



GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

VIGÉSIMA ÉPOCA

29 DE JUNIO DE 2018

No. 354

Í N D I C E

Este Ejemplar se acompaña de un anexo digital

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Educación

- ♦ Aviso por el cual, se dan a Conocer a través de su Enlace Electrónico, las Evaluaciones Internas Integrales 2016-2018 de los Programas Sociales, a cargo de la Secretaría de Educación de la Ciudad de México 4

Delegación Álvaro Obregón

- ♦ Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser Consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales 2017 5

Delegación Azcapotzalco

- ♦ Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Electrónico donde se podrán consultar las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales, Operados en el Ejercicio Fiscal 2017 6

Delegación Benito Juárez

- ♦ Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de los Resultados de la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales, a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez del Ejercicio Fiscal 2017 7

Delegación Gustavo A. Madero

- ♦ Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales 2017 8

Delegación Iztacalco

- ♦ Aviso por el cual, se da a Conocer la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México”, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017 9

Continúa en la Pág. 2

Índice

Viene de la Pág. 1

Delegación Iztapalapa	
◆ Aviso por el cual, se dan a Conocer las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, Operados en 2017	10
Delegación La Magdalena Contreras	
◆ Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Digital donde podrán ser Consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, Operados en 2017	11
Delegación Milpa Alta	
◆ Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de los Resultados de las Evaluaciones Internas 2017, de los Programas Sociales, Ejercicio Fiscal 2017	12
◆ Aviso por medio del cual se da a Conocer la Evaluación Interna Integral 2016-2018, del Programa de Mejoramiento Sustentable en Suelo de Conservación de Milpa Alta (PROMESSUCMA)	58
◆ Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de Resultados de la Evaluación Integral 2016-2018, del Programa Social “Juntos Avanzamos en Grande por tu Educación” en Nivel Primaria y Secundaria	74
◆ Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de Resultados de la Evaluación Integral 2016-2018, del Programa Social “Juntos Avanzamos en Grande por tu Educación” en Nivel Superior	109
Delegación Tlalpan	
◆ Aviso por el que se dan a Conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales Implementados, durante el Ejercicio Fiscal 2017	143
◆ Aviso por el que se dan a Conocer los Padrones de Beneficiarios de las Actividades Institucionales Implementadas, en el Ejercicio Fiscal 2017	144
◆ Aviso de Inclusión de Claves, Conceptos y Cuotas que se Aplicarán Durante la Vigencia de las Reglas para la Autorización, Control y Manejo de Ingresos de Aplicación Automática, en el Centro Generador “Estacionamiento Vivanco”, adicionales a los Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, del día 21 de Febrero de 2018	145
Delegación Xochimilco	
◆ Aviso por el cual, se dan a Conocer las Evaluaciones Internas Integrales 2016-2018, de los Programas Sociales	146
Autoridad de la Zona Patrimonio Mundial Natural y Cultural de la Humanidad en Xochimilco Tláhuac y Milpa Alta	
◆ Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde se podrán consultar los Resultados de la Evaluación Interna Integral 2018, correspondiente al Ejercicio 2017, del Programa para la Preservación y Difusión de la Zona Patrimonio en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta	417
Procuraduría Social	
◆ Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico en el cual podrá Consultarse la Evaluación Interna Integral 2016-2018, del Programa Social “OLLIN CALLAN”, para Unidades Habitacionales	418
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	
◆ Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser Consultados los Resultados de las Evaluaciones Internas Integrales 2018, de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México	419

DELEGACIÓN TLALPAN

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón, Jefe Delegacional en Tlalpan, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 36, 37 y 39, fracciones XXV, XLV, LVI y LXXXVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 64 y 65 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados el 23 de abril de 2018, emito el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS EVALUACIONES INTERNAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES IMPLEMENTADOS POR LA DELEGACIÓN TLALPAN DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2017

- Apoyo a Colectivos de Personas Adultas Mayores Tlalpan 2017
- Apoyo Económico para Inicio de Ciclo Escolar en Secundarias Tlalpan 2017
- Apoyos Productivos Tlalpan 2017
- Asesorías para el Examen de Ingreso a la Educación Media Superior Tlalpan 2017
- Centros Comunitarios Tlalpan 2017
- Centros para la Atención y Cuidado Infantil en Zonas de Medio, Bajo y Muy Bajo Nivel de Desarrollo Social, Tlalpan 2017
- Ciberescuelas Tlalpan 2017
- Colectivos Culturales Tlalpan 2017
- Cultura Comunitaria Tlalpan 2017
- Deporteando Tlalpan 2017
- Desarrollo Rural y Sustentable Tlalpan 2017
- Estímulos Económicos a Niñas y Niños Tlalpan 2017
- Programa Operativo Prevención del Delito Tlalpan 2017
- Promotores Culturales Tlalpan 2017
- Recuperación Urbana de Tlalpan 2017
- #TlalpanProAnimal
- Uniformes Deportivos Escolares Tlalpan 2017

TRANSITORIO

ÚNICO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a veinticinco de junio de dos mil dieciocho.

