



Informe Final
Evaluación Interna 2024 del
Programa Social
Tlalpan es tu Hogar

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 beneficiarias19
- 6. Hallazgos y sugerencias de mejora.....44

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 es Tu Hogar*, 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 las personas servidoras públicas relevantes sobre aspectos estratégicos del programa.
- **Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias y Usuarías del programa social**. Que presenta los resultados de la satisfacción de personas beneficiarias y 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 abarca los ejercicios de 2022 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 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 Tlalpan es tu hogar, 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 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.

3

Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, 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 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 de indicadores del programa social *Tlalpan es tu hogar*.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Tlalpan es tu hogar*.

3.1.2. Unidades responsables: Dirección General de Desarrollo Social; Seguimiento, verificación, supervisión y control de la operación: Dirección de Atención a Grupos Prioritarios; Operación directa: Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Infancia.

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2022.

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

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General. Contribuir a garantizar el ejercicio pleno de los derechos de 145 niñas, niños y adolescentes (NNA) en condición de orfandad y situación de desamparo de Tlalpan; con edades entre los 0 a 17 años 11 meses brindando el acompañamiento psicológico, jurídico, económico y social que permita fomentar una vida libre de violencia, un adecuado desarrollo emocional y una crianza positiva. En cuanto a las metas que se pretenden alcanzar son aquellas que impacten en la reducción de violencia, exclusión, desigualdades, discriminación y disminución de su vulnerabilidad social.

Objetivos Específicos.

1. Otorgar apoyos económicos bimestrales a NNA por medio de sus cuidadores o tutores que permitan contribuir a su desarrollo humano.
2. Brindar la asesoría necesaria que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes en situación de orfandad y situación de desamparo.
3. Fomentar un adecuado desarrollo emocional a NNA mediante el acompañamiento psicológico de las personas beneficiarias.
4. Promover el ejercicio de los derechos humanos de NNA en condición de orfandad o situación de desamparo, mediante talleres, actividades y acciones didácticas que el presente programa social realice.
5. Realizar un patrón interno que permita identificar las causales de orfandad y situación de desamparo en la población infante y adolescente de la Alcaldía Tlalpan y así

contribuir en diagnósticos que contribuyan a acciones sociales futuras.

3.1.6. Descripción de las estrategias.

1. Realizar una adecuada difusión y promoción del programa social.
2. Conformar un equipo de personas beneficiarias facilitadoras de servicios (mediante un proceso de convocatoria para la recepción de solicitudes y su selección) que brinden los apoyos y servicios a los usuarios finales.
3. Realizar el proceso de selección de las personas beneficiarias.
4. Brindar los apoyos económicos y servicios a los usuarios finales.
5. Establecer los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas adecuados.

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-es-tu-Hogar-VP-1.pdf>

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415023044191177

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

El presupuesto aprobado y ejercido para los ejercicios 2022 y 2023 desglosado por capítulo de gasto, se presenta a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.

Presupuesto aprobado y ejercido en los ejercicios 2022 y 2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023		2022	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000				
2000				
3000				
4000	1,456,500	1,456,500	3,000,000.00	897,475.00
Total en pesos	1,456,500	1,456,500	3,000,000.00	897,475.00
Total en porcentaje		100%		29.9%

3.2.3. Descripción detallada del presupuesto del ejercicio 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, indicando la fecha de dichas modificaciones, si fuese el caso. La información se presenta por el ejercicio 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	Personas Beneficiarias	Número de ministraciones	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual *
2023	Apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes por medio de las personas cuidadoras o tutoras. Apoyos económicos beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.	5	10	145	5	1,456,500.00	559,025	38.3%
2022	Apoyos económicos a niñas, niños y adolescentes por medio de las personas cuidadoras o tutoras. Apoyos económicos beneficiarias facilitadoras de servicios del programa.	5	11	95	10	897,475.00		

**Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.*

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: Promover el Desarrollo Social y el ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Alcaldía Tlalpan mediante apoyos económicos, espacios de diálogo, análisis y reflexión.

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 comparativo del indicador entre 2022 y 2023

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	0.83	Para el caso de 2023, no hubo variación respecto a 2022.
2022	0.83	

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 niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa

Descripción: Niñas, niños y adolescentes en condición de orfandad y situación de desamparo que reciben apoyos económicos, actividades, talleres, atención psicológica y apoyo jurídico

Método de cálculo: (Número de niñas, niños y adolescentes que reciben atención por parte del programa / Número de niñas, niños y adolescentes que requirieron la atención por parte del programa) *100

Frecuencia de Medición: Anual

Sentido del indicador: Ascendente

Línea Base: 100%

Año de Línea Base: 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2022 y 2023

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	19.19%	

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa durante 2023. 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	Entregar hasta 145 apoyos económicos, por medio de tutores o cuidadores a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años 11 meses de edad en condición de orfandad y situación de desamparo, que residan preferentemente en alguna de las colonias con muy bajo y bajo índice de desarrollo social.	Se entregaron apoyos económicos a 145 NNA en situación de orfandad y desamparo por medio de sus tutores o responsables de crianza en 5 ministraciones bimestrales
	Seleccionar 5 personas beneficiarias facilitadoras de servicios para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.	Se seleccionaron a 5 personas beneficiarias de servicios para ejecutar el programa social
	Brindar acompañamiento jurídico que facilite la tutoría legal a cuidadores y responsables de infantes, en situación de orfandad y situación de desamparo, así como asesorías jurídicas que se soliciten.	En los acompañamientos jurídicos no se tienen un número de atención en específico ya que no necesariamente las personas beneficiarias requieran dicha atención, sin embargo, fueron 18 los acompañamientos jurídicos.
	Brindar acompañamiento psicológico a las personas beneficiarias y a sus tutores o cuidadores, que así lo soliciten, para fomentar un adecuado desarrollo emocional a niñas, niños, adolescentes y a sus familiares.	Los acompañamientos psicológicos no se tienen un número de atención en específico ya que no necesariamente las personas beneficiarias requieran dicha atención, sin embargo fueron 40 los acompañamientos psicológicos

Concepto /Metas	Programado	Ejecutado
	Diseñar una metodología para que por medio de actividades se busque la prevención y detección del maltrato infantil, una vida libre de violencia, promoción de los derechos humanos, crianza positiva, discriminación, desarrollo humano y social	La metodología empieza desde que el usuario realiza su proceso de registro y su aplicación de su estudio socioeconómico ya que gracias a los perfiles de las personas facilitadoras de servicio (Trabajadores Sociales, Psicólogos y Abogados) es posible identificar factores de riesgo a NNA mismos que se refuerzan con talleres y actividades con NNA y personas responsables de crianza,
	Implementación de talleres digitales o presenciales dirigidos a las niñas, niños y adolescentes de la Alcabía Tlalpan, para la promoción de los derechos de las infancias, la prevención del maltrato infantil, una vida libre de violencia, discriminación y un sano desarrollo emocional.	Se realizaron 11 actividades con NNA en situación de orfandad y desamparo que va desde talleres y actividades lúdicas y didácticas en fomento de sus derechos humanos y su desarrollo integral donde desde un inicio se habían contemplado 5
	Implementación de talleres digitales o presenciales dirigidos a los tutores o cuidadores de los niños y niñas personas beneficiarias, para la promoción de una cultura de la crianza positiva, una vida libre de violencia y un sano desarrollo emocional.	Se realizaron 5 talleres a personas tutoras y responsables de crianza en promoción de los derechos humanos y temas de interés con temas de orfandad y desamparo

3.4.2. Montos entregados

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023

Ejercicio	Personas Beneficiarias	Ministraciones	Monto unitario Mensual (promedio)	Monto unitario Anual (promedio)	Montos Entregados	Variación Neta*
2023	145	5**	\$1,340.00**	\$6,700.00	\$971,500.00	\$598,500.00
2022	95	10	\$392.63	\$3,926.32	\$373,000.00	

*Respecto al ejercicio anterior

**Apoyo entregado bimensual

Ejercicio	Personas beneficiarias facilitadoras	Ministraciones	Monto unitario Mensual (promedio)	Monto unitario Anual (promedio)	Montos Entregados	Variación Neta*
2023	5	10	\$9,700.00	\$97,000.00	\$485,000.00	-39,975.00
2022	5	11	\$9,545.00	\$104,995.00	\$524,975.00	

*Respecto al ejercicio anterior

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

En la Alcabía Tlalpan habitan 160,464 menores de 18 años, de los cuales 78,917 son niñas y 81,547 son niños. De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística y

Geografía, para 2020 se registró una proporción de 0.08 menores en situación de orfandad, respecto al total de la población del país (INEGI, 2020). Con base en esa proporción, se calcula que en Tlalpan hay alrededor de 560 huérfanas y huérfanos menores de 18 años.

Entendiendo que existen 560 huérfanas y huérfanos en la Alcaldía Tlalpan, en el Programa Social Tlalpan es tu Hogar se atendieron a 145 NNA en dicha situación siendo así el 25.89% de la población objetivo.

Análisis y evolución de cobertura

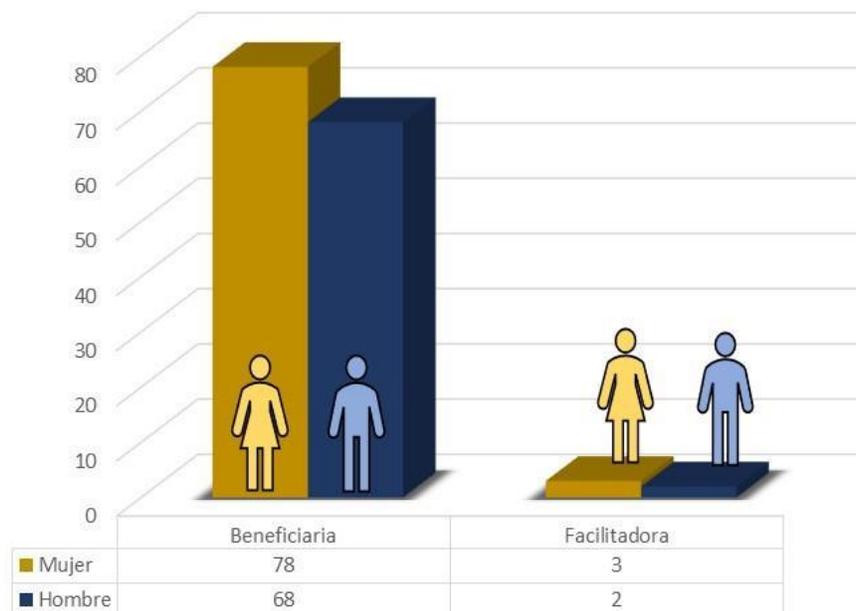
Población	Población Objetivo	
	2022	2023
Que sufre el problema público o necesidad social	495	150
Registrada en el Padrón	105	151*

