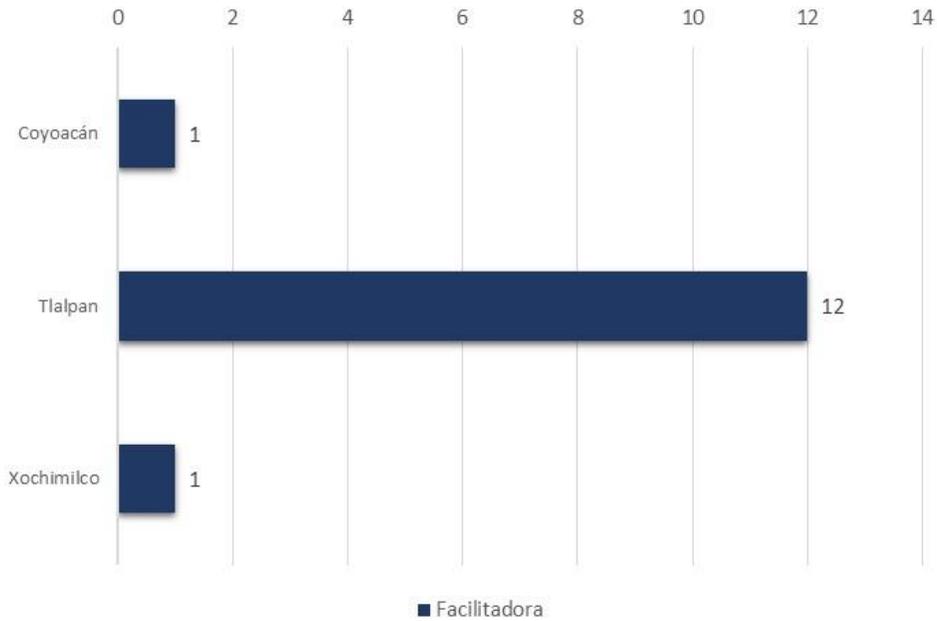
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia barrios de la Alcaldía Tlalpan

