



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2024 del**  
**Programa Social**  
*Tlalpan hacia el Desarrollo Sostenible*

Alcaldía Tlalpan, junio de 2024.

## Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y estrategia metodológica .....	4
3. Módulo de indicadores de resultados .....	5
4. Módulo de análisis cualitativo .....	21
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias .....	23
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 hacia el Desarrollo Sostenible*, 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 Personas Usuarias 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 considera la información de 2021 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 Tlalpan Hacia el Desarrollo Sostenible, 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 beneficiarias finales, personas usuarias finales y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

### Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (personas usuarias, personas beneficiarias y 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 beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, precisamente para aplicar las mejoras requeridas en el diseño e instrumentación del programa con base en las necesidades y satisfacción generada en las personas para las que fue creado.

### 3. Módulo de indicadores de resultados

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

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1. Nombre del programa social:** *Tlalpan hacia el Desarrollo Sostenible.*

**3.1.2. Unidades responsables:** a) Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico (coordinación, seguimiento y control). b) Dirección de Economía Solidaria, Desarrollo y Fomento Económico (diseño e implementación de la Acción 1. Economía Sostenible). c) Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Turística, Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Económico y Jefatura de Unidad Departamental de Economía Solidaria y Promoción Cooperativa (operación, verificación, supervisión y seguimiento de la Acción 1. Economía Sostenible). d) Dirección de Recursos Naturales y Desarrollo Rural (diseño e implementación de la Acción 2. Manejo de Recursos Naturales y Acción 3. Desarrollo Agropecuario). e) Jefatura de Unidad Departamental de Recursos Naturales (operación, verificación, supervisión y seguimiento de la Acción 2. Manejo de Recursos Naturales). f) Jefatura de Unidad Departamental de Desarrollo Rural (operación, verificación, supervisión y seguimiento de la Acción 3. Desarrollo Agropecuario).

**3.1.3. Año de Inicio del programa.** 2021.

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

#### 3.1.5. Objetivos:

**Objetivo General.** Contribuir en el desarrollo sostenible de Tlalpan por medio de la transformación de los sujetos de apoyo a sujetos de desarrollo, mediante la participación de las personas interesadas en el cuidado del medio ambiente y la producción agrícola, así como aquellas que no cuenten con los recursos necesarios para emprender, reactivar o continuar con sus proyectos.

#### Objetivos Específicos.

1. Contribuir a mitigar el desempleo, proteger y conservar los recursos naturales, y consolidar la superficie agropecuaria.
2. Garantizar el derecho a un medio ambiente sano y el derecho a la alimentación.

3. Incrementar la producción y rentabilidad de las unidades económicas, que permitan a las poblaciones desocupadas y no asalariadas ejercer su derecho humano al trabajo.

### **3.1.6. Descripción de las estrategias.**

Entregar 644 apoyos a personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios pertenecientes a las 3 líneas de acción del programa. Las asignaciones de apoyos económicos se realizaron mediante comités que sesionaron al inicio de las etapas de implementación de cada acción y fueron entregados de la siguiente manera:

*Acción 1.- Economía Sostenible:* 313 apoyos (295 apoyos a personas beneficiarias y 18 apoyos corresponden al mismo número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios).

*Acción 2.- Manejo de Recursos Naturales:* 65 apoyos (30 apoyos a personas beneficiarias y 35 apoyos corresponden al mismo número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, UTO, Escuela y Brigada BSCAM).

*Acción 3.- Desarrollo Agropecuario:* 266 apoyos (250 apoyos a personas beneficiarias y 16 apoyos corresponden al mismo número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios).

Mediante la Escuela de Desarrollo Sostenible, se capacitó a pequeños productores y público en general sobre temas de economía solidaria, manejo de recursos naturales, talleres de prácticas agroecológicas, fortalecimiento de agroecosistemas y proyectos productivos.

### **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-tlalpan-hacia-el-desarrollo-sostenible-2023/>

## **3.2. Información presupuestal**

**3.2.1. Clave presupuestaria:** 321326S23115023044191177.

**3.2.2.** Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2021 al 2023 por capítulo de gasto:

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2021, 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 del periodo 2021-2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023		2022		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000						
2000						
3000						
4000	32,634,010.00	32,563,640.00	39,742,000.00	39,251,165.39	49,260,000.00	49,260,000.00
<b>Total en pesos</b>	<b>32,634,010.00</b>	<b>32,563,640.00</b>	<b>39,742,000.00</b>	<b>39,251,165.39</b>	<b>49,260,000.00</b>	<b>49,260,000.00</b>
<b>Total en porcentaje</b>		<b>99.78%</b>		<b>98.76 %</b>		<b>100 %</b>

### 3.2.3. Descripción detallada del presupuesto.

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones, si hubo incrementos o recortes y en su caso modificaciones presupuestales. La información se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2021 al 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 entregados a proyectos que protejan, conserven y restauren el medio ambiente y los recursos naturales/apoyos económicos solicitados a proyectos que protejan, conserven y restauren el medio ambiente y los recursos naturales	69	11	575	*	32,563,640.00	-6,687,525.39	-17.04%
2022	Apoyos económicos entregados a unidades económicas y personas en condición de desempleo. Apoyos económicos entregados a proyectos que protejan, conserven y restauren el medio ambiente y los recursos naturales.	42	11	874	*	39,251,165.39	-10,008,834.61	-20.32%
2021	Apoyos económicos entregados a programas de trabajo, a mujeres y hombres, mayores de edad, que se interesen y/o realicen actividades agropecuarias en ejidos, comunidades, pequeñas propiedades, posesionarios y/o arrendatarios de unidades productivas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.	120	12	1,001	*	49,260,000.00		

\* El número de ministraciones varió, de 1 a 2, dependiendo el tipo de apoyo.

\*\* Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En los ejercicios 2021 y 2022 el programa presentó 4 acciones: acción 1. Economía Sostenible); acción 2. Manejo de Recursos Naturales; acción 3. Desarrollo Agropecuario) y acción 4. Ecotecnologías. Para el ejercicio 2023, la acción 4 ecotecnologías no formó parte

de los componentes del programa y pasó a ser una acción social. En 2022 el presupuesto registro una disminución del 20.32% y el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios pasó de 120 a 42. En 2023 el presupuesto disminuyó en 17.04%, mientras que el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios pasó de 42 a 69.

### **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:** Porcentaje de Población Económicamente Activa desocupada y ocupada no asalariada en la Alcaldía Tlalpan.

**Descripción:** Contribuir a mitigar el desempleo; proteger, conservar y restaurar los recursos naturales y la superficie agropecuaria; incrementar la producción y rentabilidad de las unidades económicas, mediante apoyos económicos para proyectos productivos sustentables en la Alcaldía Tlalpan.

**Método de cálculo:**  $(\text{Población Económicamente Activa desocupada y ocupada no asalariada en la Alcaldía Tlalpan} / \text{Población Económicamente Activa en la Alcaldía Tlalpan}) * 100.$

**Frecuencia de Medición:** Anual.

**Sentido del indicador:** Descendente.

**Línea Base:** 5%.

**Año de Línea Base:** 2022.

### Resultado comparativo del indicador entre 2021 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	5%	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	5%	
2021	Sin información	

#### 3.3.3. Indicador de Propósito.

Describe el resultado inmediato, logrado en la población objetivo, como consecuencia de la utilización de los componentes otorgados por el programa.

**Nombre del indicador:** Porcentaje de proyectos productivos apoyados, de personas dedicadas al cuidado del medio ambiente, a la producción agrícola, aquellas que se encuentran en condición de desempleo.

**Descripción:** Las personas dedicadas o interesadas en el cuidado del medio ambiente, a la producción agrícola y aquellas que se encuentran en condición de desempleo cuentan con los recursos necesarios para emprender, reactivar o continuar con sus proyectos.

**Método de cálculo:** (Número de proyectos productivos apoyados / Número de proyectos productivos que solicitaron el apoyo) \*100.

**Frecuencia de Medición:** Anual.

**Sentido del indicador:** Ascendente.

**Línea Base:** 100%.

**Año de Línea Base:** 2022.

### Resultado comparativo del indicador entre 2021 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	30%	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	100%	
2021	Sin información	

#### 3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2021 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 la 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	Acción	Apoyos a personas beneficiarias	Apoyos a personas beneficiarias facilitadoras	Apoyos a personas beneficiarias	Apoyos a personas beneficiarias facilitadoras
	Acción 1. Economía Sostenible	295	18	298	20
	Acción 2. Manejo de Recursos Naturales	30	35	38	66
	Acción 3. Desarrollo Agropecuario	250	16	251	21
<b>Total</b>		<b>575</b>	<b>69</b>	<b>587</b>	<b>108</b>

10

### 3.4.2. Montos entregados

#### Evolución de montos ejercidos entre 2021 y 2023

Ejercicio	Personas beneficiarias	Monto total de apoyo	Total de personas	Variación neta
2023	Personas Beneficiarias	\$25,239,485.00	480	-\$6,651,515.00
	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	\$7,324,155.00	69	-\$36,010.39
2022	Personas Beneficiarias	\$31,891,000.00	874	-\$10,555,000.00
	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	\$7,360,165.39	57	\$546,165.39
2021	Personas Beneficiarias	\$42,446,000.00	1,001	No aplica
	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios	\$6,814,000.00	58	No aplica

### Análisis y evolución de la cobertura.

Respecto del análisis de evolución de la cobertura se presenta la comparación de la población registrada en el padrón de beneficiarios respecto de la población que sufre el problema o la necesidad social que atiende el programa de acuerdo con las reglas de operación.

#### Análisis y evolución de cobertura

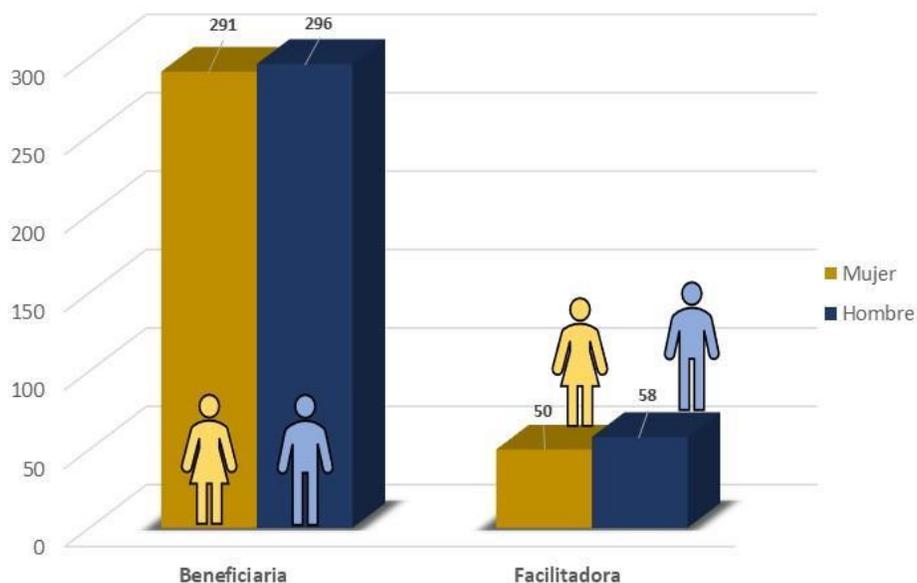
Población	Población objetivo		
	2021	2022	2023
Que sufre el problema público o necesidad social	1,442	2,497	644
Registrada en el Padrón	1,083	927	695

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

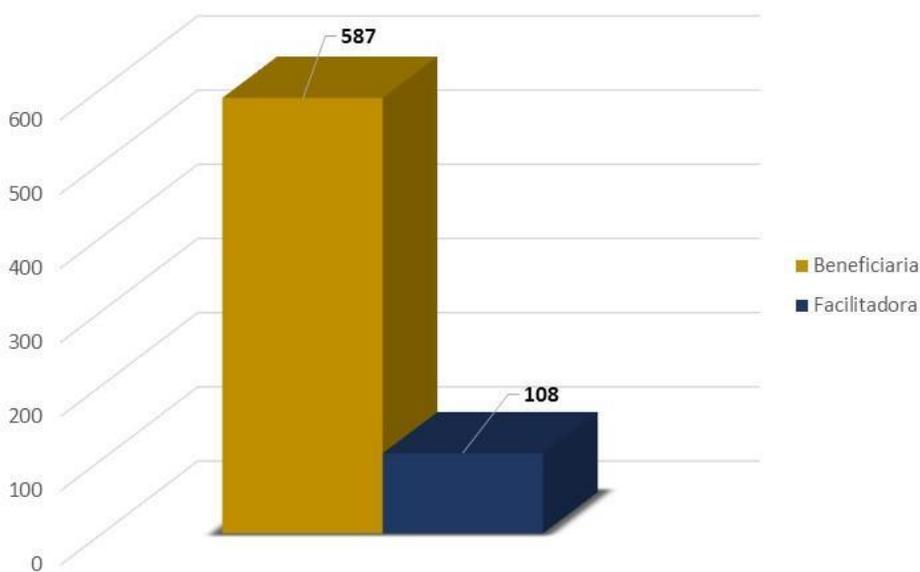
### 3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

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

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

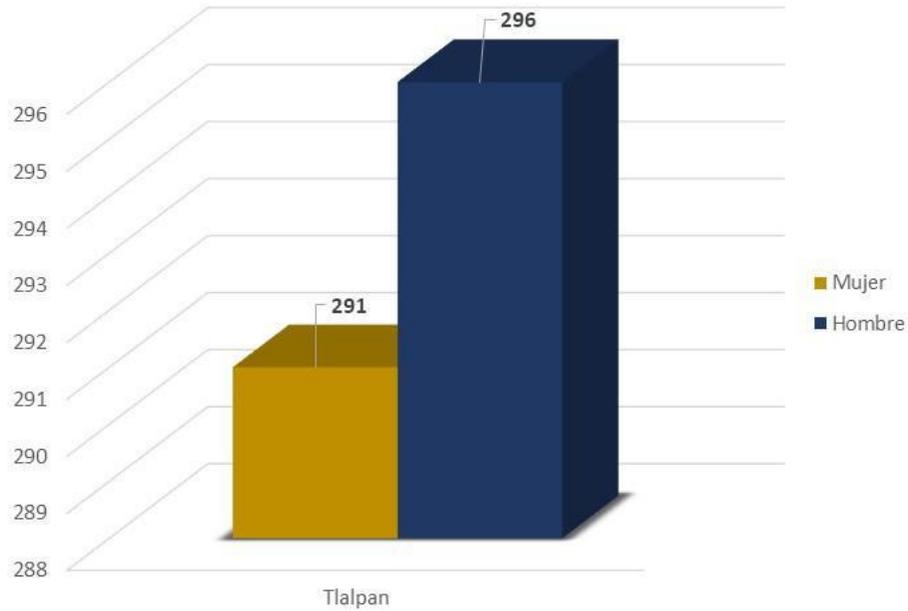


**Personas beneficiarias y facilitadoras**  
**Distribución por tipo de persona**

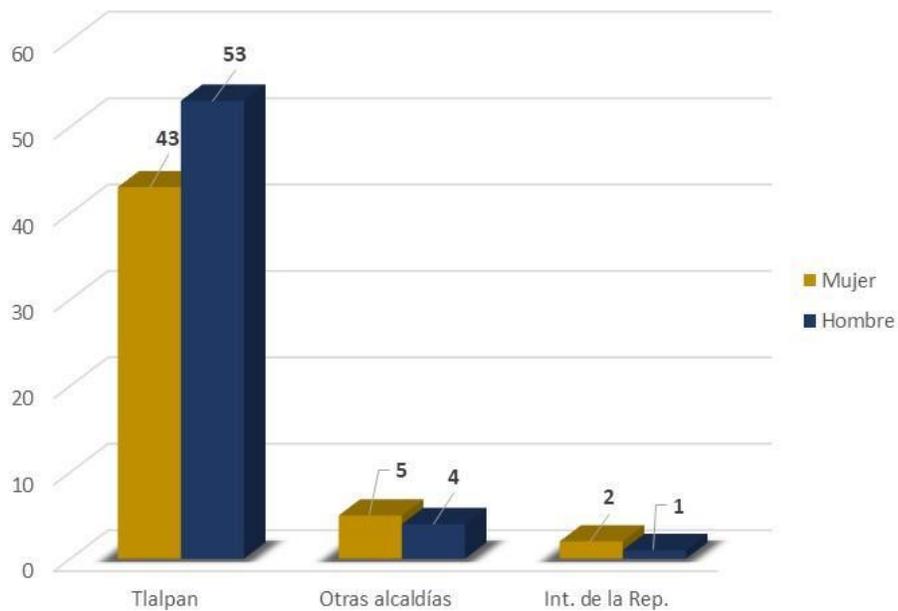


c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

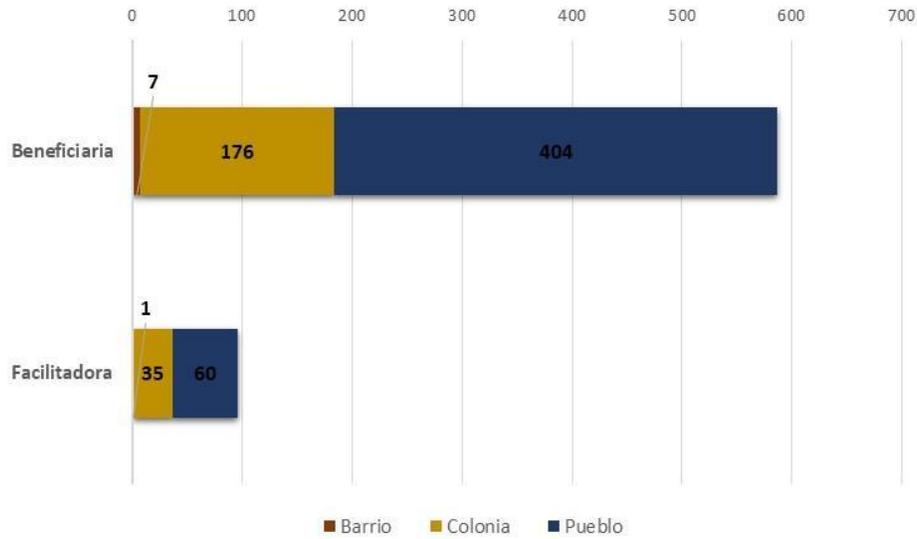
**Personas beneficiarias**  
**Distribución por sexo y alcaldía de residencia**