(Firma)

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón
Jefa Delegacional en Tlalpan

(Estas Evaluaciones se anexan en archivo digital)

DELEGACIÓN TLALPAN

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón, Jefe Delegacional en Tlalpan, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 36, 37 y 39, fracciones XXV, XLV, LVI y LXXXVI, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 97, 101 y 102 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, y 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, emito el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS PADRONES DE BENEFICIARIOS DE LAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES IMPLEMENTADAS POR LA DELEGACIÓN TLALPAN EN EL EJERCICIO FISCAL 2017

1. Apoyo a Instructores, Profesores y/o Talleristas en los Centros Generadores de Ingresos de Aplicación Automática para el Ejercicio Fiscal 2017
2. Apoyo a Personas en Situación de Vulnerabilidad Social Tlalpan 2017
3. Apoyo Emergente para Habitantes de Tlalpan Afectados por el Sismo del 19 de Septiembre”
4. Apoyos Económicos a Deportistas Destacados y Prospectos Deportivos 2017
5. Dignificación de Espacios Públicos con Participación Ciudadana Tlalpan 2017
6. Entornos Escolares Limpios y Seguros para las Niñas y los Niños Tlalpan 2017
7. Formación Musical para Niñas, Niños y Jóvenes de Tlalpan 2017
8. Inviero Solidario
9. Participación Ciudadana en Programas Sociales Tlalpan 2017
10. Proyectos de Contención del Crecimiento de Asentamientos Humanos en Suelo de Conservación Tlalpan 2017
11. Red de Mujeres por el Empoderamiento contra la Violencia hacia las Mujeres y Niñas Tlalpan 2017
12. Unidad-Es Tlalpan 2017
13. XIII Carrera Tlalpense 10 K 2017

TRANSITORIO

ÚNICO. Publíquese el presente Aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a dieciocho de junio de dos mil dieciocho.

(Firma)

**Act. Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón
Jefe Delegacional en Tlalpan**

(Estas Evaluaciones se anexan en archivo digital)

DELEGACIÓN TLALPAN

ACT. FERNANDO AURELIANO HERNÁNDEZ PALACIOS MIRÓN, JEFE DELEGACIONAL EN TLALPAN, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracción I y XI del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, segundo párrafo, 10, fracción XIV, 37 y 39 fracción XXX, L y LXXXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 3, fracción III, 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 10, 12, 303, 308, 309 y 310 del Código Fiscal de la Ciudad de México y a las Reglas para la Autorización, Control y Manejo de Ingresos de Aplicación Automática, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 19 de enero de 2018, tengo a bien emitir el siguiente.

AVISO DE INCLUSIÓN DE CLAVES, CONCEPTOS Y CUOTAS QUE SE APLICARÁN DURANTE LA VIGENCIA DE LAS REGLAS PARA LA AUTORIZACIÓN, CONTROL Y MANEJO DE INGRESOS DE APLICACIÓN AUTOMÁTICA, EN EL CENTRO GENERADOR “ESTACIONAMIENTO VIVANCO”, ADICIONALES A LOS PUBLICADOS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO DEL DÍA 21 DE FEBRERO DE 2018.

Centro Generador: Estacionamiento Vivanco

Clave de Concepto	Denominación del Concepto	Unidad de Medida	Cuota (\$)	Cuota con IVA (\$)
2.5.9.2.4	Pensión (24 horas)	Vehículo/mes	1,293.10	1,500.00
2.5.9.2.4.1	Pensión (12 horas)	Vehículo/mes	862.07	1,000.00

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, para su debida observancia y cumplimiento.

SEGUNDO.- El presente aviso entrará en vigor el día siguiente al de su publicación.

TERCERO.- La presente publicación deja sin efectos la cuota por concepto de Pensión (24 horas), contenida en el “Aviso por el que se dan a conocer los conceptos y cuotas por el uso, aprovechamiento o enajenación de bienes del dominio público, prestación de servicios en el ejercicio de funciones de derecho público, servicios que correspondan a funciones de derecho privado y enajenación de bienes del dominio privado”, y publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el día 21 de febrero de 2018.

CUARTO.- De acuerdo a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, y cuando proceda, a las cuotas se les deberá aplicar este impuesto.

Ciudad de México, a veintidós de junio de dos mil dieciocho

ACT. FERNANDO AURELIANO HERNÁNDEZ PALACIOS MIRÓN

(Firma)

JEFE DELEGACIONAL EN TLALPAN

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2017-2018 DEL PROGRAMA SOCIAL “RECUPERACIÓN URBANA TLALPAN 2017”

