



Informe Final
Evaluación Interna 2024 del
Programa Social
Tlalpan, Grande como sus Jóvenes

Alcaldía Tlalpan, junio de 2024.

Contenido

1. Introducción.....	2
2. Objetivo y estrategia metodológica.....	3
3. Módulo de indicadores de resultados.....	4
4. Módulo de análisis cualitativo.....	18
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias	20
6. Hallazgos y sugerencias de mejora.....	47

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, Grande Como Sus Jóvenes*, 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 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 considera la información de 2020 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, Grande Como Sus Jóvenes*, 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 realiza una aproximación cuantitativa, considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras.

Asimismo, se instrumenta una aproximación cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención, así como la perspectiva de género. Este módulo considera 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 de indicadores del programa social.

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del programa social: *Tlalpan, Grande Como Sus Jóvenes.*

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

3.1.3. Año de Inicio del programa. 2020.

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

3.1.5. Objetivos:

Objetivo General. Este programa contribuirá a la reconstrucción del tejido social juvenil en más de 65 colonias de Tlalpan, mediante el fomento de actividades en diversos campos, mismas que se desarrollarán en espacios públicos de la demarcación. El programa atenderá de manera directa a las personas jóvenes en Tlalpan (15 a 29 años) para promover su integración social y económica.

Objetivos Específicos:

- a) Conformar un equipo de 11 personas beneficiarias facilitadoras de servicios a fin de que desarrollen e implementen las actividades programadas, gestionen el proceso de capacitación, asesorías y seguimiento.
- b) Convocar a jóvenes de 15 a 29 años que residan preferentemente en la demarcación de Tlalpan, interesados en implementar actividades enfocadas en los intereses de los jóvenes.
- c) Brindar apoyo económico a jóvenes, para el desarrollo actividades que atiendan problemáticas, necesidades e intereses de la población juvenil.

3.1.6. Descripción de las estrategias.

Las y los jóvenes enfrentan condiciones adversas de manera individual y colectiva, para la cohesión entre pares y la construcción de identidades juveniles y formas de articulación y participación en la vida comunitaria, lo que deviene en el deterioro de sus

entornos y fragmentación del tejido y redes sociales juveniles; así como dificultades de acceso a mejores condiciones económicas, que, en conjunto, son el entorno para el desaprovechamiento de tiempo libre, el consumo de drogas y la participación en actividades no lícitas., para contribuir a la reconstrucción del tejido social el programa social “Tlalpan, grande como sus jóvenes” beneficiará a 27 personas jóvenes de la demarcación, que faciliten actividades a otras personas jóvenes para fortalecer las relaciones entre pares.

Para reconstruir el tejido social juvenil en más de 65 colonias de Tlalpan, se fomentarán actividades en diversos campos, mismas que se desarrollarán en espacios públicos de la demarcación. Se atenderá de manera directa a las personas jóvenes en Tlalpan (15 a 29 años) para promover su integración social y económica.

Para lo anterior se Conformara un equipo de 11 personas beneficiarias facilitadoras de servicios a fin de desarrollar e implementar las actividades programadas, gestionar el proceso de capacitación, asesorías y seguimiento, se convocará a jóvenes de 15 a 29 años que residan preferentemente en la demarcación de Tlalpan, los cuales estén interesados en implementar actividades enfocadas en los intereses de los jóvenes además se brindara un apoyo económico a jóvenes, para el desarrollo actividades que atienda la problemática, necesidades e intereses de la población juvenil.

3.1.7. Padrón de personas beneficiarias.

En fecha 13 de marzo de 2024 a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se da a conocer el enlace electrónico mediante el cual se puede consultar y descargar el padrón de personas beneficiarias del programa social, correspondiente al ejercicio fiscal 2023:

<https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/padron-de-beneficiarios-del-programa-social-tlalpan-grande-como-sus-jovenes-2023/>

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Clave presupuestaria: 263329S23415O23044191177

3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido en el periodo 2020-2023, por capítulo de gasto:

Se presenta el presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2020, 2021, 2022 y 2023 desglosado por capítulo de gasto, a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2020-2023 por capítulo de gasto

Capítulo de gasto	2023		2022		2021		2020	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000	1,500,000.00	1,387,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,999,999.95	1,999,999.95
Total en pesos	1,500,000.00	1,387,000.00	1,500,000.00	1,500,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	1,999,999.95	1,999,999.95
Total en porcentaje		92.47%		100.00%		100.00%		100.00%

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 2020 y 2023.

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

Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de Facilitadores	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Personas Beneficiarias	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Gastos de Operación	Monto Total	Variación Neta *	Variación porcentual*
2023	Actividades que promuevan el cuidado de la salud, la participación comunitaria, el deporte y la inclusión económica de las personas jóvenes de Tlalpan	11	10	745,000.00	27	8	648,000.00	107,000.00	1,500,000.00	0.0	0.00%
2022	Apoyos económicos entregados a colectivos juveniles y apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	5	13	420,000.00	27	1	1,080,000.00	0.00	1,500,000.00	500,000.00	-33.33%
2021	Apoyos económicos entregados a colectivos juveniles y apoyos económicos entregados a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios	9	11	512,500.00	35	1	1,487,500.00	0.00	2,000,000.00	0.00	0.00%
2020	Apoyo económico a 35 colectivos que colaborarán en la implementación del programa	5	11	500,000.00	35	1	1,499,999.95	0.00	1,999,999.95	-	-

*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

En el componente del programa de del periodo 2020 al 2021 no presenta variación presupuestal y el número de facilitadores paso de 5 a 9; Para los ejercicios 2021 y 2022 hubo una variación del 33.33% sobre el presupuesto y el número de personas beneficiarias facilitadoras pasó de 9 a 5; Para el periodo 2022 – 2023 el presupuesto se mantiene igual y el número de personas beneficiarias facilitadoras disminuyó de 5 a 11.

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 son los que se incluyen en la matriz de resultados, contenida en las reglas de operación del programa social, estos indicadores describen el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado, bajo este concepto la contribución del programa para la solución de un problema o la consecución de un objetivo estratégico se refleja en las variaciones de dicho indicador.

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

Descripción: Promover la participación de las y los jóvenes de Tlalpan en el Desarrollo Social.

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 Geográfica (INEGI).

Frecuencia de Medición: Anual.

Sentido del indicador: Ascendente.

Línea Base: 100%.

Año de Línea Base: 2022.

Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Fin	Resultado Comparativo del Indicador
2023	0.83%	Como se puede observar el resultado del análisis de indicadores, no resulta comparable debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro.
2022	100.00%	
2021	100.00%	
2020	97.00%	

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: Personas entre 15 y 29 años que, preferentemente, radican en Tlalpan participan en las actividades del programa.

Descripción: Contribuir a la reconstrucción del tejido social juvenil, mediante actividades que promuevan el cuidado de la salud, la participación comunitaria, el deporte y la inclusión económica.

Método de cálculo: (Número de personas de 15 a 29 años que participan en las actividades del programa / Número de personas de 15 a 29 años que solicitaron su integración a alguna de las actividades del programa) *100.

Frecuencia de Medición: Anual

Sentido del indicador: Ascendente

Línea Base: 100%

Año de Línea Base: 2022

Resultado comparativo del indicador entre 2020 al 2023:

Ejercicio	Indicador de Propósito	Resultado Comparativo del Indicador
2023	100%	Como se puede observar el resultado del análisis de indicadores, se observa la misma tendencia en los tres últimos ejercicios.
2022	100%	
2021	100%	
2020	97%	

3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente al ejercicio 2023, que describe el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa de forma anual y los montos que se refieren al presupuesto

anual ejercido para el periodo 2020 al 2023 por entrega de apoyos a las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

3.4.1. Bienes y servicios.

Concepto metas	Programado	Ejecutado
Bienes y Servicios programados	<p>a) Seleccionar a 11 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, preferentemente jóvenes entre 18 y 29 años para la ejecución de las actividades a desarrollar en el programa social.</p> <p>b) Brindar apoyo económico a 27 personas beneficiarias para llevar a cabo actividades que atiendan las necesidades, problemáticas e intereses de la población joven en Tlalpan, dentro de los cuales será posible atender las siguientes temáticas: proyectos productivos, educativos, culturales, deportivos, recreativos, promoción de los derechos humanos, diversidad sexual, feminismos, género, nuevas masculinidades, derechos sexuales y reproductivos.</p> <p>c) Crear, al menos 9 proyectos comunitarios juveniles los cuales podrán ser: productivos, educativos, culturales, científicos, deportivos, recreativos, desarrollo humano, promoción de los derechos humanos, diversidad sexual, feminismos, género, nuevas masculinidades, derechos sexuales y reproductivos y que atienda problemáticas y necesidades de la población joven.</p> <p>d) Prestar servicios relacionados con los proyectos comunitarios a, por lo menos, 1,200 personas jóvenes usuarias.</p>	<p>a) Se seleccionó a 13 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, cantidad superior a lo programado, debido a las altas y bajas durante el ejercicio.</p> <p>b) Se brindó apoyo económico a 28 personas beneficiarias que llevaron a cabo actividades que atendieron necesidades, problemáticas e intereses de población joven en las siguientes temáticas: proyectos productivos, educativos, culturales, deportivos, recreativos, promoción de los derechos humanos, diversidad sexual, feminismos, género, nuevas masculinidades, derechos sexuales y reproductivos.</p> <p>c) Se crearon, al menos 10 proyectos comunitarios juveniles (productivos, educativos, científicos, deportivos, recreativos, desarrollo humano, promoción de los derechos humanos, diversidad sexual, feminismos, género, nuevas masculinidades, derechos sexuales y reproductivos y que atendieron problemáticas y necesidades de la población joven.</p> <p>d) Se prestaron 3,691 servicios relacionados con los proyectos comunitarios a personas usuarias.</p>

3.4.2. Montos entregados

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2023

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Personas Beneficiarias	27	8	3,000.00	24,000.00	648,000.00	43%
Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (Enlaces)	9	10	6,500.00	65,000.00	585,000.00	39%
Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (Apoyo operativo)	2	10	8,000.00	80,000.00	160,000.00	11%
Gastos de operación				107,000.00	107,000.00	7%
	38				1,500,000.00	100%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2022

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivos personas beneficiarias	27	1	40,000.00	40,000.00	1,080,000.00	72%
Asesor	4	11	8,400.00	92,400.00	369,600.00	25%
Capacitador	1	2	25,200.00	50,400.00	50,400.00	3%
	32				1,500,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2021

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Personas beneficiarias finales	35	1	42,500.00	42,500.00	1,487,500.00	74.38%
Coordinador del programa	1	11	10,500.00	115,500.00	115,500.00	5.78%
Asesores	3	11	9,000.00	99,000.00	297,000.00	14.85%
Capacitadores	5	2	10,000.00	20,000.00	100,000.00	5.00%
	32				2,000,000.00	100.00%

Presupuesto anual ejercido para entrega de apoyos 2020

Denominación	Número de personas facilitadoras	Número de Ministraciones	Monto Unitario mensual	Monto Unitario Anual	Monto Total de apoyos otorgados	Promedio Porcentual
Colectivos	35	1	42,857.14	42,857.14	1,499,999.90	75.00%
Asesores	5	11	9,090.91	100,000.01	500,000.05	25.00%
	32				1,999,999.95	100.00%

3.5. Análisis y evolución de la cobertura.

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

Análisis y evolución de cobertura

Población	Población objetivo			
	2020	2021	2022	2023
Que sufre el problema público o necesidad	3,000	119,068	166,938	89,000
Registrada en el Padrón	40	47	34	41
Personas usuarias			270	1,200
Evolución				

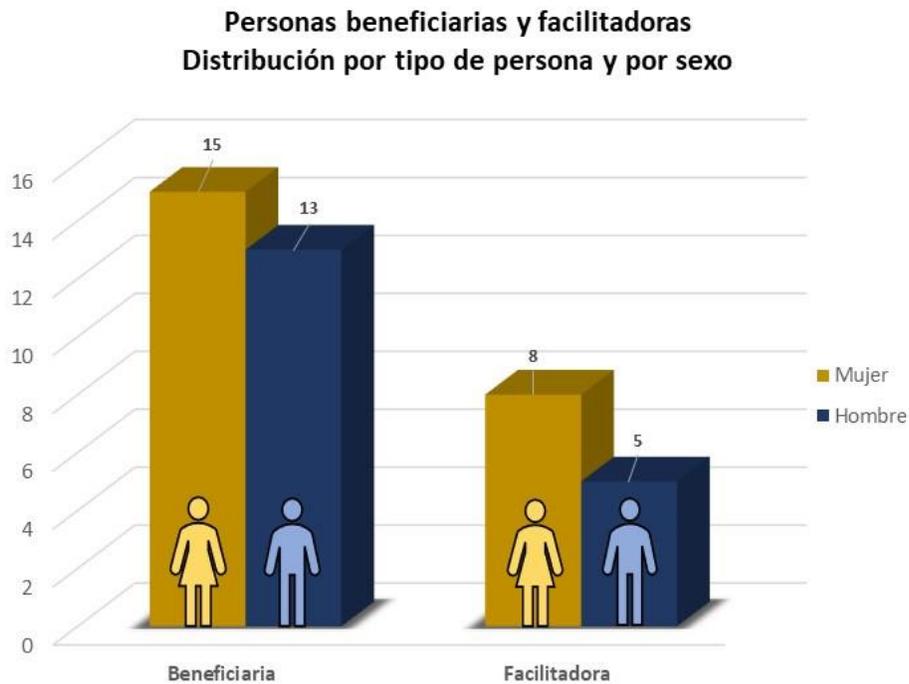
* El número de facilitadores excedió lo programado debido a altas y bajas de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras.

El programa atendió a personas integrantes de colectivos juveniles, que, por ser personas usuarias, no se registraron en el padrón de personas beneficiarias. No obstante, es necesario considerar que el programa tuvo un impacto en estos jóvenes.

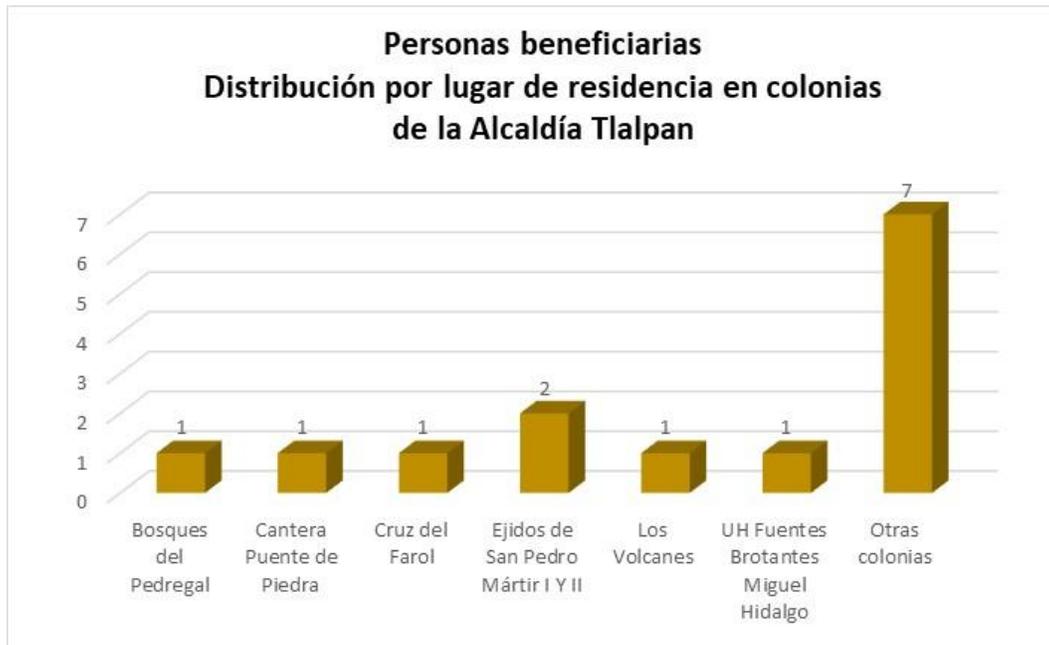
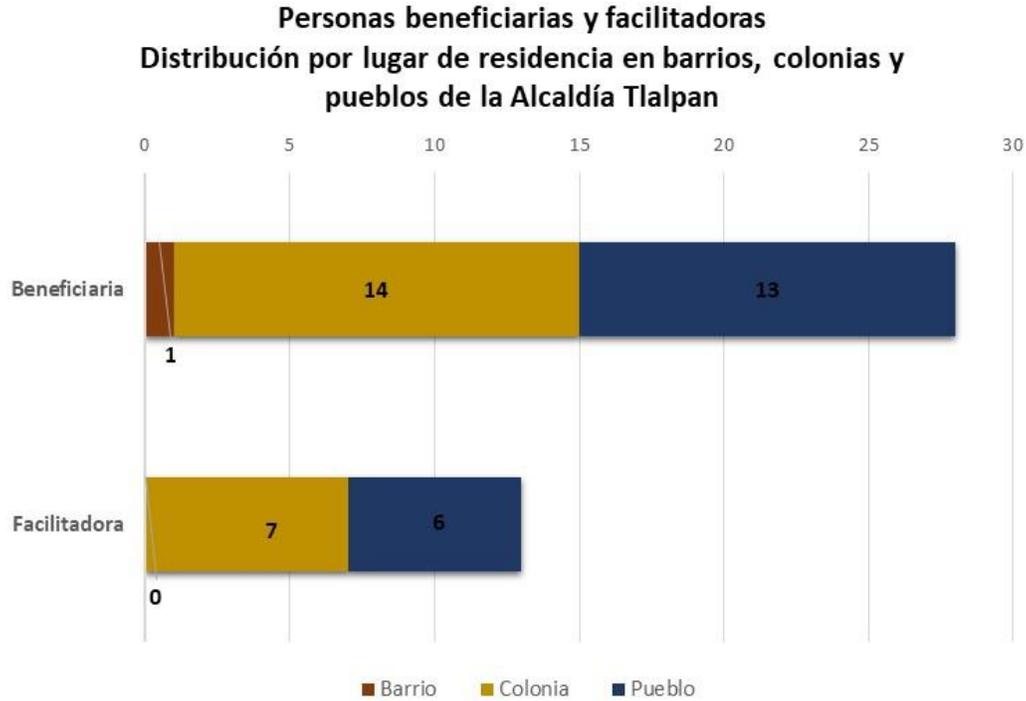
3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.

a) Distribución por sexo.