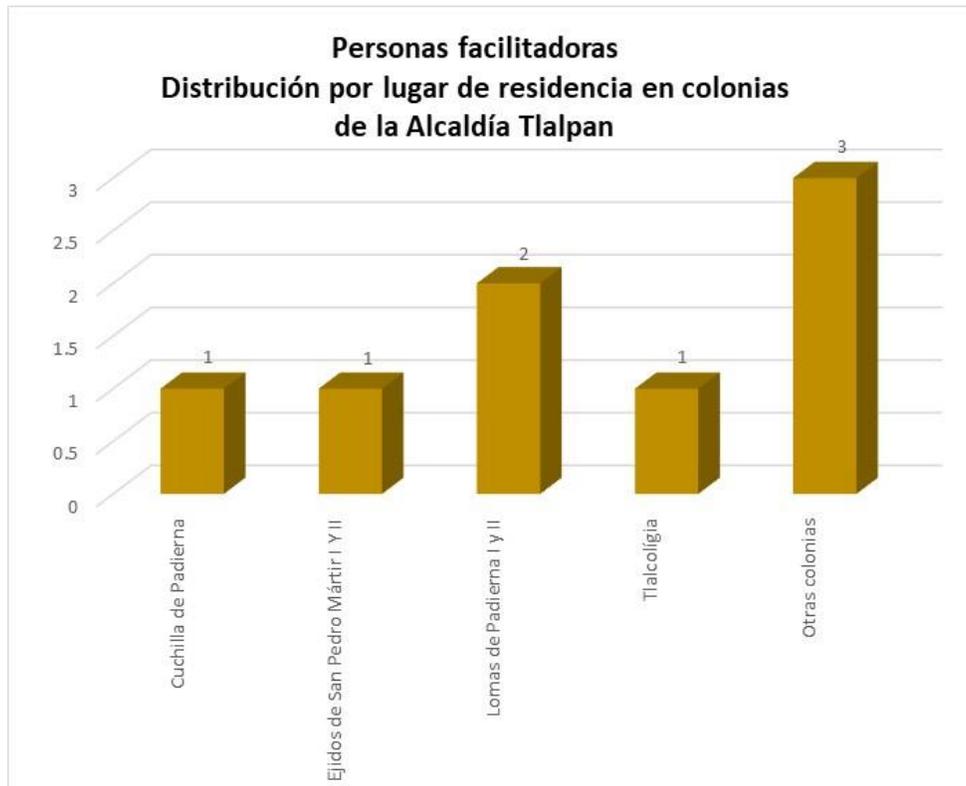
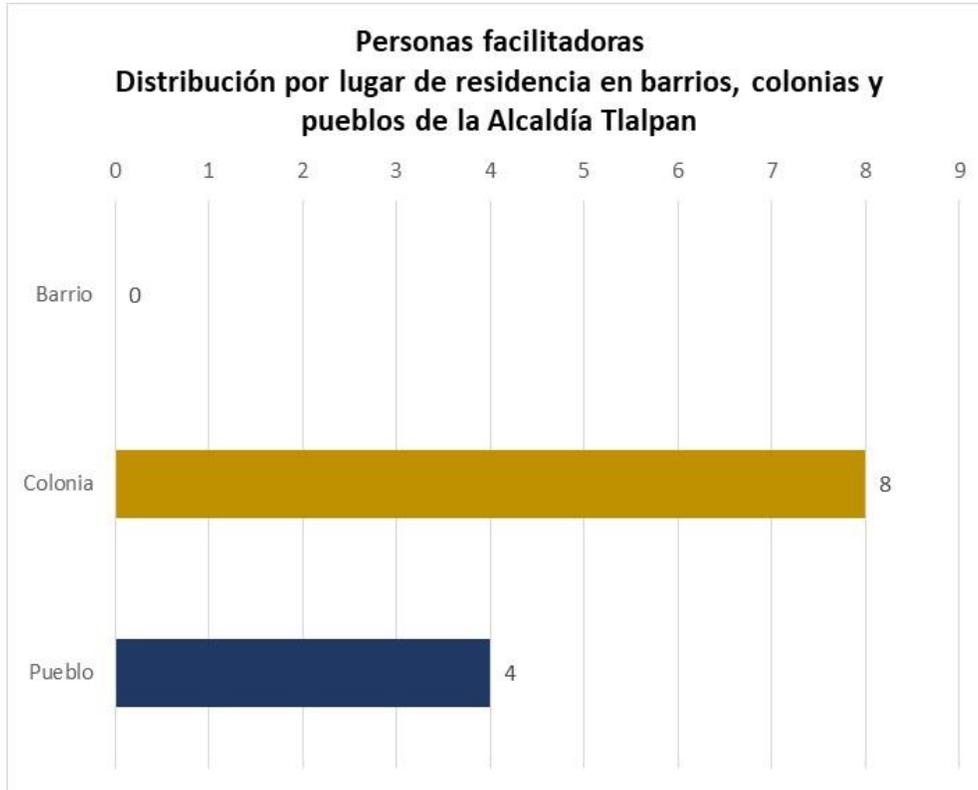


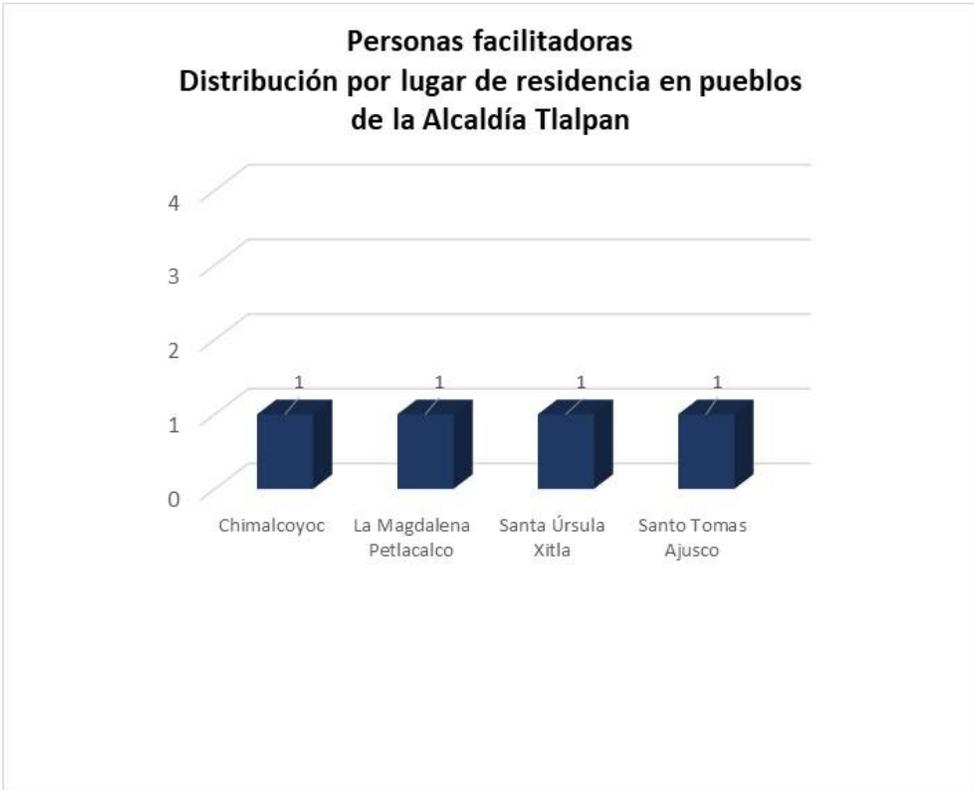
Personas facilitadoras
Distribución por sexo y alcaldía de residencia