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Aspecto del Programa Social.	2017	Justificación en caso de cambios.
Nombre del Programa Social.	Recuperación Urbana Tlalpan 2017.	No aplica.
Problema central atendido por el Programa Social.	La falta de servicios urbanos y la vulnerabilidad social.	No aplica.
Objetivo General.	<p>Dignificar los espacios urbanos de la demarcación, proporcionando a sus habitantes, a través de servicios urbanos, un entorno público agradable y seguro, con especial énfasis en la recolección eficiente de desechos en vía pública, la reparación de luminarias en zonas de mayor incidencia delictiva y en la recuperación tanto de áreas verdes como de la imagen de las calles, colonias y pueblos.</p> <p>A través de 70 brigadistas y dos coordinadores que desarrollarán actividades de recuperación urbana, específicamente relacionadas con la identificación y atención de riesgos físicos, derivados de la falta de iluminación o existencia de elementos que pongan en peligro la seguridad de las personas.</p>	No aplica.
Objetivo Específicos	<ul style="list-style-type: none"> 1. Poda de árboles en riesgo de desgajamiento que puedan acarrear accidentes a la ciudadanía, obstrucción de sistema de seguridad o de luminarias en zonas de alto índice delincuencial. 2. Limpieza calles cuyo exceso de basura incrementa el riesgo de inundaciones y charcos por taponeo de alcantarillas. 3. Reparación de luminarias apagadas que dejan a transeúntes en situación de inseguridad. 4. Eliminación de contaminación visual por exceso de propaganda y graffiti en mobiliario urbano. 	No aplica.
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación).	La población objetivo del programa corresponde a los 677,104 habitantes de la delegación Tlalpan.	No aplica.
Área encargada de la operación del Programa Social.	Dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos.	No aplica.
Bienes y/o servicios que otorga el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad.	Los diferentes servicios urbanos llevados a cabo por los beneficiarios del Programa se describen en el Informe de Actividades 2017.	No aplica.
Presupuesto del programa social.	El presupuesto ejercido para este Programa en el año 2017 fue de \$3,000,000.00	No aplica.
Cobertura geográfica del programa social.	Las colonias y pueblos de la Delegación Tlalpan conforme a un cronograma de atención.	No aplica.

- Describir los aspectos contenidos en el siguiente cuadro:

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación.	2017
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.	Discriminación hacia las Mujeres, así como estrategias para el cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
Alineación con programas sectoriales especiales, institucionales o delegacionales.	Se vincula con el Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018.	<p>En los años 2012-2015 existió un programa denominado “Ayudas Sociales de Mantenimiento y Conservación de la Dirección General de Servicios Urbanos” que se puede considerar un antecedente del programa social “Recuperación Urbana Tlalpan 2017”.</p> <p>El programa que antecede a Recuperación Urbana Tlalpan 2017, “Ayudas Sociales de Mantenimiento y Conservación de la Dirección General de Servicios Urbanos” concluyó en 2015 y entró en revisión durante el año 2016 para su reformulación.</p> <p>De este análisis fue creado el programa social actual que inicia con sus Reglas de Operación publicadas el 9 de febrero de 2017 y con modificaciones esenciales al programa llamado “Ayudas Sociales de Mantenimiento y Conservación de la Dirección General de Servicios Urbanos”.</p> <p>Sin dejar de mencionar que ya habían existido programas similares en otras administraciones, pero cada periodo de gobierno delegacional ha sostenido un presupuesto para apoyos económicos en el área de Servicios Urbanos.</p>

I. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.

La Evaluación fue hecha por la Dirección General de Servicios Urbanos.

II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia M&E	Exclusivo M&E
2017	Directora de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos	F	62	Licenciatura en Sociología	Coordinación de las áreas operativas y programas de la Dirección General de Servicios Urbanos (DGSU).	Si, en la Coordinación de Asesores, como Secretaría Técnica del Programa Oportunidades. Cuenta con 24 años en el servicio público.	No tiene funciones exclusivas de M&E

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que, a través de diversas estrategias analíticas, permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo y, con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.

II.3.1. Información de Gabinete.

- Instituto Nacional de Geografía e Informática. Censo de Población 2010 D.F. México.
- Consejo Nacional de Evaluación (Coneval) México. 2010.
- Evalúa-DF. Secretaría de Desarrollo Social del G.D.F. México. 2010.
- Cronograma de Actividades 2017 del Programa de “Recuperación Urbana de Tlalpan 2017”.
- Reporte semanal de Actividades de acuerdo con Cronograma.
- Reporte mensual de Actividades de los beneficiarios del Programa.
- Matriz trimestral de indicadores del Programa de Ayuda Social.
- Reporte de atención de la demanda ciudadana ingresada a través del CESAC de los Enlaces de Brigada de Acción Inmediata.
- Cuestionario de Satisfacción de los habitantes de Tlalpan.
- *Herramientas de planeación de la política de desarrollo social*, Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

II.3.2. Información de Campo

Técnica para el levantamiento de información (línea base).

Se aplicó el cuestionario en una población de 500 ciudadanos de las cuatro zonas y los Pueblos de Tlalpan (muestra), bajo un doble enfoque, el cualitativo y el cuantitativo. Entendiendo así que se trabajó en un enfoque mixto, lo que permitió enriquecer el análisis del Programa de Ayudas Sociales “Recuperación Urbana Tlalpan 2017”. Los parámetros del cuestionario y su metodología, así como las fuentes consultadas nos muestran los enfoques cuantitativo y cualitativo que se han instrumentado para esta evaluación, con el fin de dar cumplimiento tanto al objetivo general, como los específicos de esta evaluación.