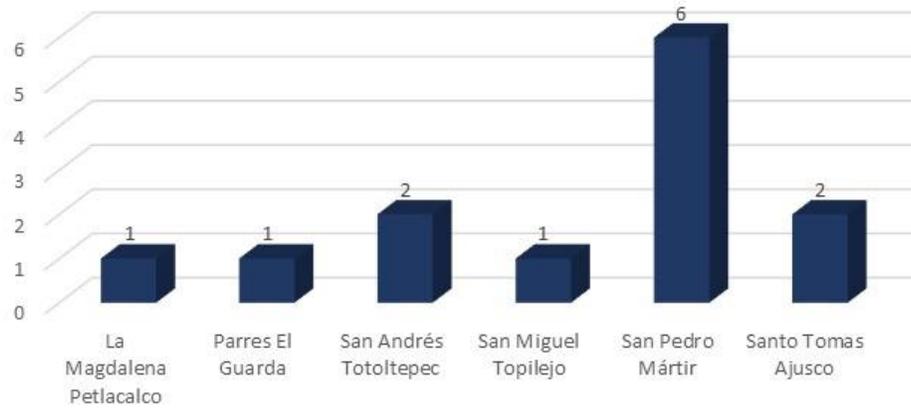
b) Distribución por tipo de personas beneficiarias (facilitadores, personas beneficiarias directas, usuarios).



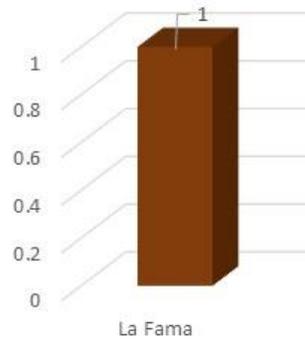
c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



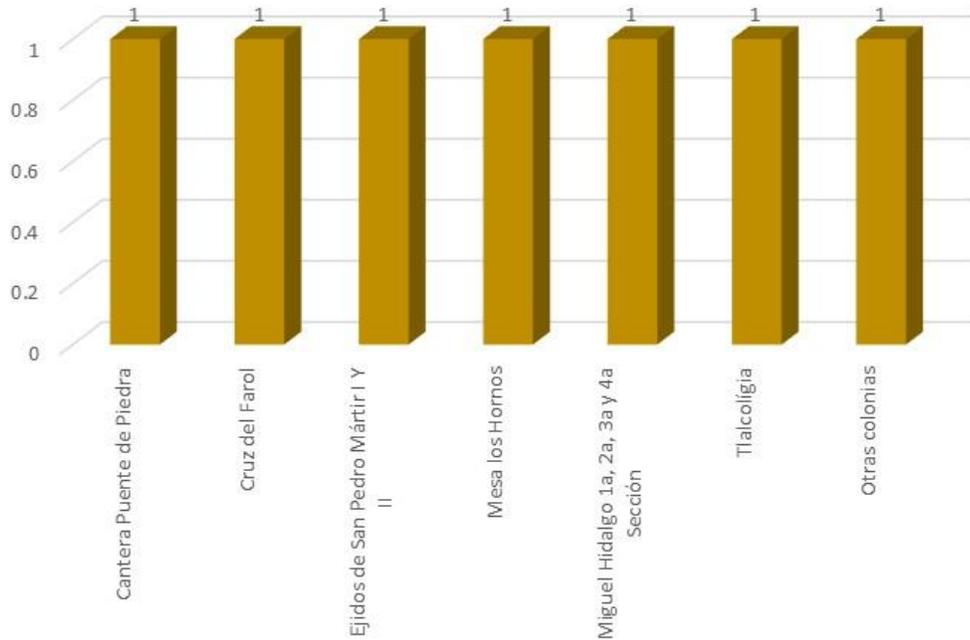
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan



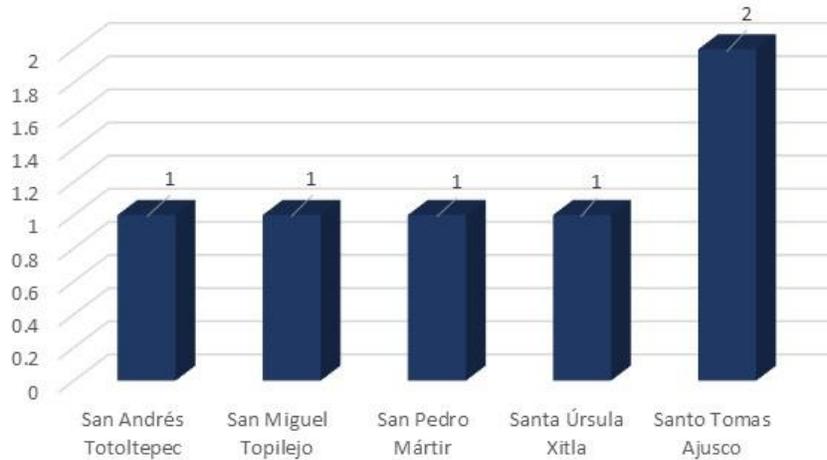
Personas beneficiarias Distribución por lugar de residencia barrios de la Alcaldía Tlalpan



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

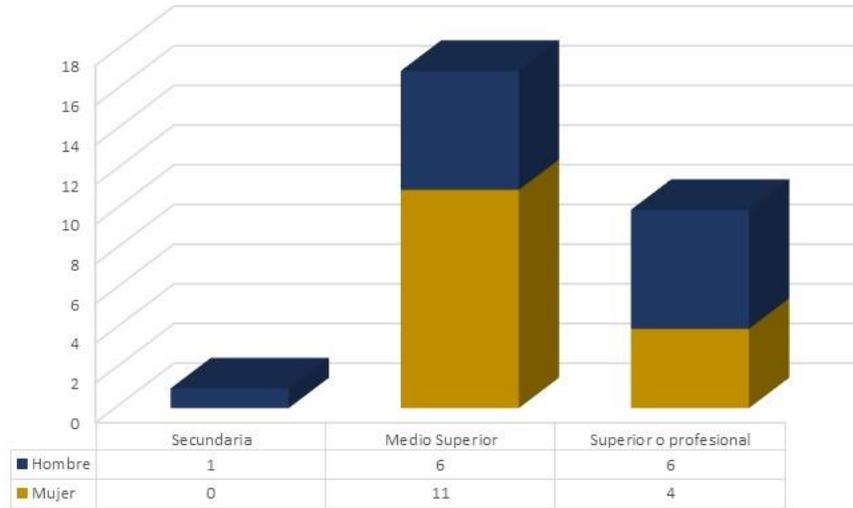


Personas facilitadoras Distribución por lugar de residencia en pueblos de la Alcaldía Tlalpan

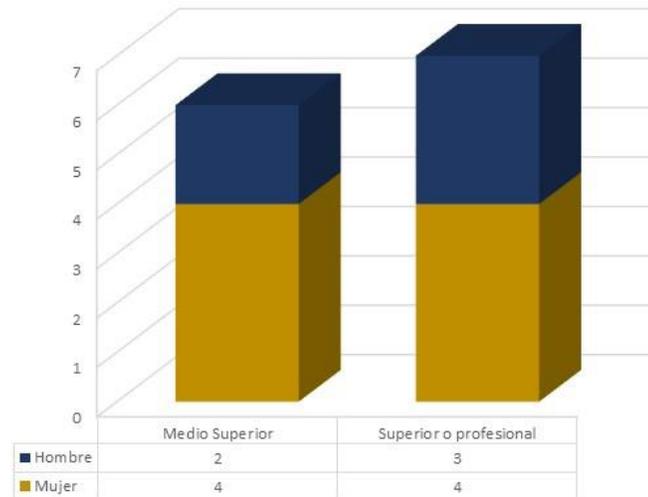


d) Distribución por nivel de escolaridad.

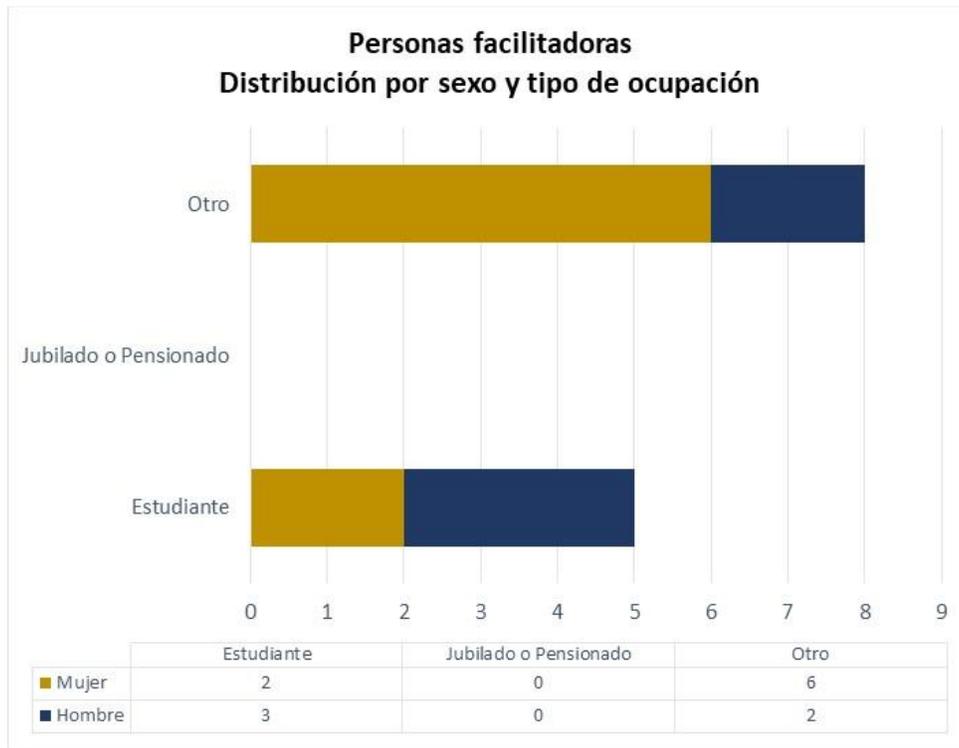
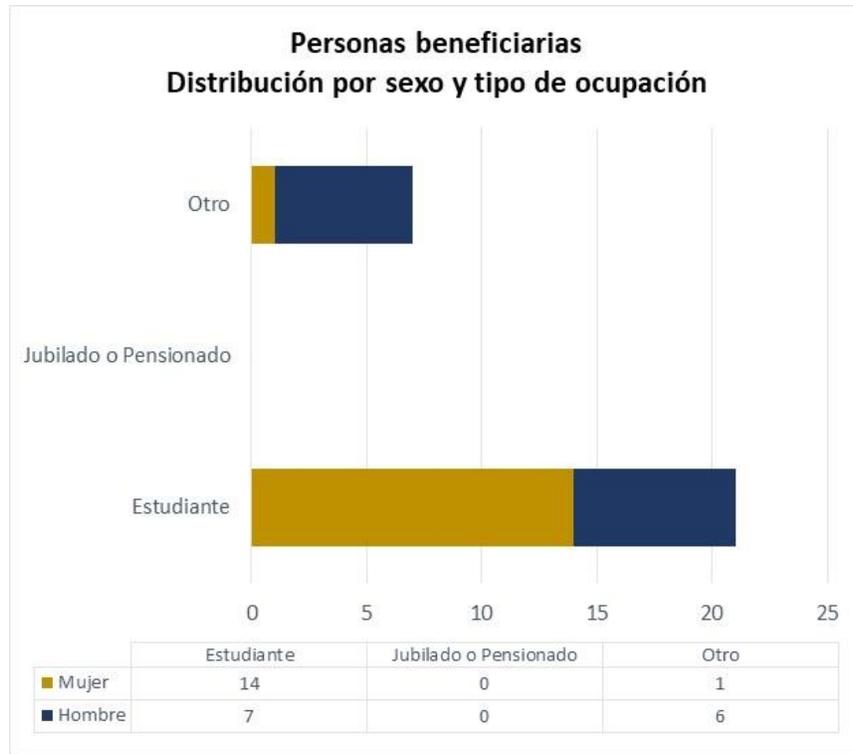
Personas beneficiarias
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios



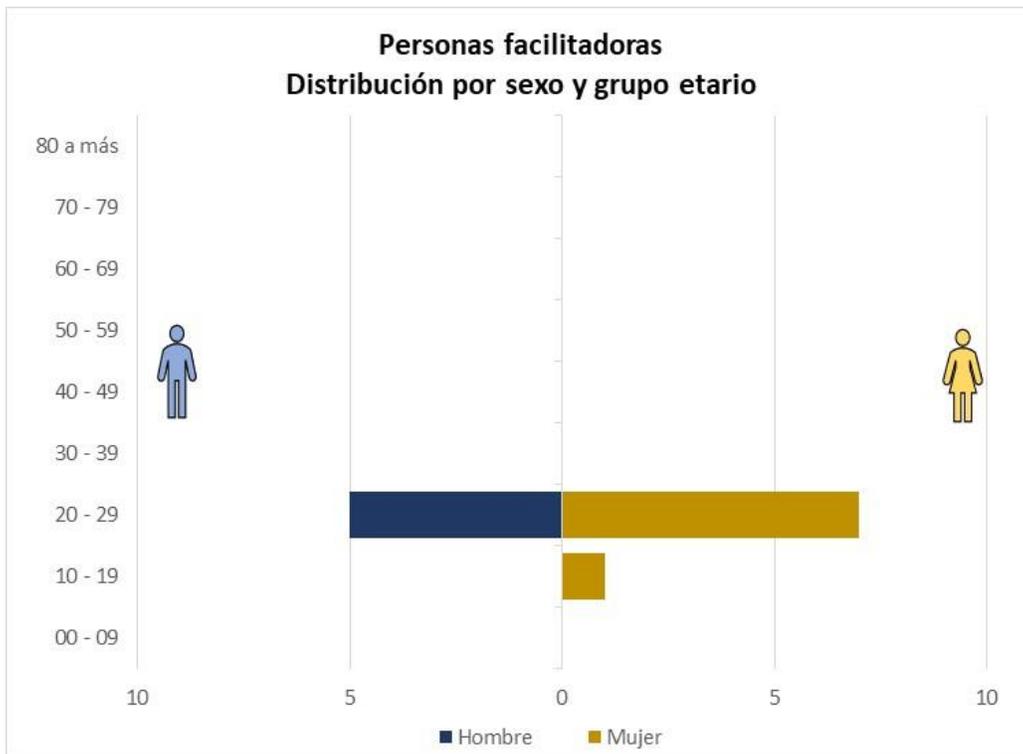
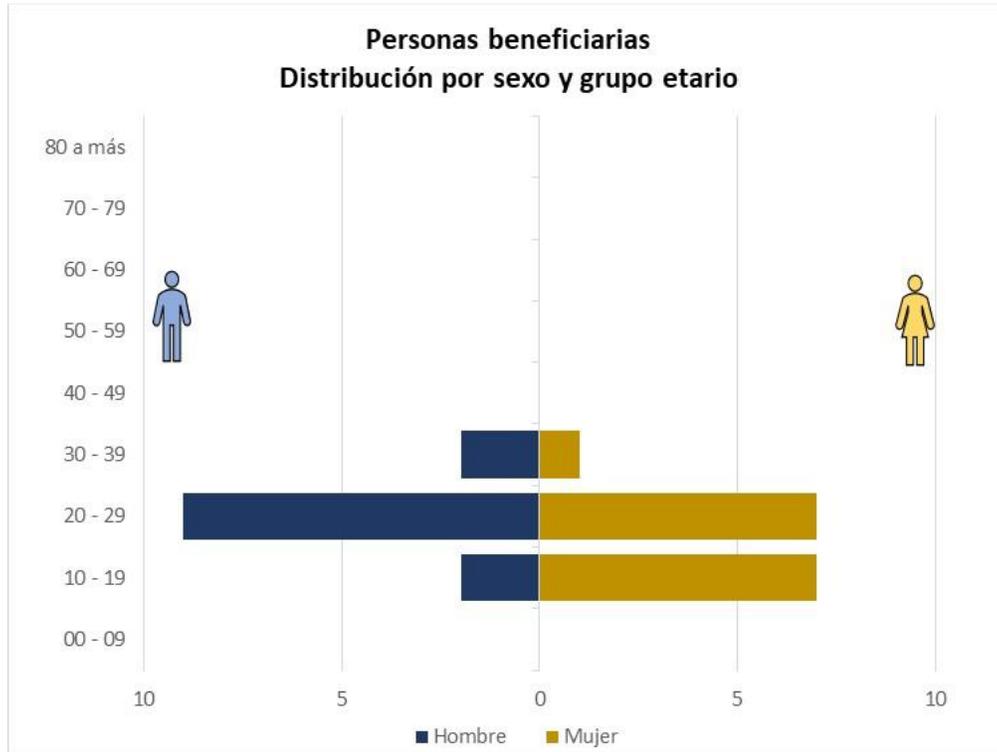
Personas facilitadoras
Distribución por sexo y nivel máximo de estudios



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, la aplicación de los cuestionarios a los tres tipos de personas: directivas, operativas y de sus respectivas áreas de planeación del programa *Tlalpan grande como sus jóvenes*. En el análisis de los cuestionarios, se encontraron puntos de convergencia importantes, que a continuación se resaltan:

18

4.1. Diagnóstico y planeación

Se identificaron las siguientes mejoras realizadas:

- Transición a apoyos económicos individuales: al cambiar de apoyos económicos colectivos a individuales y mensuales, se logró un mejor seguimiento de las personas beneficiarias. Esto permitió cumplir con sus metas y facilitó la integración de los usuarios. Además, se establecieron actividades y horarios específicos para cada beneficiario.
- Diagnóstico participativo: se realizó un diagnóstico participativo sobre los intereses y necesidades de la población más joven, lo que ayudó a comprender mejor sus requerimientos y se adaptaron las actividades del programa.
- Priorización de atención a mujeres: se considera necesario priorizar la atención a mujeres en las actividades del programa.