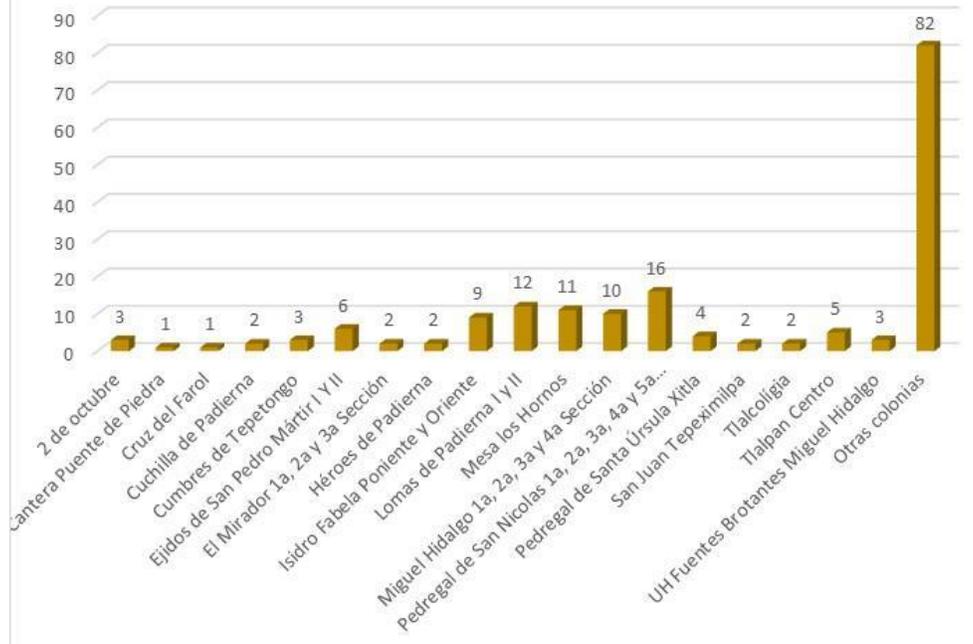
**Personas facilitadoras**  
**Distribución por sexo y alcaldía de residencia**



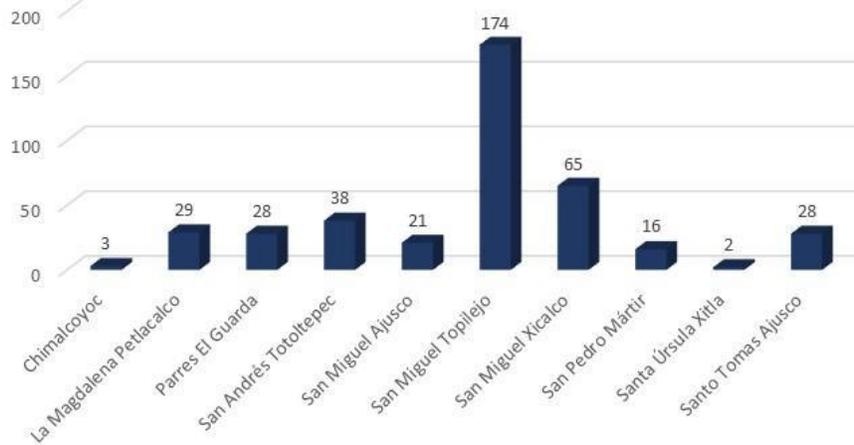
### Personas beneficiarias y facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



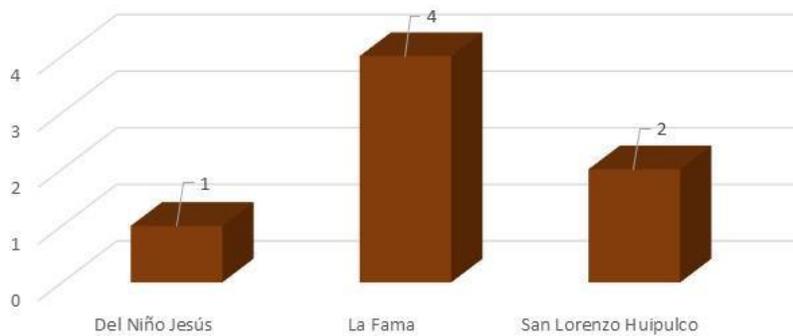
### Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en colonias de la Alcaldía Tlalpan



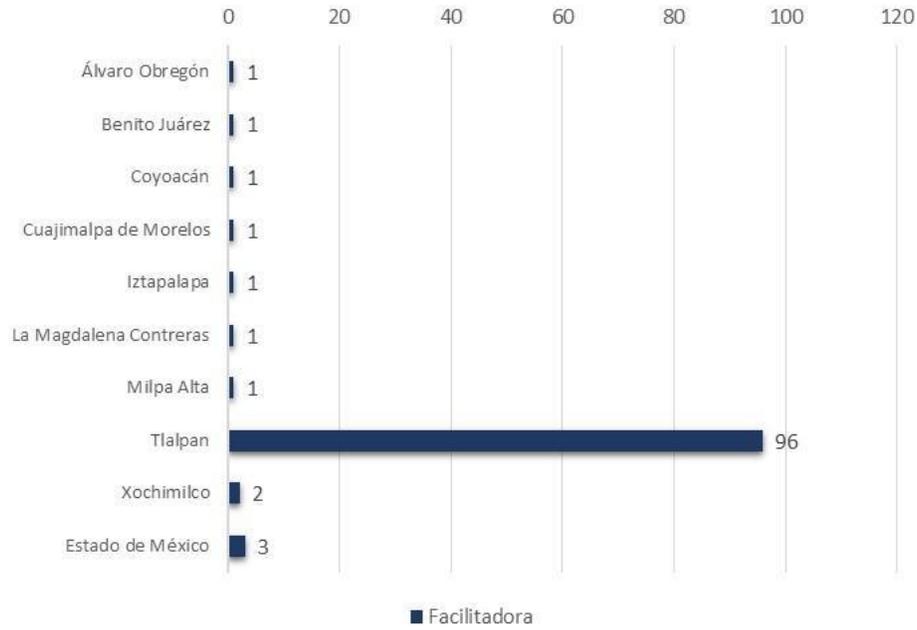
### Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan



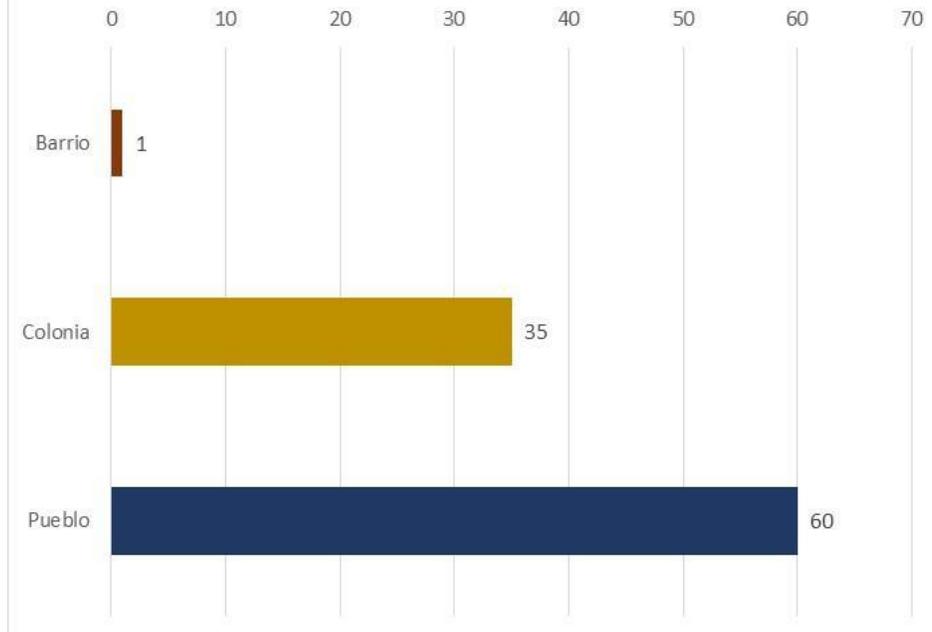
### Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia barrios de la Alcaldía Tlalpan

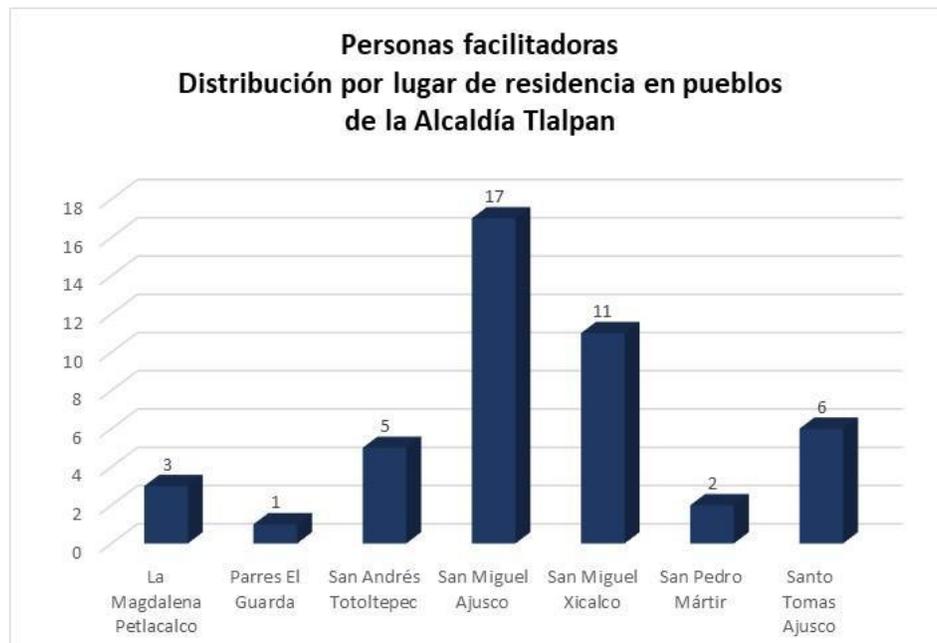
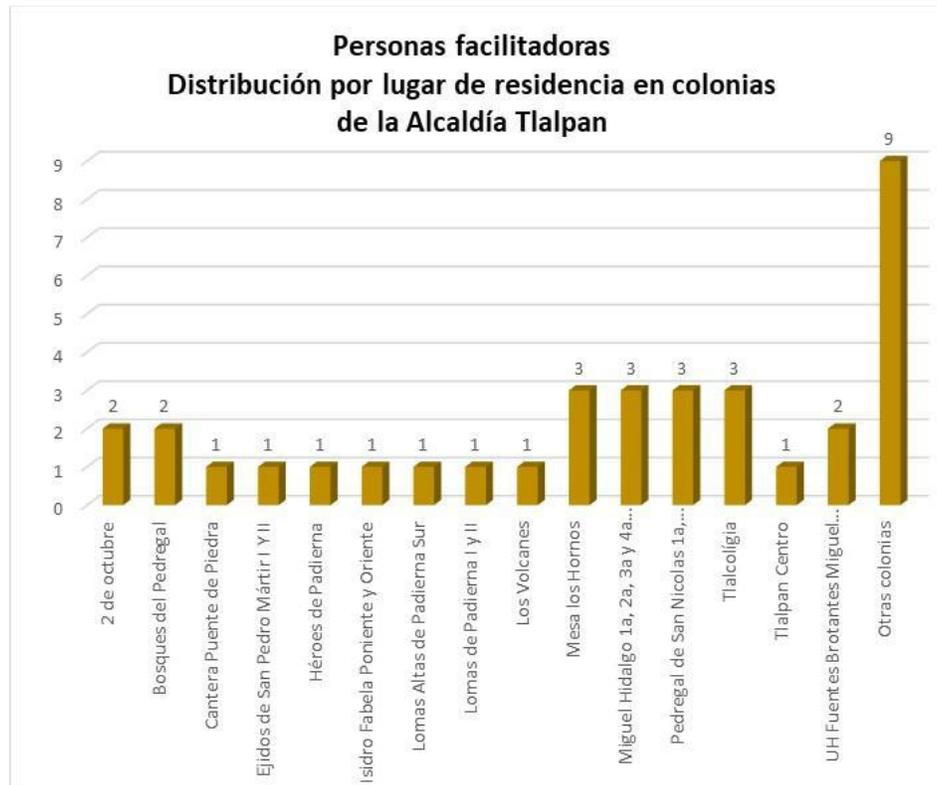


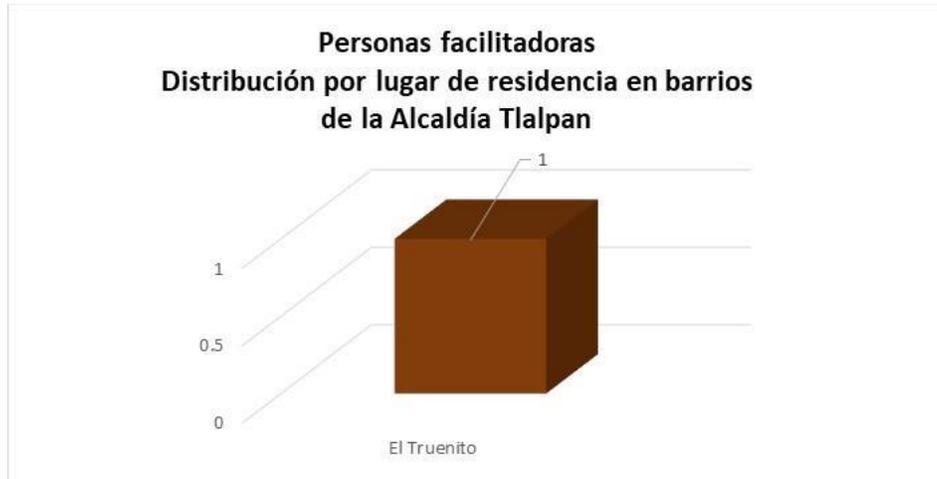
### Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en las alcaldías de la CDMX