El cuestionario fue dirigido a la satisfacción y sugerencias a población abierta, pero enfocada a las zonas en que se trabajó de acuerdo al Cronograma de trabajo, fue el instrumento más fiable y válido, por la naturaleza del programa social, ya que tiene un doble impacto, el pago directo a beneficiarios y el trabajo que hacen para la ciudadanía. Dado que el impacto más importante es el que recibe el ciudadano, se determina la aplicación en este sentido por el problema social que abarca el programa.

El instrumento tiene cinco reactivos de opción múltiple con tres respuestas cerradas (análisis cuantitativo) y un espacio para sugerencias (análisis cualitativo). El número de cuestionarios aplicados (500) fue determinado por el costo de aplicación y la disposición de recursos humanos y tiempo que fueron restringidos.

- **Categorías de análisis y justificación con base en la problemática atendida, los objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.**

En Tlalpan habitan 650 mil 567 personas, de acuerdo al Censo de Población 2010 del INEGI, de los cuales el 52% son mujeres y el 48% son hombres. El índice de envejecimiento es de 44.96 personas de 60 años y más por cada 100 habitantes. La tasa de crecimiento poblacional en el último decenio fue de 1.07. El 56.75 por ciento de la población es económicamente activa, con lo que ocupa el 8vo lugar entre las demás delegaciones. Existen 175,983 viviendas, en las cuales hay 40 mil 225 mujeres jefas de hogar (40.61%). Más del 90 por ciento de las viviendas cuentan con drenaje y energía eléctrica. La población con discapacidad asciende a 25,862 personas.

En el año 2010, el 7.5 por ciento de la población de Tlalpan se encontraba en pobreza alimentaria, lo que la ubica en el 8vo lugar entre las delegaciones del D.F. (Coneval). La población en pobreza moderada era de 169,657 personas, mientras que en pobreza extrema se encontraban 17,196 personas, es decir 186,853 habitantes. En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas.

Tlalpan se encuentra en el sitio número 11 del Índice de Desarrollo Social, con un Grado de Desarrollo Social (GDS) calificado como BAJO (Evalúa-DF). Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.

El Programa busca amortiguar tanto el impacto que provoca la desigualdad atendiendo problemática individual a través de un ingreso de los beneficiarios de las ayudas sociales, como la falta de atención de los servicios urbanos que brinda la Delegación aquellos habitantes que no establecen directamente sus demandas, a través de los distintos medios establecidos para ello, a fin de generar espacios más dignos y seguros en la demarcación.

Las categorías de análisis fueron: a) calidad de la atención, b) tiempo de respuesta y c) satisfacción de la necesidad. Aquí cabe destacar que los objetivos específicos del programa “Recuperación Urbana Tlalpan 2017” detallan actividades o acciones vinculadas al objetivo general, la dignificación de los servicios urbanos en la Demarcación.

El problema social, a largo plazo, busca generar cultura de buenos hábitos en torno a los desechos y al cuidado del entorno en la delegación Tlalpan. A mediano plazo el programa busca la dignificación de los espacios que se determinaron en el cronograma conforme a las actividades dispuestas en el mismo. A corto plazo, el programa da un apoyo económico mensual a 72 ciudadanos para que laboren en la mejora del espacio público.

Conforme a lo anterior se analizaron los resultados en los cuestionarios y el avance logrado en el cronograma, así se determina la efectividad lograda.

➤ **Análisis de los reactivos de los instrumentos diseñados para la línea base y para el panel.**

En este punto es pertinente mencionar que la línea de panel no se llevó cabo por falta de recursos humanos y materiales, en conjunto con la contingencia derivada

del sismo del 19 de septiembre de 2017 que tuvo importantes consecuencias en la Delegación Tlalpan y la denominada veda electoral desde el 11 de febrero de 2018.

Categorías de análisis	Justificación	Reactivos del instrumento línea base	Reactivos instrumento panel	Justificación de su inclusión en panel
Calidad de la atención.	Seguimiento, control y evaluación del programa.	¿Se le atendió con disponibilidad, cordialidad y oportunidad?	NR	NA
Tiempo de respuesta.	Seguimiento, control y evaluación del programa.	¿El tiempo de respuesta y la información proporcionada fueron las adecuadas?	NR	NA
Satisfacción de necesidades.	Seguimiento, control y evaluación del programa.	¿El servicio o la información responden a sus necesidades? ¿Quedó satisfecho con la atención recibida?	NR	NA
Calidad del servicio.	Seguimiento, control y evaluación del programa.	¿En general, como evalúa los servicios urbanos que le brindó el personal?	NR	NA
Inclusión de la ciudadanía.	Mejoramiento del programa.	¿Desea sugerir alguna propuesta para mejorar este Programa?	NR	NA

*No se realizó (NR)

➤ Instrumento diseñado para la construcción de la línea base y del panel del programa.

➤ Puntualizar el método elegido para la selección de la muestra de personas beneficiarias o derechohabientes.

La población objetivo del Programa de Ayudas Sociales Recuperación Urbana de Tlalpan 2017, corresponde a mujeres y hombres de bajos ingresos que residen en colonias con GDS MUY BAJO y BAJO, fundamentalmente, pero no se descarta la inclusión de habitantes de otras colonias y pueblos, siempre y cuando sea evidente la situación de vulnerabilidad.