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

Se identificaron los siguientes avances:

- Incorporación de personas beneficiarias al programa de forma individual y no por colectivos, lo que permitió desarrollar actividades directamente con las personas usuarias.
- Material audiovisual enfocado en la población joven: se creó contenido visual atractivo dirigido a los jóvenes, que puede aumentar la participación y el interés en las actividades del programa.
- La edición de ferias de sexualidad y talleres: las ferias de sexualidad proporcionaron información lúdica sobre derechos sexuales, métodos anticonceptivos, prevención de infecciones y transmisión sexual, e identidad de género.

Se propone agilizar los procesos de difusión, para que la información llegue de manera efectiva a la población joven.

4.3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Se identificaron los siguientes avances y ajustes necesarios:

- Se ha realizado un seguimiento puntual al plan de trabajo entregado por las personas beneficiarias, calendarizando sus actividades y realizando visitas de supervisión.
- Se ha recopilado información a través de reportes mensuales y evidencias, lo que permite evaluar el progreso y cumplimiento de las metas.

19

Identificación de áreas de mejora:

- Se ha detectado que algunas actividades no tuvieron la afluencia esperada debido a la falta de difusión y al limitado acceso a los centros de trabajo donde se implementaban.
- Esta información ha permitido reubicar a algunas personas beneficiarias finales y reenfocar las actividades para mejor atender las necesidades e intereses de la población joven.

4.4. Resultados

Se identificaron los siguientes avances y propuestas para mejora de resultados:

- Listas de asistencia y capacitación: continuar con la implementación de listas de asistencia para monitorear el cumplimiento de metas. Además, seguir capacitando a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en perspectiva de género. Esto ayudará a mantener un control efectivo y a garantizar que se aborden las necesidades específicas de los usuarios.
- Espacios inclusivos y no discriminatorios: continuar creando espacios donde las personas jóvenes puedan desarrollar habilidades e intereses. Estos espacios deben ser inclusivos y libres de discriminación, fomentando la creación de redes de apoyo entre los participantes.

5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

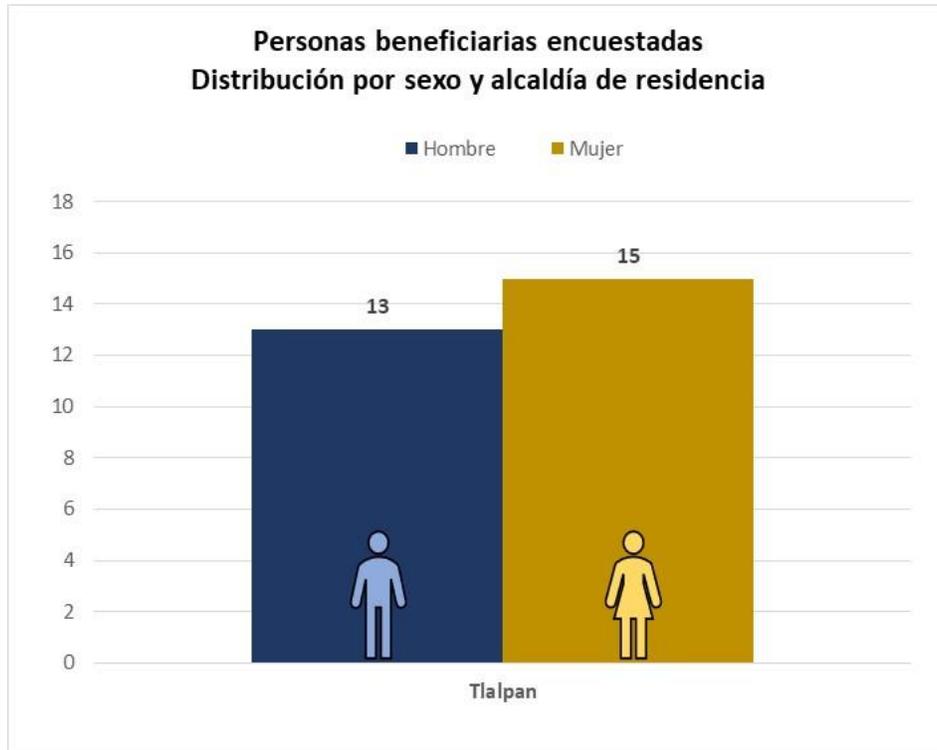
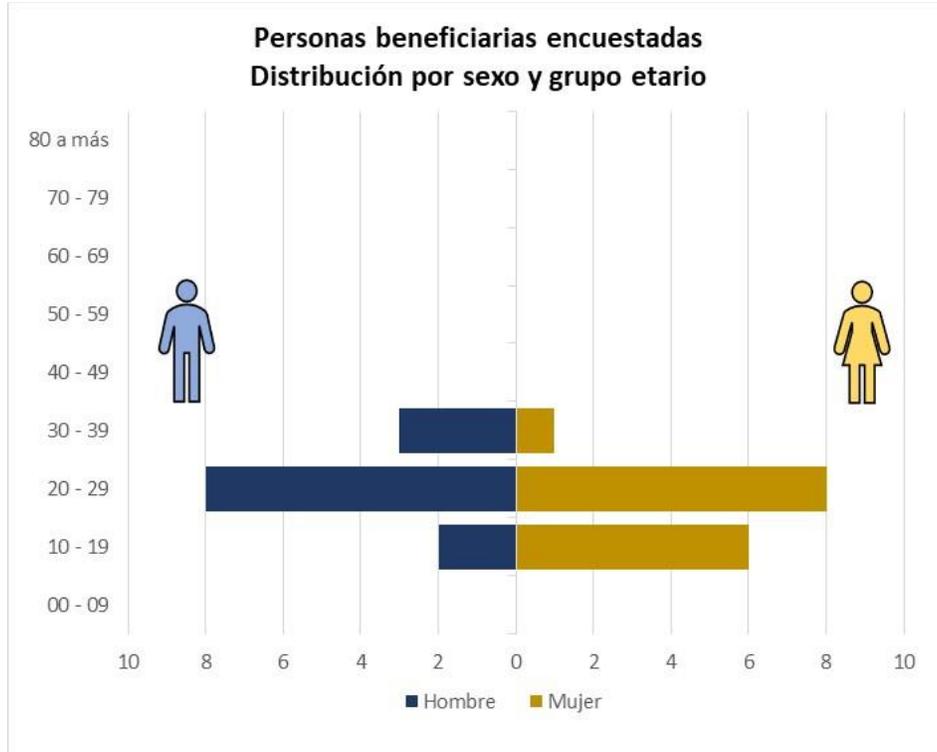
En este módulo se informa de los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, atendiendo a los criterios generales descritos en los *Lineamientos Específicos para Diseñar y Aplicar Encuestas de Satisfacción, en el Marco de la Evaluación Interna 2023, de los Programas Sociales de la Ciudad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

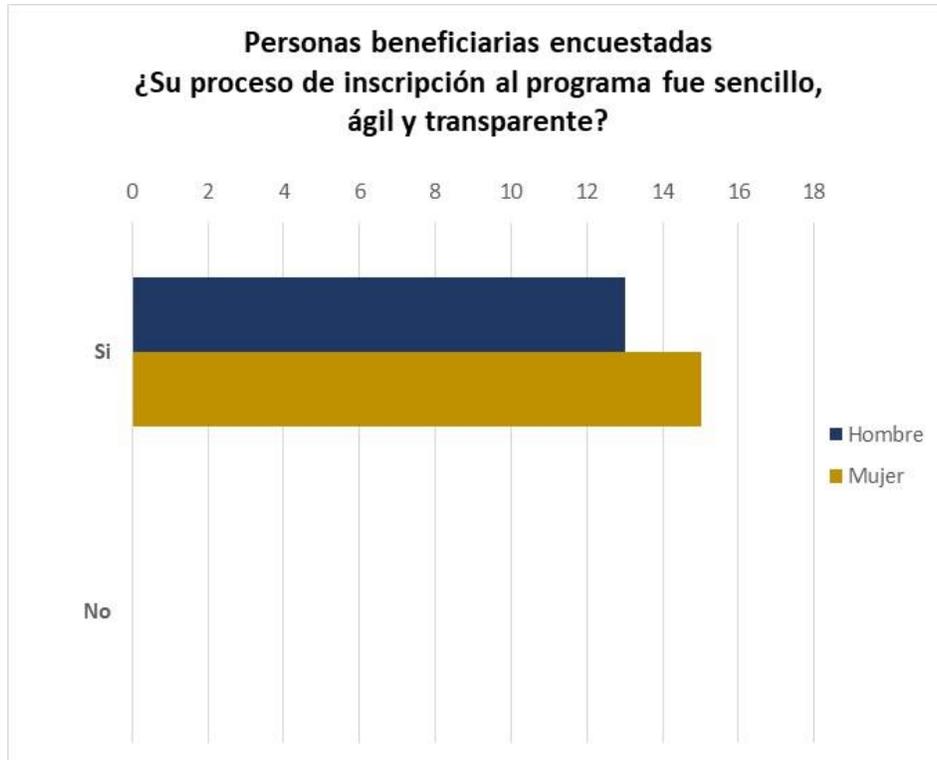
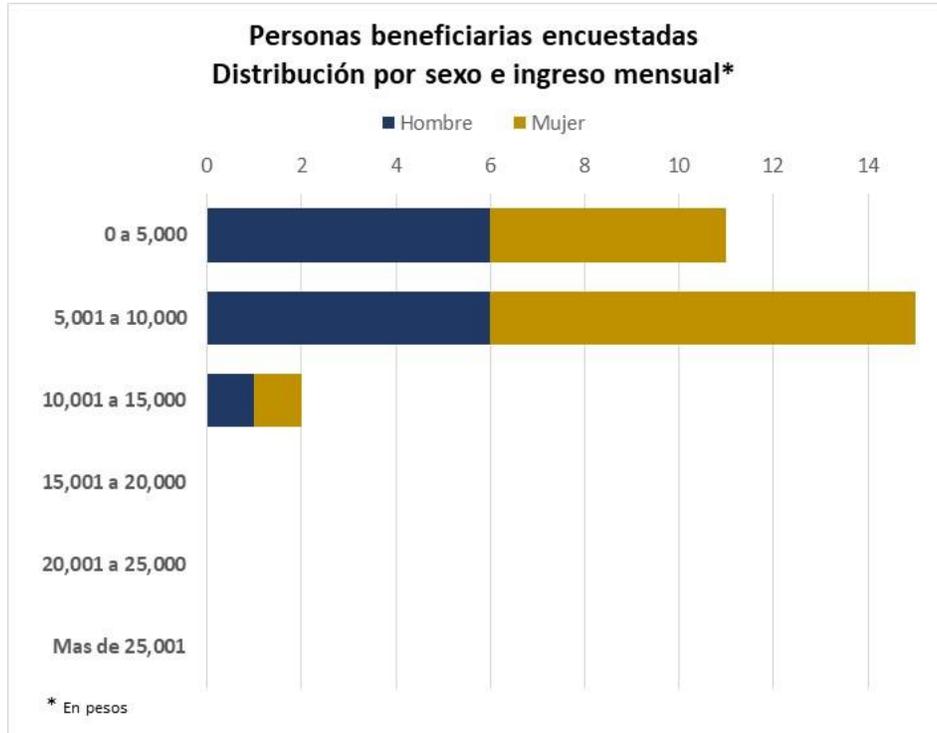
Sección introductoria.

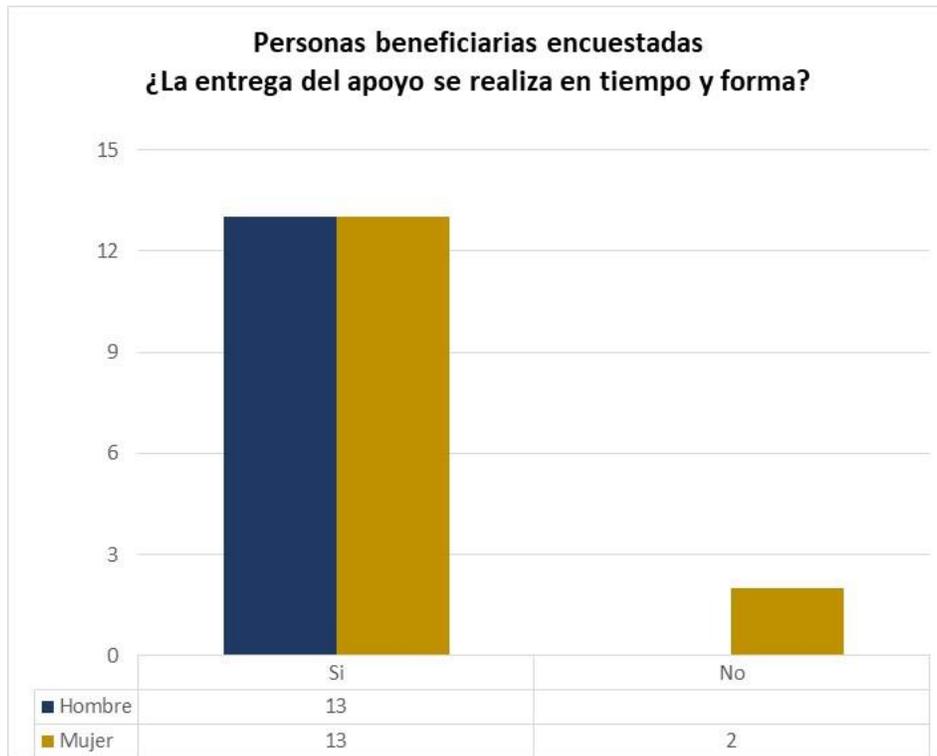
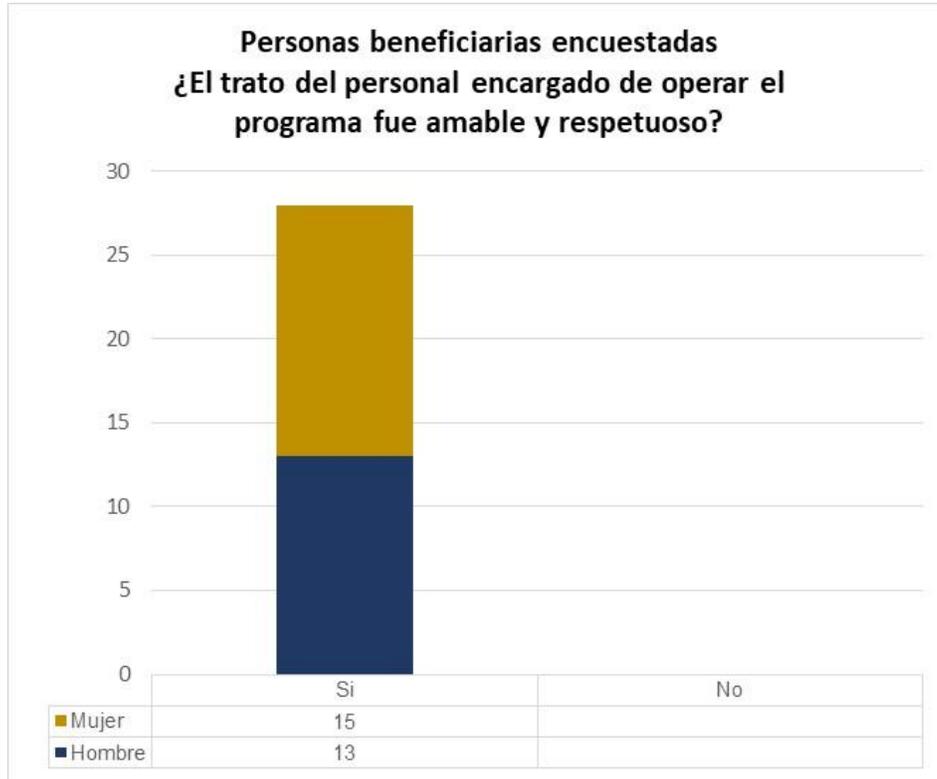
Nombre del programa social: **Tlalpan Grande como sus Jóvenes**