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

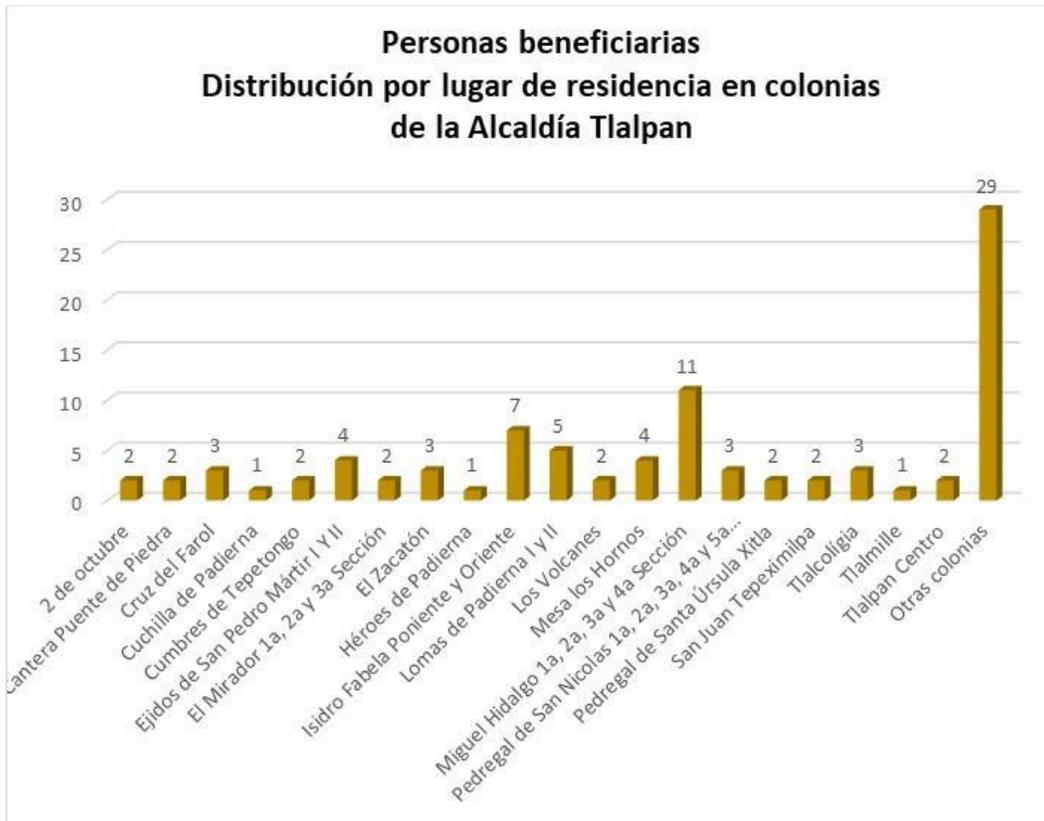
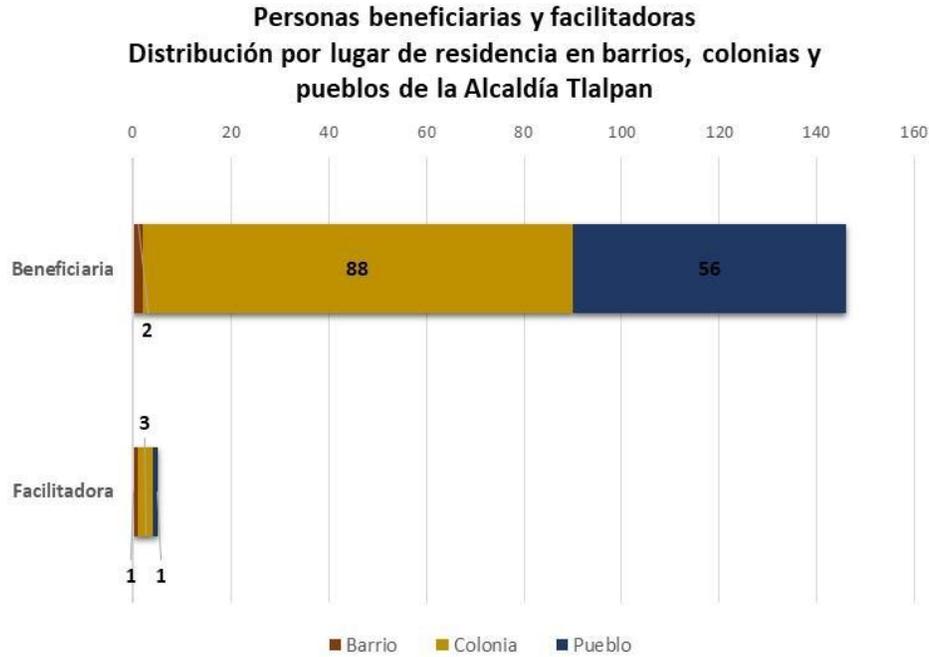
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

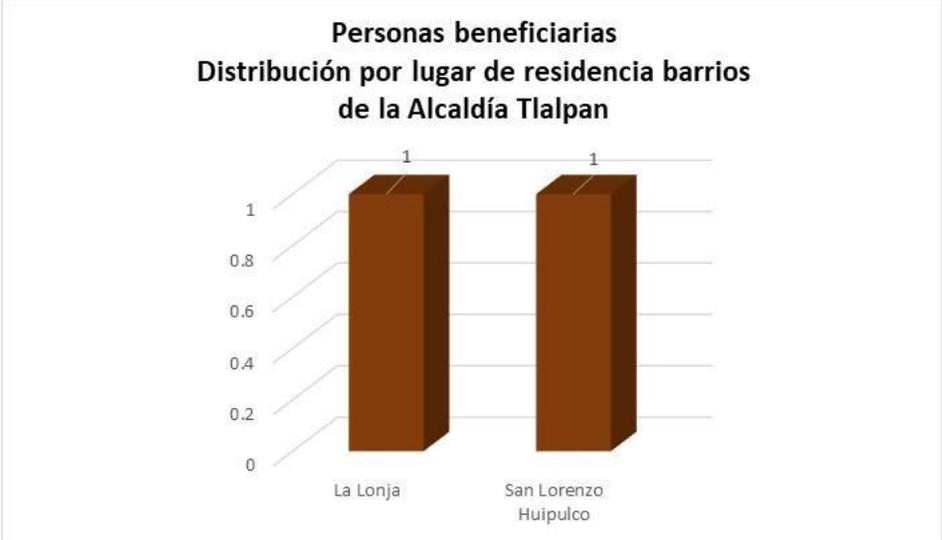
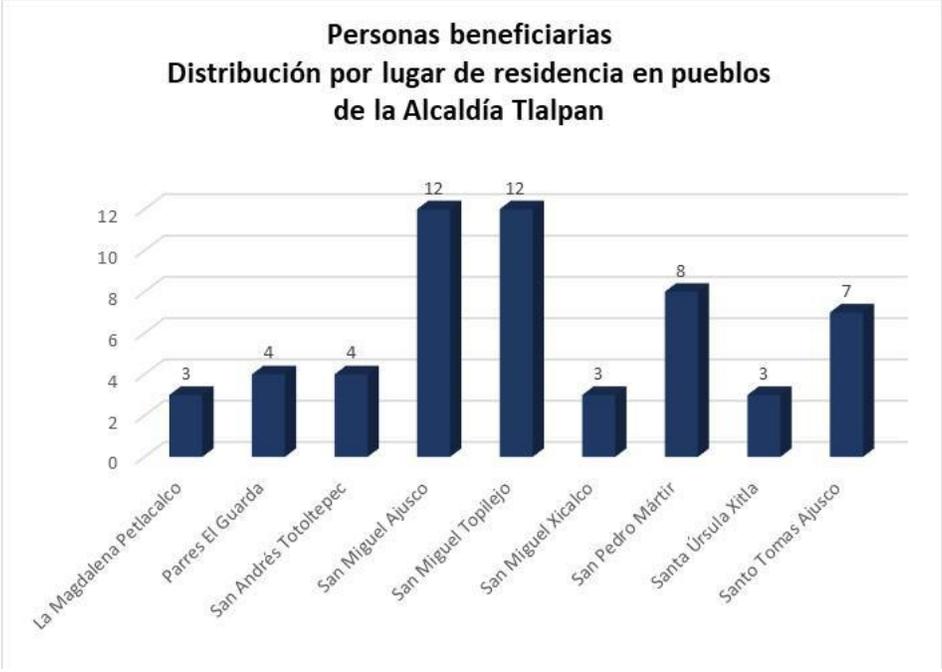
- Distribución por sexo.
- Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, personas beneficiarias directas, usuarios).

Personas beneficiarias y facilitadoras
Distribución por tipo de persona, sexo y residencia
en la alcaldía Tlalpan

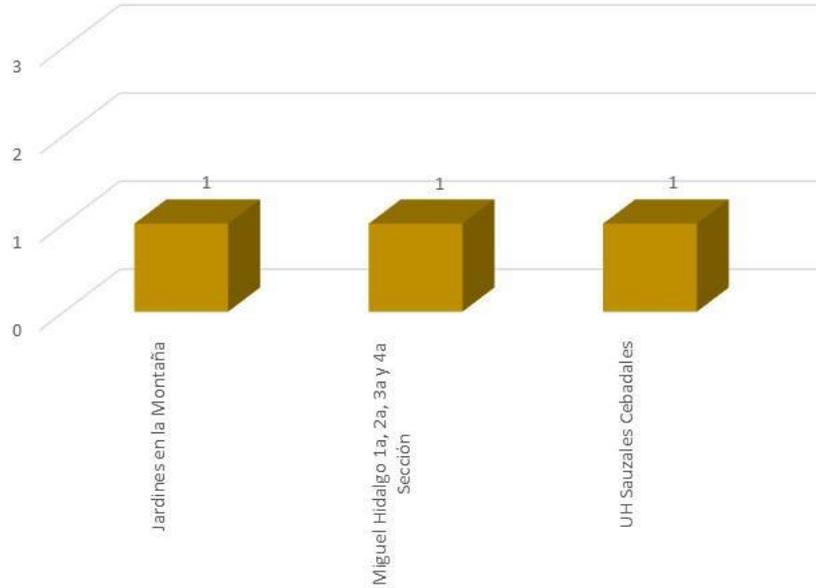


c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

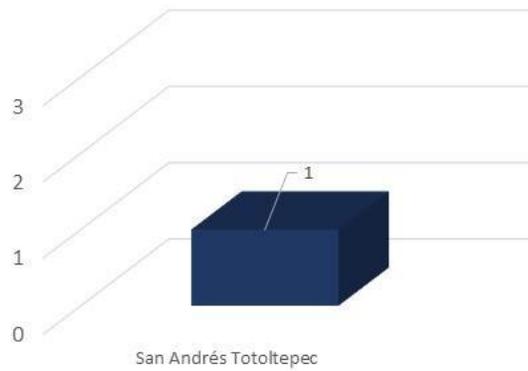




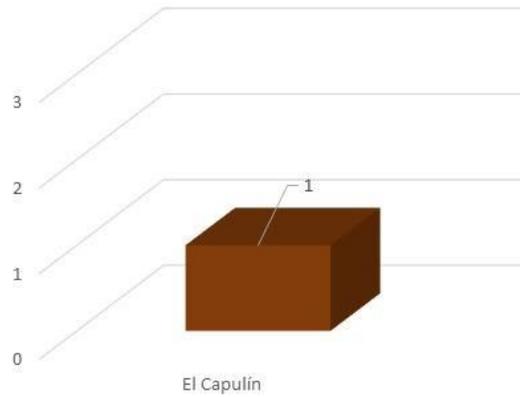
Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



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

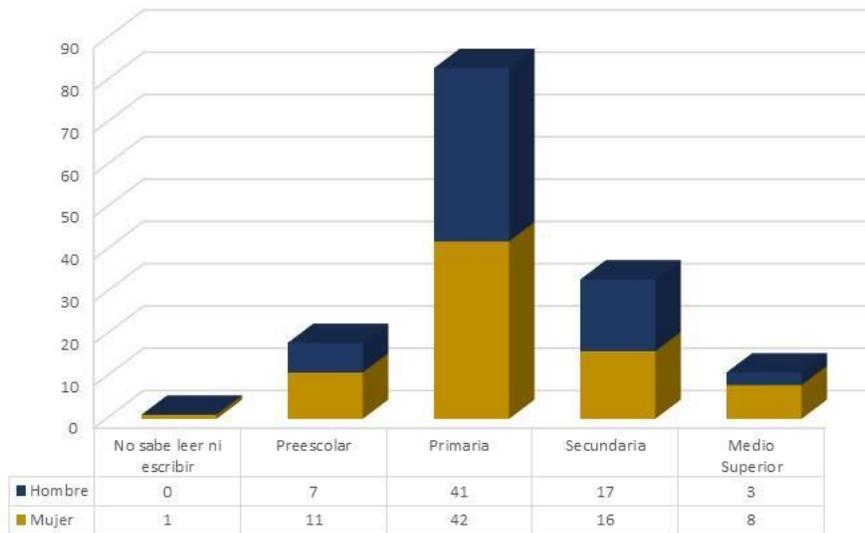


Personas facilitadoras
Distribución por lugar de residencia en barrios de la Alcaldía Tlalpan

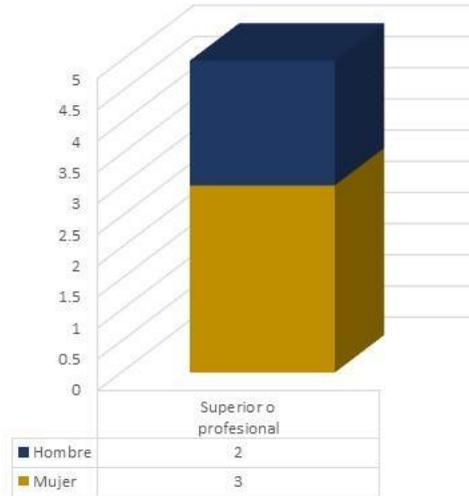


d) Distribución por nivel de escolaridad.