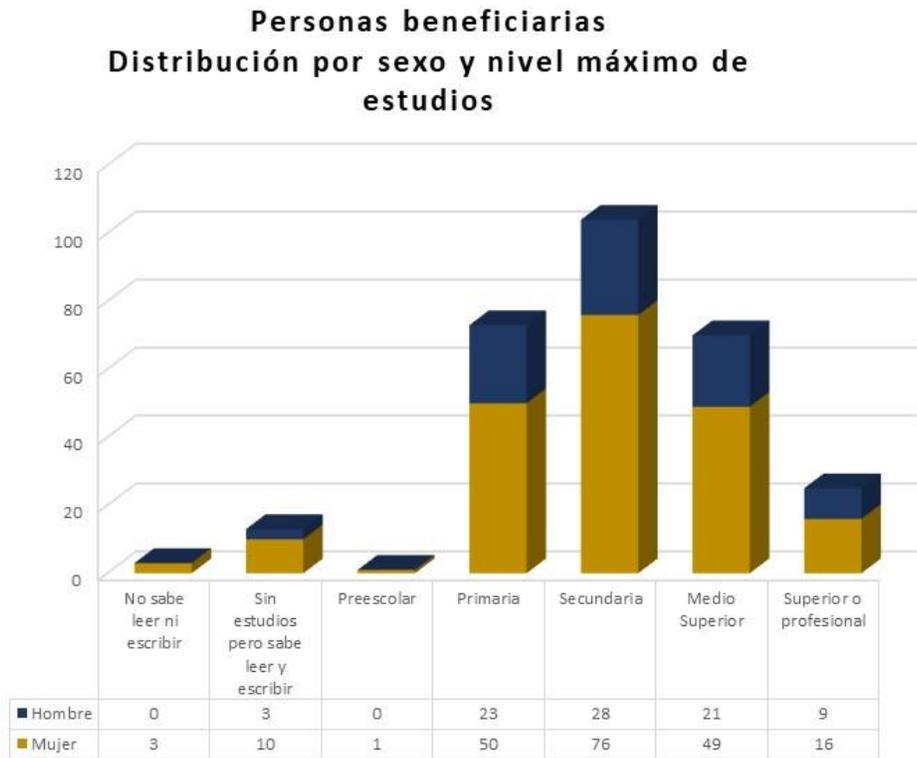
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en las alcaldías de la CDMX