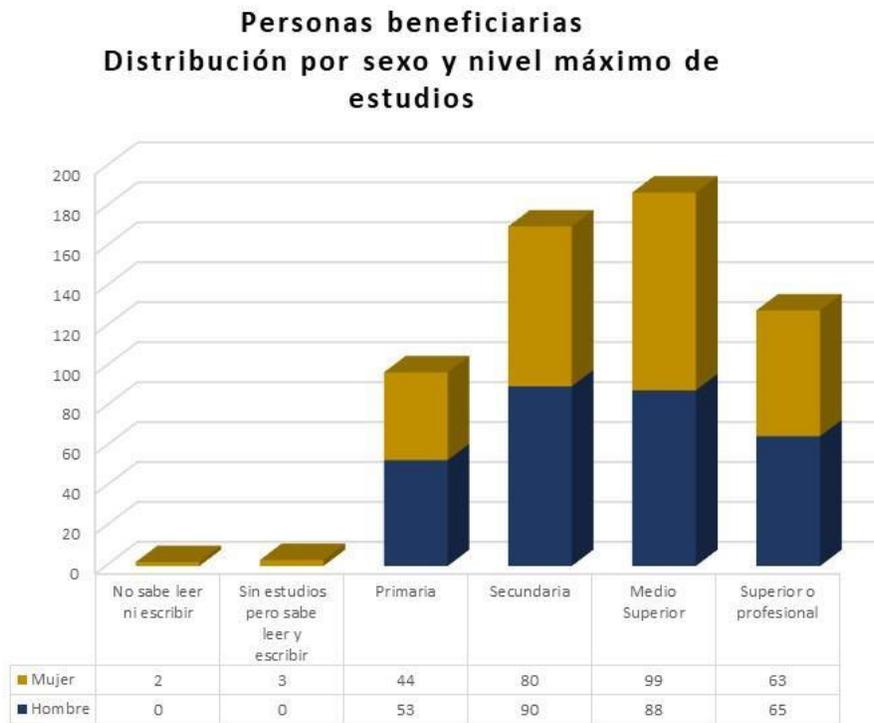
### Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en barrios, colonias y pueblos de la Alcaldía Tlalpan



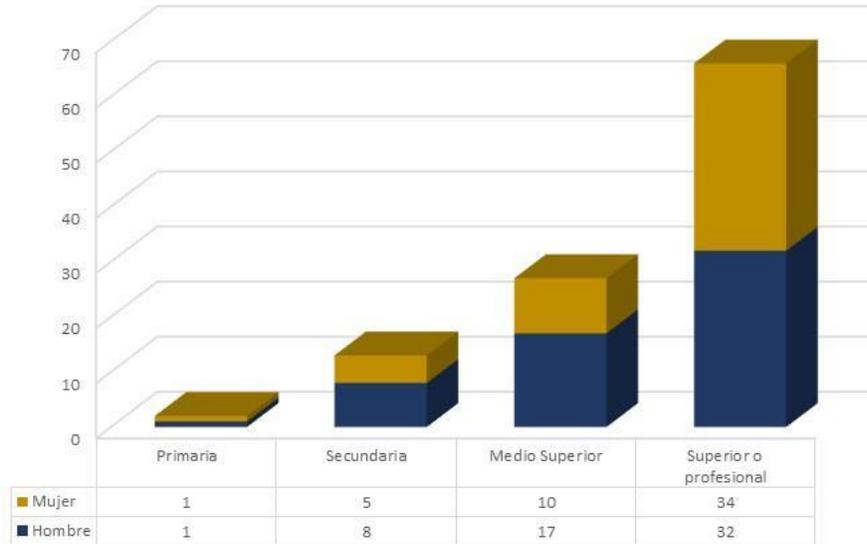




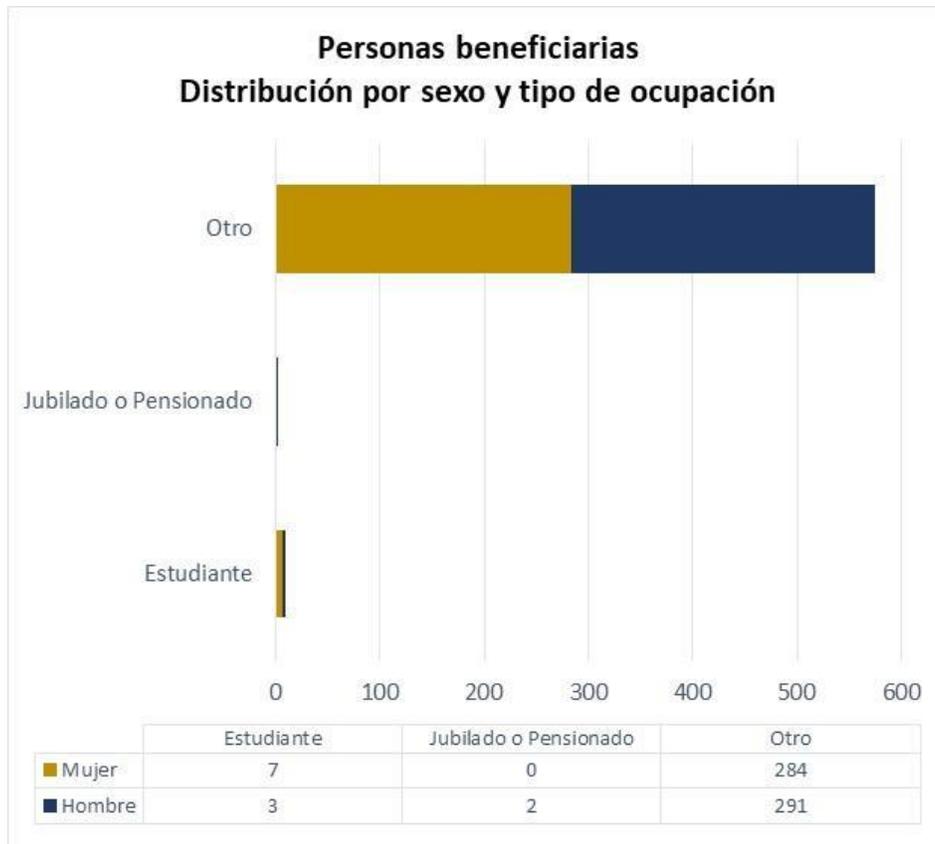
d) Distribución por nivel de estudios.

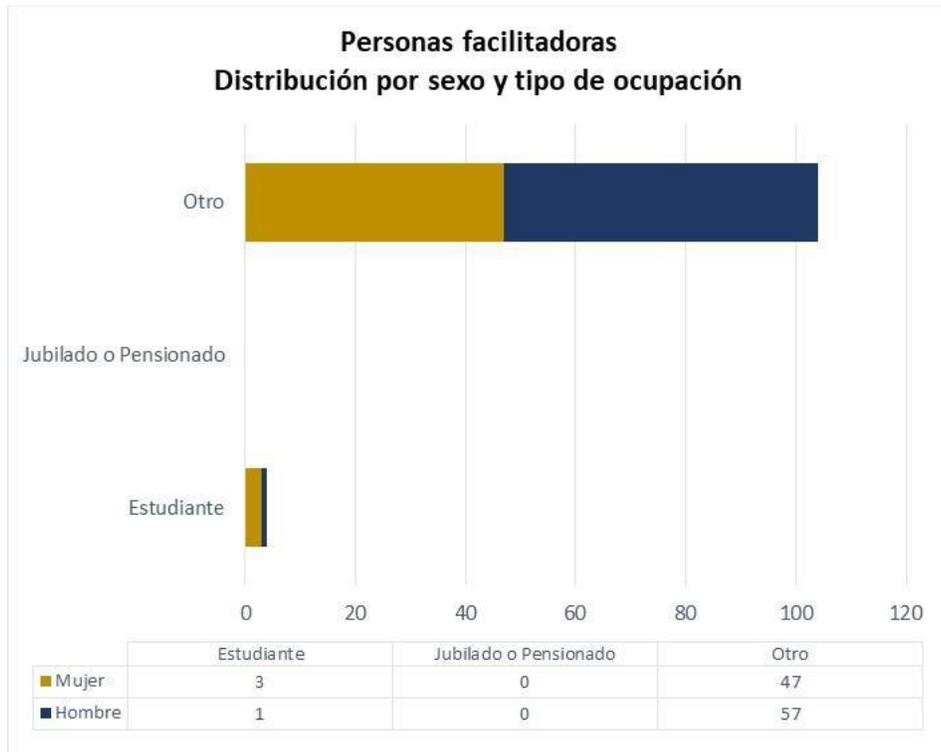


### Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios

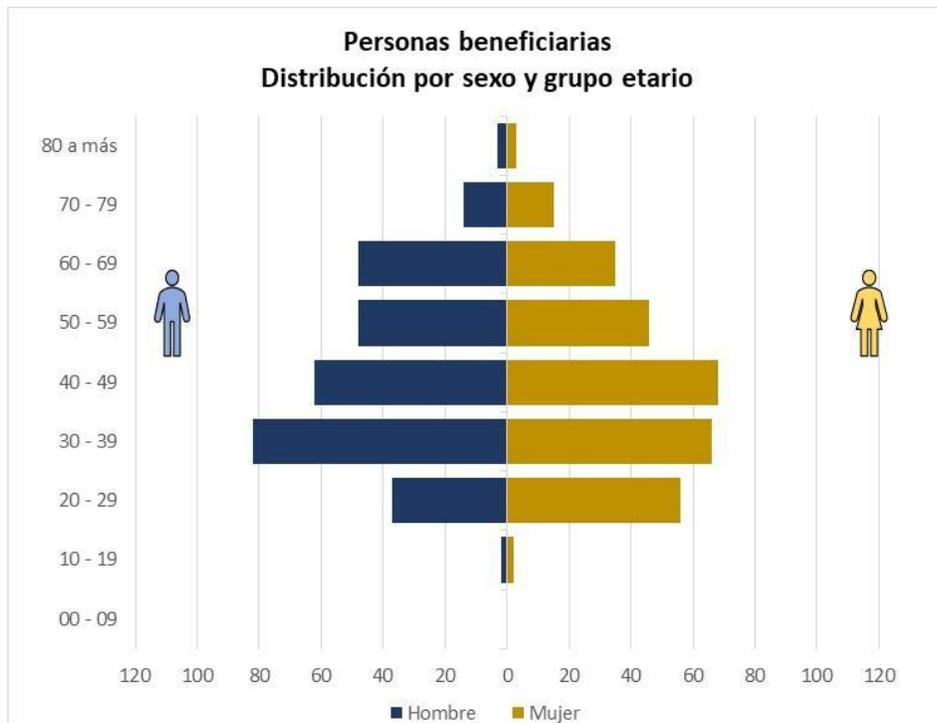


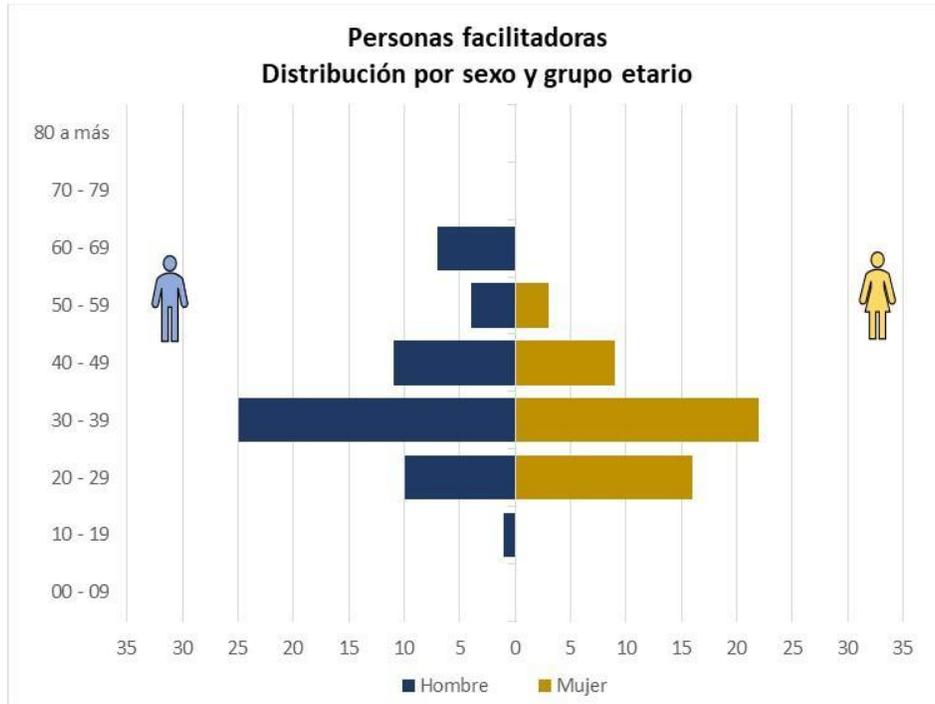
e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.





f) Distribución por grupos de edad.





## 4. Módulo de análisis cualitativo

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

21

### 4.1. Diagnóstico y planeación

Se identificaron los siguientes avances:

- Se mejoraron las capacitaciones impartidas a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios; se incorporó el enfoque de género y el lenguaje inclusivo en las reglas de operación.
- Con la creación de brigada de sanidad "Cacomixtles", dentro de la acción 2, se ha contribuido a aumentar el número de acciones de limpieza de barrancas y zonas protegidas, que contribuye directamente en la reducción de puntos de riesgo de inundación.
- El programa social no hace distinción por cuestiones culturales, preferencias sexuales o políticas, permitiendo la participación de todas las personas. Sin embargo, para promover la igualdad y la inclusión en el programa, se recomienda incorporar el enfoque de género dentro de los objetivos.

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

Como propuestas de mejora, se identificaron las siguientes:

- Para hacer más eficiente la entrega de recursos y dentro de los plazos establecidos en las reglas de operación, se entregaron los recursos a las personas beneficiarias en una sola ministración.
- Ampliar la difusión en redes sociales: aunque la información del programa se encuentra disponible en las áreas operativas, se sugiere ampliar la difusión a través de redes sociales como Facebook e Instagram, entre otros, para llegar a un público más amplio y aumentar la visibilidad de las acciones y resultados del programa.

### 4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

- Se ha implementado un monitoreo al desarrollo del proyecto, desde la capacitación, lo que ha permitido tener una mayor cercanía con las personas beneficiarias y estrechar comunicación para poder realizar ajustes o solucionar dificultades de manera oportuna durante la implementación.

### 4.4. Resultados

Se identificaron las siguientes propuestas para mejorar los resultados del programa:

- Ampliar y personalizar las capacitaciones: se sugiere impartir un mayor número de capacitaciones personalizadas para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, esto permitirá una mejor preparación y desempeño.
- Agilizar los trámites: es recomendable aumentar el número de personas beneficiarias de la unidad técnica operativa para reducir los tiempos de revisión de expedientes y mejorar el proceso de autorización, logrando así, agilizar los trámites para que los proyectos puedan avanzar más rápidamente.