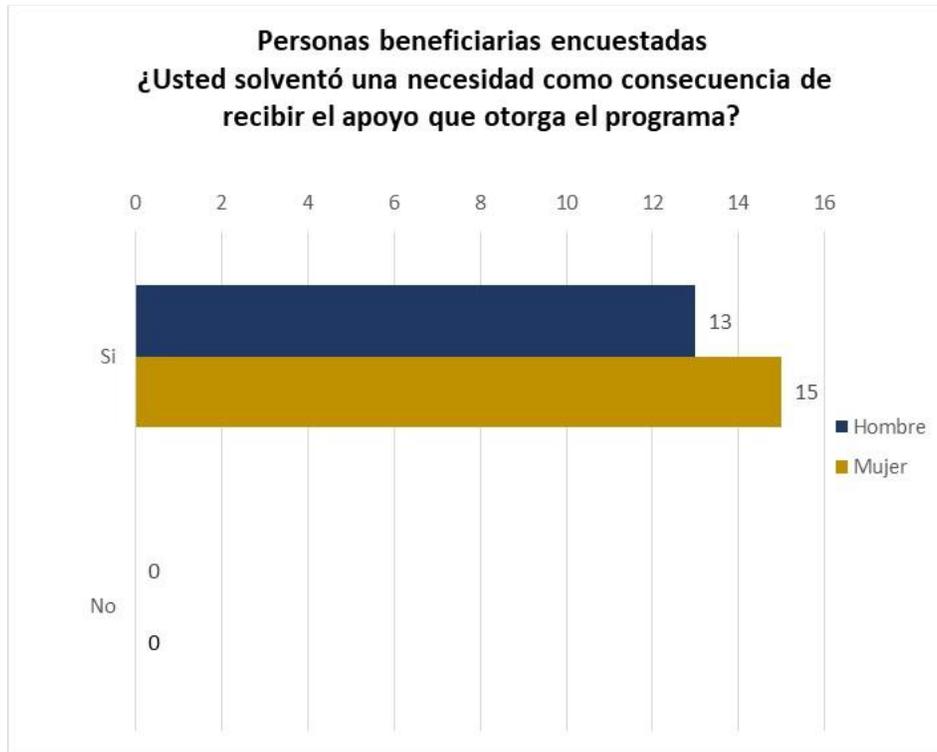
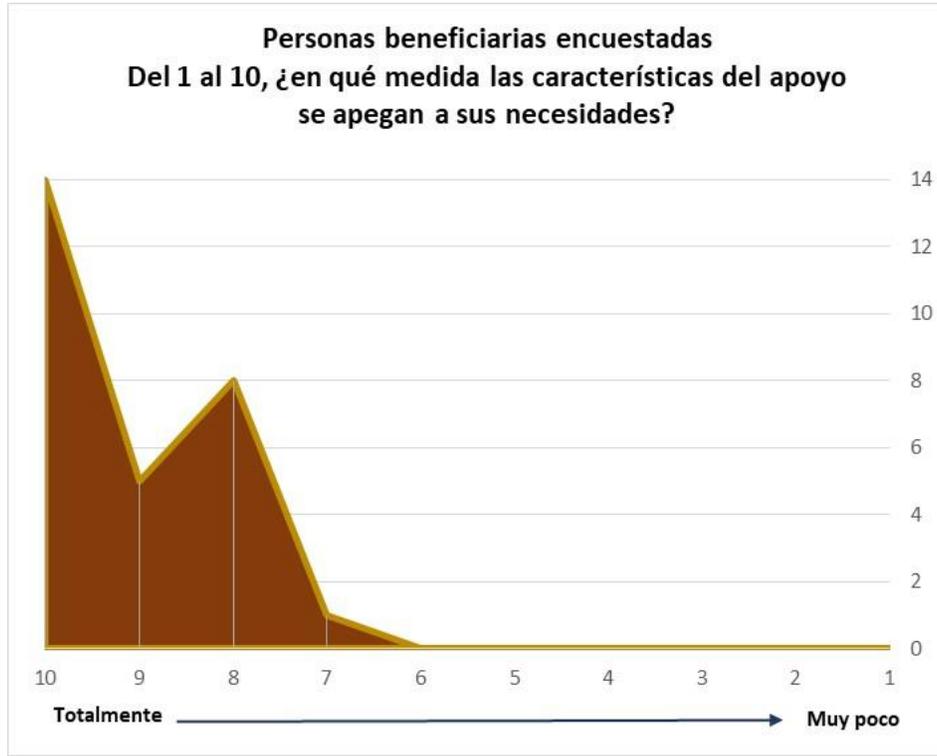
Estrategia de muestreo empleada	Sistemático, debido a que este programa cuenta con un padrón de personas beneficiarias
Tamaño final de la muestra	El tamaño de las muestras se calculó con un nivel de confianza de 90%, que para el caso de personas usuarias será de: 257, para el caso de las personas beneficiarias; 28, y para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios: 5.
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	
Lugares de intervención	La encuesta se aplicará de forma presencial desde las áreas y oficinas donde se coordina la implementación del programa, adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social.
Estrategias de acercamiento con Personas beneficiarias y Usuaris	Se aplicará vía telefónica y de forma presencial y la captura de las encuestas se realizará en la aplicación Google Forms.
Detalle de preguntas llevadas a cabo	
De acuerdo a los lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción, para el primer bloque de preguntas, se consideraron las 15 preguntas sugeridas para toda encuesta de satisfacción de acuerdo con los lineamientos antes mencionados, las cuales contemplan dimensiones de satisfacción tales como, Socioeconómica, Calidad de gestión, Calidad del beneficio, Satisfacción, posteriormente se incluyen preguntas relacionadas directamente con el programa, se enfocan en conocer y dimensionar la opinión de personas beneficiarias, personas usuarias finales y personas beneficiarias facilitadoras de servicios. La batería de preguntas, tiene el enfoque de conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias del programa.	

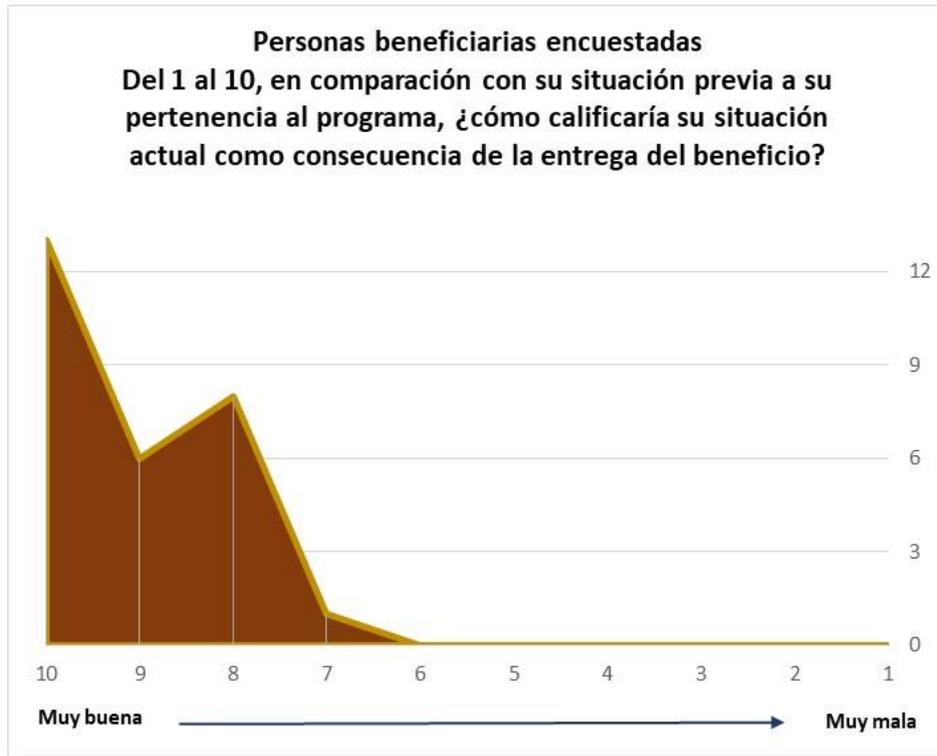
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias del programa social.



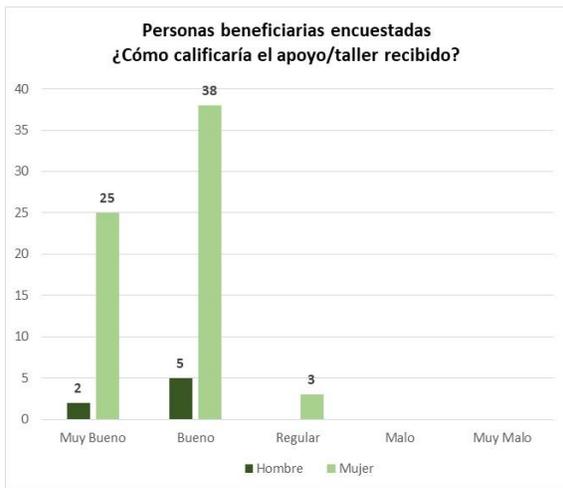




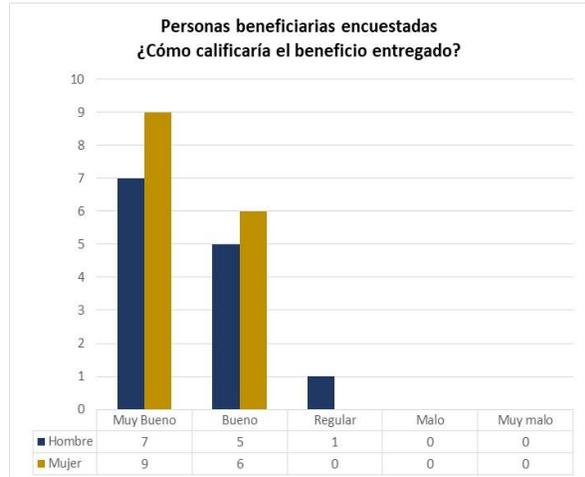




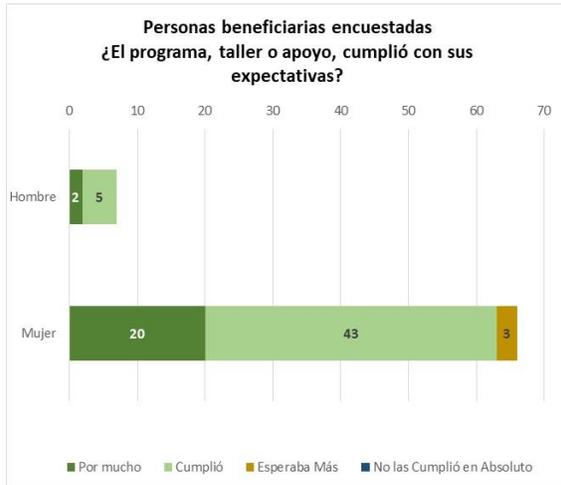
Ejercicio 2022



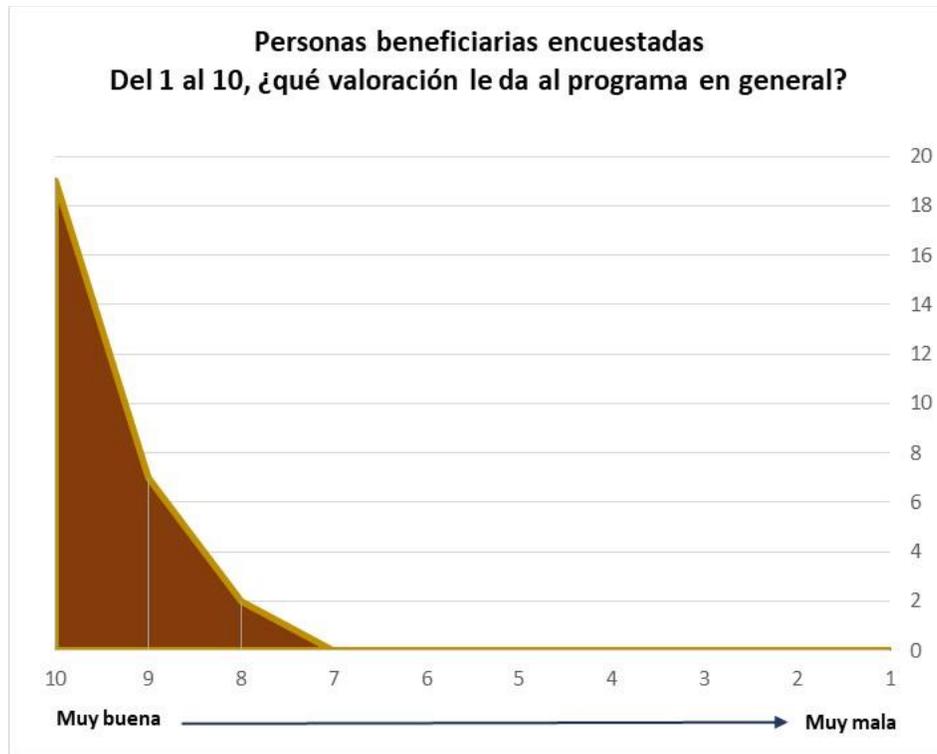
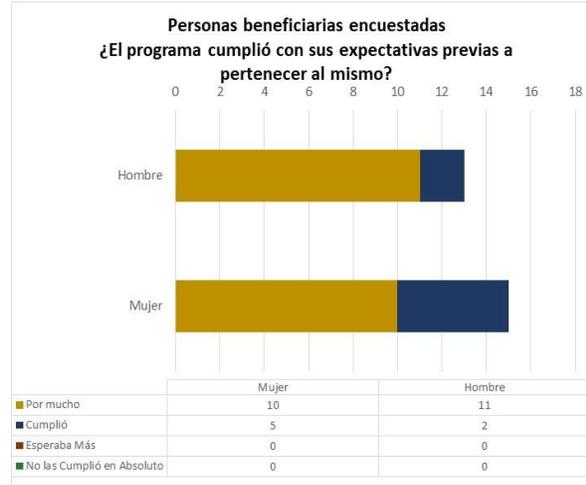
Ejercicio 2023

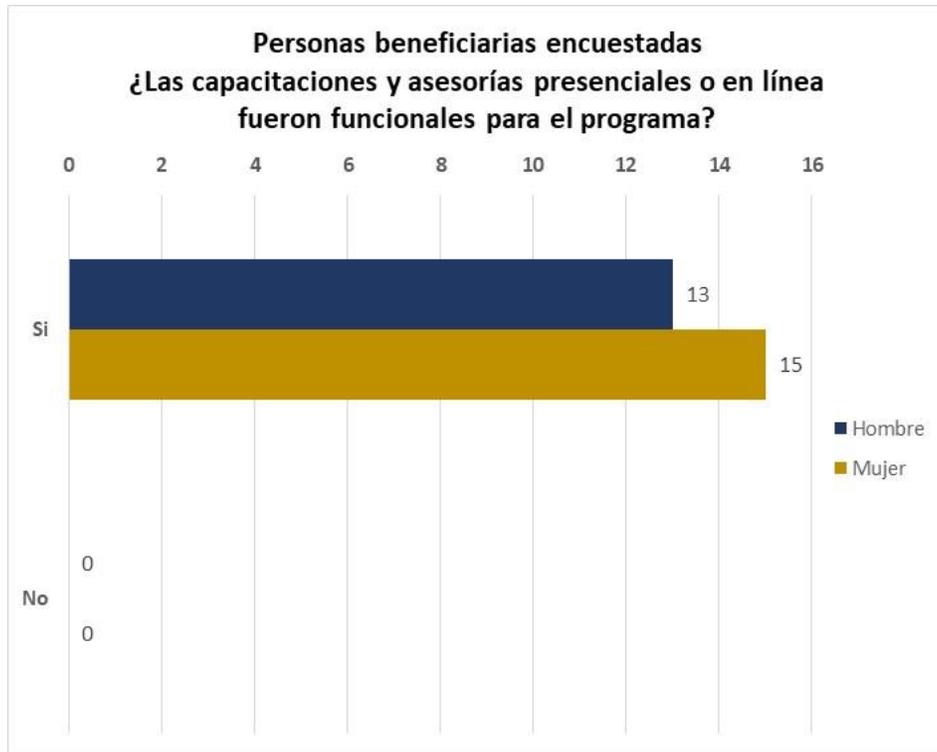
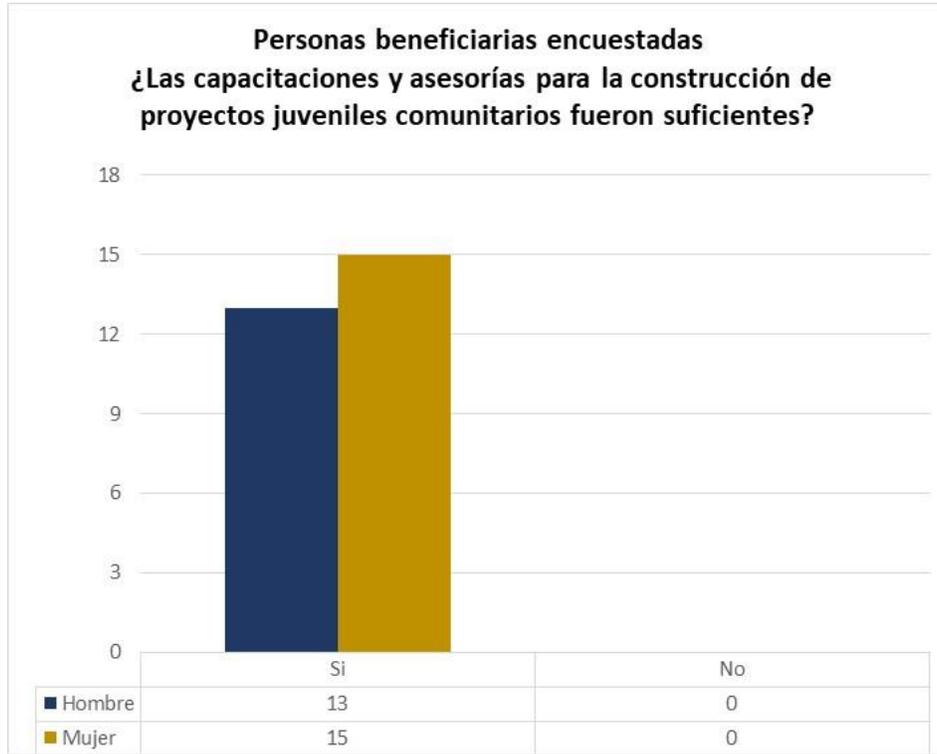