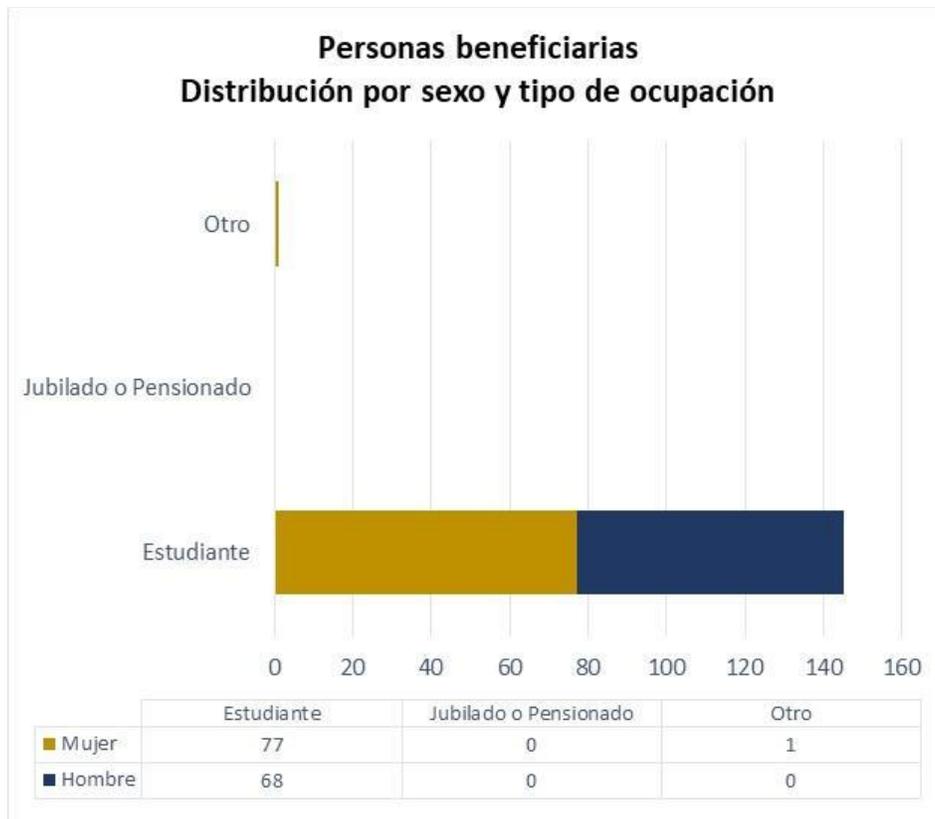
Personas beneficiarias
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

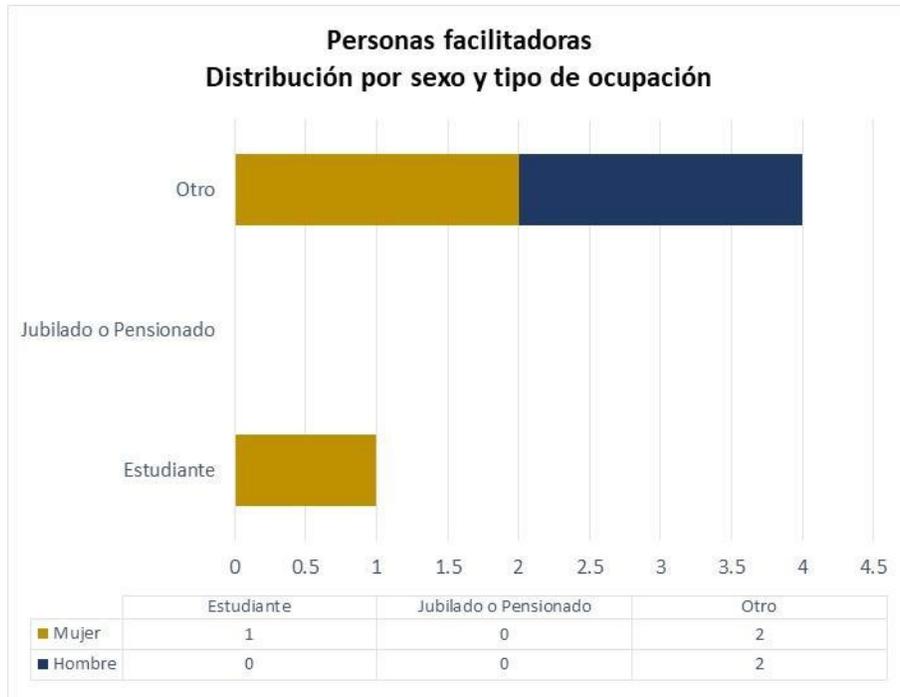


Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

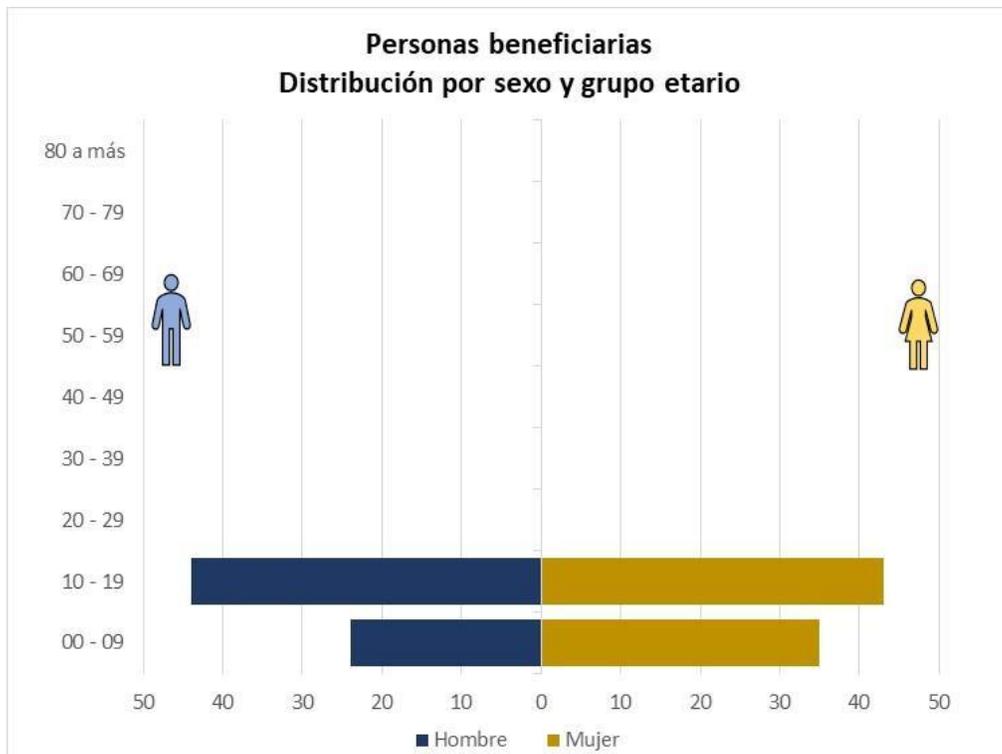


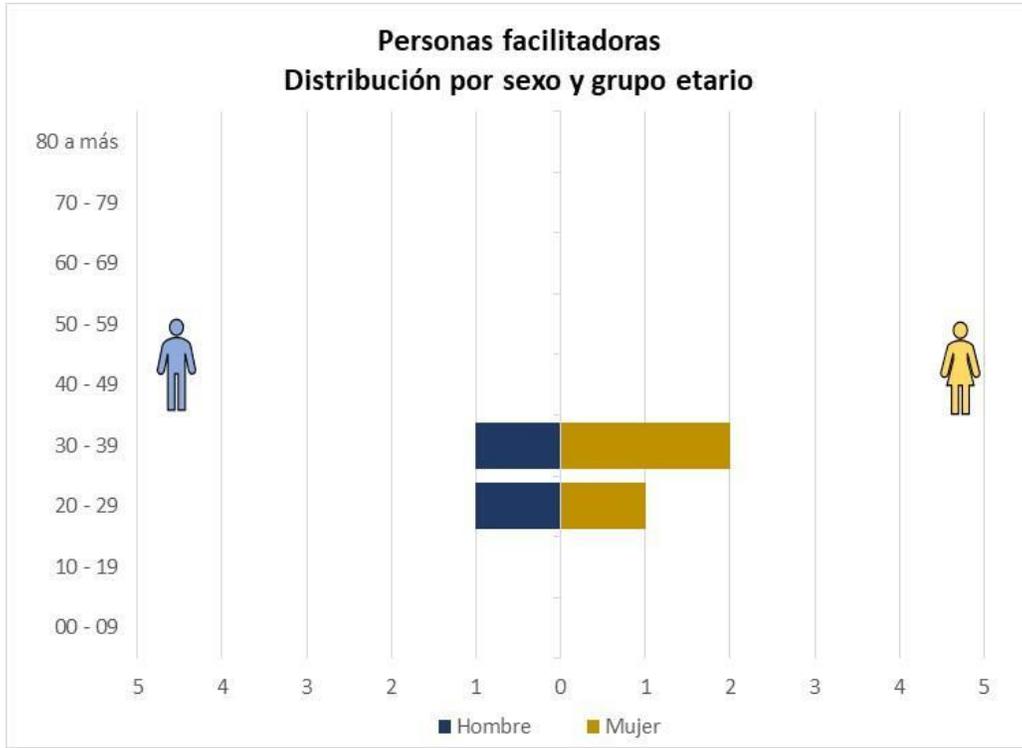
e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.





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

- Se identificó que el programa, durante 2023, incrementó el apoyo económico para las personas beneficiarias facilitadoras y para las personas beneficiarias. Además, se integró como población objetivo a niñas y niños en situación de desamparo y se abrió la posibilidad para que más de una niña y niño por hogar reciban apoyo económico por parte del programa.
- Para fortalecer la perspectiva de género se sugiere implementar registros que permitan conocer la atención a niñas y adolescentes en el programa social.

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

- Se presentó un aumento en los apoyos económicos a personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.
- Asimismo, resulta necesario innovar en las estrategias de difusión de las actividades y resultados del programa.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- Se identificó como efectos no previstos que las personas responsables de crianza no contaban con las facilidades para integrar la documentación o solicitar el acta de hechos, esto se resolvió con el apoyo del equipo de personas beneficiarias facilitadoras.
- Se identificó la necesidad de contar con espacios amplios para que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios puedan otorgar asesorías psicológicas y jurídicas.

4.4. Resultados

Se identificaron las siguientes propuestas de mejora:

- Aumento del apoyo económico a las personas beneficiarias y se estableció la entrega de forma bimensual.
- Ajustar el monto de los apoyos para solventar las necesidades de NNA en situación de orfandad o desamparo.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

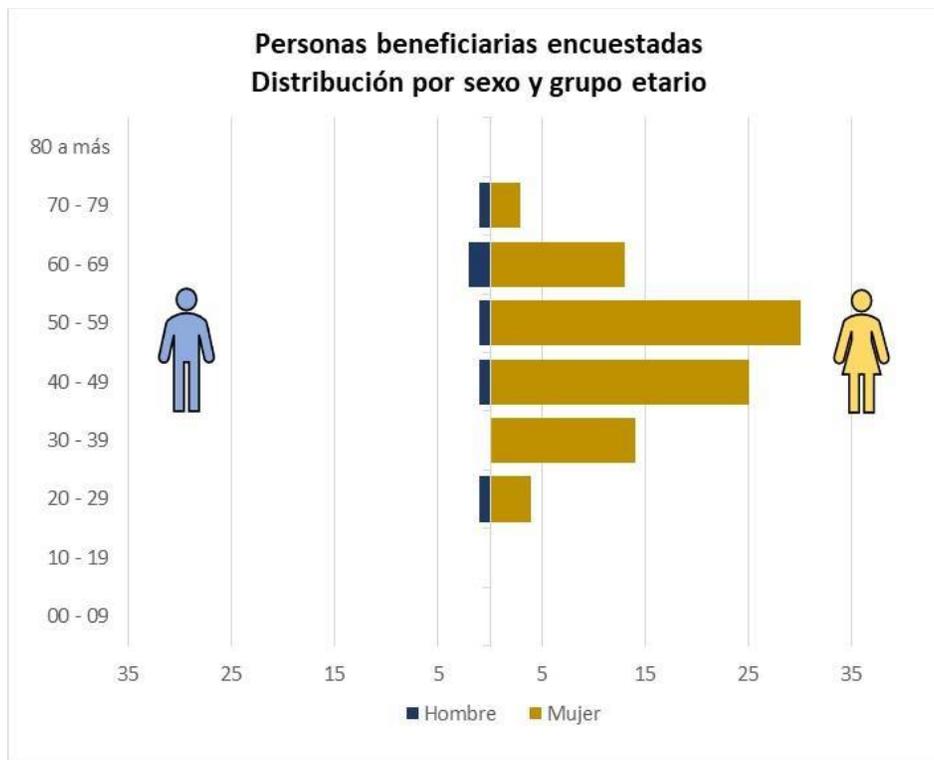
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad 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.

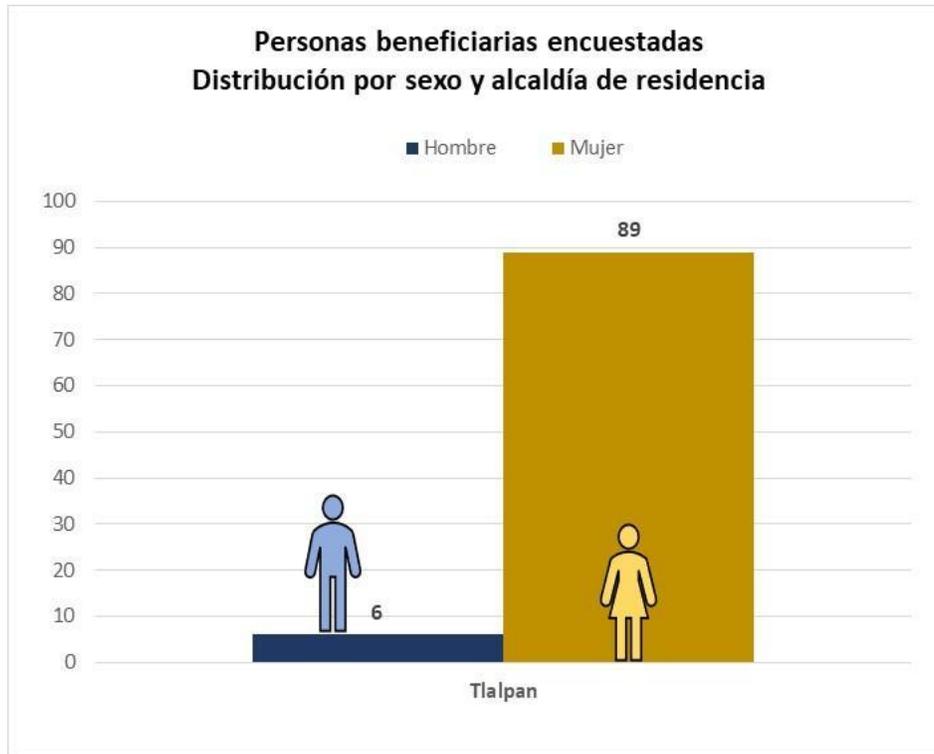
Nombre del programa social: **Tlalpan es tu hogar**

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 las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de Personas Beneficiarias fue de: 71 y, para el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios: 05
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	Mayo - diciembre
Lugares de intervención	La encuesta se aplicó 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 aplicó de forma presencial y la captura de las encuestas se realizó en la aplicación Google Forms. Cabe destacar que las encuestas fueron realizadas y respondidas por las personas tutoras responsables de NNA beneficiarias del programa.
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.	