## 5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

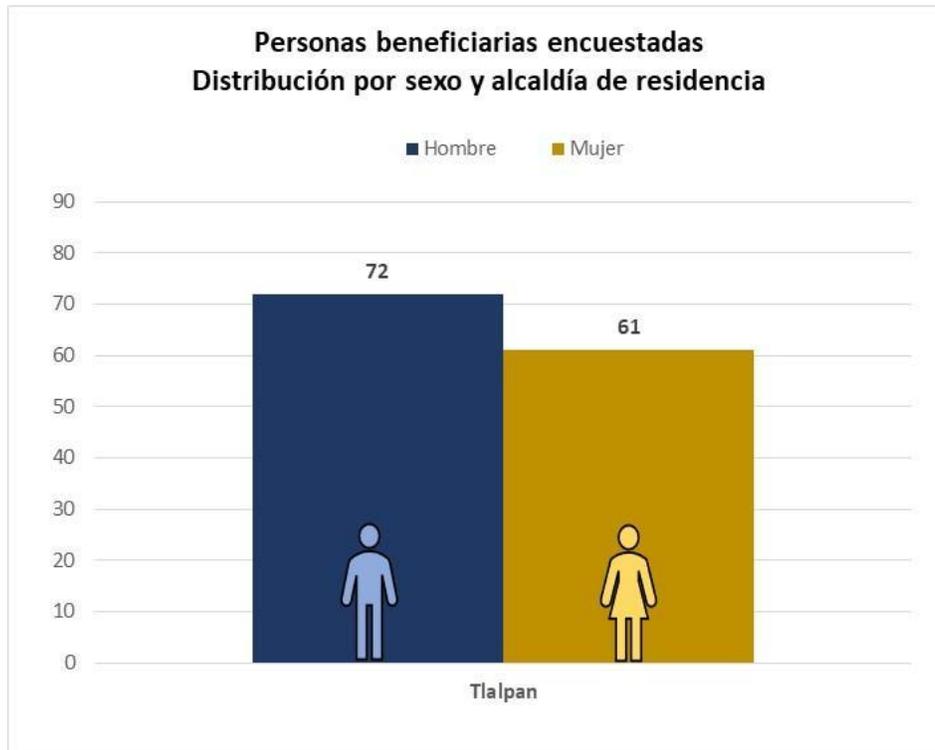
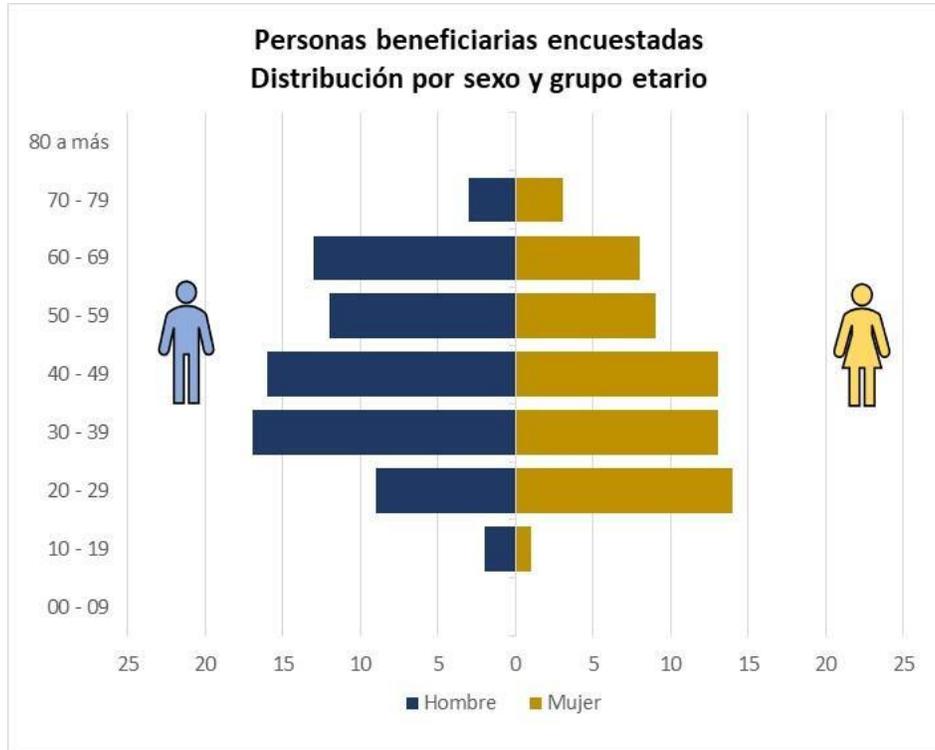
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los "Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad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

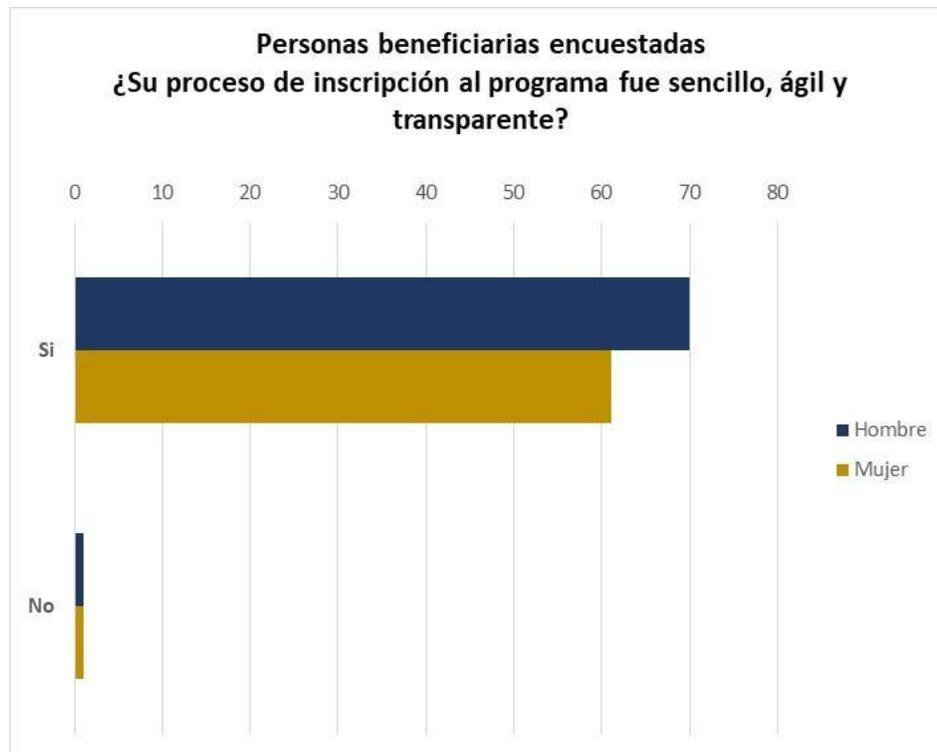
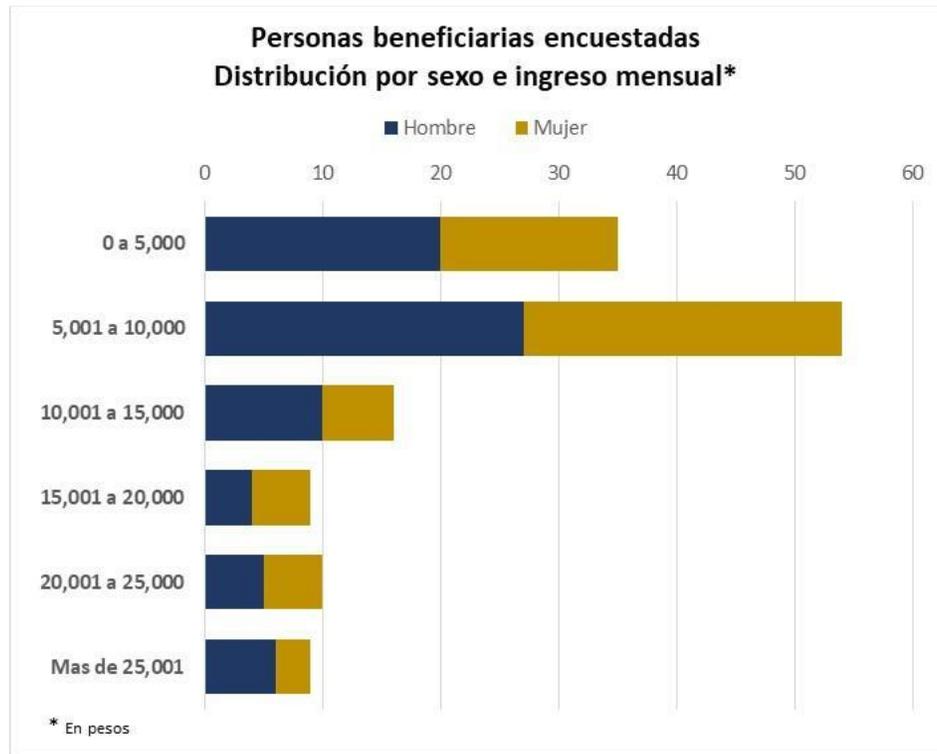
### Sección introductoria.

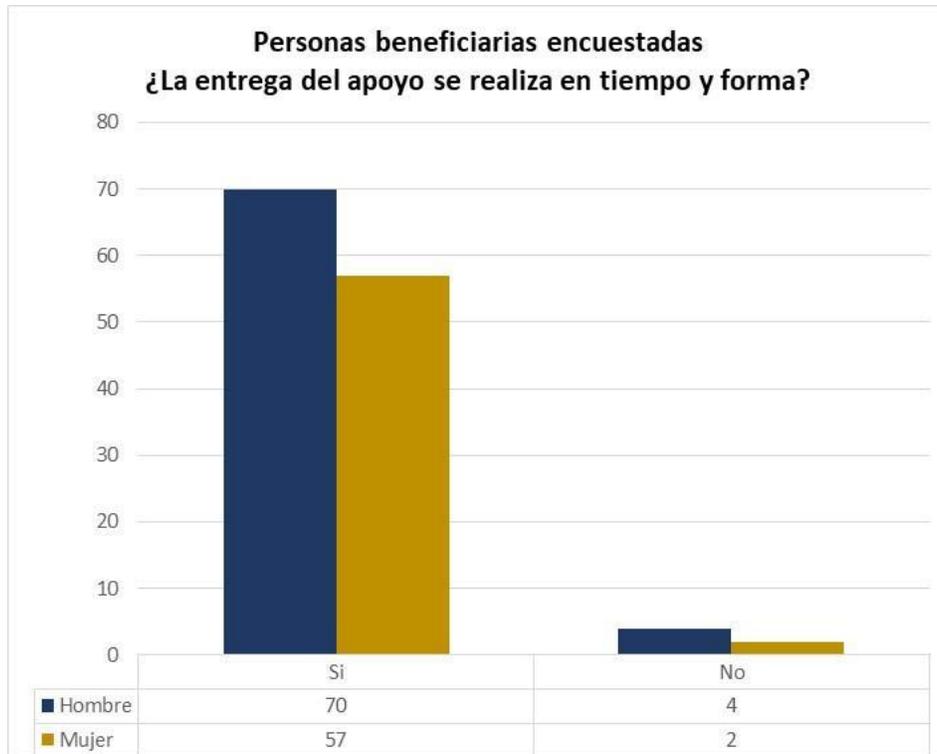
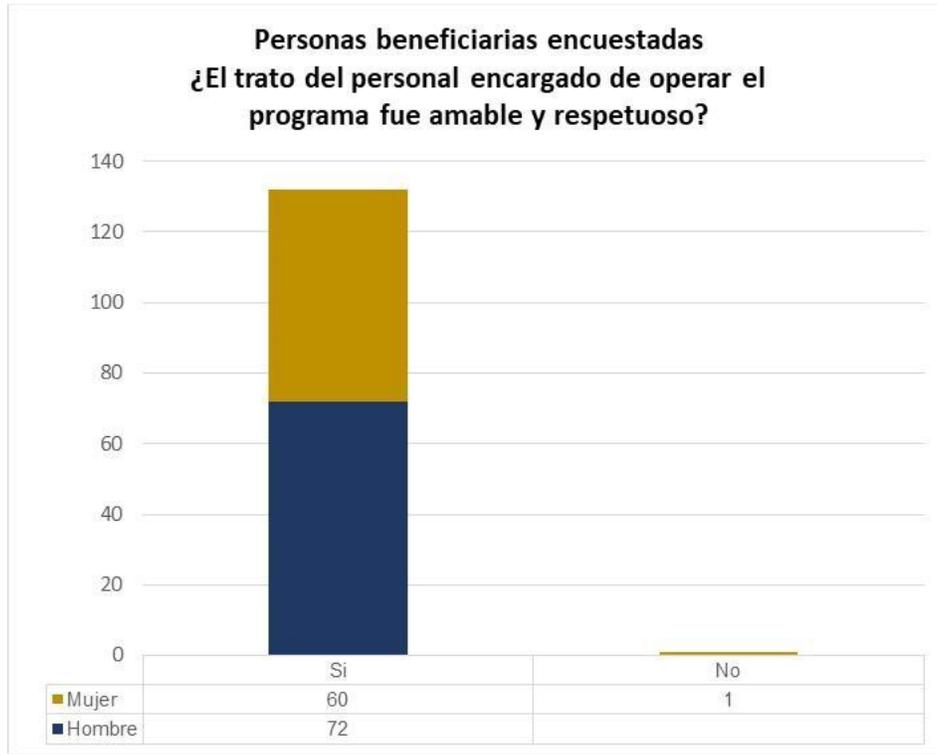
Nombre del programa social: **Tlalpan Hacia el Desarrollo Sostenible**

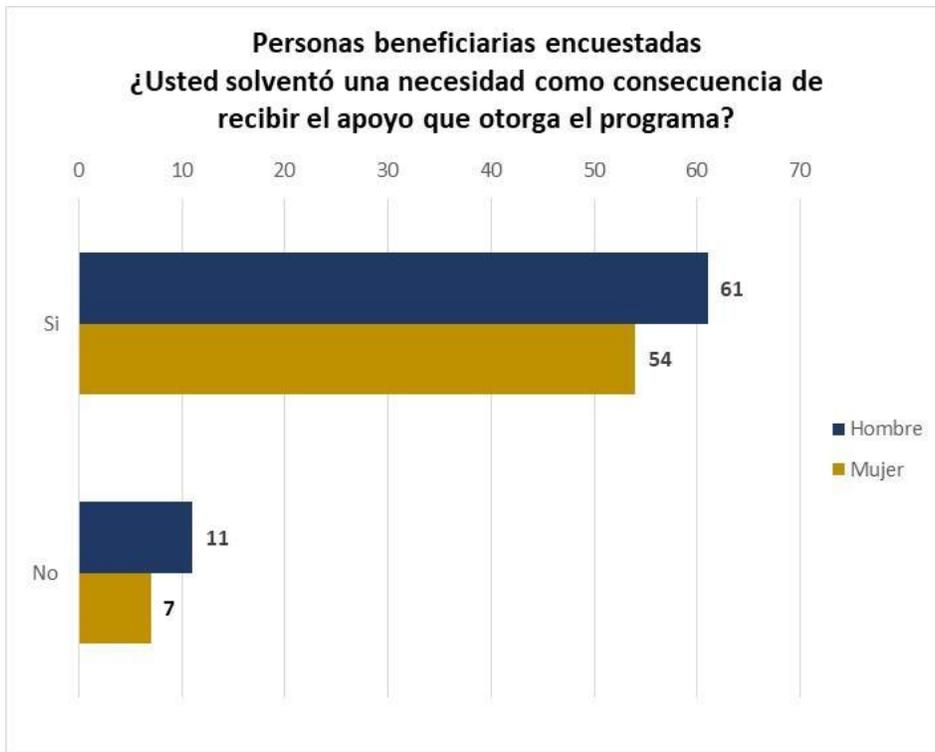
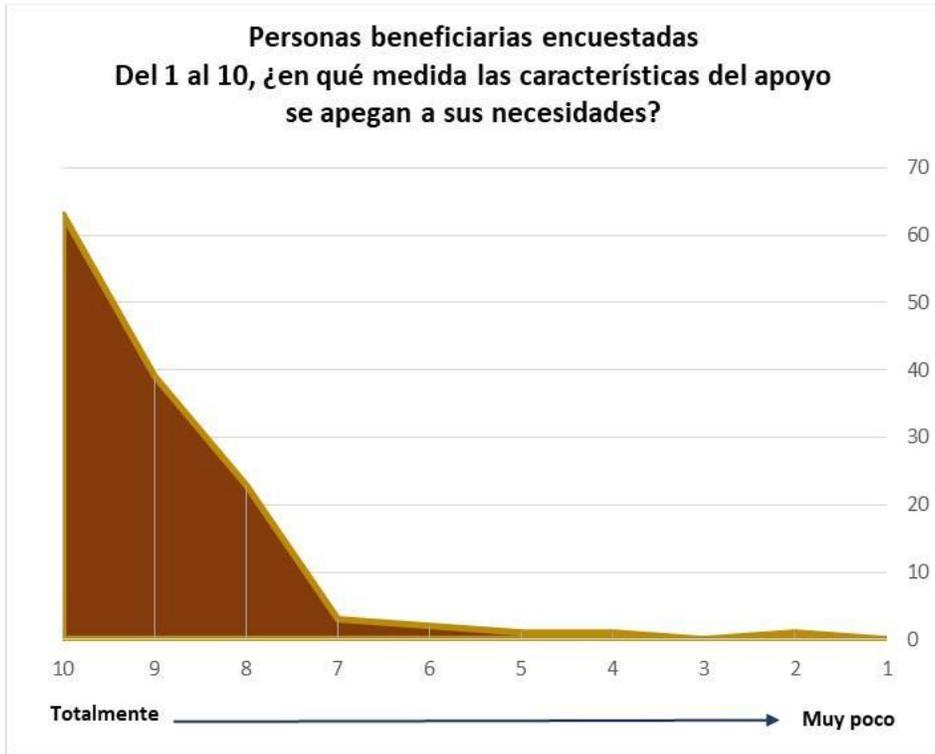
<b>Estrategia de muestreo empleada</b>	El muestreo utilizado fue aleatorio simple, debido a que este programa cuenta con un padrón de personas beneficiarias. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción 1. Economía Sostenible: 55.</li> <li>• Acción 2. Manejo de Recursos Naturales: 24.</li> <li>• Acción 3. Desarrollo Agropecuario: 54.</li> </ul> Personas beneficiarias facilitadoras de servicios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción 1. Economía Sostenible: 14.</li> <li>• Acción 2. Manejo de Recursos Naturales: 23.</li> <li>• Acción 3. Desarrollo Agropecuario: 13.</li> </ul>
<b>Tamaño final de la muestra</b>	El tamaño de las muestras, se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de personas beneficiarias fue de 133 y, para el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios: 50.
<b>Reporte de Ejecución</b>	
<b>Recursos humanos empleados</b>	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 Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico.
<b>Recursos materiales empleados</b>	Se requiere teléfono y acceso a Internet, pero no será un requerimiento adicional, porque ya se cuenta con ellos.
<b>Periodo de trabajo</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Lugares de intervención</b>	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 Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico
<b>Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuarías</b>	Se aplicará se aplicará vía telefónica y de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
<b>Detalle de preguntas llevadas a cabo</b>	
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.	