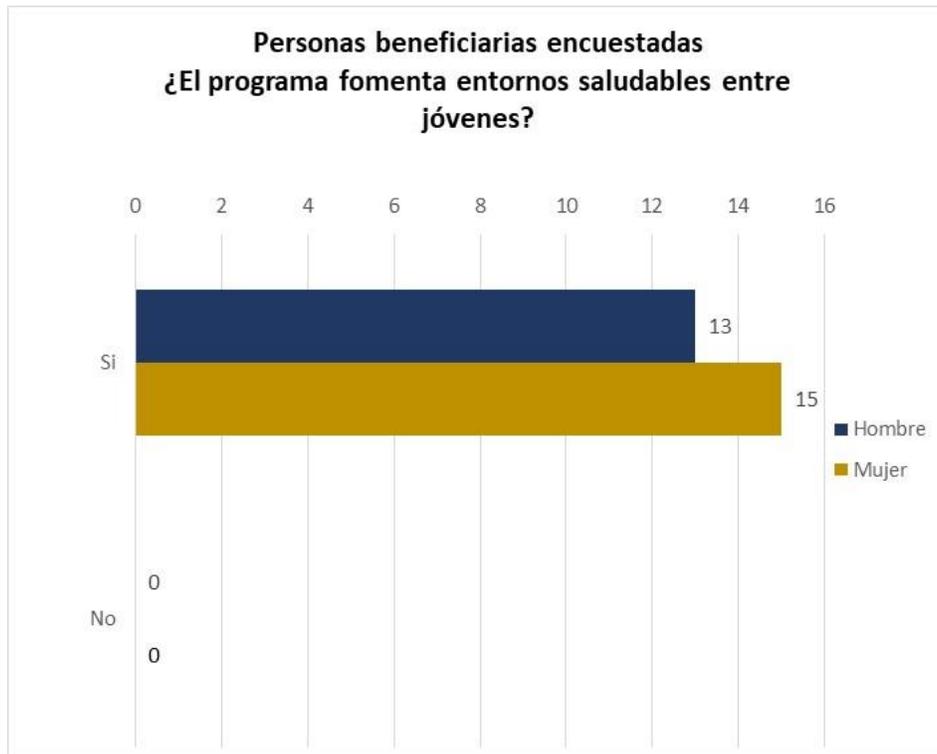
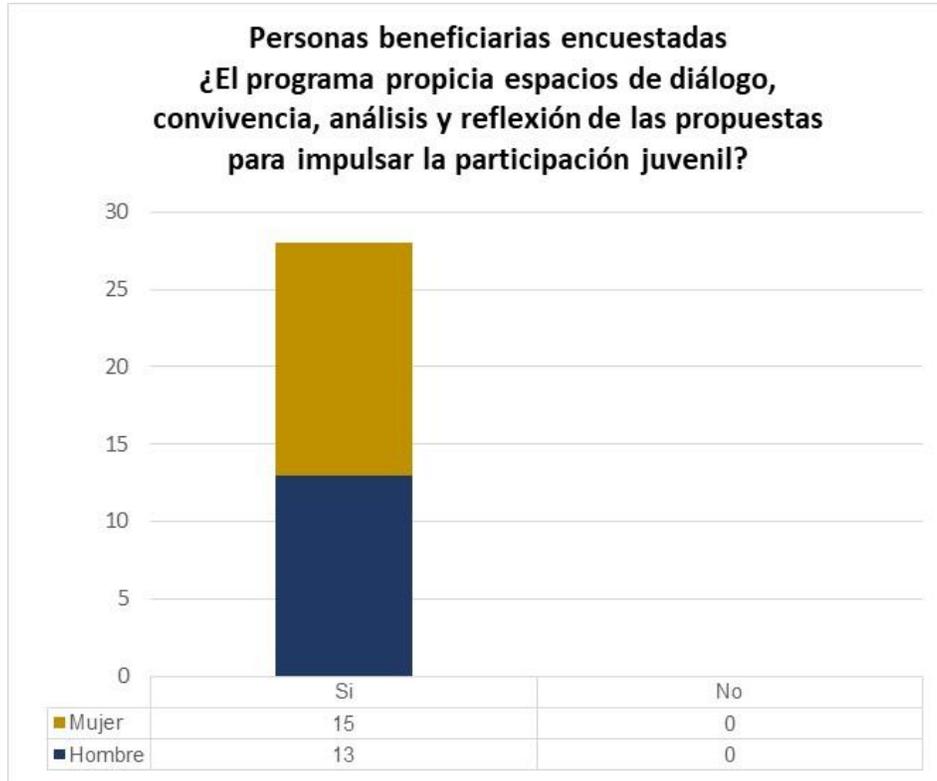
Ejercicio 2022

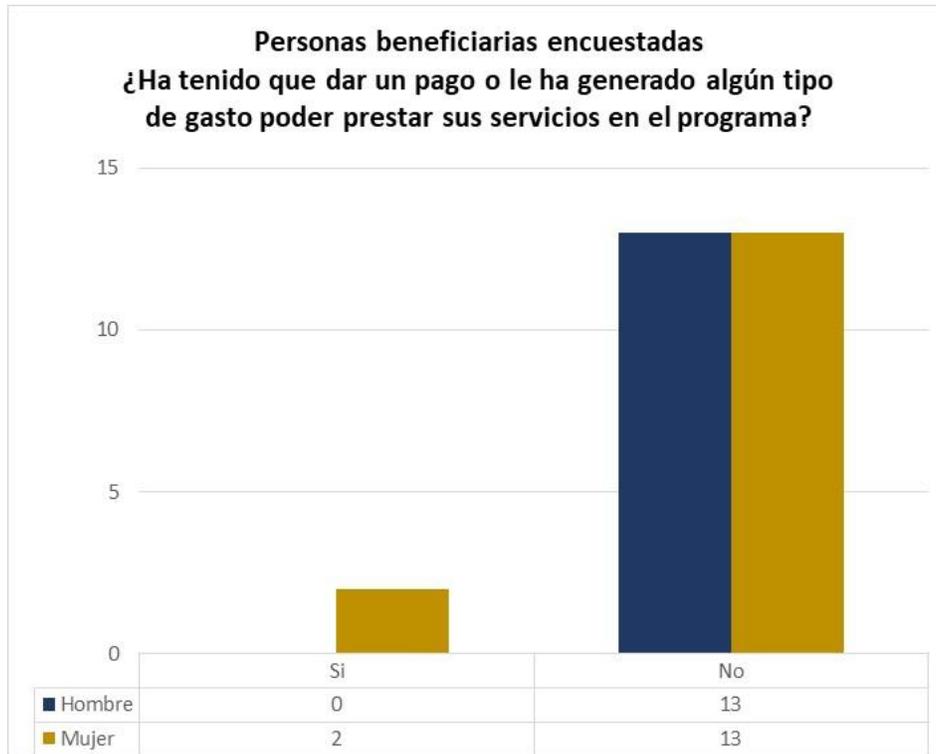


Ejercicio 2023

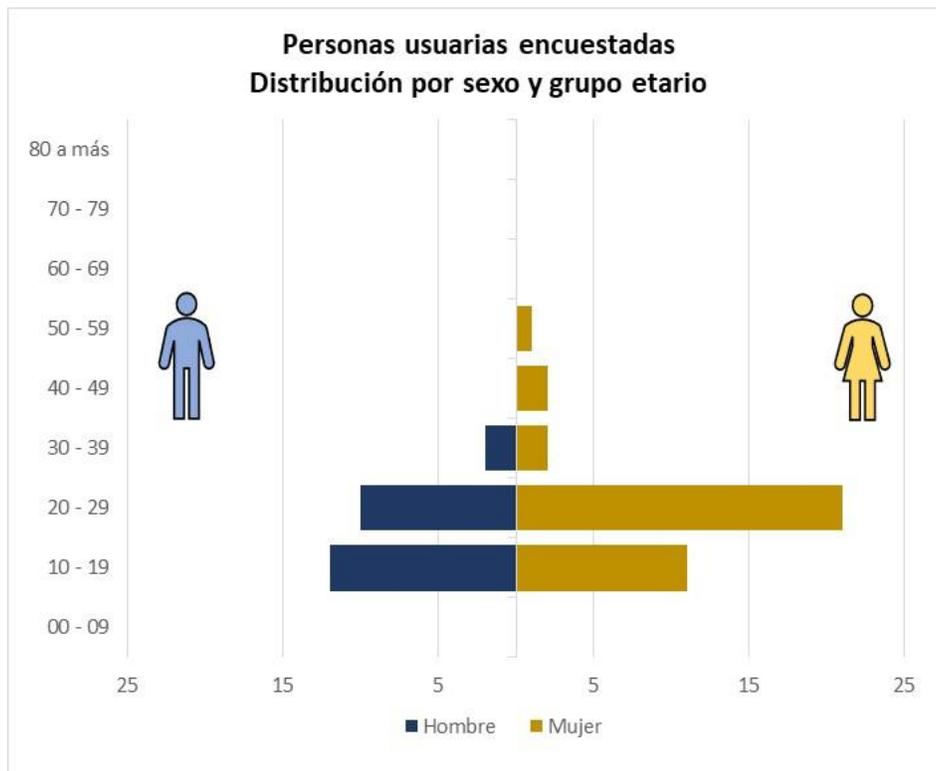


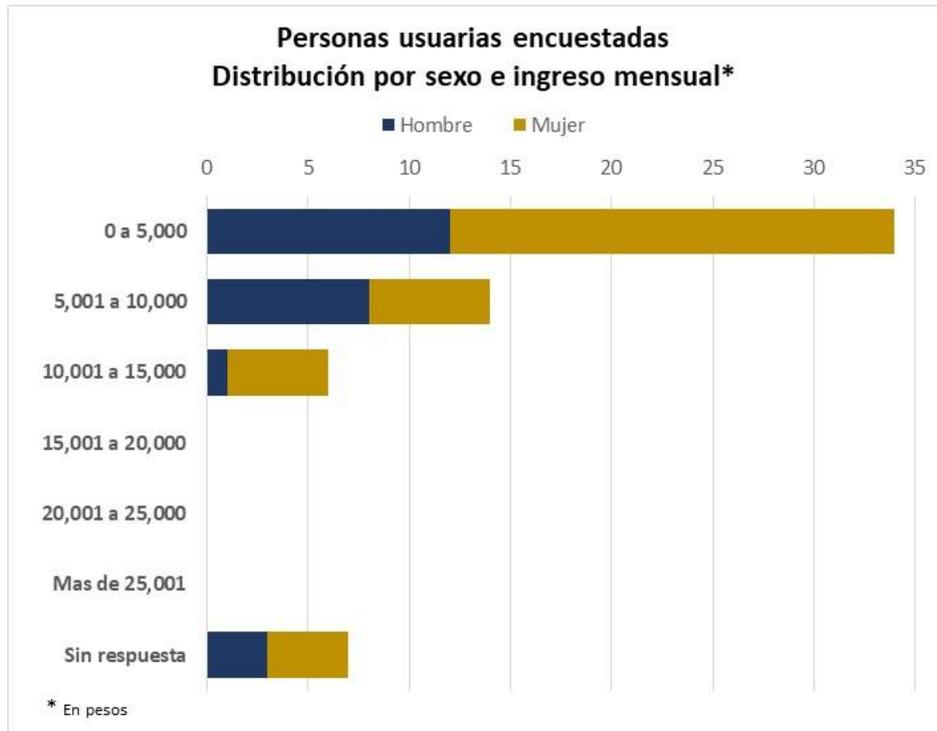
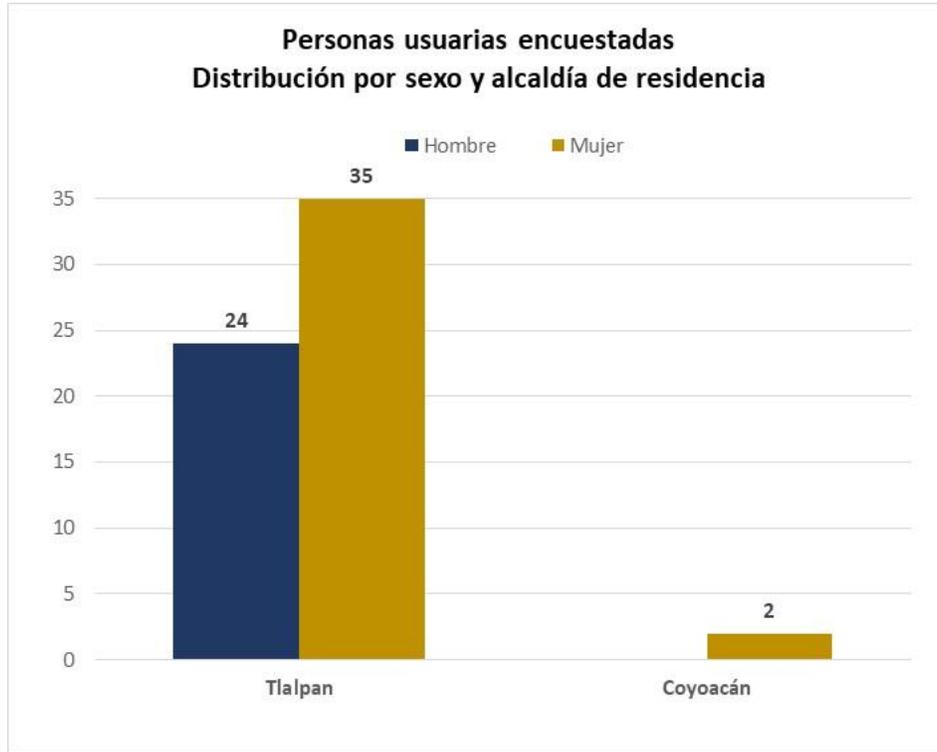


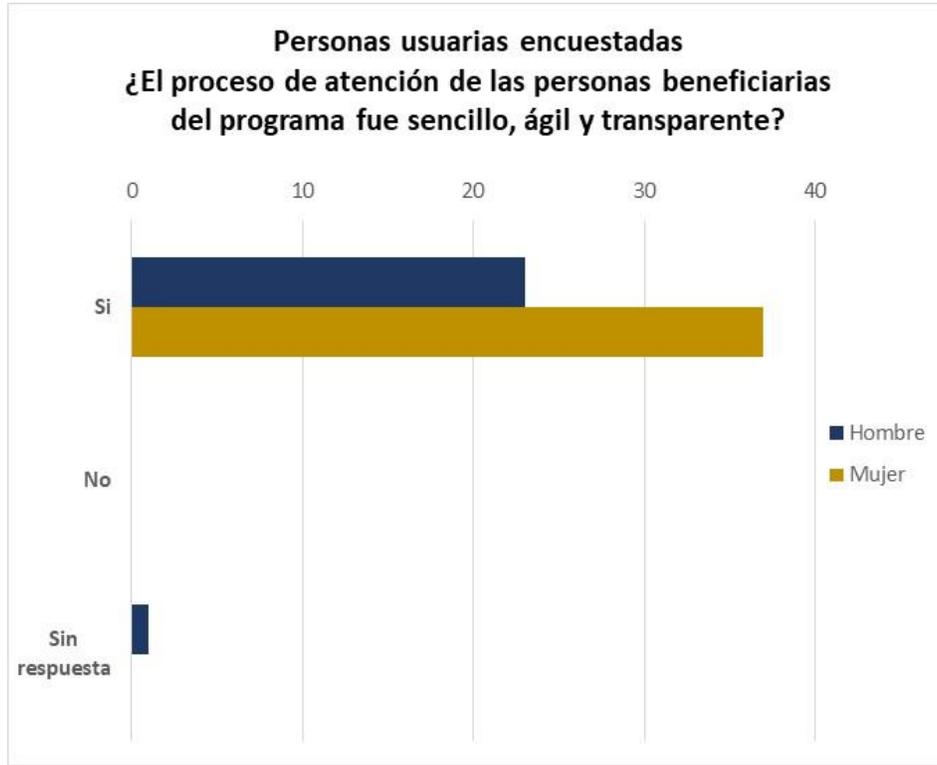


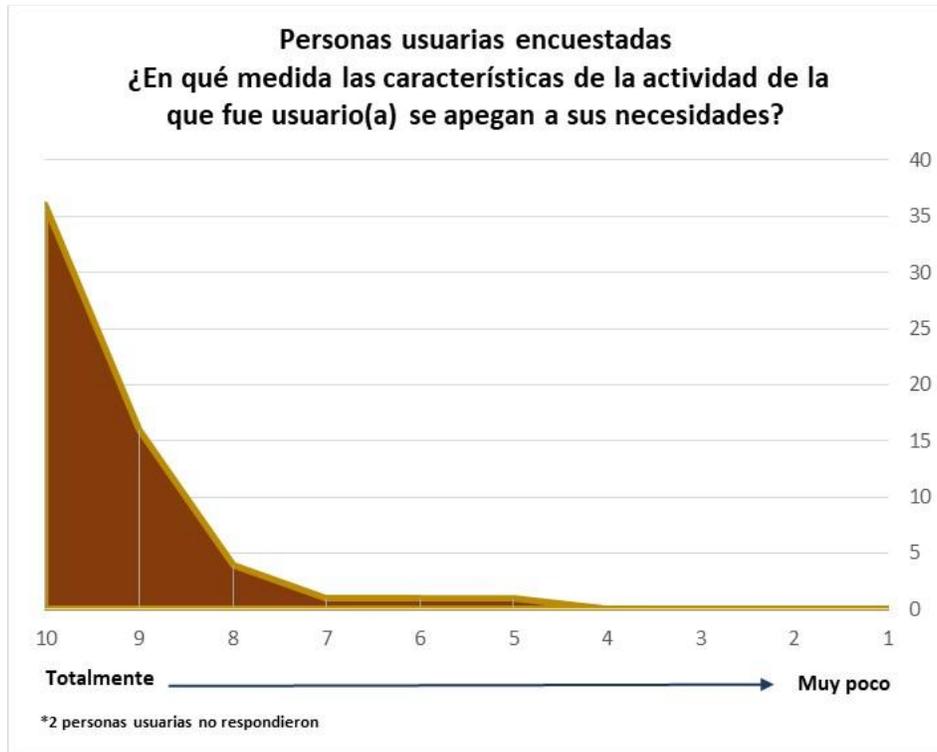


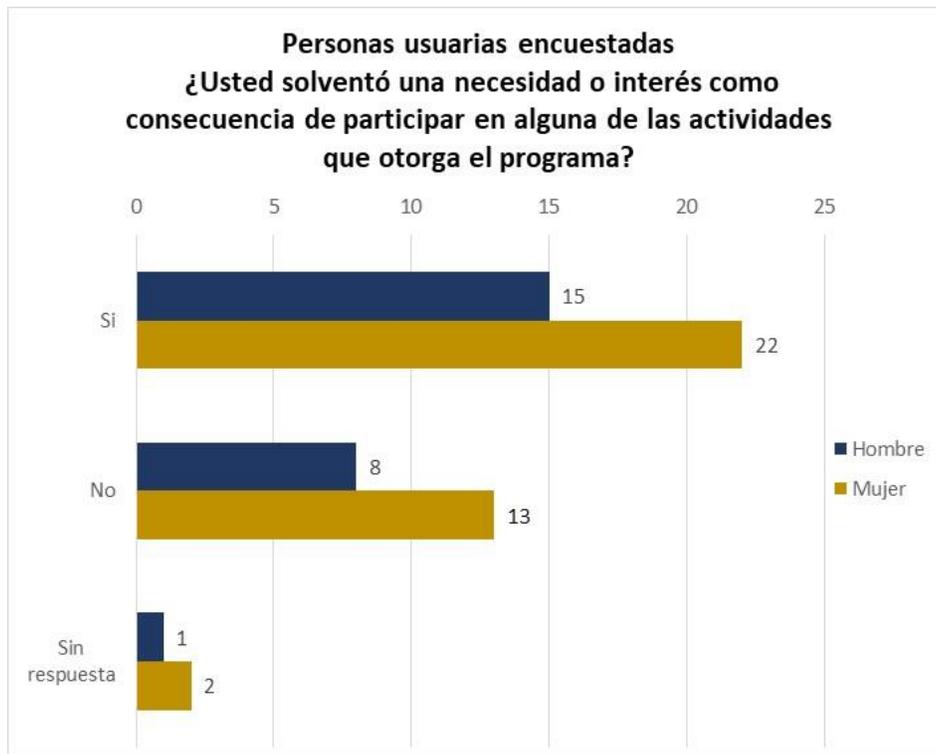
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del programa social.