La población atendida contempla, tanto a los beneficiados con una ayuda monetaria como a los ciudadanos que solicitan la atención más inmediata de los servicios urbanos de la delegación.

➤ Indicar mediante un cuadro, la desagregación o estratificación de muestra de la línea base, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa a los grupos de población atendida; además de indicar a cuántas personas efectivamente se aplicó el instrumento.

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Por colonias y pueblo con algún grado de marginación.	500	500

➤ Población que fue objeto del levantamiento de información:

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base.	No se aplicó el cuestionario a beneficiarios por la naturaleza del programa, sino a población abierta (500 personas) que recibió los servicios del programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, conforme al cronograma.
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el Programa en 2017 (A)	500
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en el 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B).	0
Población muestra para levantamiento de panel (A+B)	0
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	500
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel (b)	0
Población que efectivamente participó en el levantamiento de panel (a+b)	500

➤ Cronograma de aplicación del instrumento.

Actividad	Período	Lugar de aplicación	Personal utilizado	Tiempo empleado
Aplicación del instrumento.	Del 01-12-2017 al 08-12-2017	Pueblo Santo Tomás Ajusco, La Palma.	2 personas de la Zona	6 días
Aplicación del instrumento.	Del 01-01-2018 al 31-01-2018	Ejidos de San Pedro Mártir.	2 personas de la Zona	6 días
Aplicación del instrumento.	Del 01-12-2017 al 08-12-2017	Guadalupe Tlalpan, Tenorios 222.	2 personas de la Zona	6 días
Aplicación del instrumento.	Del 01-12-2017 al 08-12-2017	2 de Octubre, El Mirador, Vistas del Pedregal.	2 personas de la Zona	6 días
Aplicación del instrumento.	Del 01-12-2017 al 08-12-2017	Mesa los Hornos, Los volcanes.	2 personas de la Zona	6 días
Procesamiento de información.	Del 11-12-2017 al 15-12-2017	Oficinas de la Dirección General.	3 personas de la Zona	5 días

Los principales retos y obstáculos están relacionados con la carga de trabajo inherente a la Dirección General de Servicios Urbanos de la Delegación Tlalpan y la simultánea elaboración del levantamiento de los cuestionarios, ya que el personal no es exclusivo a esta Evaluación, ni al programa social.

I. EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

El Programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017 fue creado en 2017. Se incluye parte que corresponde de la Evaluación del Diseño de Programa.

II. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México.

III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social (escribir la forma en que el programa se apegue a la ley o reglamento)
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Artículo 4. Principios de la política social para el Distrito Federal.	Discriminación hacia las Mujeres, así como estrategias para el cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.
Programa General de Gobierno.	Introducción.	Eje 4.- Habitabilidad y Servicios, espacios públicos e infraestructura procura desarrollar una ciudad dinámica, compacta, policéntrica y equitativa que potencie las vocaciones productivas y fomente la inversión, y que contemple una planeación urbana y un ordenamiento territorial a partir de una visión metropolitana y sustentable.

- Contribución del programa social a garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Principio de la LDS	Apego del diseño del Programa (describir la forma en que el programa contribuyente a garantizar el principio)
<ul style="list-style-type: none"> • Universalidad • Igualdad 	<p>Este programa es focalizado, y con las condiciones presupuestales y la naturaleza del mismo, no aspira a la universalidad.</p> <p>El programa fomenta la igualdad, pues se rige por principios de inclusión, ya que no hace distinciones para su ingreso, como lo marca el Eje 1 del Programa General de Desarrollo Social.</p>

	<p>La convocatoria del programa es abierta, incluye a mujeres y hombres y les ofrece la misma cantidad de dinero, por lo que tiene equidad de género.</p>
• Equidad de Género	<p>Al ser un programa que da un apoyo monetario a cambio de labores como poda de árboles, tapar luminarias, limpieza de las calles, etc. se vuelve dual porque el impacto está en la ciudadanía con mejora a la seguridad pública y al desarrollo social.</p>
• Equidad Social	<p>Asimismo, el programa tiene equidad social, pues específicamente hay personas trabajando en el mejoramiento de los pueblos. Tampoco hay discriminación para personas de la población LGBTI, o cualquier otro grupo de la sociedad capitalina.</p>
• Justicia	<p>Para el principio de justicia distributiva, este programa social corresponde a mujeres y hombres de bajos ingresos que residen en colonias GDS muy bajo y bajo, fundamentalmente, pero no se descarta la inclusión de habitantes de otras colonias o pueblos, siempre y cuando sea evidente la situación de vulnerabilidad.</p>
• Distributiva	<p>Es un programa que cumple con el principio de Diversidad al tener una postura de igualdad de oportunidades. Al no limitar en sus Reglas de Operación requisito alguno que impida ser beneficiario del mismo por ser de algún género, o grupo social. Respetando la por igual las oportunidades de cada persona.</p>
• Diversidad	<p>Es un programa que cumple con el principio de Integralidad, al tener una visión de integración social de mayores beneficios ya que incluye la infraestructura física con las mejoras de los servicios sociales y del entorno urbano de la comunidad en general.</p>
• Integridad	<p>Cumple con el principio de Territorialidad, al realizar cronogramas de jornadas de trabajos y tequios para atender las necesidades propias de cada pueblo y/o colonia para la dignificación del espacio público y beneficio de la población.</p>
• Territorialidad	<p>En el ámbito de Exigibilidad, el programa busca contrarrestar el impacto que puede provocar la falta de atención de los servicios urbanos que brinda la Delegación a aquellos habitantes que no establecen directamente sus demandas, a través de los distintos medios establecidos para ello, a fin de generar espacios dignos y seguros.</p>
• Exigibilidad	<p>Este programa busca la Participación tanto de los beneficiarios por remuneración económica, como para los ciudadanos de la demarcación a través de la colaboración de los vecinos en tequios para limpieza de calles de desechos sólidos orgánicos e inorgánicos. Así como la aplicación de un cuestionario de satisfacción a la población para evaluar el resultado.</p>
• Participación	<p>Es un programa social sin lucro o fin político, que garantiza la Transparencia a través de su padrón de beneficiarios con los montos mensuales recibidos de cada uno de los beneficiarios y sus actividades que realiza.</p>
• Transparencia	<p>Su Efectividad y compromiso se refleja en las estadísticas al mantenerse la Delegación Tlalpan en los primeros lugares en atención ciudadana 072.</p>
• Efectividad	