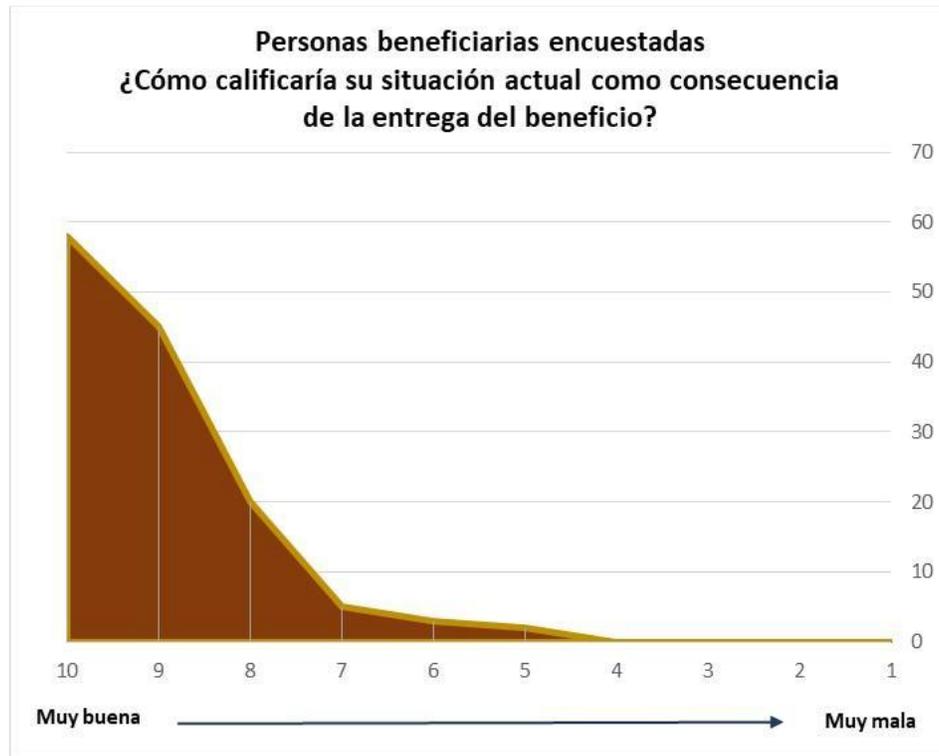
## Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del programa social.



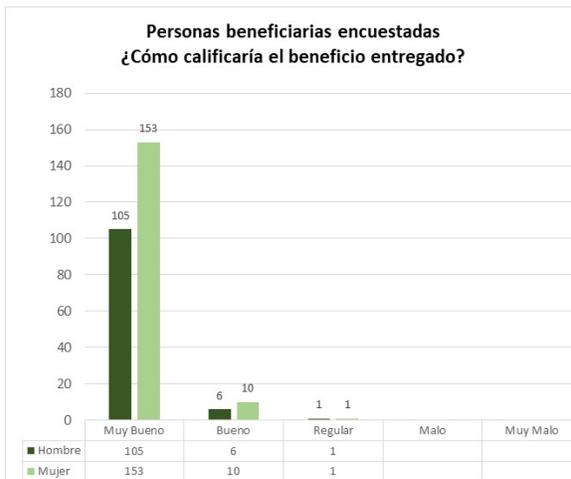




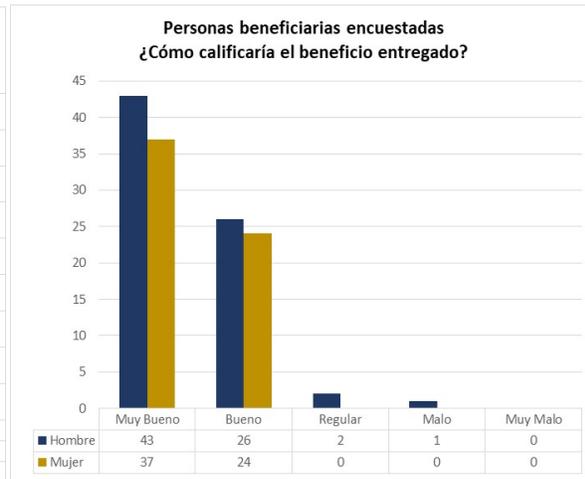




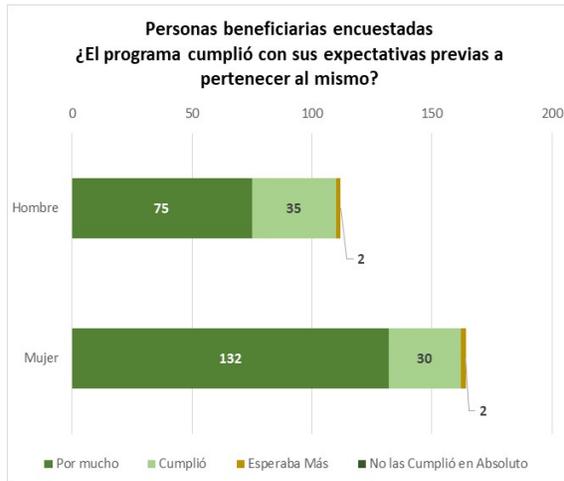
### Ejercicio 2022



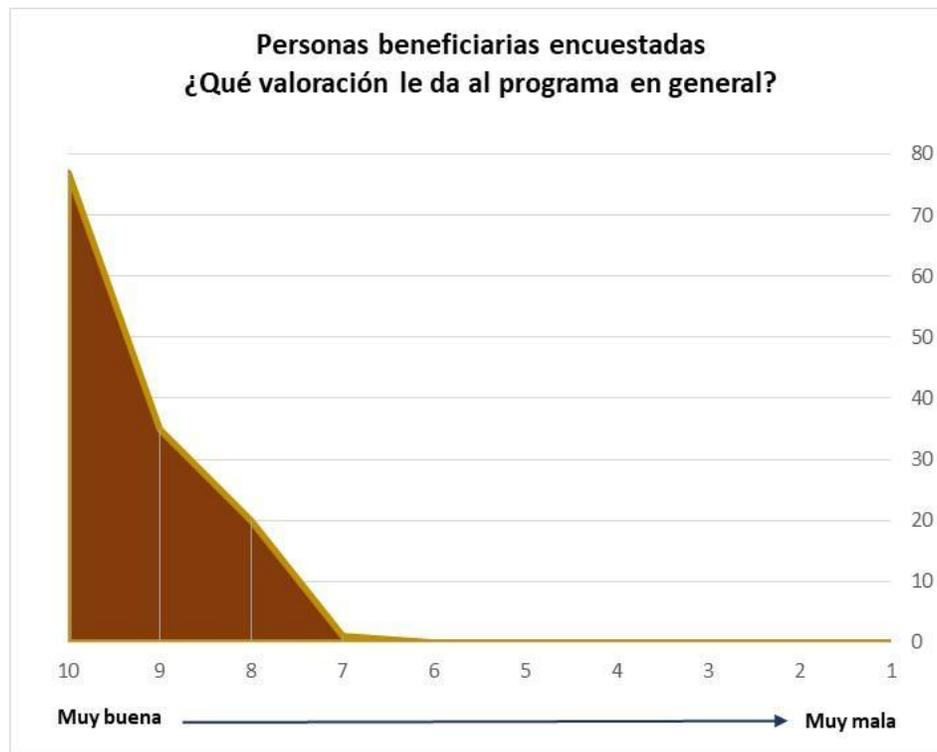
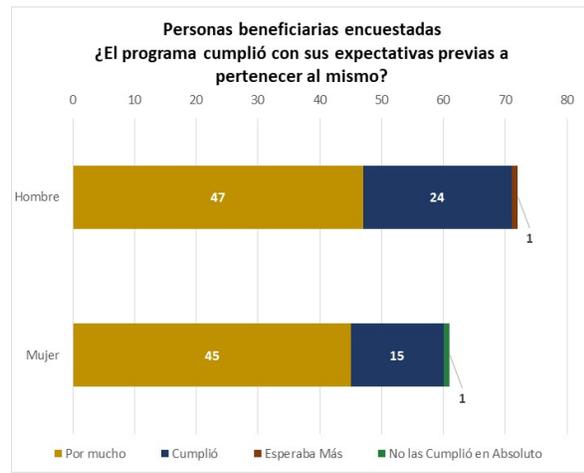
### Ejercicio 2023

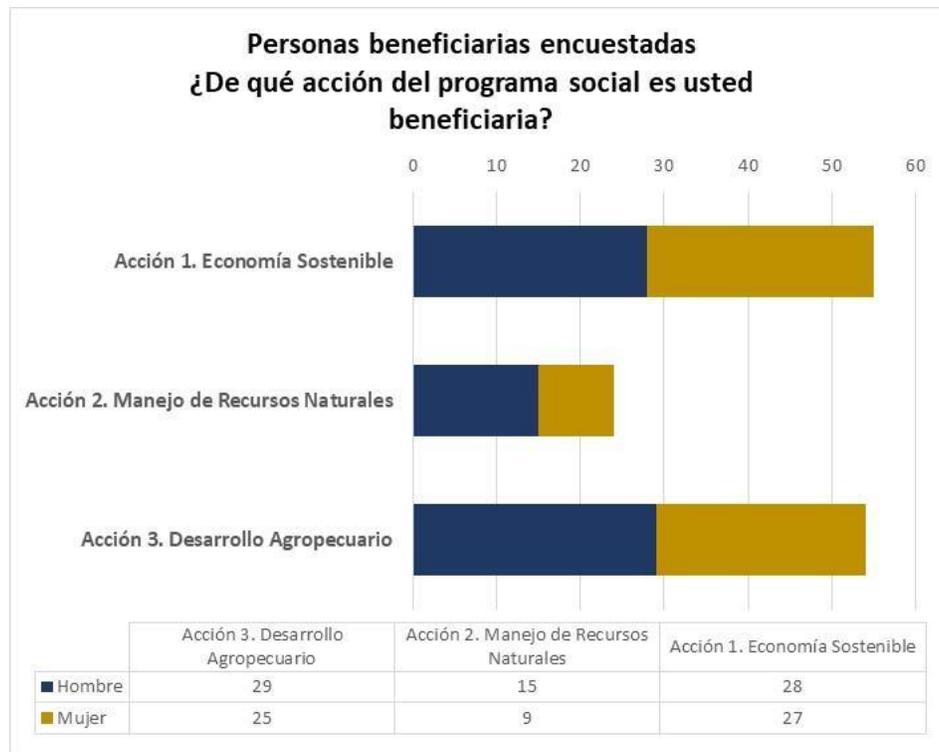
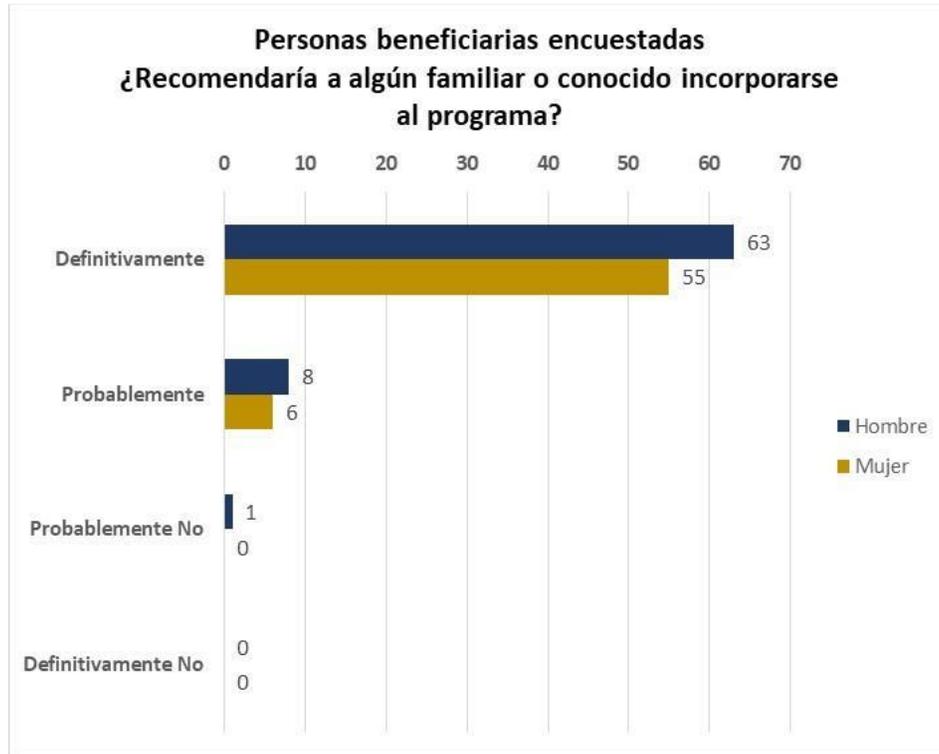


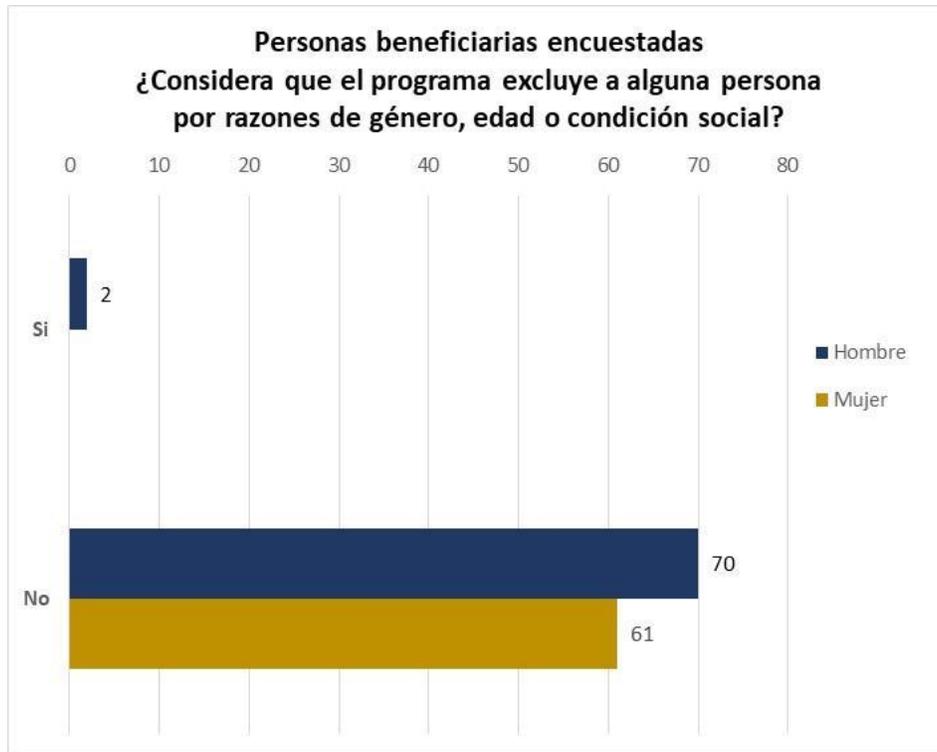
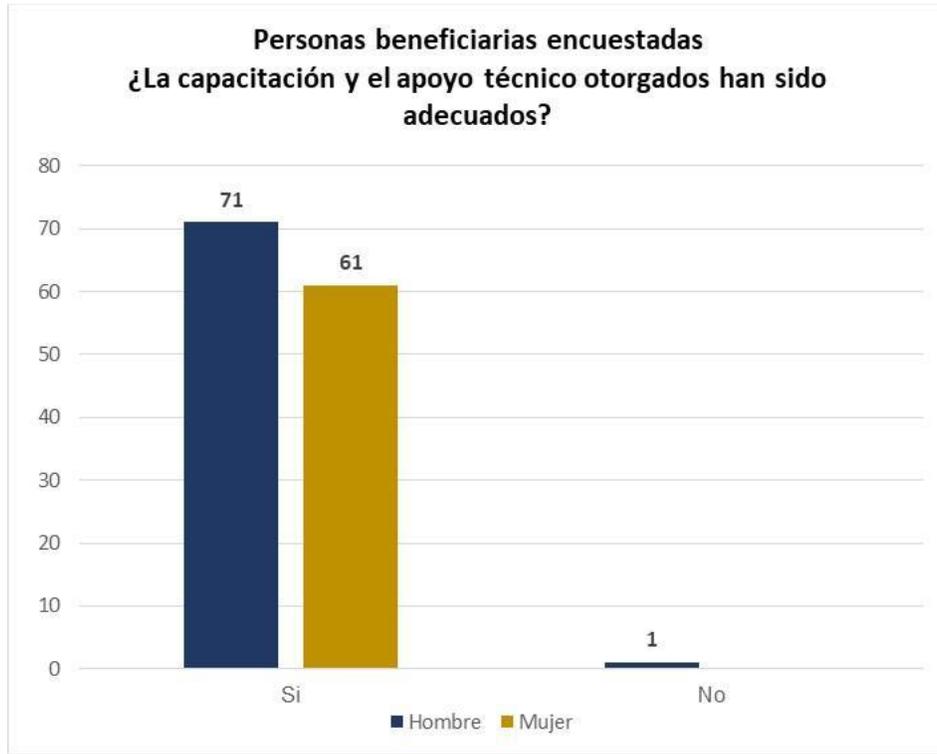
### Ejercicio 2022