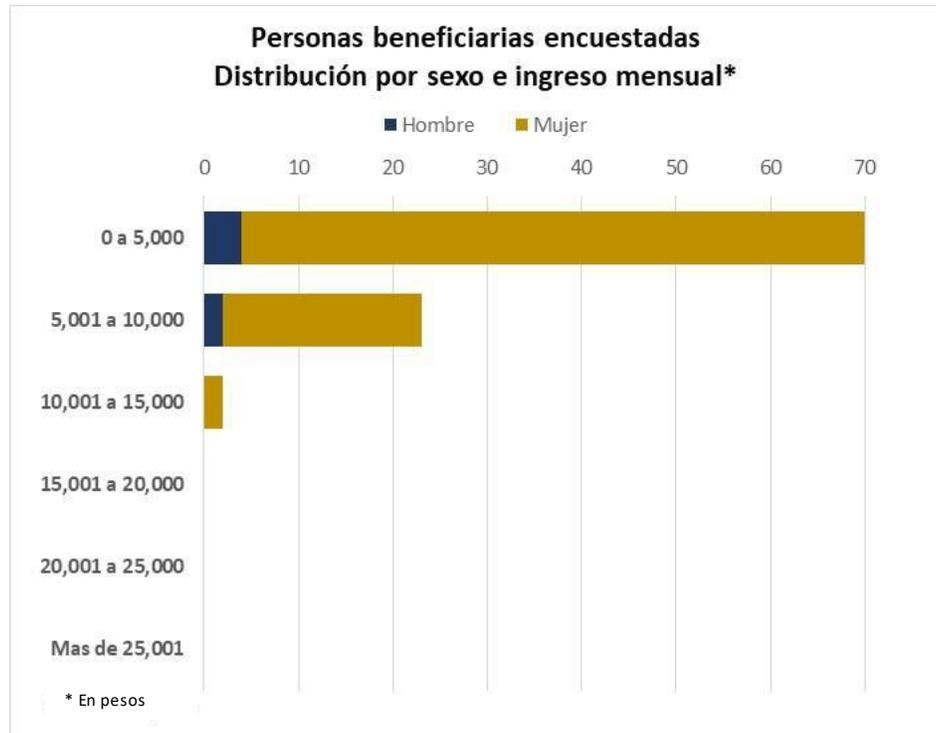
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del programa social.



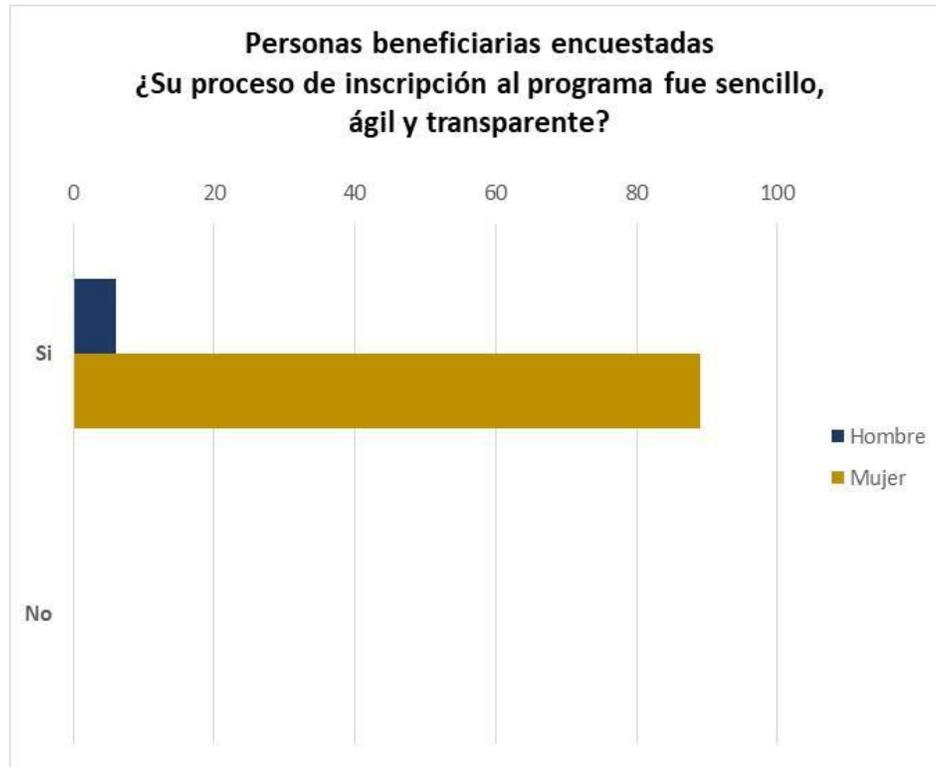
- En la tabla estadística de edad de las personas responsables del cuidado de los NNA beneficiarios del programa, la mayoría se encuentran en un rango de 40 a 59 años de edad en su conjunto se obtiene una frecuencia de 54 personas que representan un 56.84%, por otro lado, pertenecientes al rango de personas mayores, es decir que rebasan los 60 años de edad se tiene una frecuencia de 29 personas las cuales representan 30.53%.



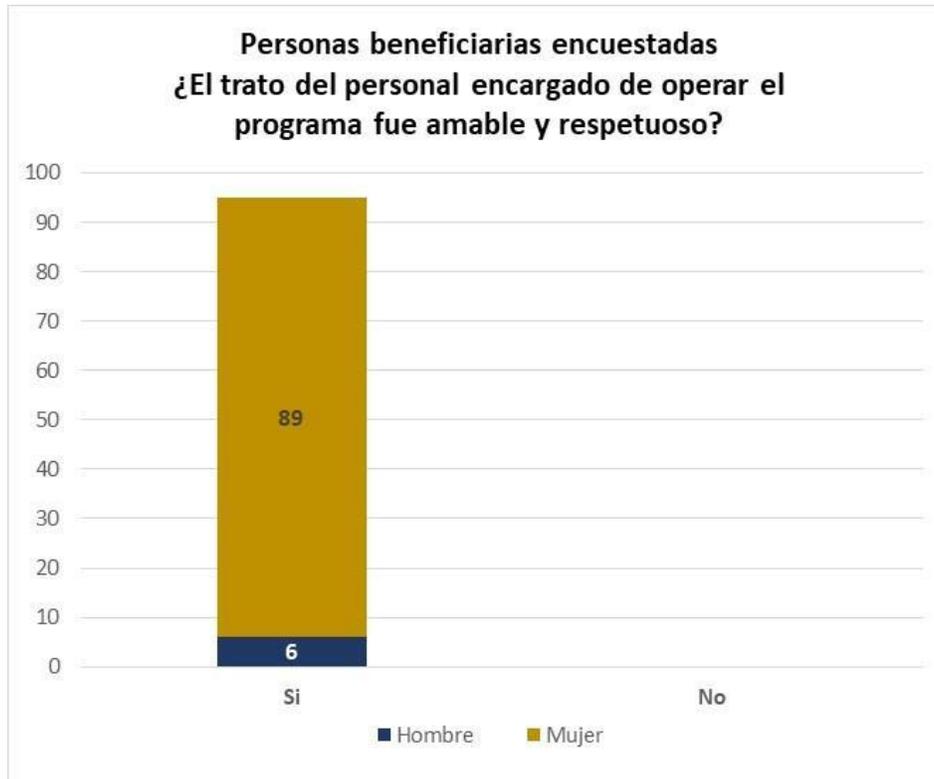
- En la tabla estadística de personas beneficiarias en la que se indica el sexo de las personas la frecuencia absoluta en el caso de las mujeres es de 89 personas la cual representa un 93.68%, mientras que la frecuencia absoluta en el caso de los hombres es de 6 personas la cual representa un 6.32%, por lo que la frecuencia absoluta es menor; así mismo se puede observar que el 100% de las personas viven en la alcaldía Tlalpan.



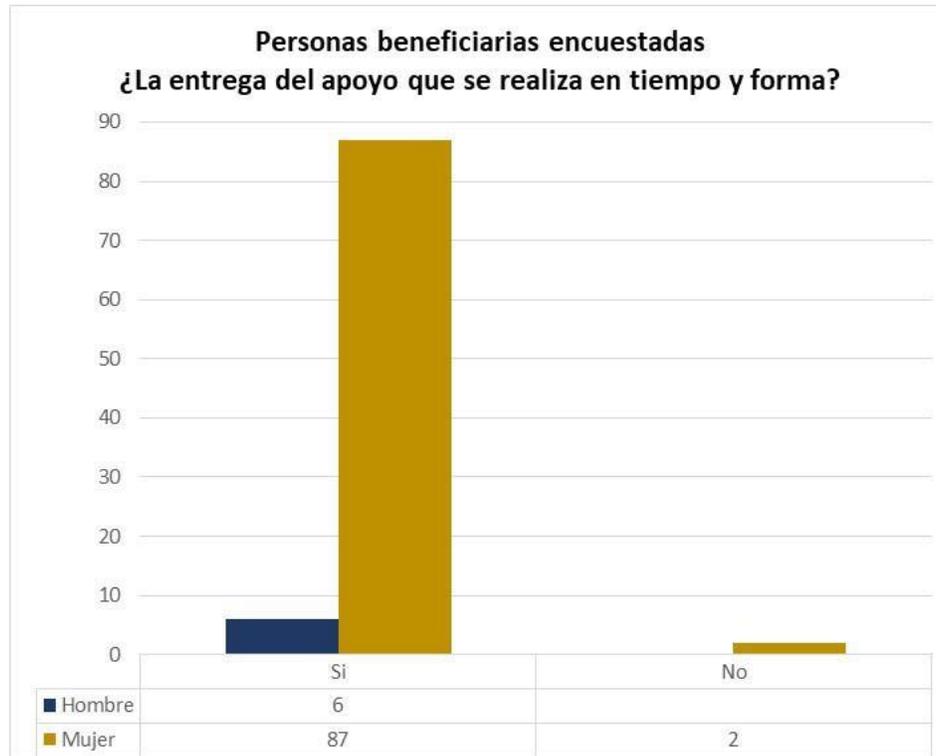
- En la tabla estadística de ingresos de las personas beneficiarias, de un universo de 95 personas, hay una frecuencia absoluta de 70 personas que corresponde al 73.68 % quienes tienen un ingreso menor a los \$5,000 pesos al mes. Por otra parte, 23 personas, que representan el 24.21%, tienen un ingreso entre \$5,000 y \$10,000 pesos al mes; por último, se identificó que 2 personas que representan el 2.11%, tienen un ingreso entre los \$10,000 y \$15,000 pesos al mes.



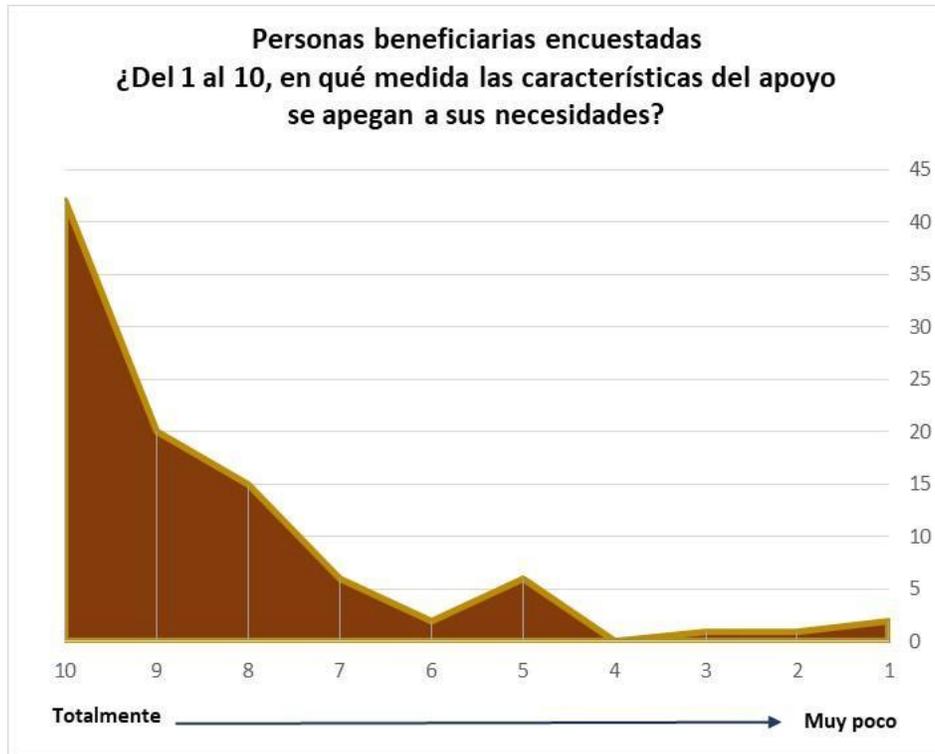
- En la tabla estadísticas donde se mide el rubro del proceso de inscripción al programa, 95 personas, que representa el 100%, coinciden en que el proceso fue sencillo, ágil y transparente.