III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2017.

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	No aplica	No aplica
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se designa a la dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos como responsable del mismo, perteneciente a la Dirección General de Servicios Urbanos delegacional.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	De hecho, el programa superó las expectativas en el aspecto interno y externo de la dependencia pues impactó hacia la demanda ciudadana y la percepción de la Dirección General en Tlalpan, ya que hasta la fecha se mantiene en los primeros lugares de atención ciudadana a nivel Ciudad.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	<p>En las Reglas de Operación 2017, en apartado III, las metas físicas son: Se pretende optimizar servicios del 50 al 100% en poda de árboles, obstrucción de sistemas de seguridad o tapado de luminarias en zonas de alto índice delincuencial; limpieza de las calles en riesgo de inundaciones y charcos por taponeo de alcantarillas, y reparación de luminarias apagadas, para otorgar mayor libertad y seguridad a transeúntes.</p> <p>Cabe destacar que en las zonas de trabajo designadas en el cronograma se logró al 100% de cobertura.</p>
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	En definitiva, el monto fue devengado casi al 100% durante el ejercicio fiscal 2017 y los recursos económicos fueron entregados a los beneficiarios en tiempo y forma. Aunque cabe mencionar que la Dirección General de Administración es quien controla el presupuesto para los beneficiarios y realiza los pagos.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	<p>El Líder Coordinador de Proyectos de Análisis de la Dirección General de Servicios Urbanos concentra los trámites de acceso y registro al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, de acuerdo con las Reglas de Operación 2017, dada la disponibilidad de espacios y conforme a los siguientes Requisitos de Acceso:</p> <p>Los interesados deberán cumplir los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De preferencia, ser residente de la Delegación Tlalpan. • Tener disponibilidad de horario. • Deseo de optimizar los servicios urbanos de esta demarcación. <p>Los requisitos mencionados se deberán acreditar con la entrega de copias legibles de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una fotografía tamaño infantil. • Acta de nacimiento. • Comprobante de estudios. • Credencial de Elector. • Clave Única de registro de Población (CURP). • Carta compromiso firmada. <p>Estos documentos deberán ser entregados, a partir de la publicación de esta convocatoria en la Dirección General de Servicios Urbanos,</p>

		ubicada en Carretera federal a Cuernavaca No. 5569, Pueblo de San Pedro Mártir, C.P. 14650, de lunes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Además de lo descrito en las Reglas de Operación al respecto, dadas las características del programa en evaluación, los mecanismos de instrumentación vinculados con la coordinación entre las áreas participantes se simplifican con cédulas de seguimiento del trabajo de los beneficiarios que incluyen fotografías, así como un registro de asistencia que llevan los enlaces de las zonas en que está dividida la Delegación la Servicios Urbanos. Esta documental es entregada al área administrativa de la Dirección General para seguimiento y evaluación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	<p>Las Reglas de Operación 2017 señalan al respecto:</p> <p>La persona solicitante o beneficiaria podrá presentar reclamos en inconformidades cuando considere que ha sido perjudicada por una acción u omisión del personal responsable de la aplicación de este programa social, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya sucedido el acto u omisión. La queja se deberá presentar por escrito ante la Dirección General de Servicios Urbanos, ubicada en Carretera Federal a Cuernavaca número 5569, Pueblo San Pedro mártir, CP 14650, de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.</p> <p>La Dirección General de Servicios Urbanos, área responsable de la recepción, atención y seguimiento de las quejas tendrá un plazo 15 días para emitir respuesta por escrito.</p> <p>La queja podrá también presentarse ante la Contraloría Interna de Tlalpan, ubicada en Avenida San Fernando número 84, Colonia Tlalpan Centro, CP 14000, Delegación Tlalpan.</p> <p>En caso de que la Dirección General de Servicios Urbanos no resuelva la queja presentada, la persona solicitante o beneficiaria podrá presentar queja por considerarse indebidamente excluida del programa social ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, ubicada en Calle Vallarta número 13, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, o bien registrar su queja a través de Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), el cual deberá turnarla a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, podrá acudir ante la Contraloría General de la Ciudad de México, ubicada en Tlaxcoaque número 8, Colonia Centro, CP 0690, Delegación Cuauhtémoc.</p>