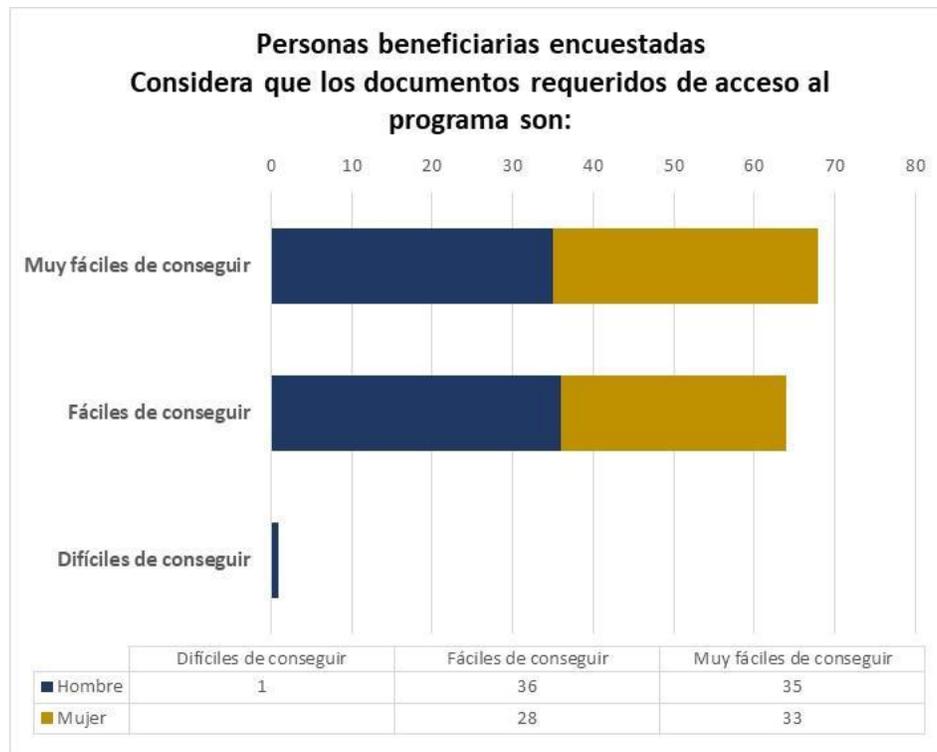
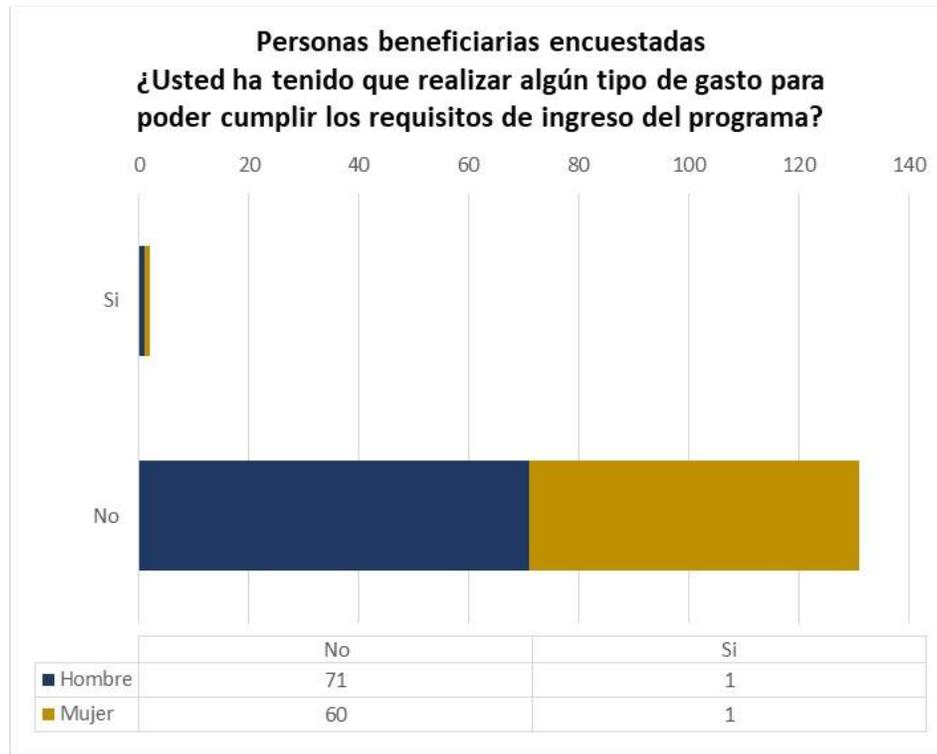


### Ejercicio 2023

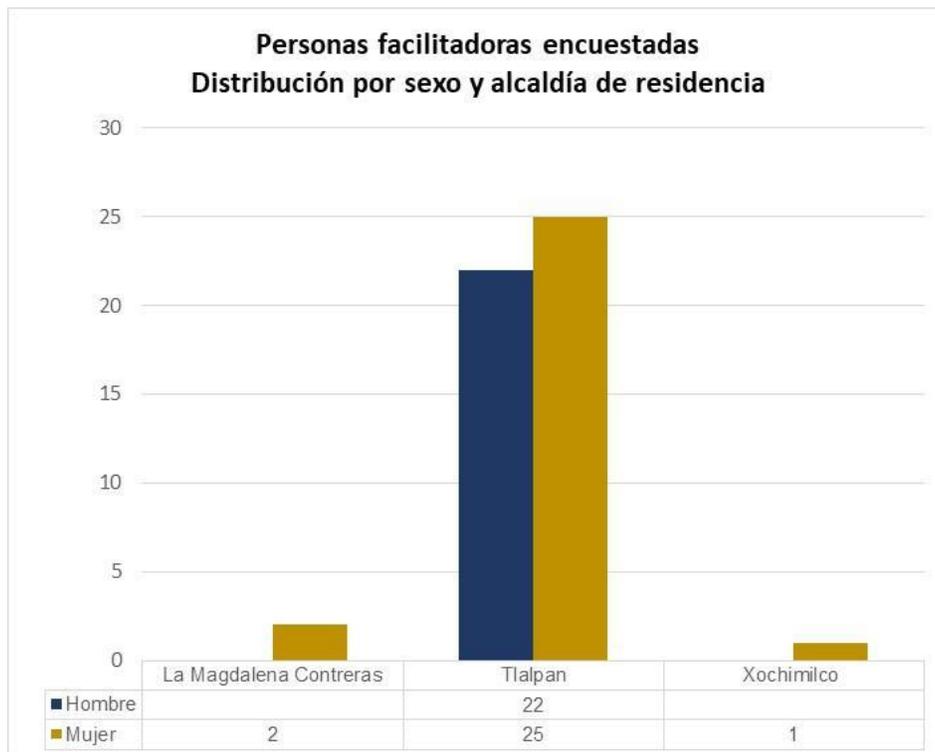
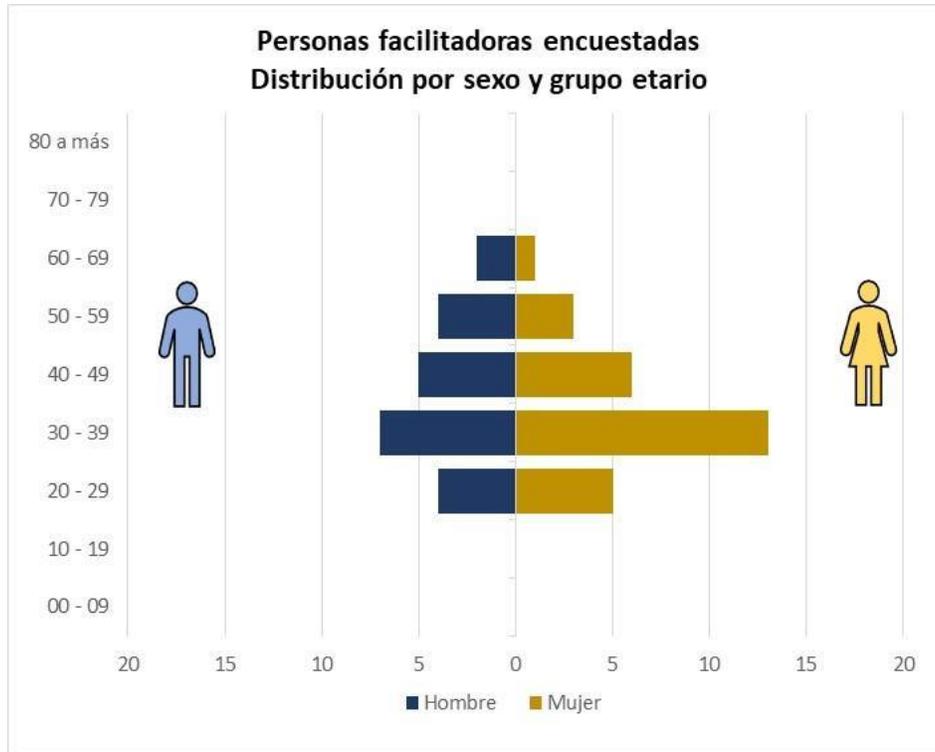


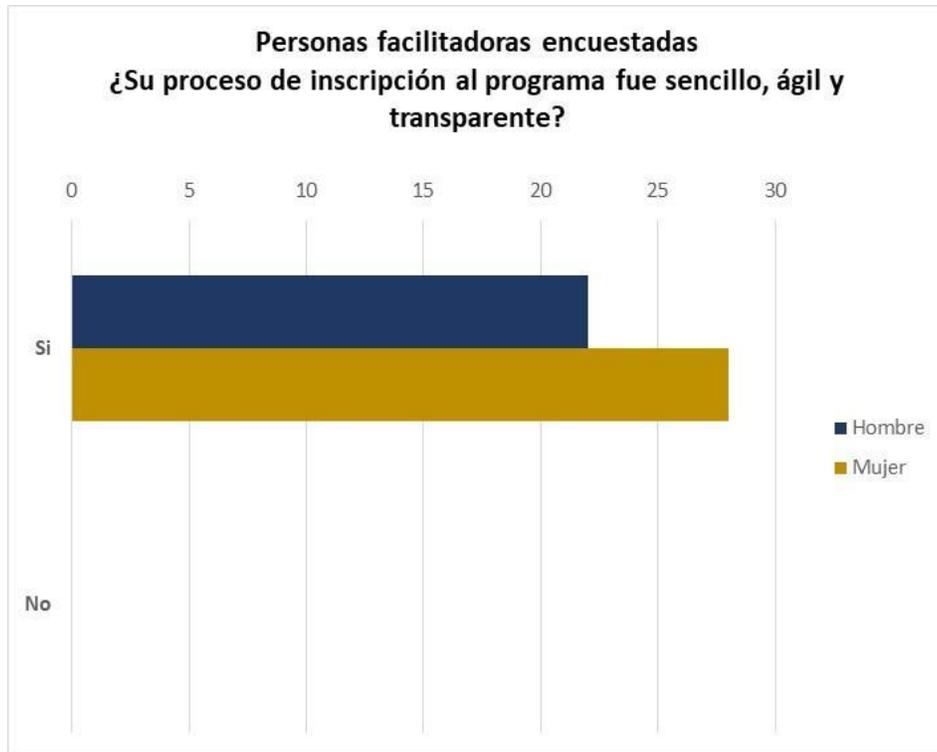
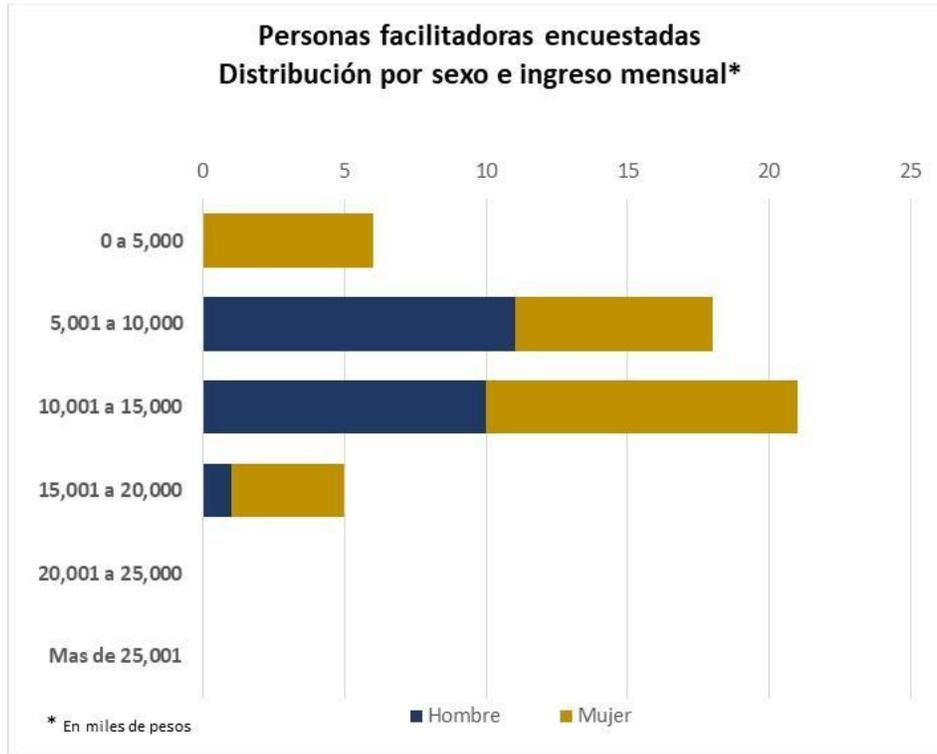