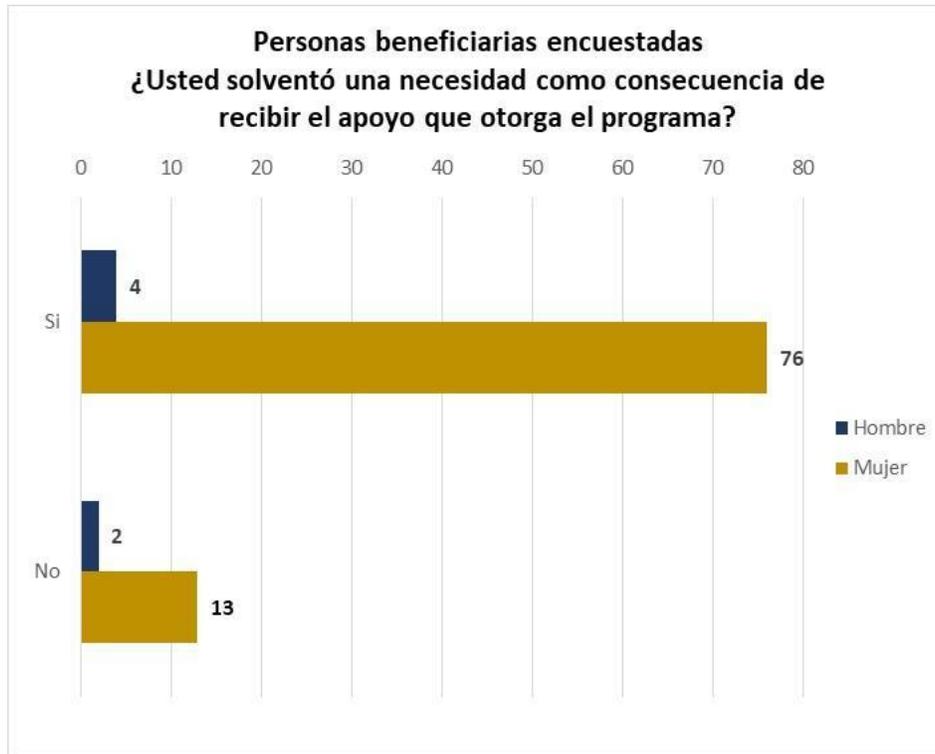
- El 100% de las personas beneficiarias coincide que el trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso.



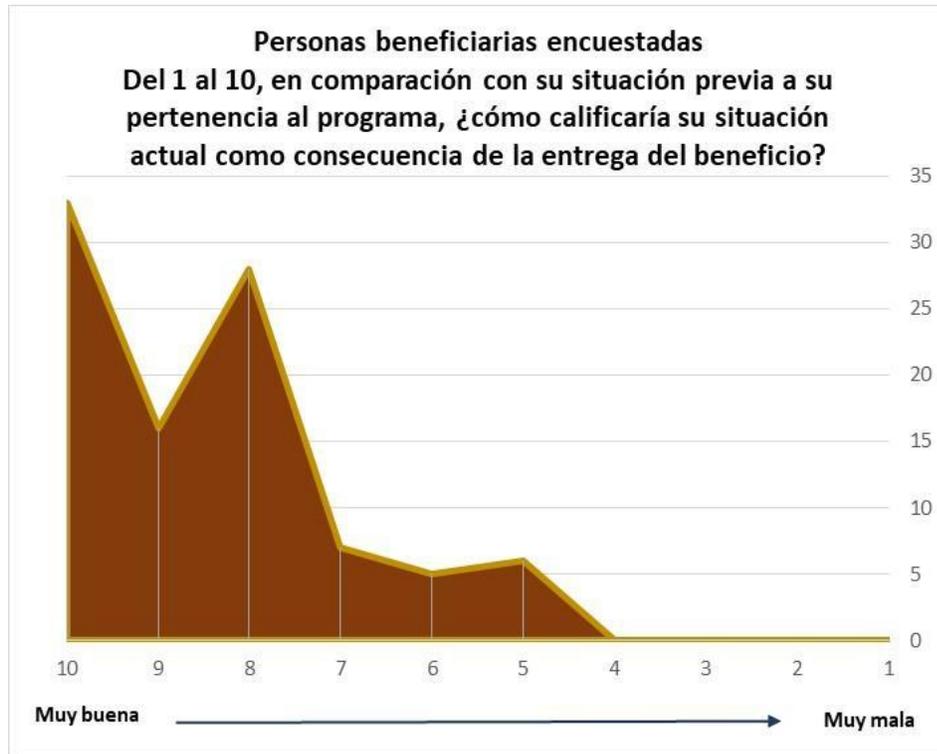
- 97.89 % de las personas encuestadas refiere que la entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma; por otro lado, un 2.11% refieren que la entrega del apoyo no se realizó en tiempo y forma.



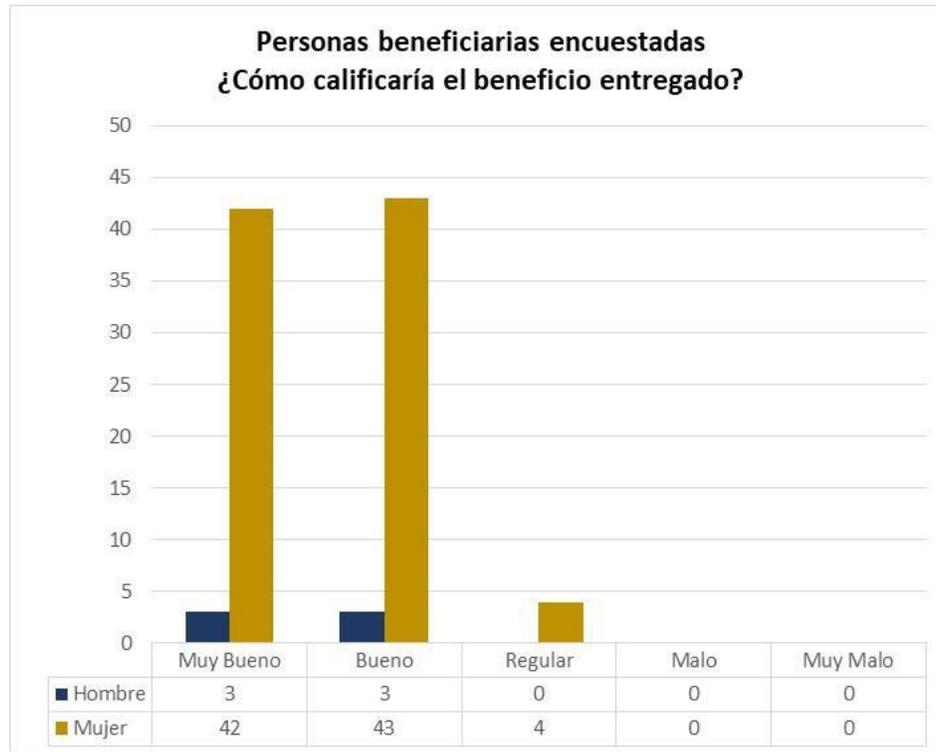
- Más del 80% de las personas encuestadas, refiere que las características de los apoyos entregados se apegan a sus necesidades.



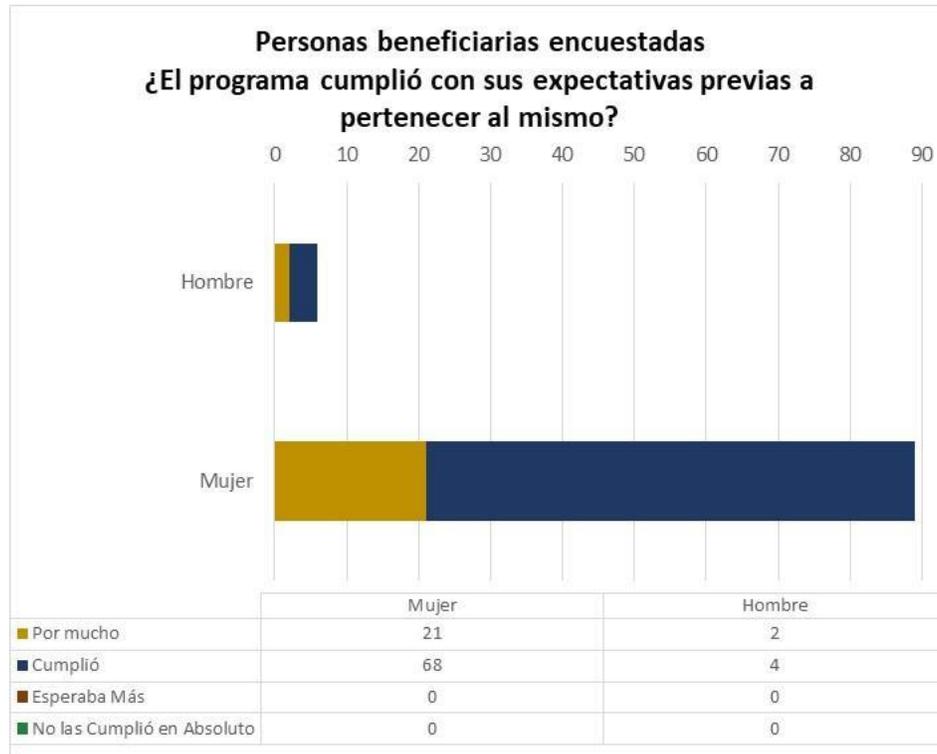
- 80 personas encuestadas, que representan un 84.21%, considera que se solventó una necesidad con el apoyo otorgado.



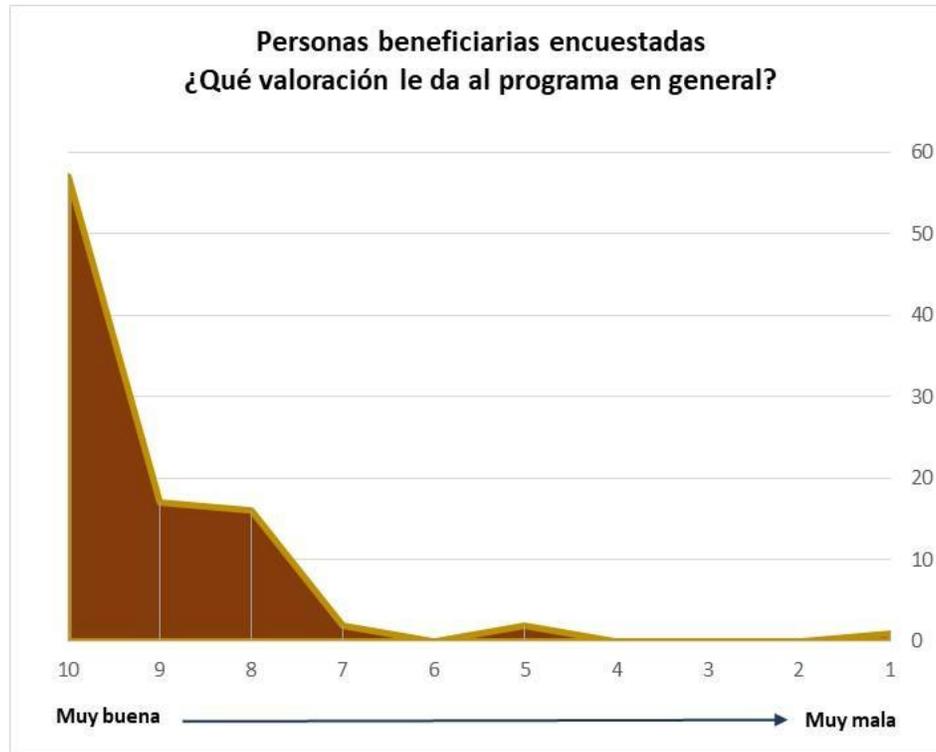
- La categoría 10 tuvo una frecuencia absoluta de 33 personas y una representatividad del 34.74%, en segundo lugar, la categoría 8 tuvo una frecuencia absoluta de 28 personas lo cual representan el 29.47%; y en tercer lugar, la categoría 9 presentó una frecuencia absoluta de 16 personas, las cuales representan el 16.84% de la muestra. Los datos anteriores representan el 81.05% del total de personas encuestadas, quienes consideran que hubo una mejoría en su situación actual, como consecuencia de haber recibido el apoyo del programa.