		Al sumar la publicación de las reglas de operación, más la convocatoria del programa, se consideran suficientes y adecuados los procedimientos de queja para los beneficiarios.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Parcialmente	Cualquier persona interesada podrá ingresar al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, si cumple con los requisitos de las Reglas de Operación y principalmente, de acuerdo con los lugares disponibles. Además, se proporciona gradualmente información de programas delegacionales y de Gobierno de la Ciudad de México para incrementar el acceso a sus derechos en general, así como facilidades si expresan interés de ingreso a alguno de esos programas.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Los procesos de la Evaluación se han ajustado a la disponibilidad de recursos materiales y humanos, al ser una Dirección General altamente operativa, es muy acotado y poco móvil el personal dedicado al programa social Recuperación Urbana Tlalpan 2017. Se cumple que los indicadores reportados sean los monitoreados en la realidad, por la comunicación institucional entre los responsables del seguimiento al programa. Debido a que el programa fue creado en 2017, para las Reglas de Operación de 2018 se integraron varios elementos de la Evaluación, incluida parte de la metodología de marco lógico.
X. Formas de Participación Social	Satisfactoria	La población participa en planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social de manera individual y colectiva. La participación social se realizará en las modalidades de: información, consulta, decisión, asociación y deliberación, entre otras.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Parcialmente	El programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017 no tiene vínculo directo con otros programas sociales para su instrumentación y ejecución. Aunque todas las y los beneficiarios están registrados en el Seguro Popular, con el fin de ampliar sus derechos humanos. Cabe recordar que, más allá de un programa social, es un programa de servicios que da apoyo económico a 72 personas para que realicen trabajos relacionados con servicios urbanos.

III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Derecho Social (incluyendo referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social	Especificar si fue incorporado en las ROP 2015
Un objetivo de la Ley de Desarrollo Social de la CDMX es promover la infraestructura social.	Las acciones que llevan a cabo las y los beneficiarios en campo, de acuerdo con los objetivos del programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017 hacen una contribución a la obligación del Estado de garantizar la infraestructura social como un derecho. Un ejemplo es la recolección de desechos, que permite un mejor funcionamiento de los drenajes, por ende, se reducen los cortes de agua.	No se incorporó

En este apartado se aclara que el programa Recuperación Urbana de Tlalpan 2017 es de servicios, aunque si otorga un beneficio social y genera un impacto en la mejora social, el apoyo económico se da a cambio de realizar actividades vinculadas a los servicios urbanos.

- Alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional)	Alineación (Eje, Área de oportunidad, Objetivo, Meta y/o Línea de acción)	Justificación (descripción de los elementos que justifican esta alineación)	Especificar si fue incorporado en las ROP 2017
Recuperación Urbana Tlalpan 2017.	Eje 1.- Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, Área de Oportunidad 7.- Empleo con Equidad.	Discriminación hacia las Mujeres, así como estrategias para el cumplimiento a la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal y al Programa General de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación Hacia las Mujeres de la Ciudad de México.	No se incorporó
Programa General de Gobierno.	Introducción.	Eje 4.- Habitabilidad y Servicios, espacios públicos e infraestructura procura desarrollar una ciudad dinámica, compacta, policéntrica y equitativa que potencie las vocaciones productivas y fomente la inversión, y que contemple una planeación urbana y un ordenamiento territorial a partir de una visión metropolitana y sustentable.	Programa General de Gobierno.

III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social.

- Problema o necesidad social prioritaria sobre la cual actúa el programa, a través de un marco teórico.

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado.	La falta de servicios urbanos y la vulnerabilidad social.
Población que padece el problema.	Principalmente las Unidades Territoriales con muy alta, alta y media marginación.
Ubicación geográfica del problema.	Colonias y pueblos de la Delegación Tlalpan, dentro de las Unidades Territoriales arriba mencionadas.

- Identificar si existen indicadores relacionados con el problema social.

En las ROP 2017 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	La falta de servicios urbanos y la vulnerabilidad social, dignificación de los espacios urbanos de la demarcación.
Datos Estadísticos del problema social atendido	No se incluyó	Es un programa de nueva creación en 2017
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Se menciona en las Reglas de Operación del Programa que la población objetivo del programa corresponde a 677,104 habitantes de Tlalpan.
Ubicación geográfica del problema	Parcial	Se refiere a los espacios urbanos de la Delegación Tlalpan.
Descripción de las causas del problema	No se incluyó	Es un programa de nueva creación en 2017
Descripción de los efectos del problema	No se incluyó	Es un programa de nueva creación
Línea base	No se incluyó	Es un programa de nueva creación en 2017

Fuente	Indicador	Resultados (de ser posible de los últimos tres levantamientos)
INEGI y Evalúa CDMX	Censo	La Delegación en Tlalpan es la extensión territorial más grande de la Ciudad de México, con 311.62km ² , la cual representa el 20.7% de la misma, con una población estimada de 677,104 habitantes, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI), cuya población de bajo desarrollo es de 9.5% según los datos presentados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (COPLADE), pasando de un total de 156 mil 393 a 170 mil 428 hogares), entre los años del 2005 al 2010, de acuerdo a las estadísticas Sociodemográficas presentadas por Evalúa CDMX.