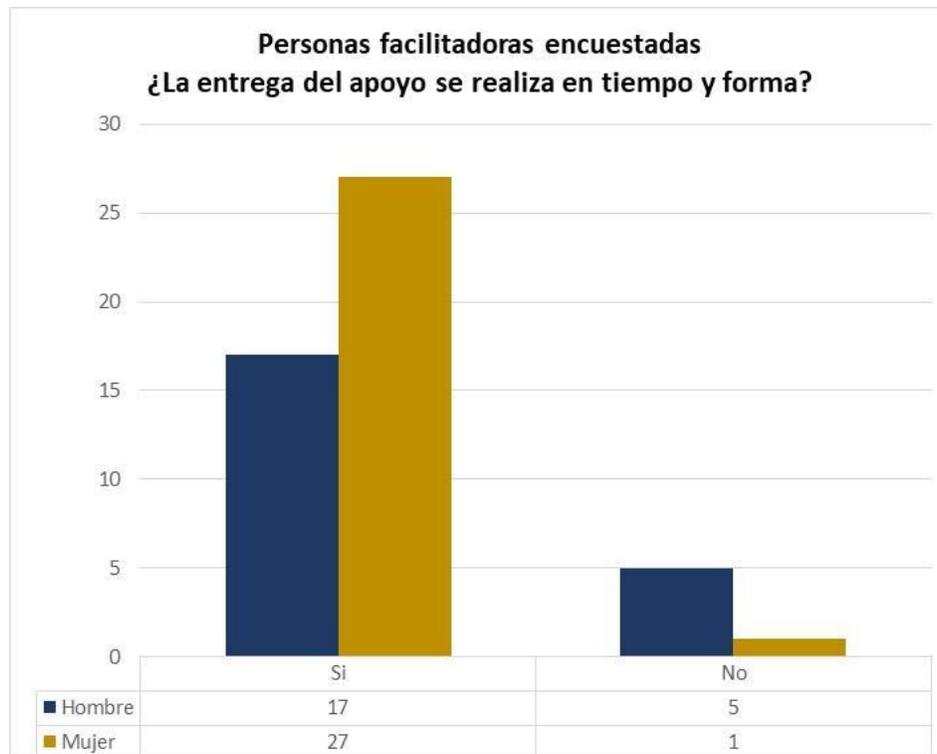
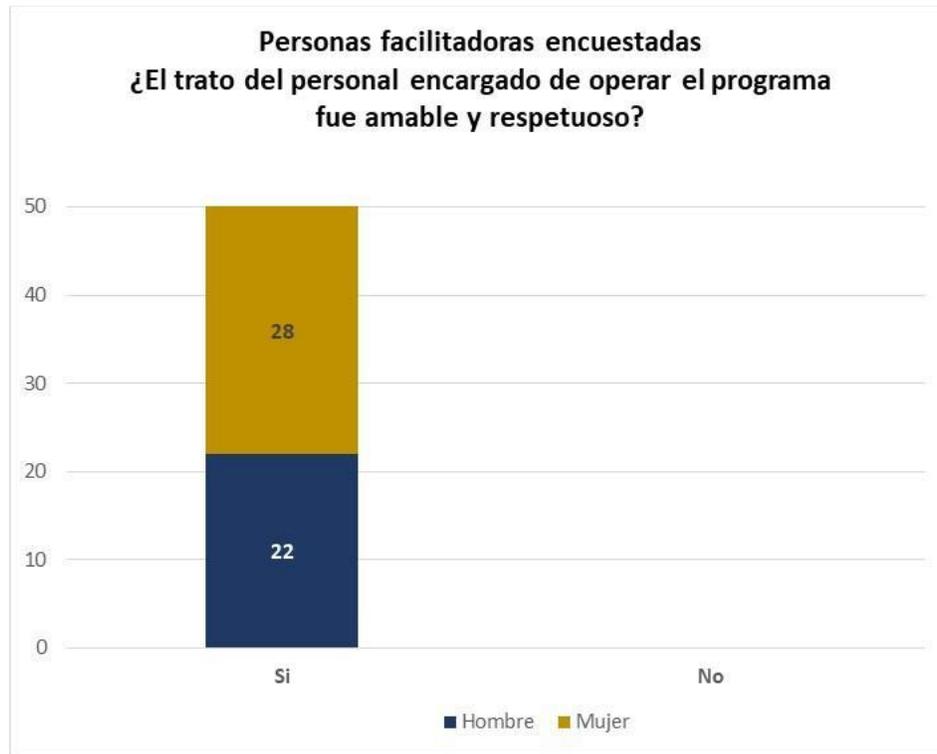


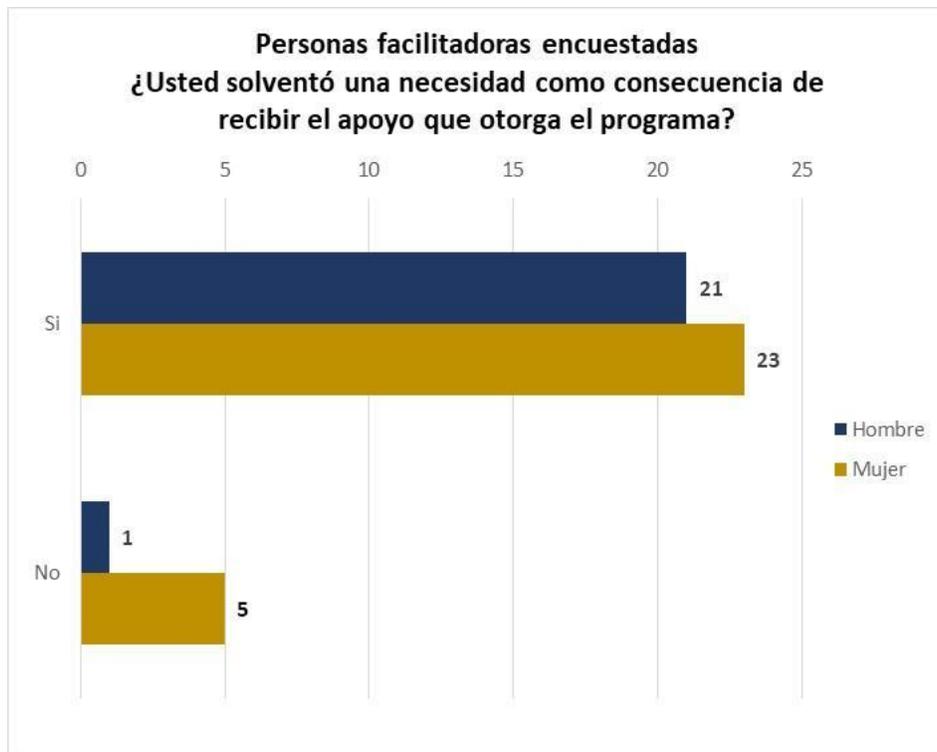
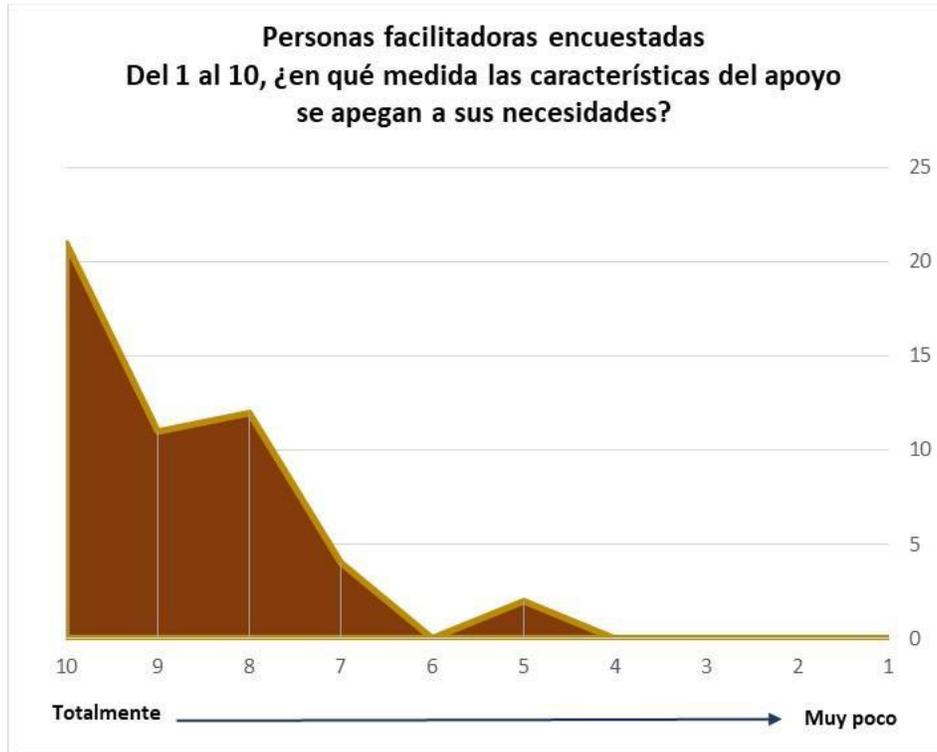


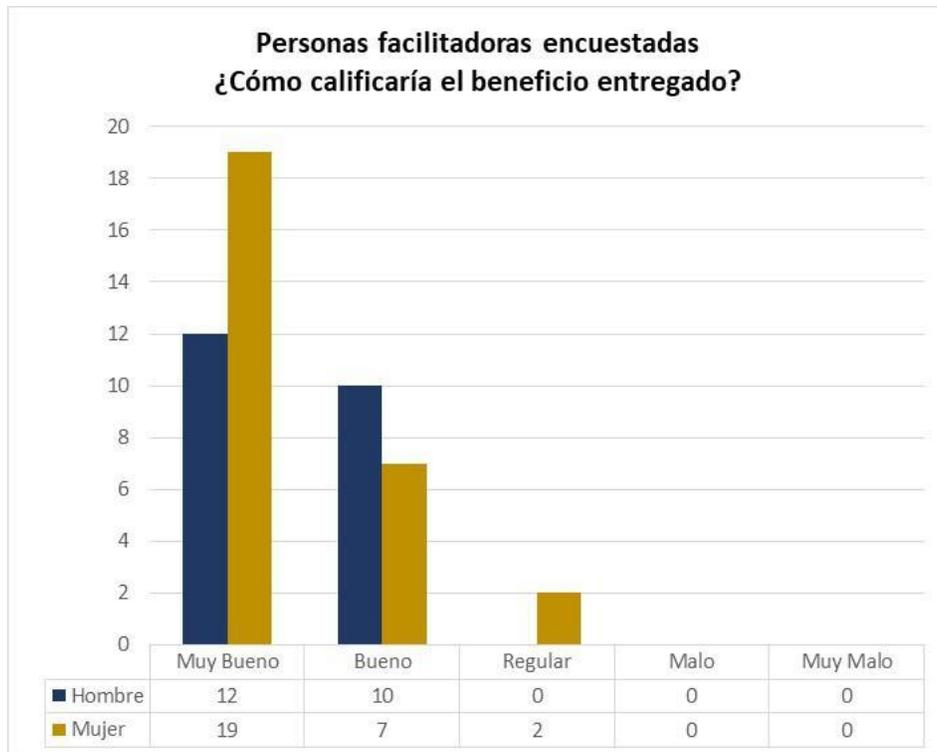
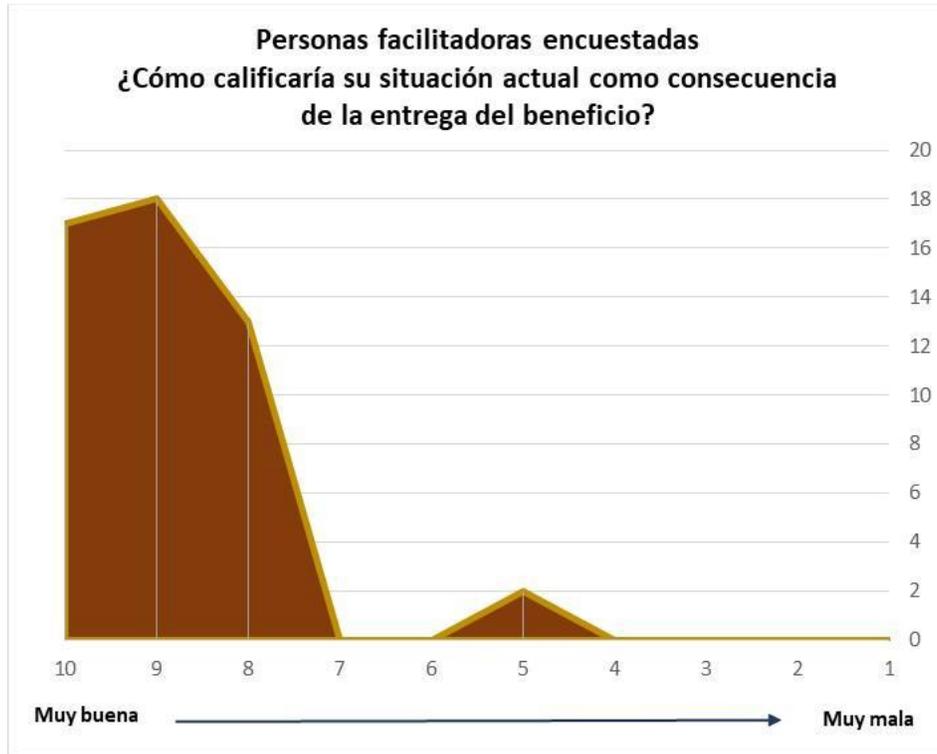
## Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas facilitadoras del programa social.

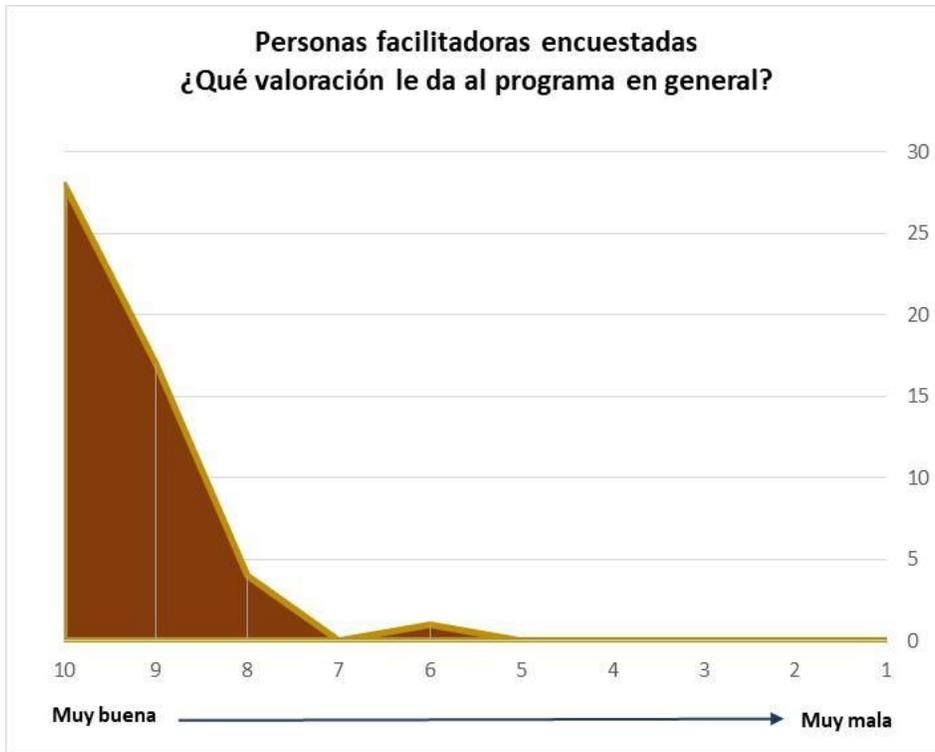
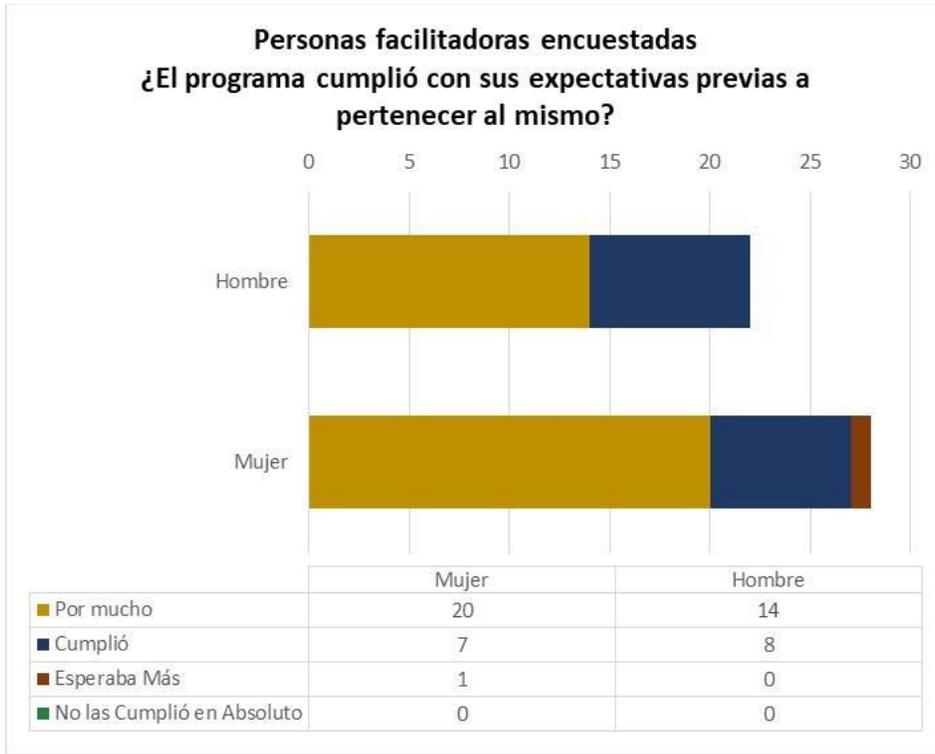