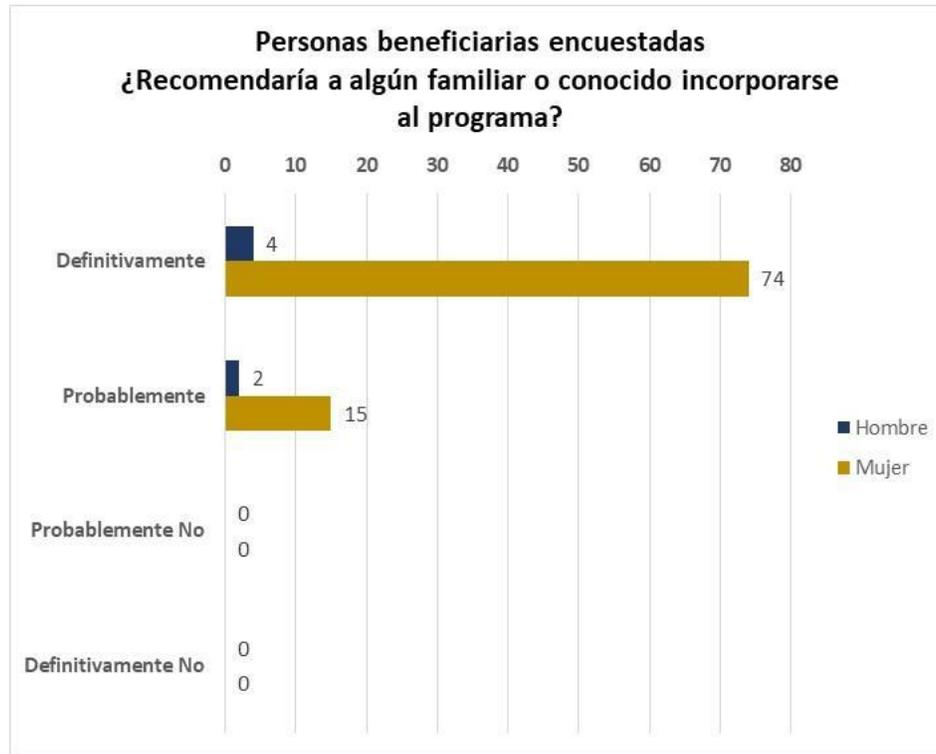
- Referente a la calificación del beneficio entregado, 46 personas que representan 48.42%, consideraron que el beneficio entregado es bueno; 45 personas que representan 47.37% indicaron que el beneficio entregado es muy bueno; en contraste, para 4 personas que representan el 4.21% mencionaron que el beneficio entregado es regular.



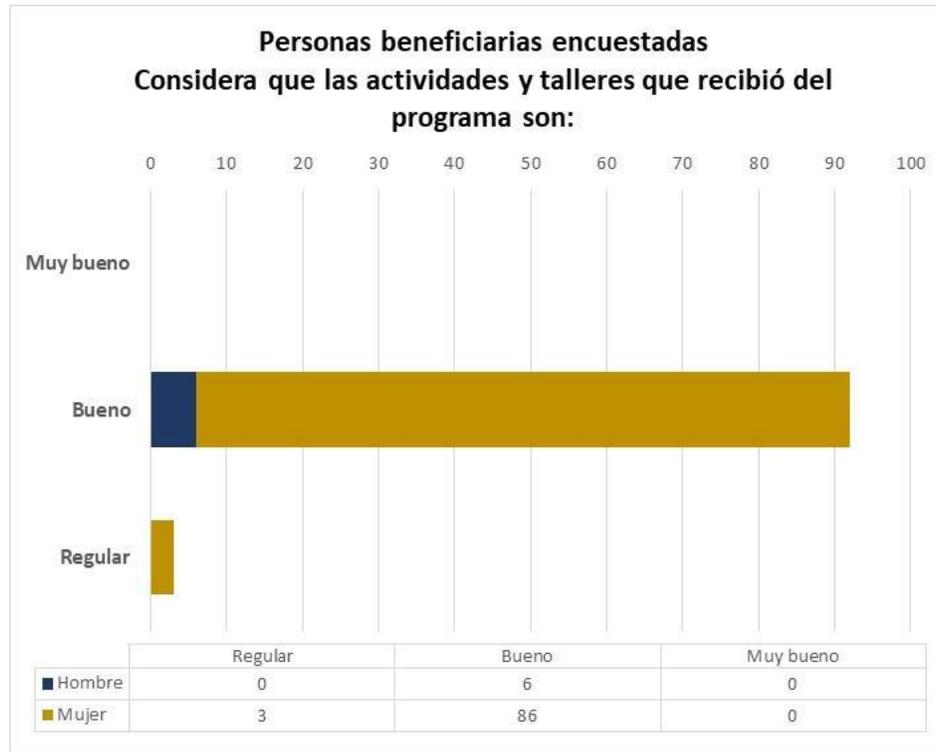
- El 75.79% de personas encuestadas refieren que el programa cumplió con sus expectativas, por otro lado, 23 personas que representan el 24.21% refieren que el programa superó sus expectativas.



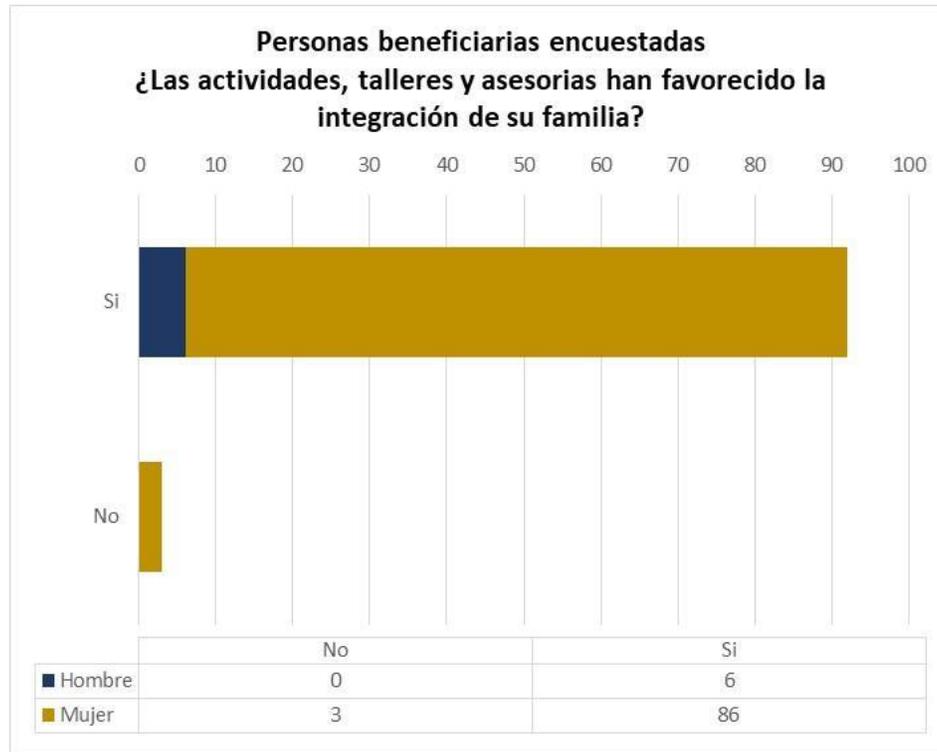
- En una escala del 1 al 10 donde 1 es Muy malo y 10 muy bueno, el 60% de las personas encuestadas dieron al programa una valoración de 10; 17.89% lo calificaron con 9, 16.84% seleccionaron la escala del 8; en contraste, el 1.05% seleccionó la escala 1.



- El 82.11% de las personas encuestadas refirieron que definitivamente recomendarían a algún familiar o conocido incorporarse al programa, mientras que el 17.89% refirieron que probablemente recomendarían a algún familiar o conocido incorporarse al programa.

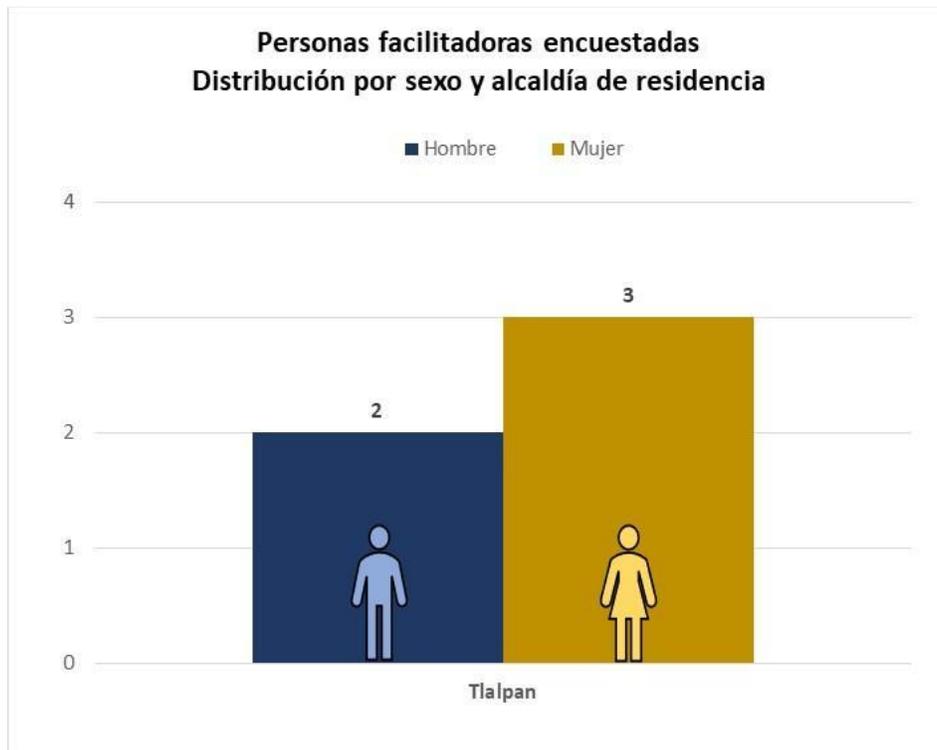
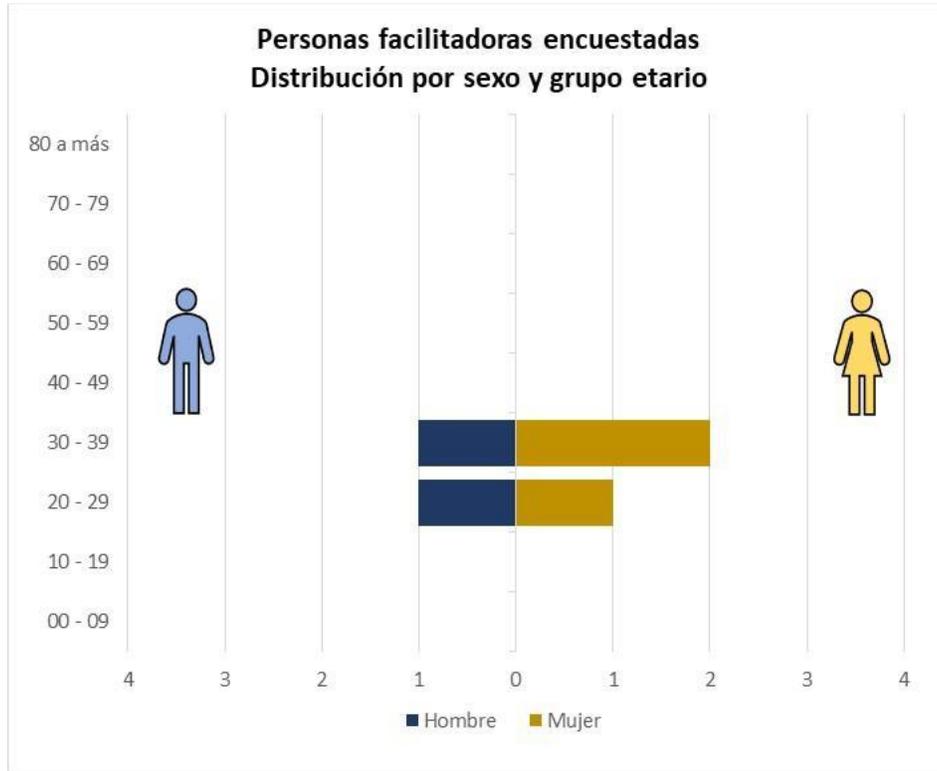