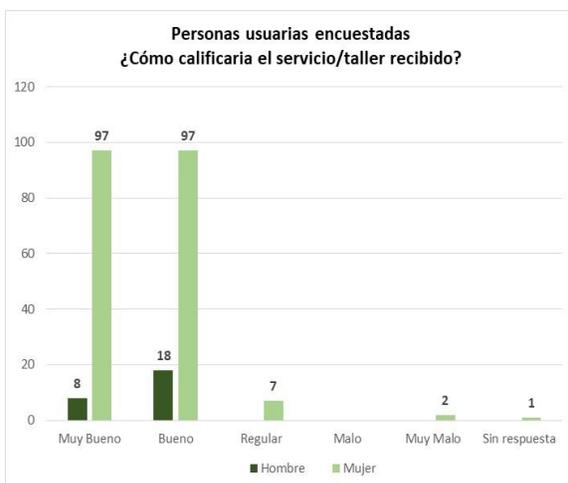




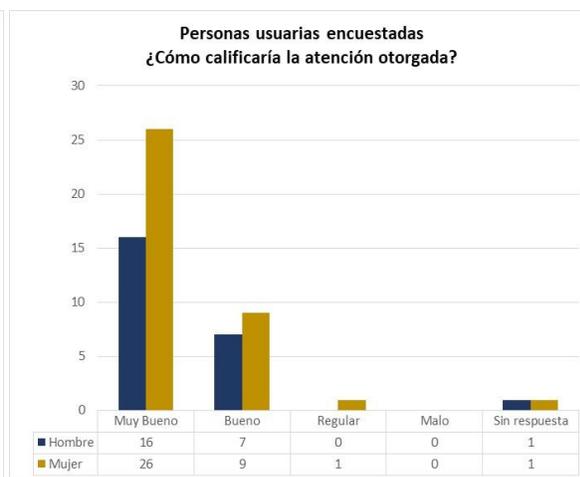


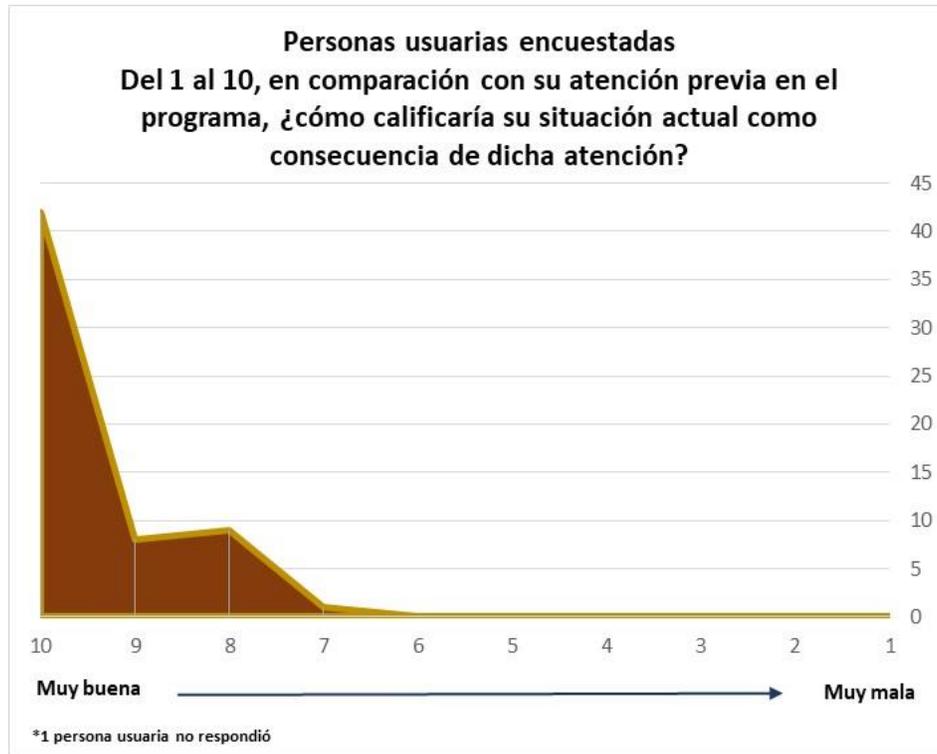


Ejercicio 2022

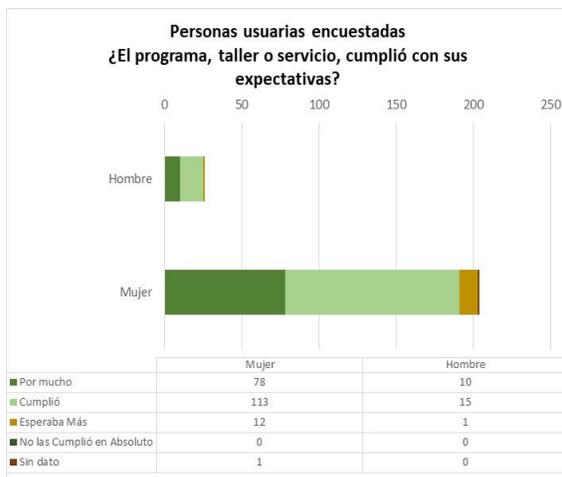


Ejercicio 2023

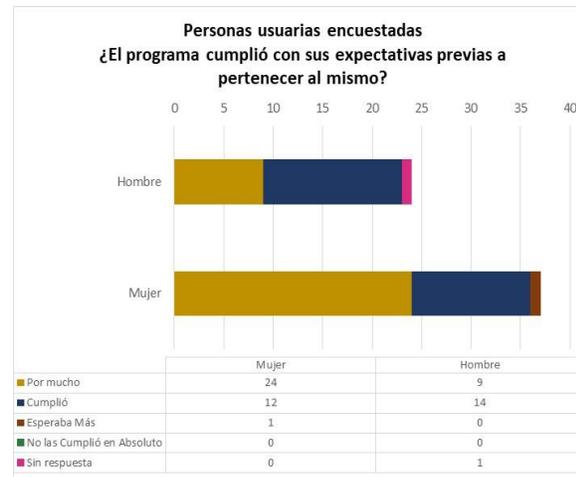


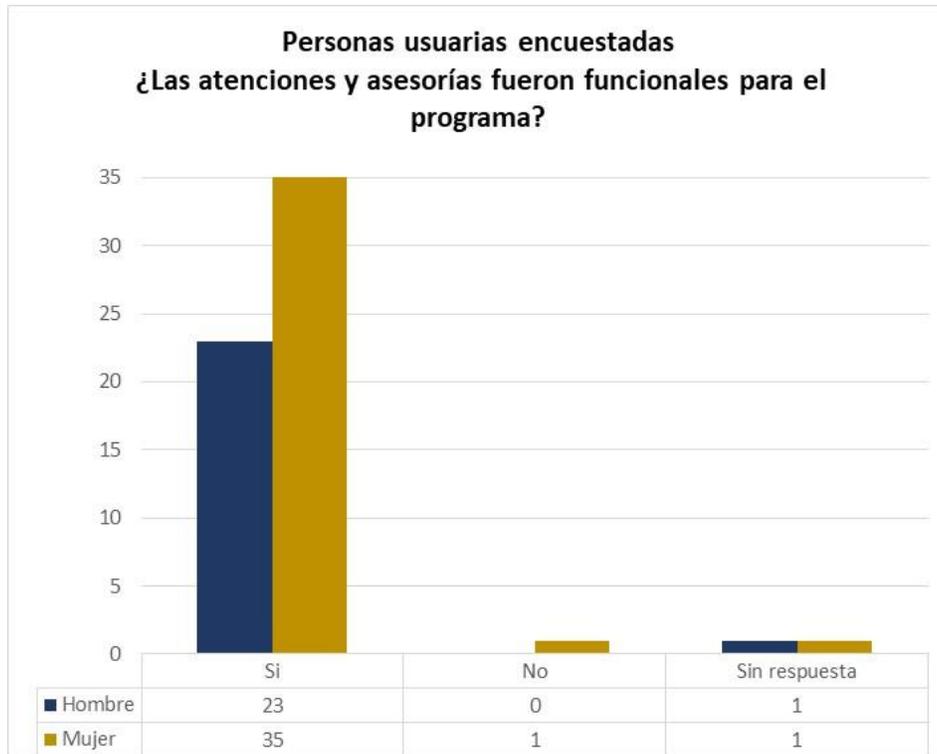
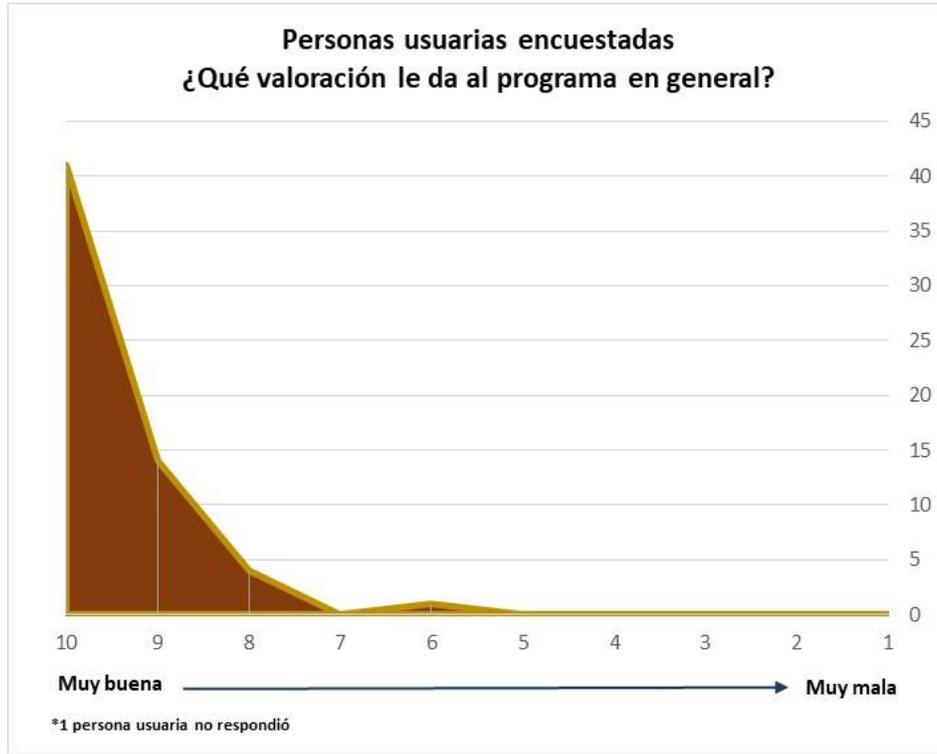


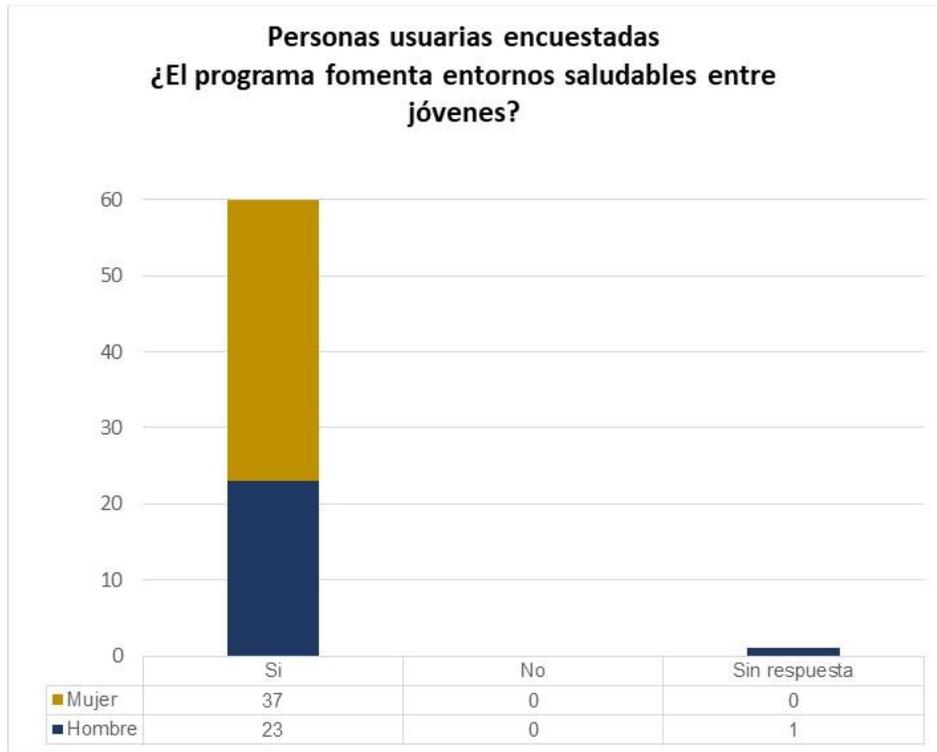
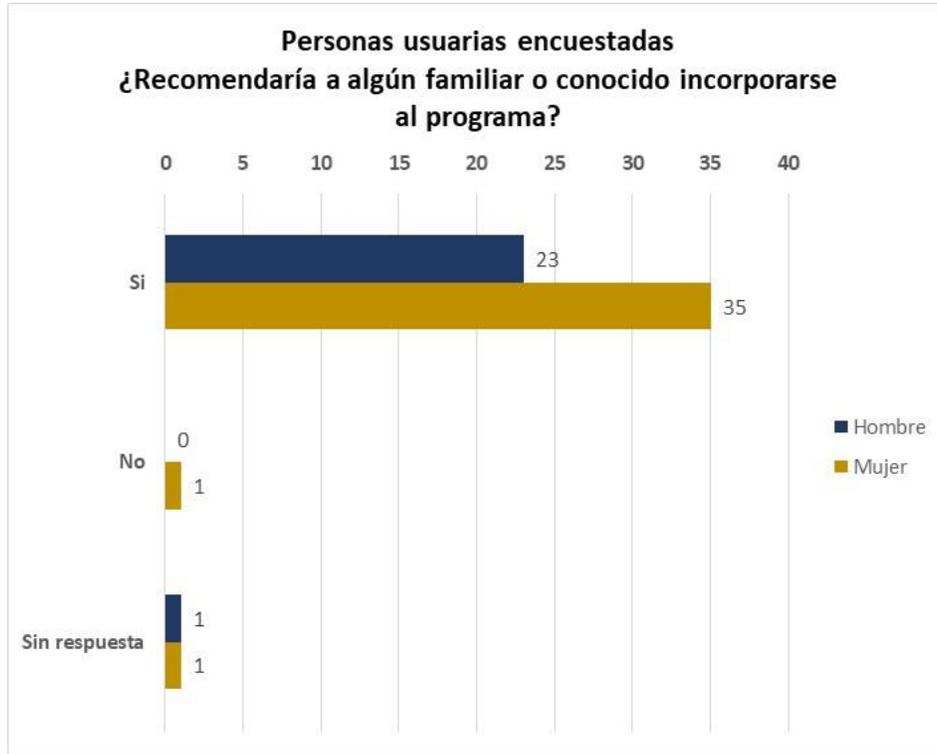
Ejercicio 2022