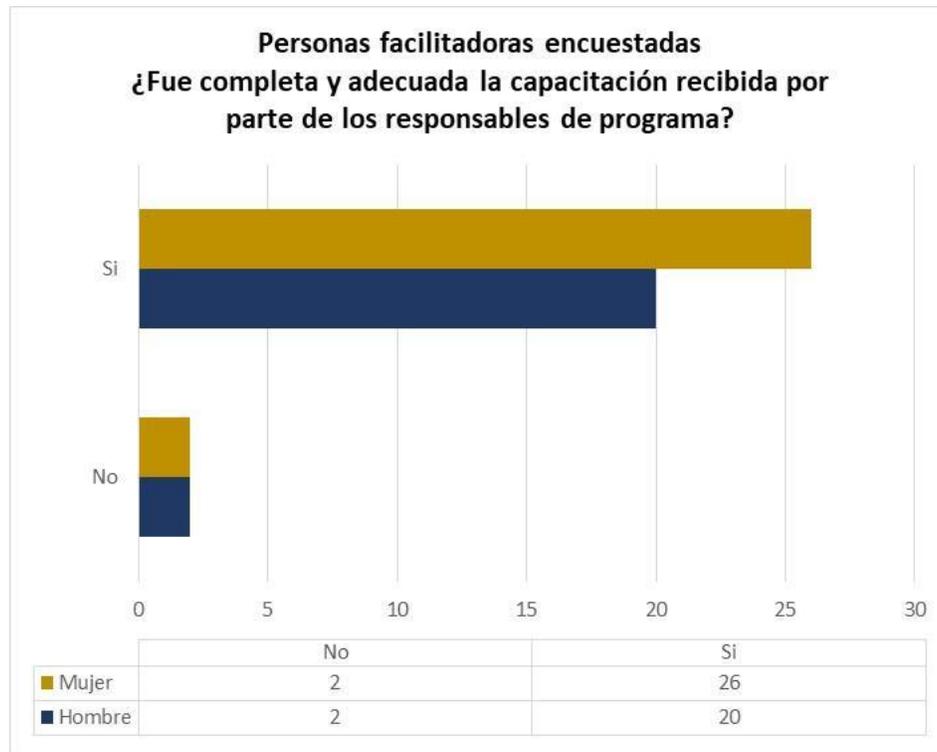
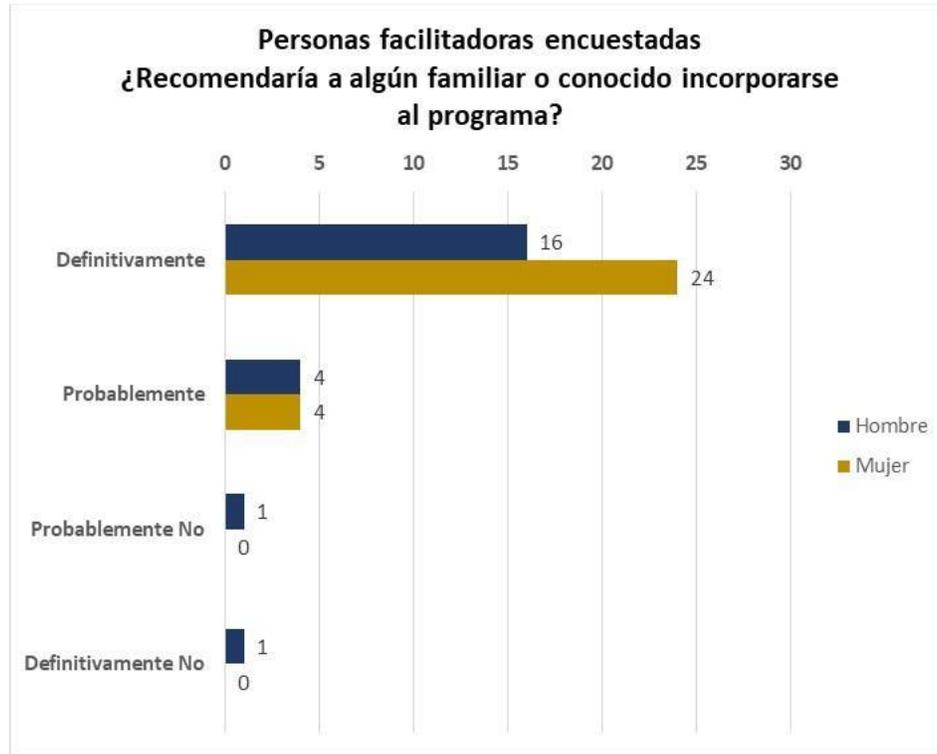


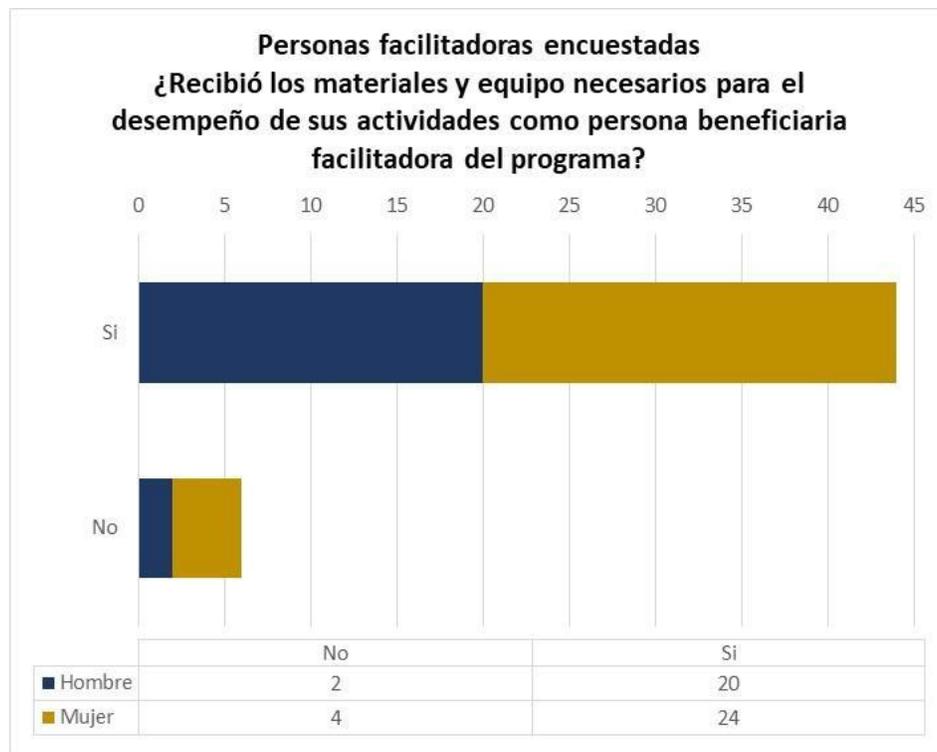
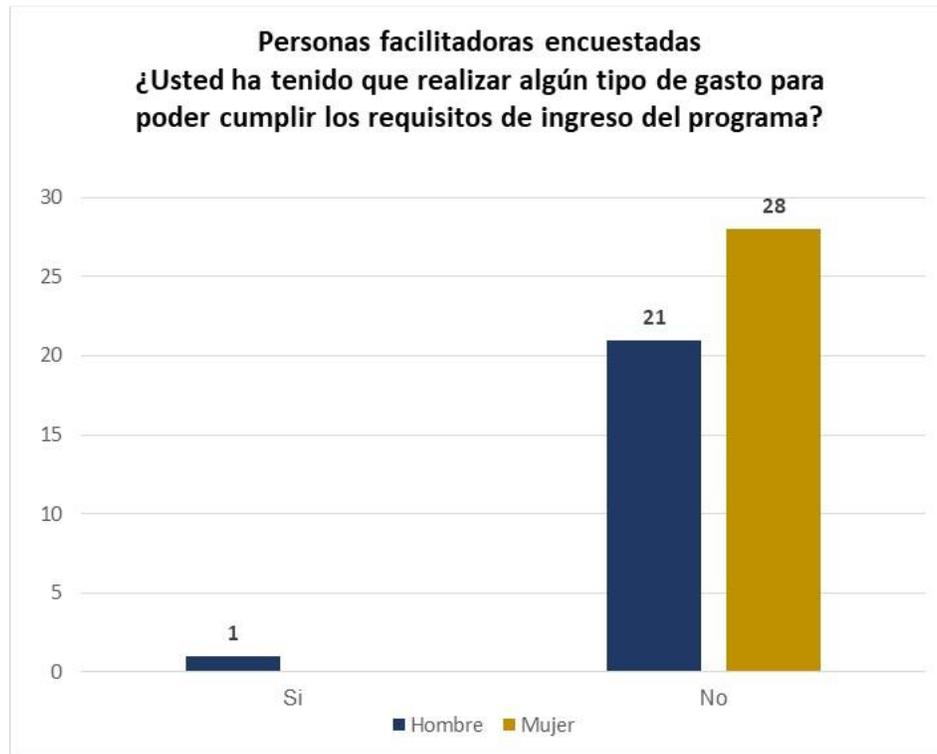


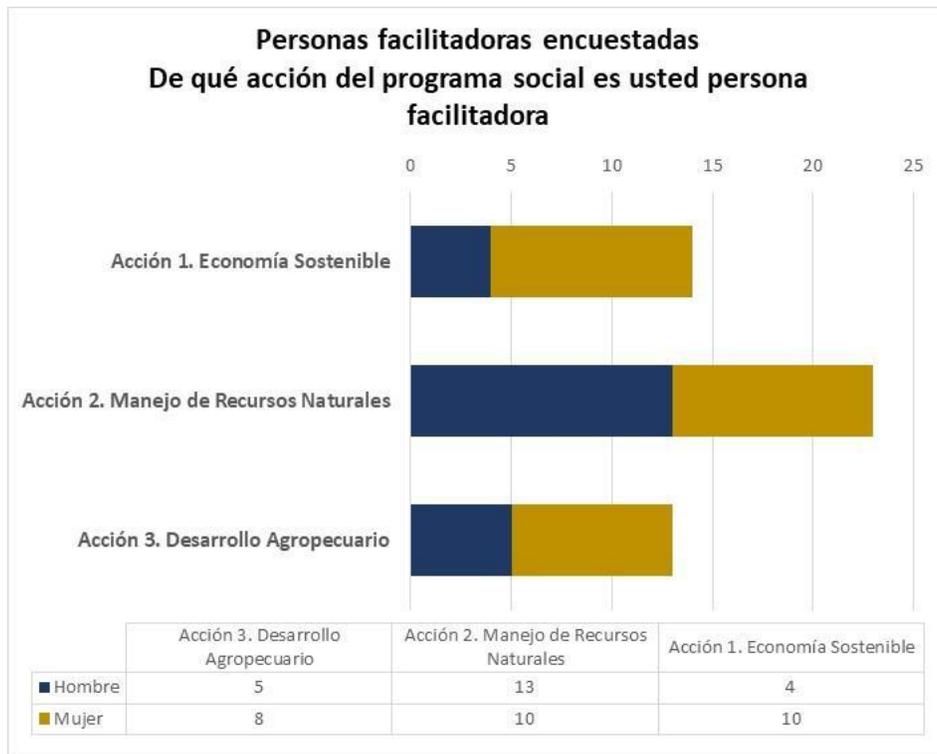
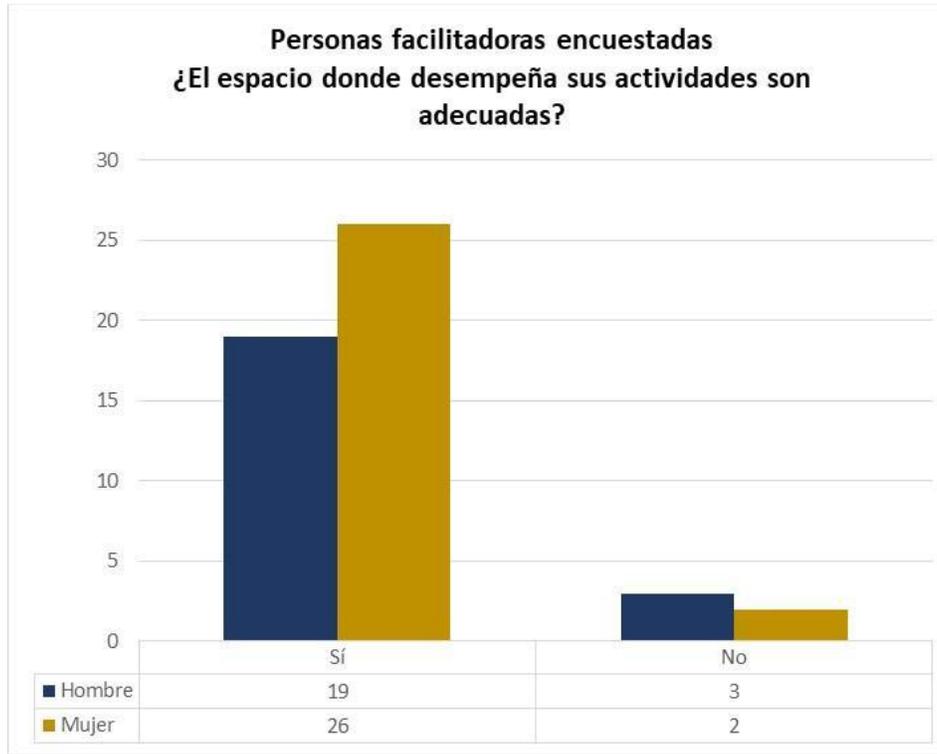












Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas beneficiarias, personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan Hacia el Desarrollo Sostenible* se han identificado algunas de las necesidades y áreas de mejora del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

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

Para la estrategia de las encuestas se optó por un muestreo aleatorio simple, 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. En el caso de las encuestas telefónicas, 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 Hacia el Desarrollo Sostenible* 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 las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan Hacia el Desarrollo Sostenible* habitan 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 beneficiarias facilitadoras como amable y respetuosa.

- En el caso del programa social Tlalpan Hacia el Desarrollo Sostenible se presentó una mayor participación del género masculino de personas beneficiarias; sin embargo, para el caso de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, se tuvo una mayor participación de mujeres. Lo anterior, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.
- Las personas encuestadas percibieron altamente positiva la entrega de los bienes y servicios del programa social. El periodo y plazos de entrega, así como las condiciones en que fueron proporcionados los bienes y servicios, fueron calificados con notas altas de acuerdo con los resultados de las encuestas.
- En el caso de la capacitación recibida, la mayoría de las personas beneficiarias facilitadoras ha calificado como adecuada y completa.
- Los encuestados, se sintieron satisfechos con los materiales y el espacio asignado para realizar sus actividades. Asimismo, las personas encuestadas consideran que los bienes 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
<b>1. Diagnóstico y planeación</b>	1.1. Necesidad de promover la igualdad y la inclusión en el programa dentro de los objetivos.	1.1. se recomienda incorporar la perspectiva de género dentro de los objetivos, metas e indicadores.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico.	Ejercicio 2024	Reglas de operación del programa.
<b>2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.</b>	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 Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico	Ejercicio 2025	Informes del programa
<b>3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.</b>	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 agilizar la dictaminación y acompañamiento de los proyectos del programa.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
<b>4. Seguimiento y monitoreo de las actividades</b>	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica	No aplica
<b>5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias</b>	5.1. Se identificó la necesidad de optimizar la entrega de los apoyos a las personas beneficiarias.	5.1. Optimizar los procesos de entrega de los apoyos a las personas beneficiarias.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico	Ejercicio 2024	Informes del programa
<b>6. Resultados del programa</b>	6.1. Necesidad de ampliar y personalizar las capacitaciones para personas beneficiarias facilitadoras de servicios. 6.2. Necesidad de reducir los tiempos de integración de expedientes para mejorar los procesos de autorización.	6.1. Impartir un mayor número de capacitaciones personalizadas para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, con el objetivo de atender sus necesidades de mejora. 6.2. Reducir los tiempos de integración de expedientes para mejorar los procesos de autorización.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Fomento Económico	Ejercicio 2025	Reglas de operación del programa