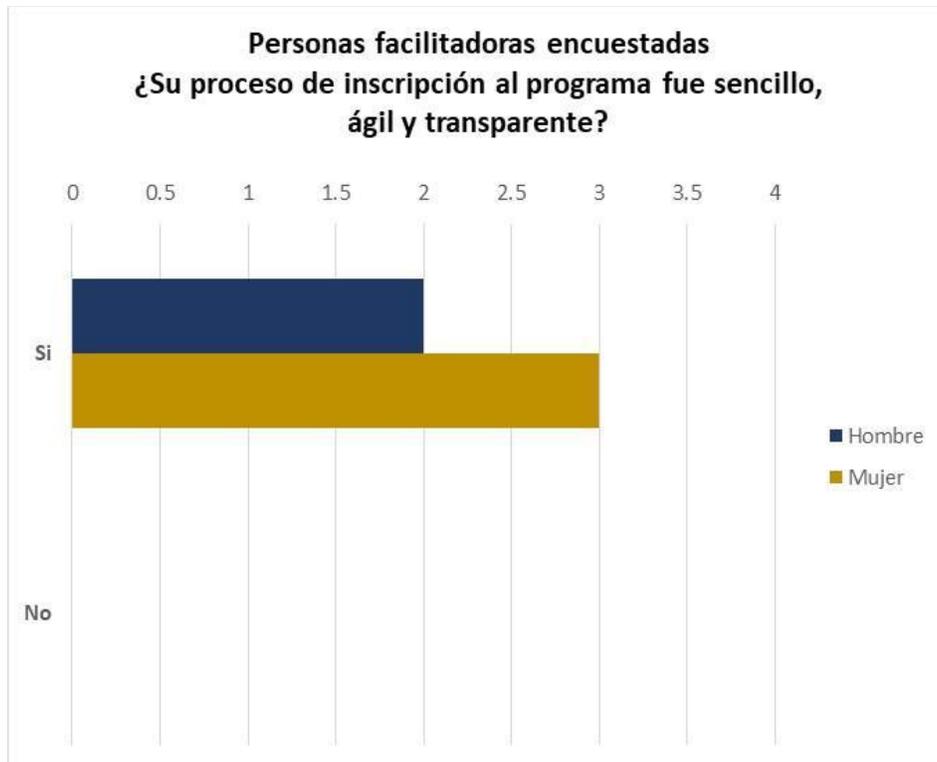
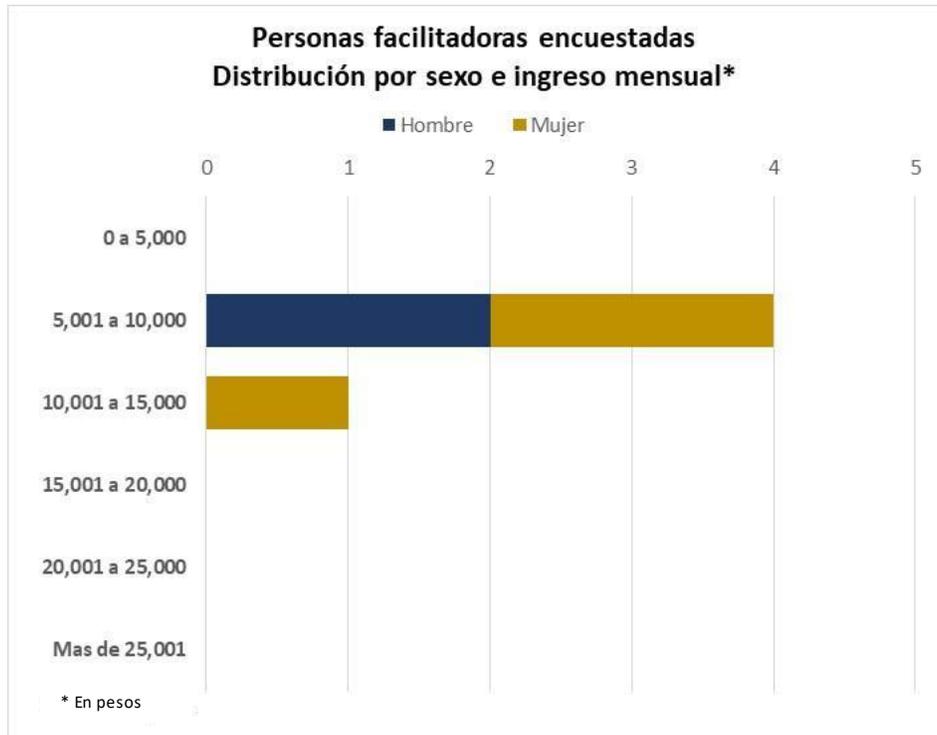
- En cuanto a las actividades y talleres que recibieron del programa, 92 personas que representan el 96.84% consideran que son buenas; por otro lado, 3 personas que representan 3.16 % refirieron que son regulares.

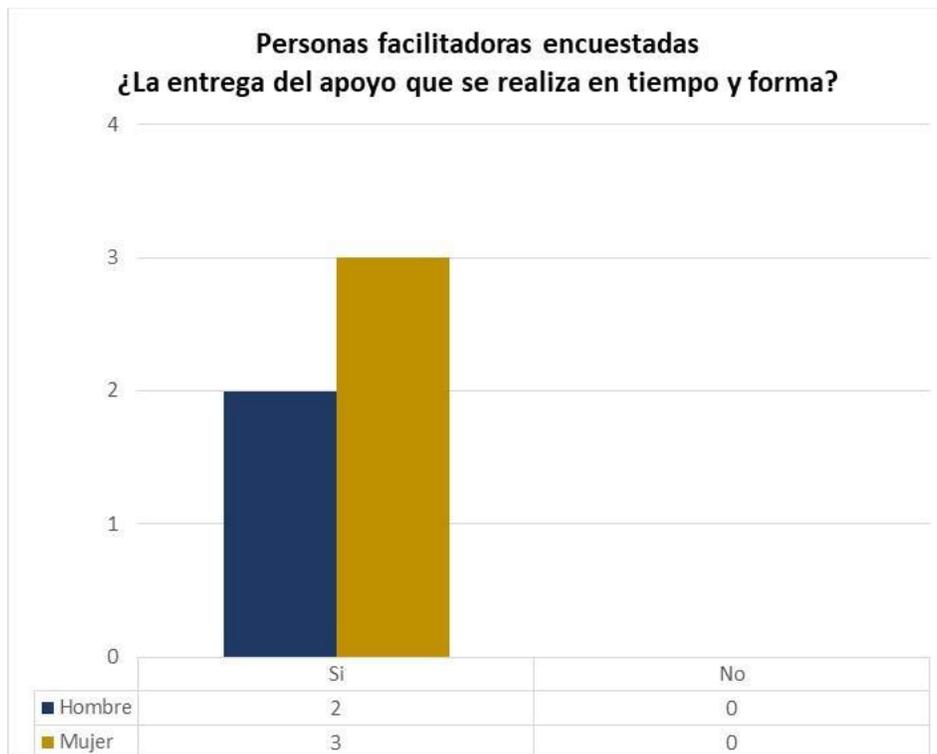
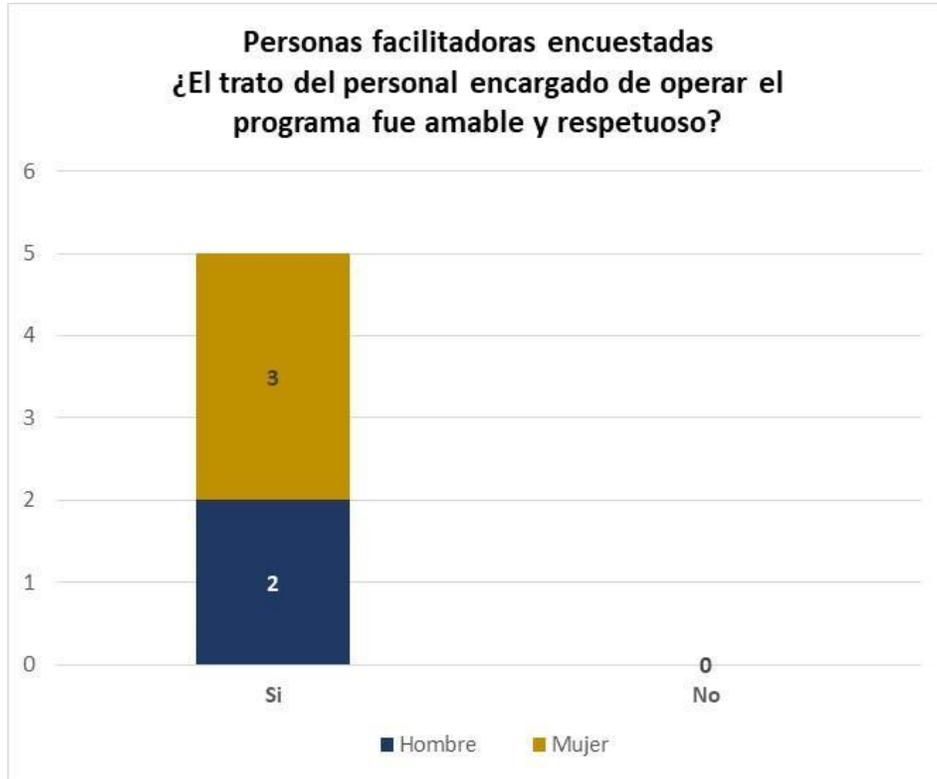


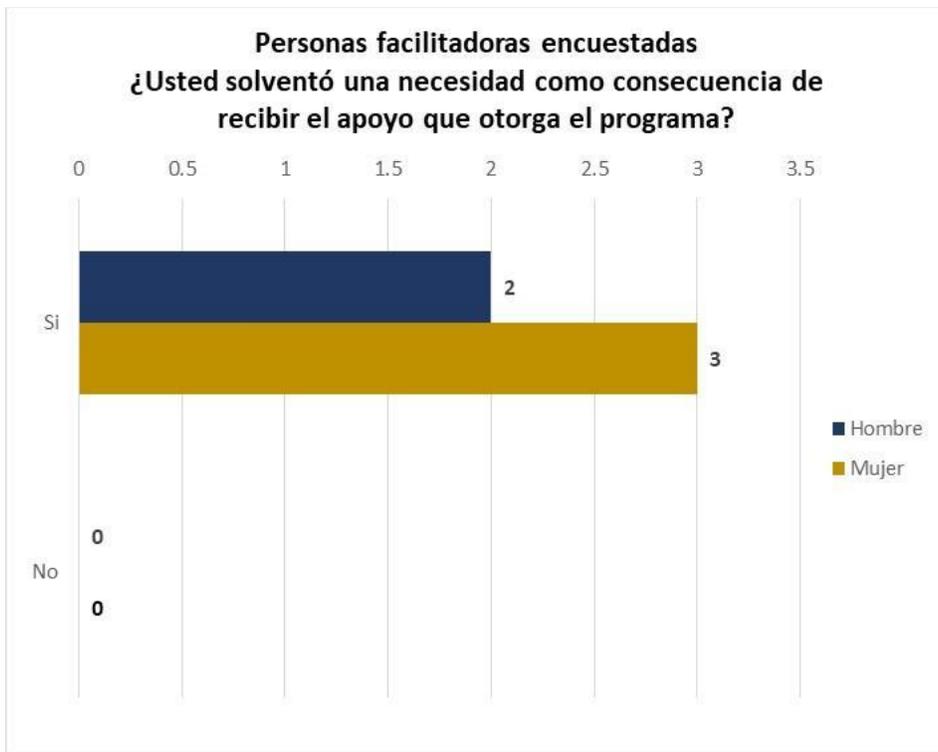
- Referente a las actividades, talleres y asesorías que recibieron del programa, 92 personas que representan 96.84% consideran que estas actividades han favorecido a la integración de su familia; en contraste, 3 personas que representan 3.16 % consideraron lo contrario.