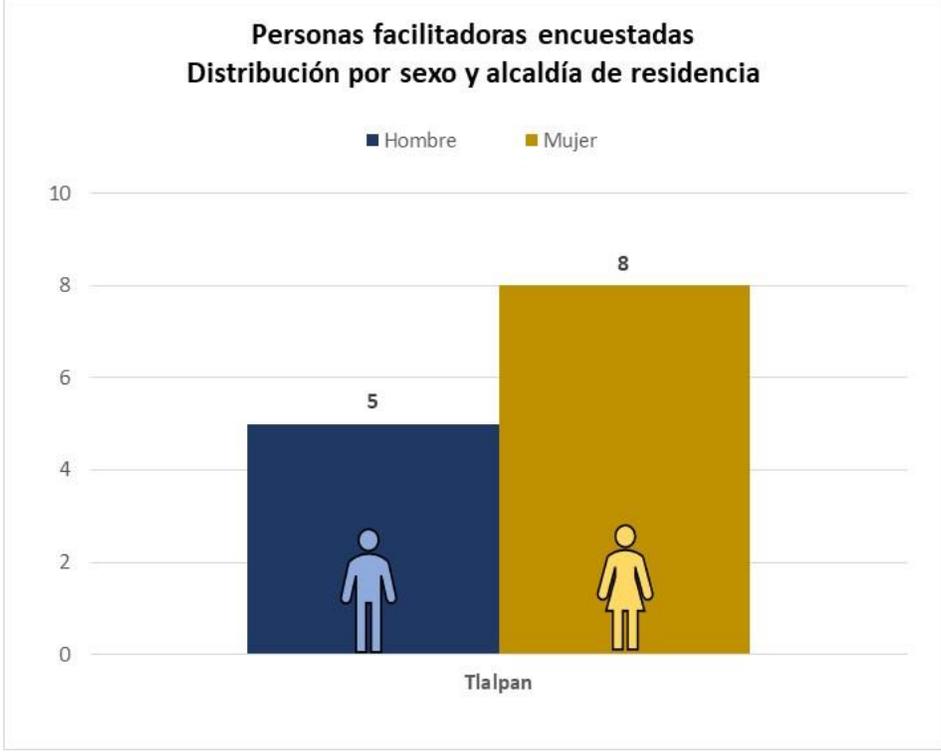
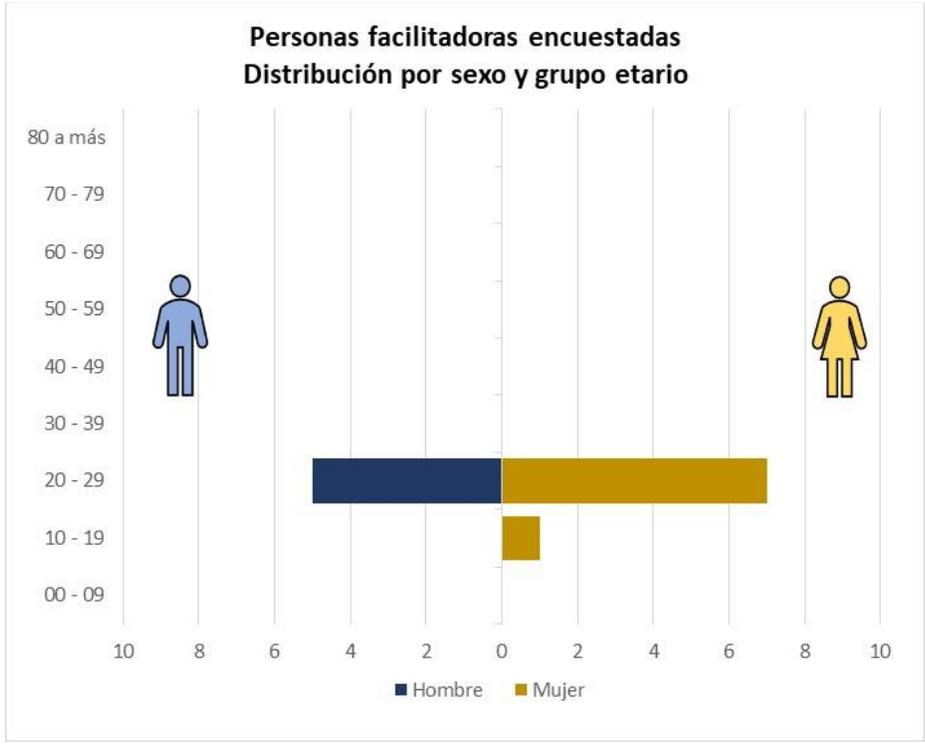
Ejercicio 2023

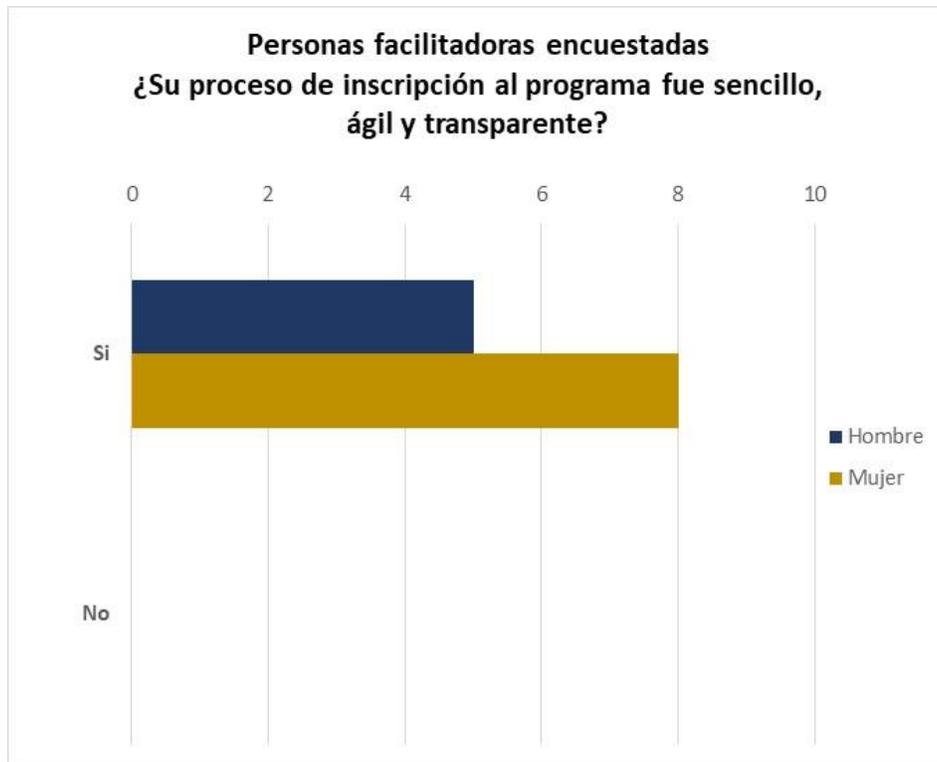
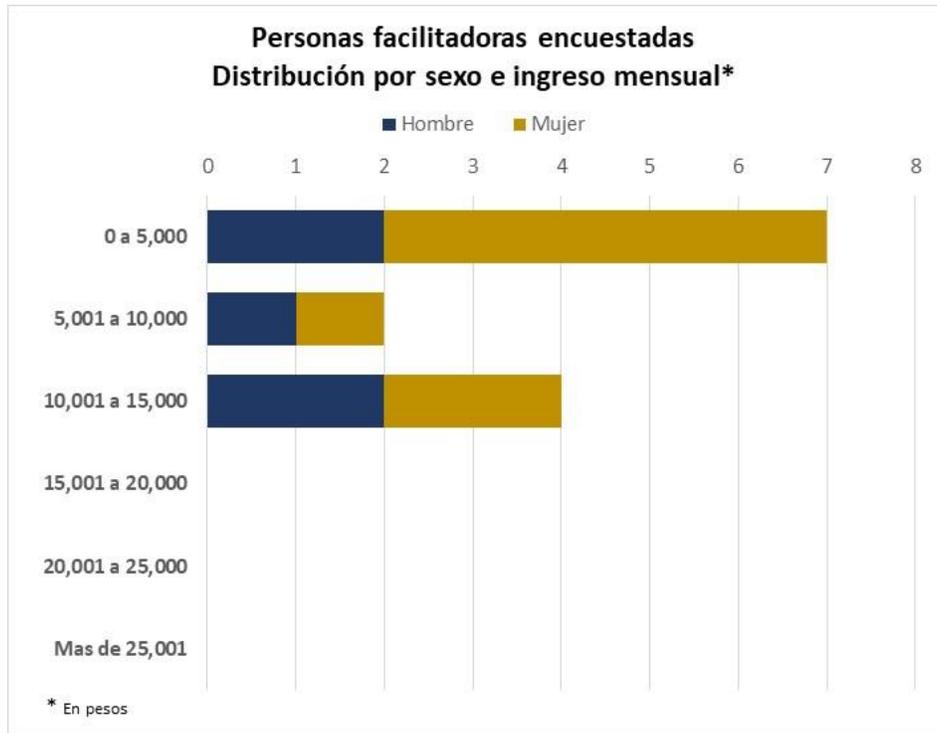


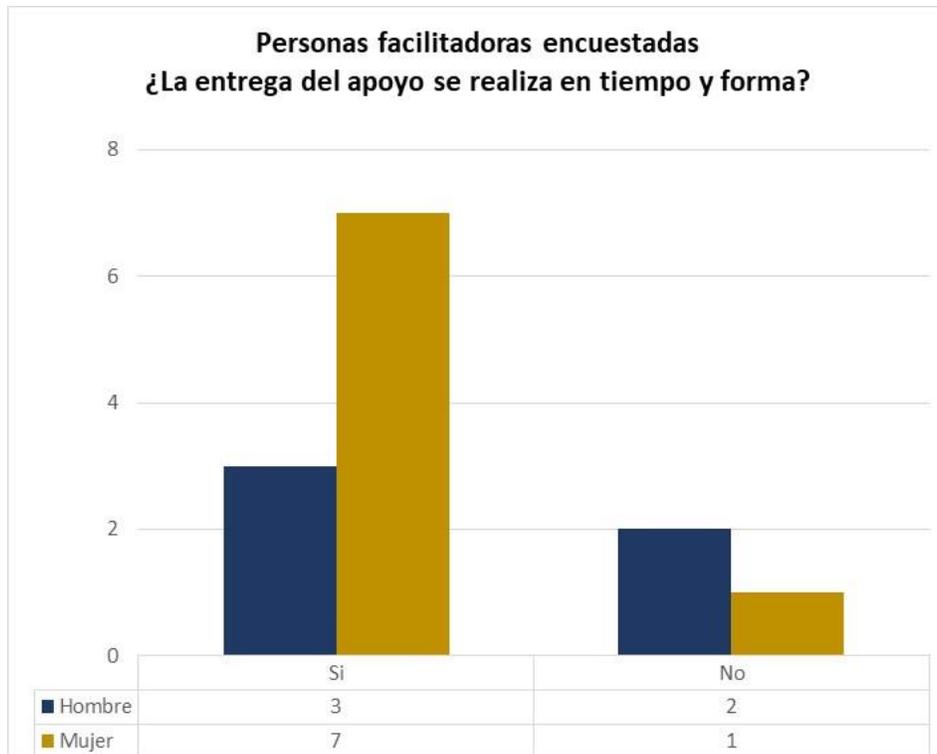
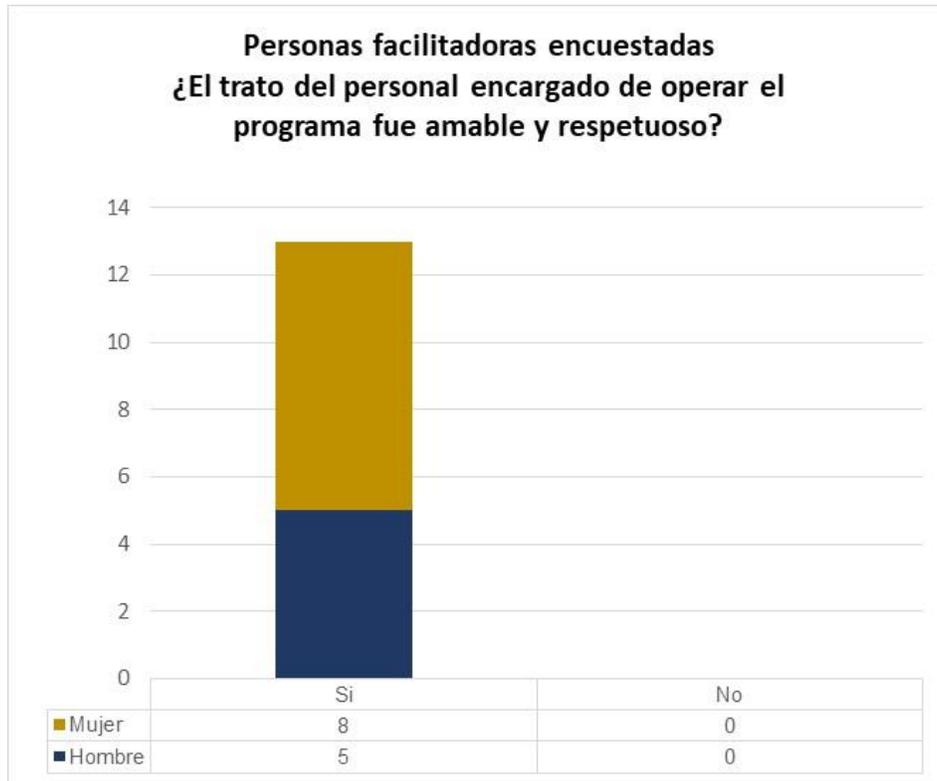


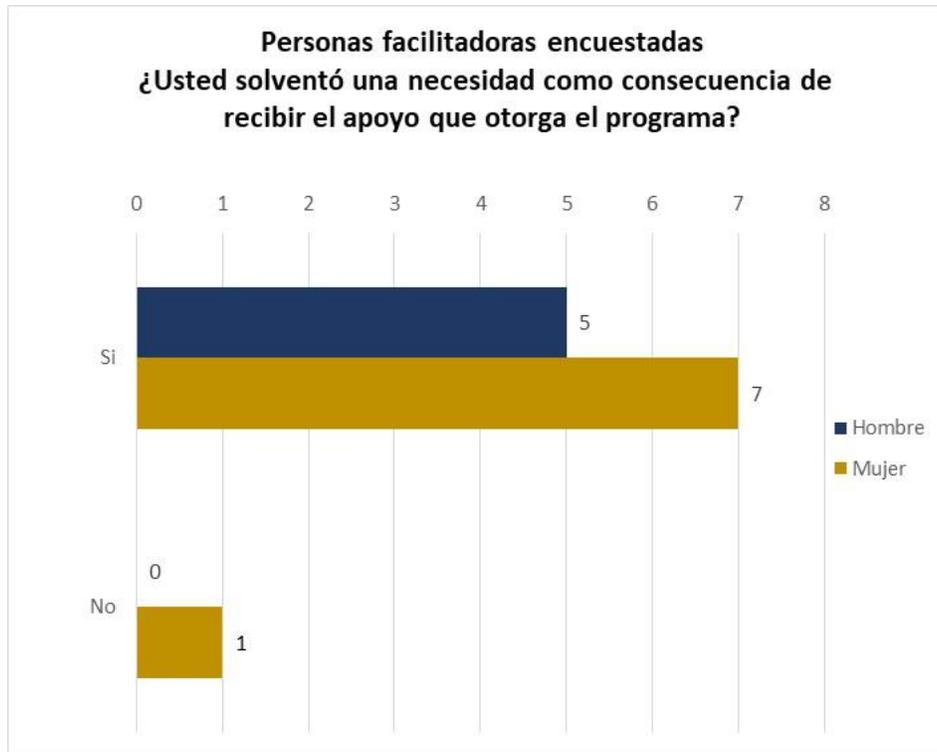


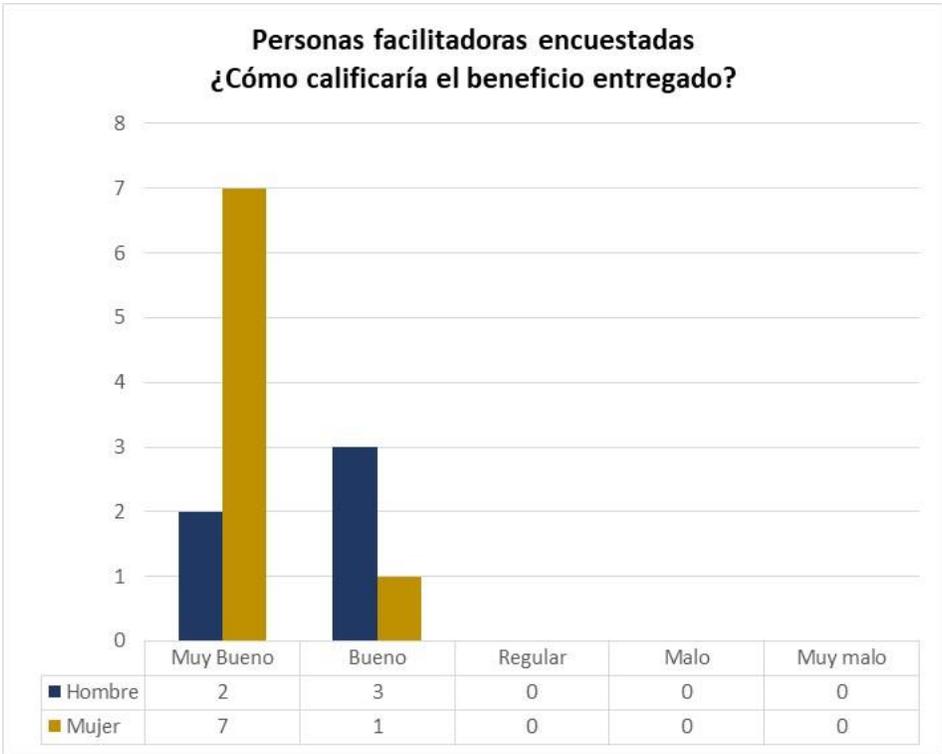
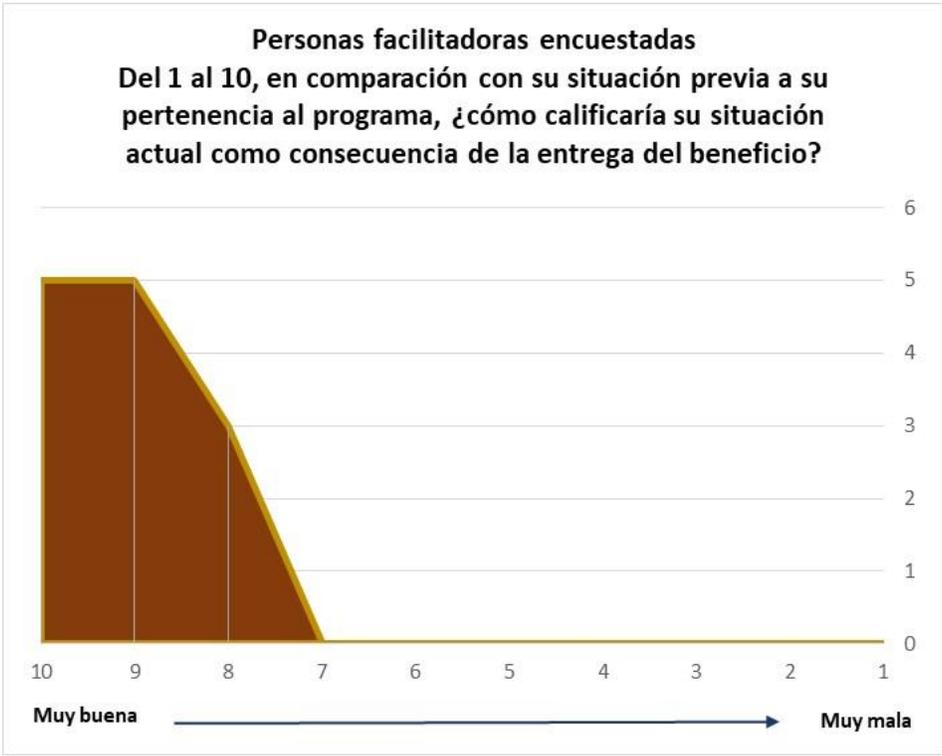
Resultados de las encuestas de satisfacción a las personas facilitadoras del programa social.