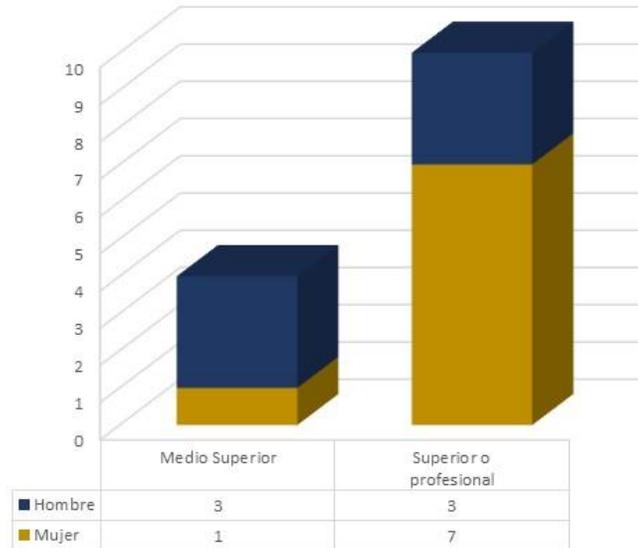




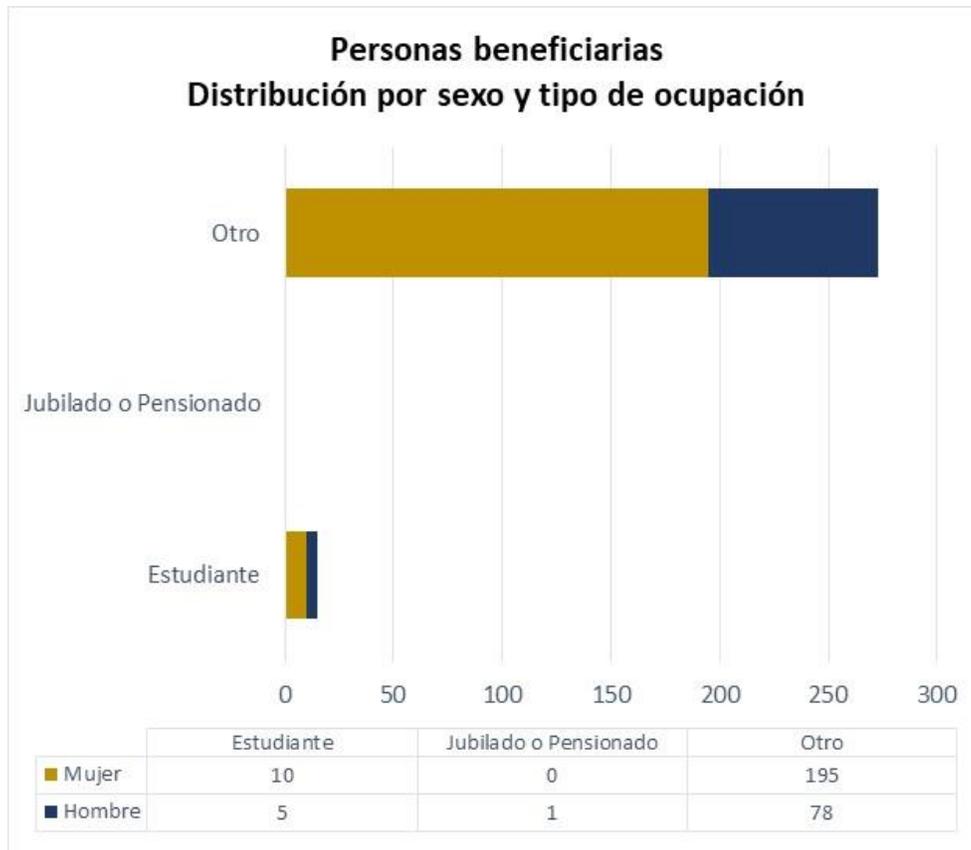
d) Distribución por nivel de escolaridad.