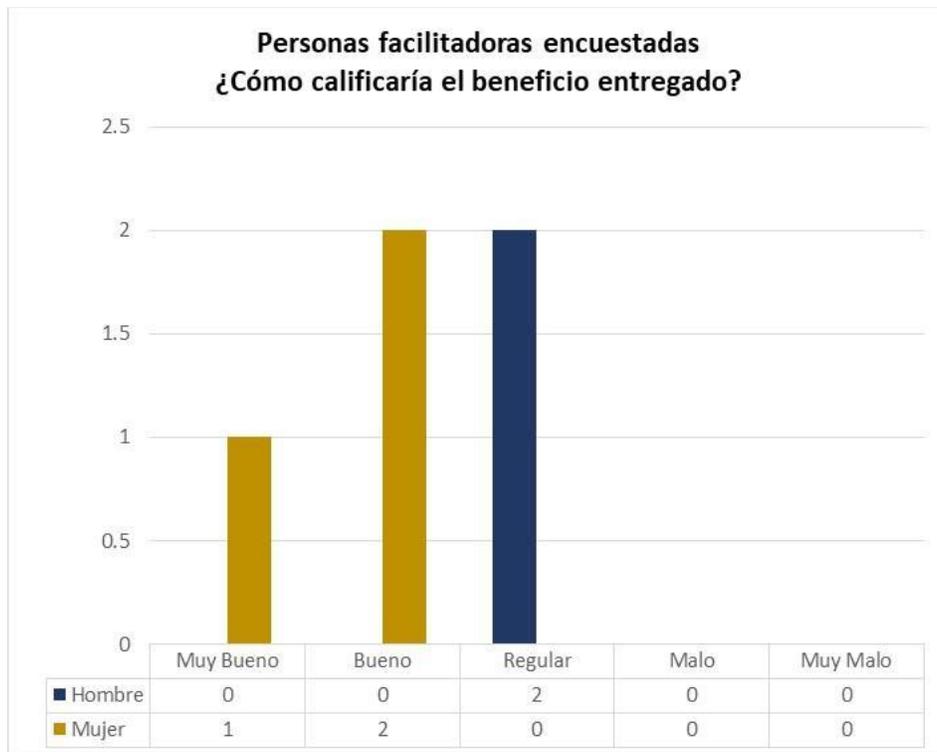
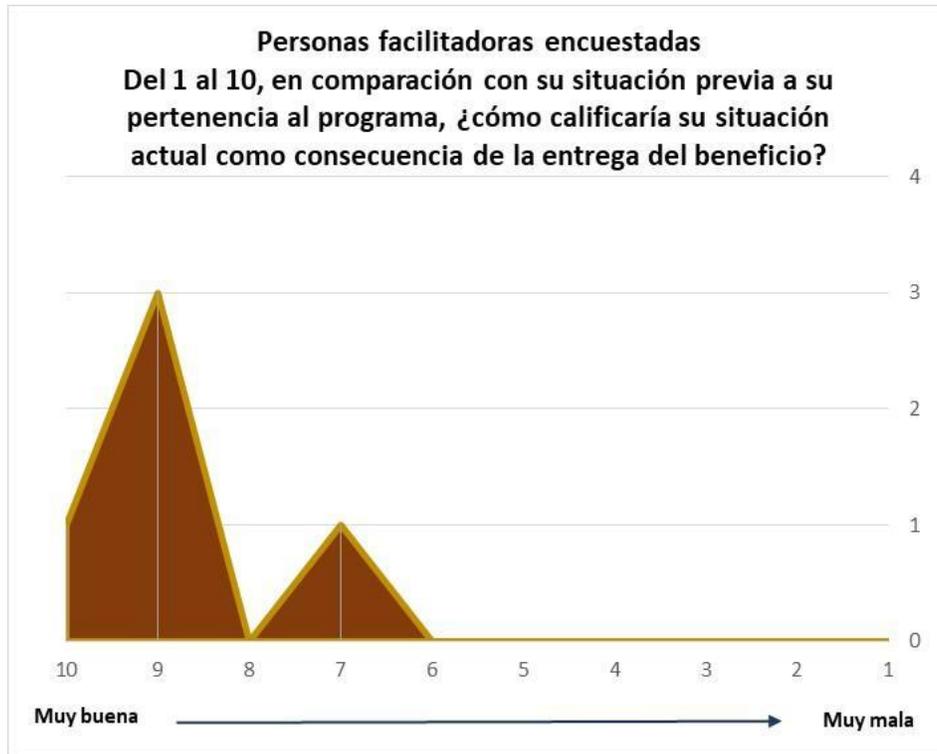
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas facilitadoras del programa social.

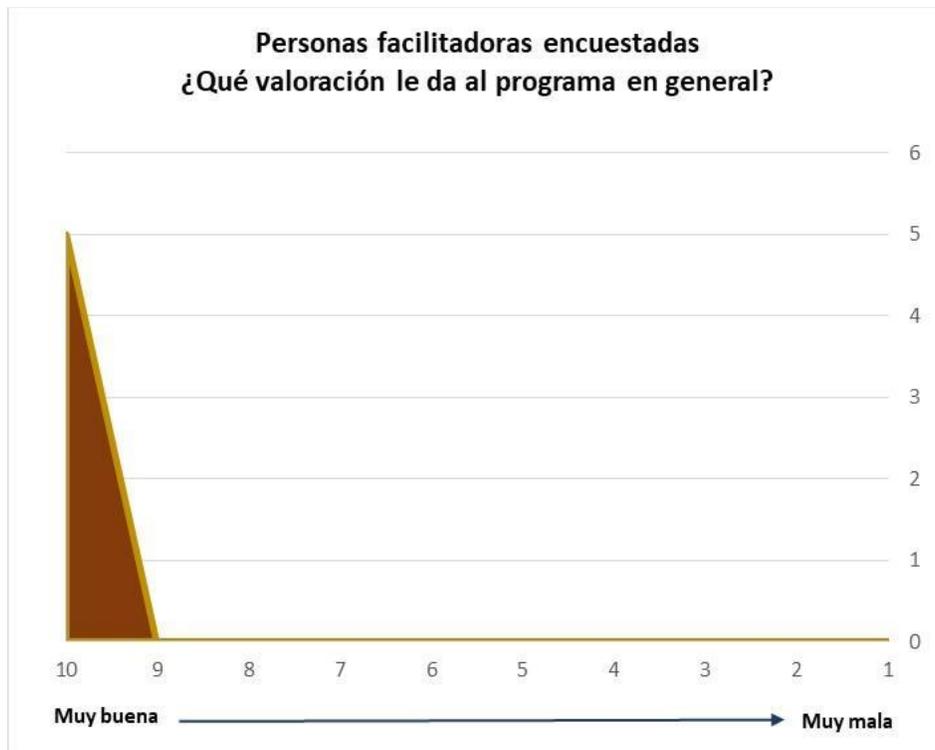
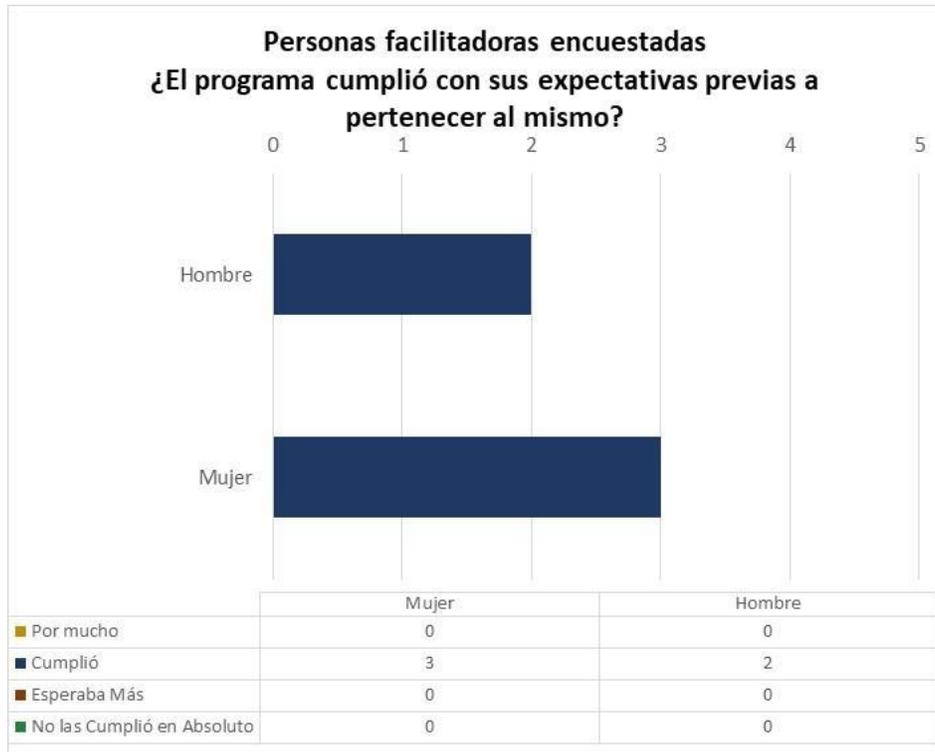


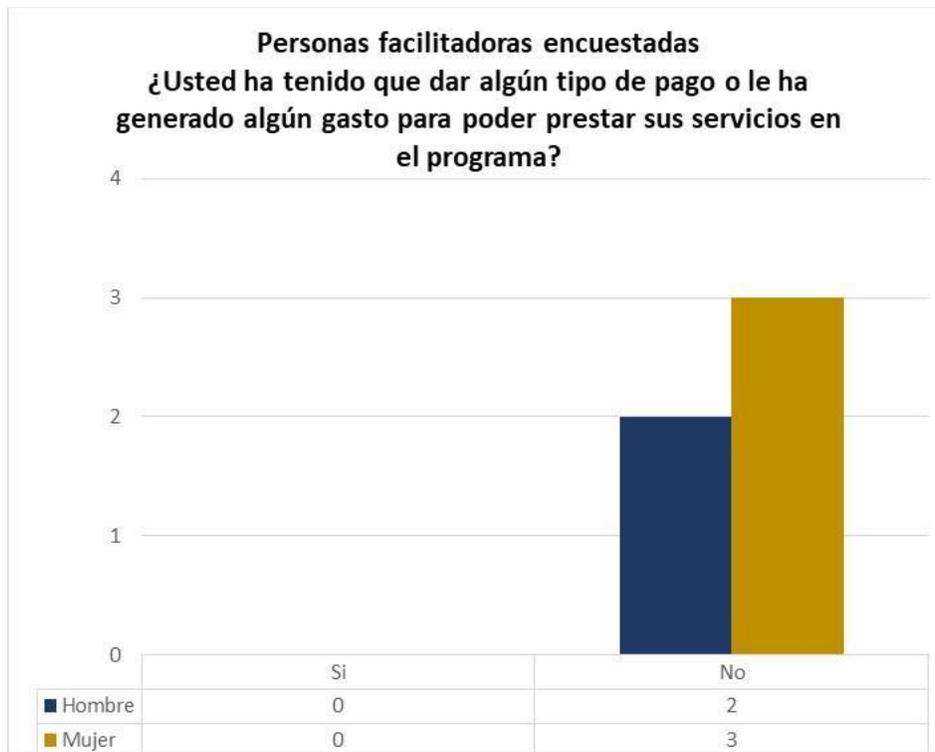
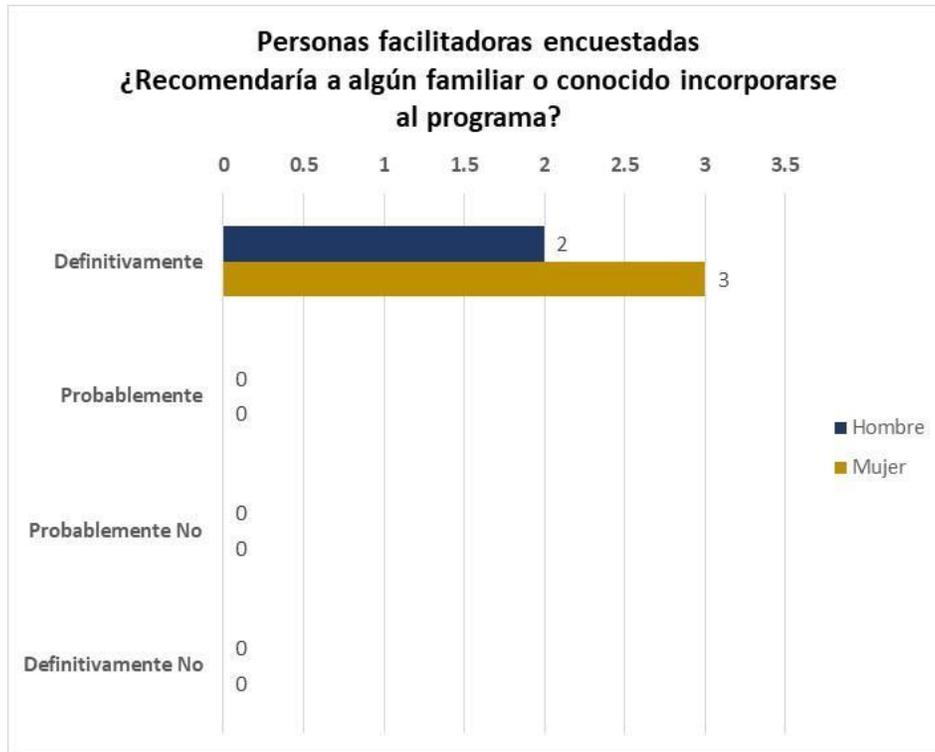












Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan es tu Hogarse* han identificado algunas de las necesidades y áreas de mejora del programa.

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 *Tlalpan es tu Hogar* 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:

- Todas las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan es tu Hogar* habitan en Tlalpan, como lo establecen las reglas de operación del programa.
- 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 como amable y respetuosa.

- Se presentó una mayor participación del género femenino de personas tutoras de niñas niños y adolescentes; se tuvo la misma tendencia para personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan es tu Hogar*.
- 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 y servicios, fueron calificados con notas altas de acuerdo con los resultados de las encuestas.
- Las personas encuestadas consideran que los apoyos y servicios 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. Necesidad de implementar registros que permitan conocer la atención a niñas y adolescentes en el programa social.	1.1. Implementar registros que permitan conocer la atención a niñas y adolescentes en el programa social.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	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 las actividades y resultados del programa.	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 generar una partida para gastos de operación.	3.1. Generar una partida para gastos de operación, 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 contar con espacios amplios para que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios puedan otorgar asesorías psicológicas y jurídicas.	4.1. Necesidad de contar con espacios amplios para que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios puedan otorgar asesorías psicológicas y jurídicas.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Informes del programa
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	No identificada	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6. Resultados del programa	6.1. Necesidad de aumentar el monto de los apoyos para solventar las necesidades de NNA en situación de orfandad o desamparo.	6.1. Ajustar el monto de los apoyos para solventar las necesidades de NNA en situación de orfandad o desamparo	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de operación del programa