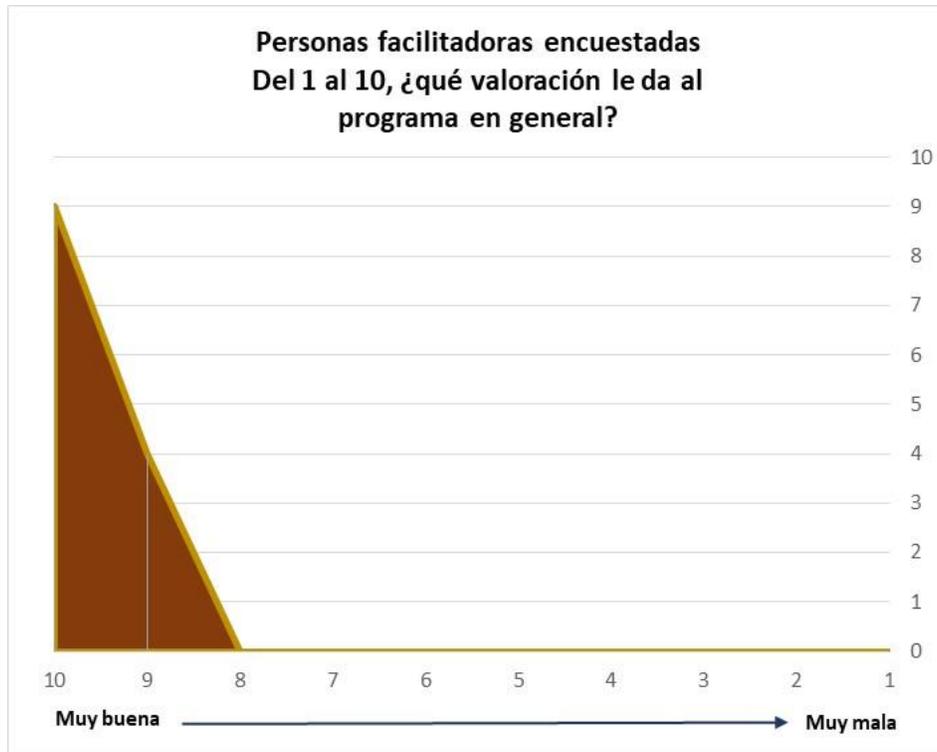
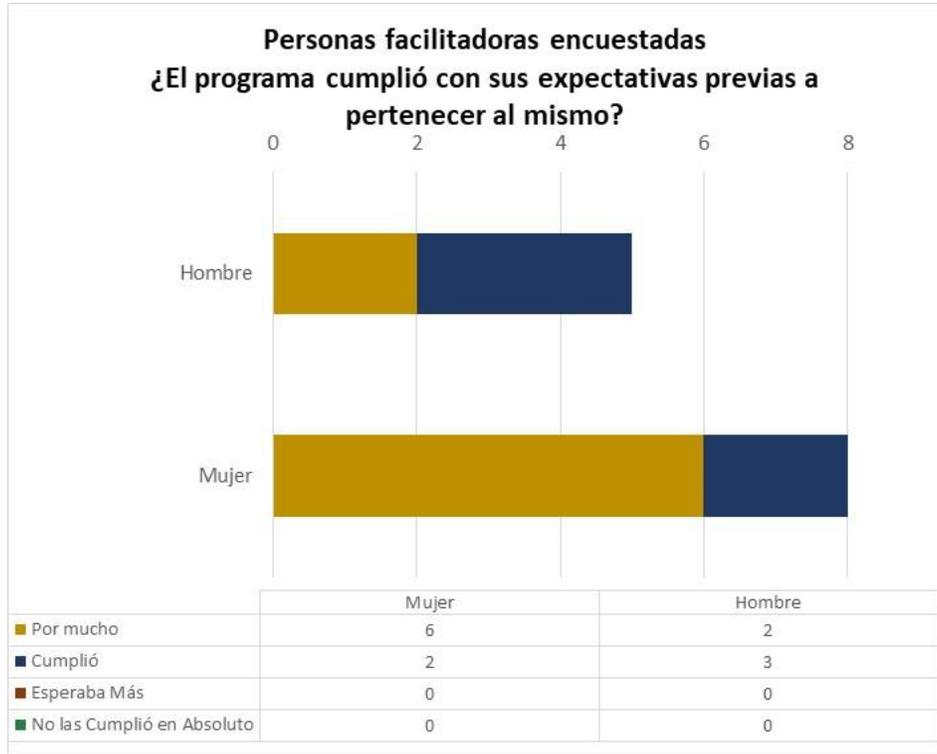


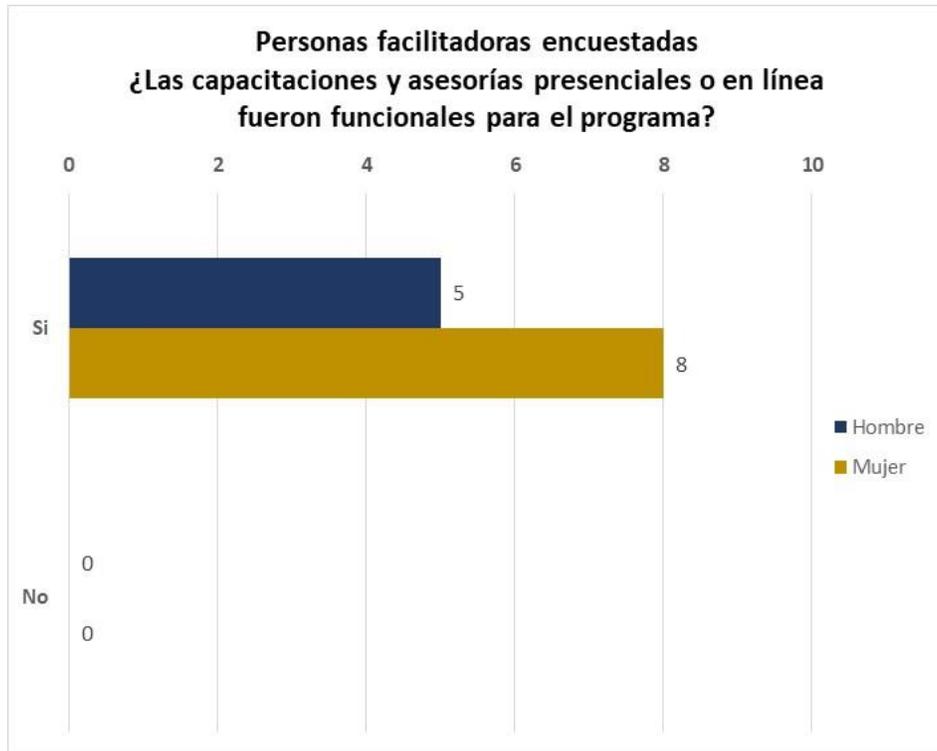
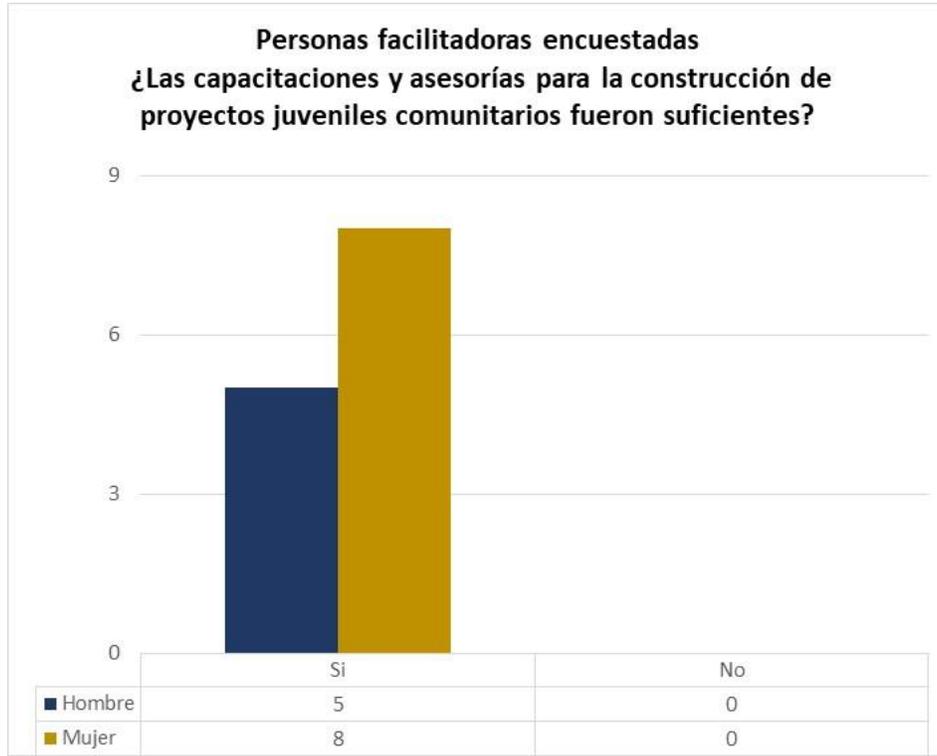


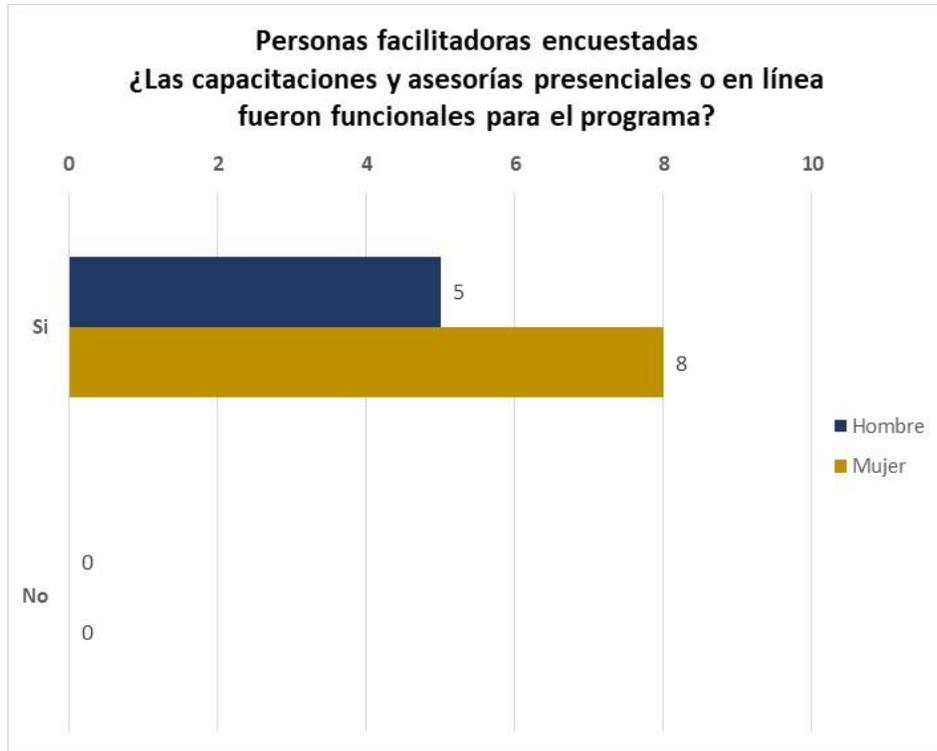
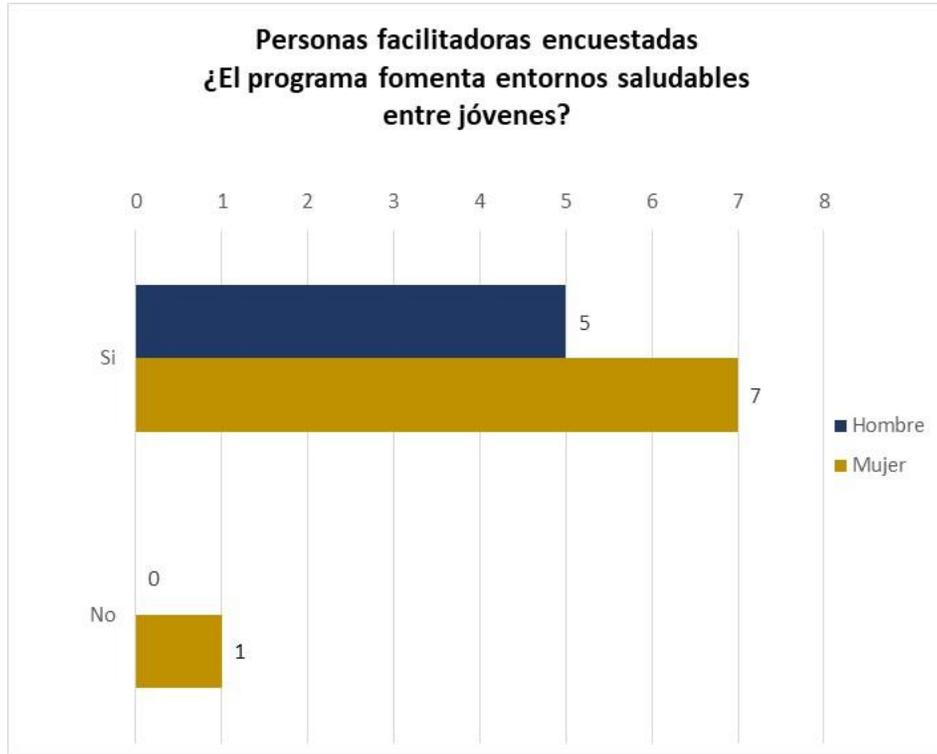












Con base en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de personas usuarias, personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan Grande como sus Jóvenes* se han identificado algunas de las necesidades y áreas de mejora del programa.

La opinión y perspectiva de las personas encuestadas ha servido de base para las propuestas y sugerencias incorporadas en la matriz de hallazgos, las cuales han sido tomadas en consideración para su implementación desde el ejercicio fiscal 2024, o 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 Grande como sus Jóvenes*. 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 resultados relevantes en la aplicación de las encuestas de satisfacción:

- De acuerdo con las opiniones de las personas encuestadas, el acceso al programa ha sido calificado como sencillo, fácil y realizado de forma transparente por parte de los operadores del programa social. De la misma manera, la percepción del trato que recibieron de las personas servidoras públicas fue calificada por la mayoría de las personas usuarias, personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios como amable y respetuosa.
- La mayoría de las personas usuarias personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social *Tlalpan Grande como sus Jóvenes*

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

- Hubo una participación similar de ambos géneros en el caso de personas beneficiarias, personas usuarias; por otro lado, las mujeres tuvieron una mayor participación como personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Con lo cual se promueve la igualdad de género y los derechos de las mujeres, sin perjuicio de las personas que solicitaron su inscripción al programa.
- Es importante señalar que la mayor parte de las personas beneficiarias, personas usuarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, encuestadas, son jóvenes de entre 18 a 29 años de edad, lo cual promueve la inclusión y los derechos humanos de las juventudes. En cuanto al grado máximo de estudios, la mayor parte de los encuestados se encuentran estudiando el bachillerato o la licenciatura.
- 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.
- 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.
- En cuanto a las áreas de mejora, algunos de las personas encuestadas, propusieron la creación de talleres con perspectiva de género, así como actividades lúdicas enfocadas a los intereses de las juventudes.
- La totalidad de las personas encuestadas indicaron que el programa ha fomentado la participación y vinculación de los jóvenes con las comunidades de la demarcación, además que sí recomendarían a otras personas inscribirse al programa.

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 actualizar fuentes de información de la evolución del problema que busca atender el programa, considerando el diagnóstico participativo que se realizó.	1.1. Actualizar las fuentes de información de la evolución del problema considerando el diagnóstico participativo que se realizó.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios.	2.1. Necesidad de nuevas estrategias de difusión del programa y sus actividades.	2.1. Replantear la Estrategia de difusión de las actividades y resultados del programa, que incluya material audiovisual atractivo para la población joven.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Informes del programa
3. Cobertura, metas, montos y presupuesto.	3.1. Se identificó la necesidad de ampliar las metas del programa para aumentar su cobertura.	3.1. Aumentar el presupuesto del programa, para aumentar sus metas y cobertura.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2025	Reglas de Operación del Programa Social.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	No identificadas	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. Se identificó la necesidad de ampliar la oferta de talleres hacia los intereses identificados de las y los jóvenes.	5.1. Ampliar la oferta de talleres hacia los intereses identificados de las y los jóvenes.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Desarrollo Social	Ejercicio 2024	Informes del programa
6. Resultados del programa	No identificadas	No aplica	Ninguna	No aplica	No aplica