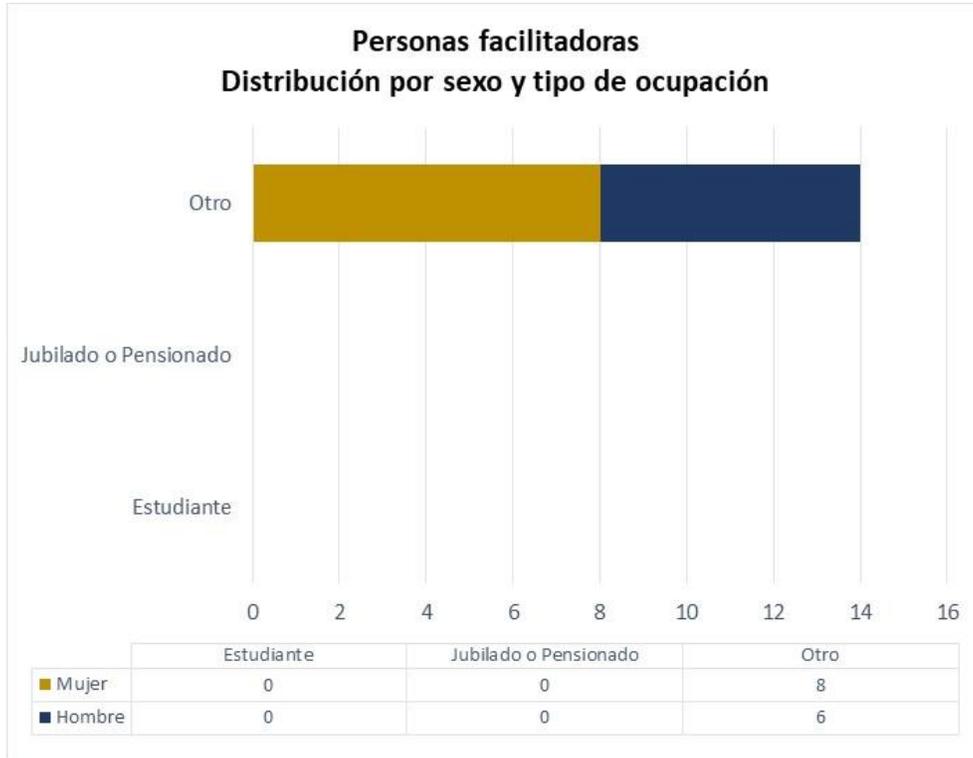


Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

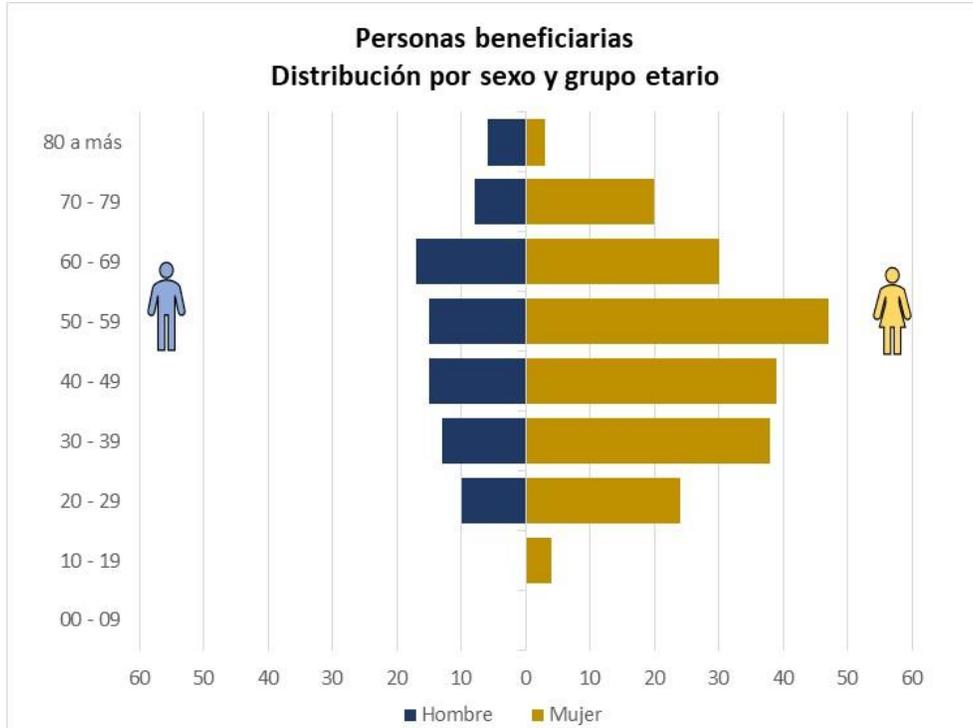


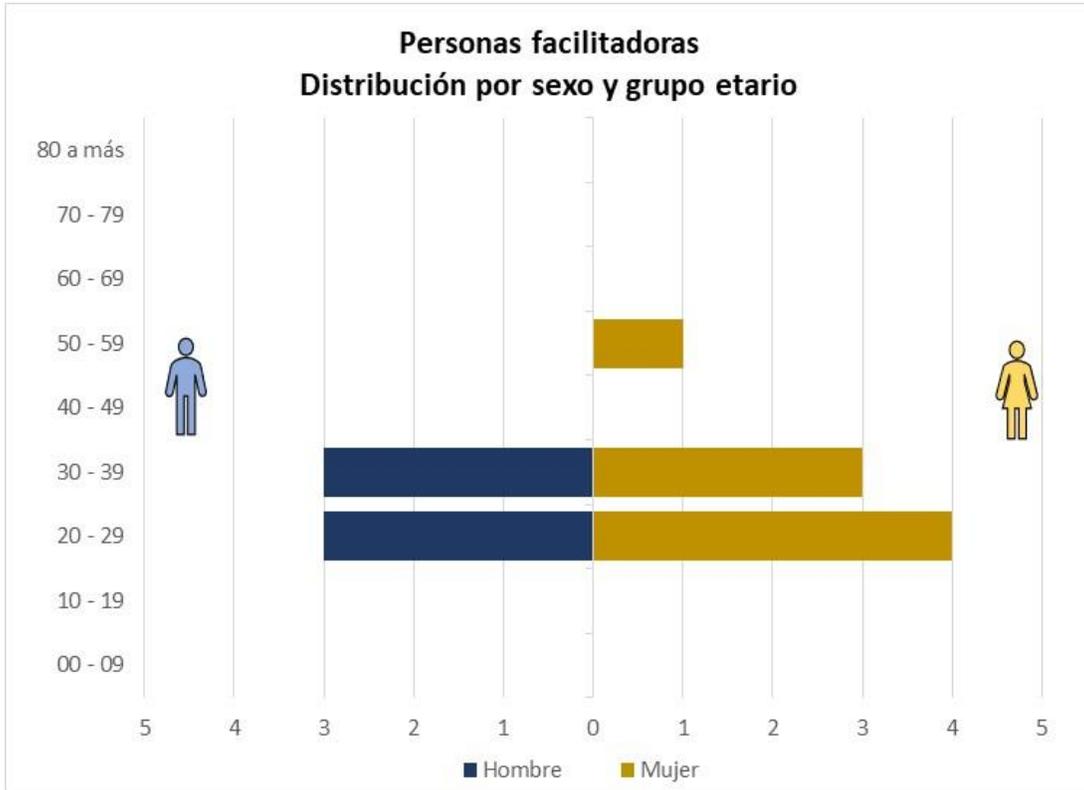
e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.





f) Distribución por grupos de edad.





4. Módulo de análisis cualitativo

De acuerdo con la metodología de evaluación y la aplicación de cuestionarios a los tres tipos de personas: directivas, operativas y de sus respectivas áreas de planeación del programa. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se describen:

4.1. Diagnóstico y planeación.

- No se identificaron áreas de oportunidad de mejora.
- Se identificó la necesidad de redistribuir los recursos del programa en función de los tipos de situación emergente con más incidencia (gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia)

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

- Se identificó la necesidad de implementar nuevas estrategias de difusión de los beneficios y las actividades del programa.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades.

- Se identificó que los tipos de situación emergente con mayor incidencia fueron gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia, mientras que los gastos artísticos y educativos tuvieron menor recurrencia respecto de lo programado.
- No se identificaron áreas de oportunidad de mejora.

4.4. Resultados.

- Se identificó la necesidad de acelerar el proceso de entrega de recursos, principalmente para gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia.
- Se recomienda hacer más eficiente las asesorías para facilitar el acceso al programa.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

Con base en los *Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México*, emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, número 945 Bis, el 26 de septiembre de 2022, el programa social *Tlalpan Contigo* no fue incluido en la *Relación de programas sociales que deberán presentar indicadores de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias en 2023* (Anexo 1).

6. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1. Necesidad de redistribuir los recursos del programa en función de los tipos de situación emergente con más incidencia (gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia)	1.1 Redistribuir los recursos del programa en función de los tipos de situación emergente con más incidencia (gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia)	Alcabía Tlalpan: Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Ejercicio 2025	Reglas de operación del programa
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1. Necesidad de nuevas estrategias de difusión de los beneficios del programa y sus actividades.	2.1. Replantear la estrategia de difusión de los beneficios del programa y sus actividades.	Alcabía Tlalpan: Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Ejercicio 2025	Informes del programa
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.	No identificadas	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	No identificadas	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6. Resultados del programa	6.1. Necesidad de acelerar el proceso de entrega de recursos del programa en casos de situación de emergencia.	6.1. Hacer más eficiente la entrega de recursos del programa, principalmente en casos de gastos médicos emergentes y situaciones de emergencia.	Alcabía Tlalpan: Dirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	Ejercicio 2024	Informes del programa.