- Causas y efectos.

III.3. Cobertura del Programa Social

Valoración si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida.

Poblaciones Descripción	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	Dignificar los espacios urbanos de la Delegación Tlalpan en zonas marginadas y de mayor incidencia delictiva.	Tlalpan se encuentra en el sitio 11 del Índice de Desarrollo Social, con un Grado de Desarrollo Social (GDS) calificado como BAJO (Evalúa-DF). Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.

Objetivo	Atender a 72 Beneficiarios directos del programa a través de una remuneración económica que son de bajos ingresos que residen en colonias con GDS MUY BAJO Y BAJO	En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas.
Atendida	Atender a 72 Beneficiarios directos del programa a través de una remuneración económica pero no se descarta la inclusión de habitantes de otras colonias y pueblos, siempre y cuando sea evidente la situación de vulnerabilidad.	En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas. Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.

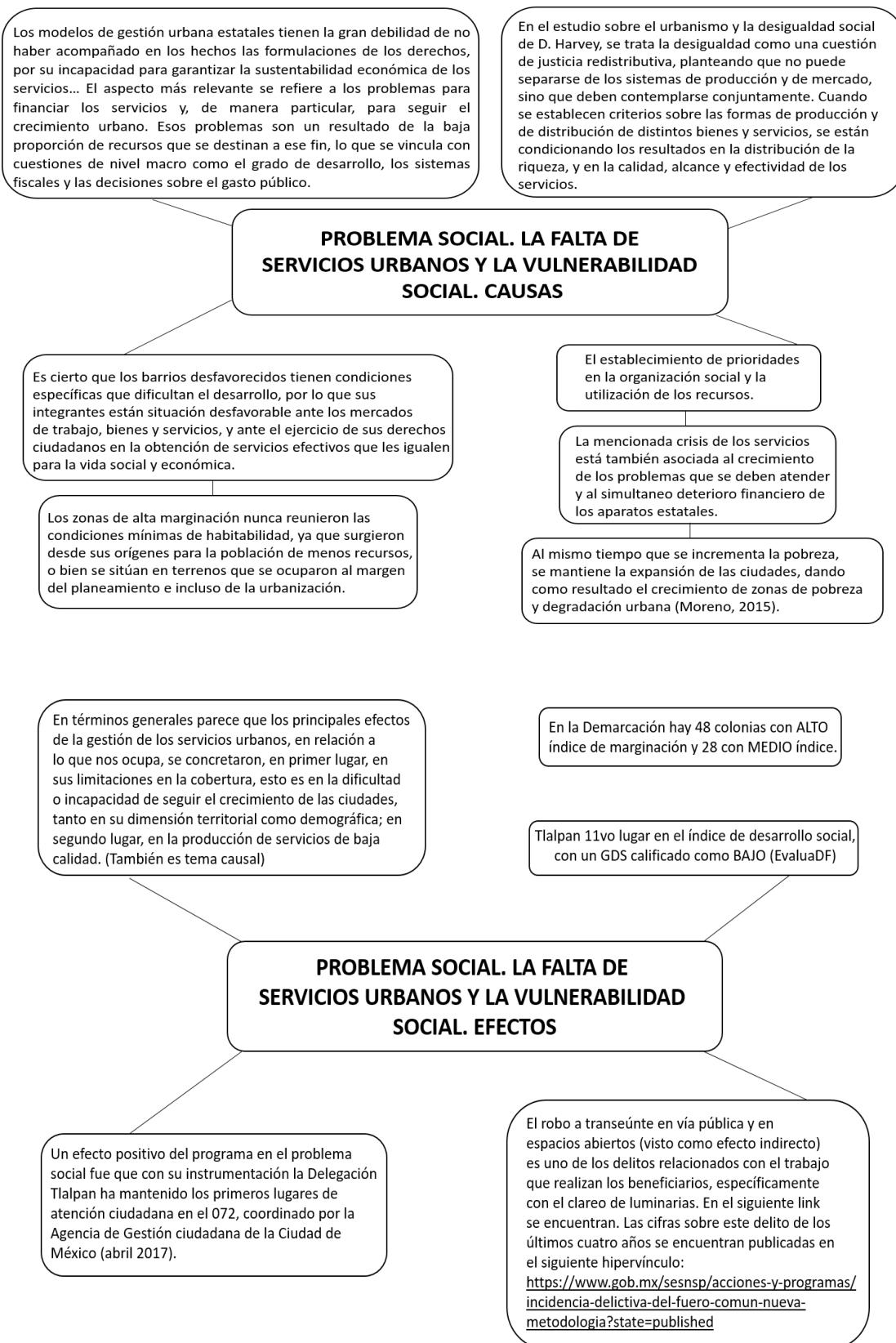
- Con base en el análisis anterior la siguiente:

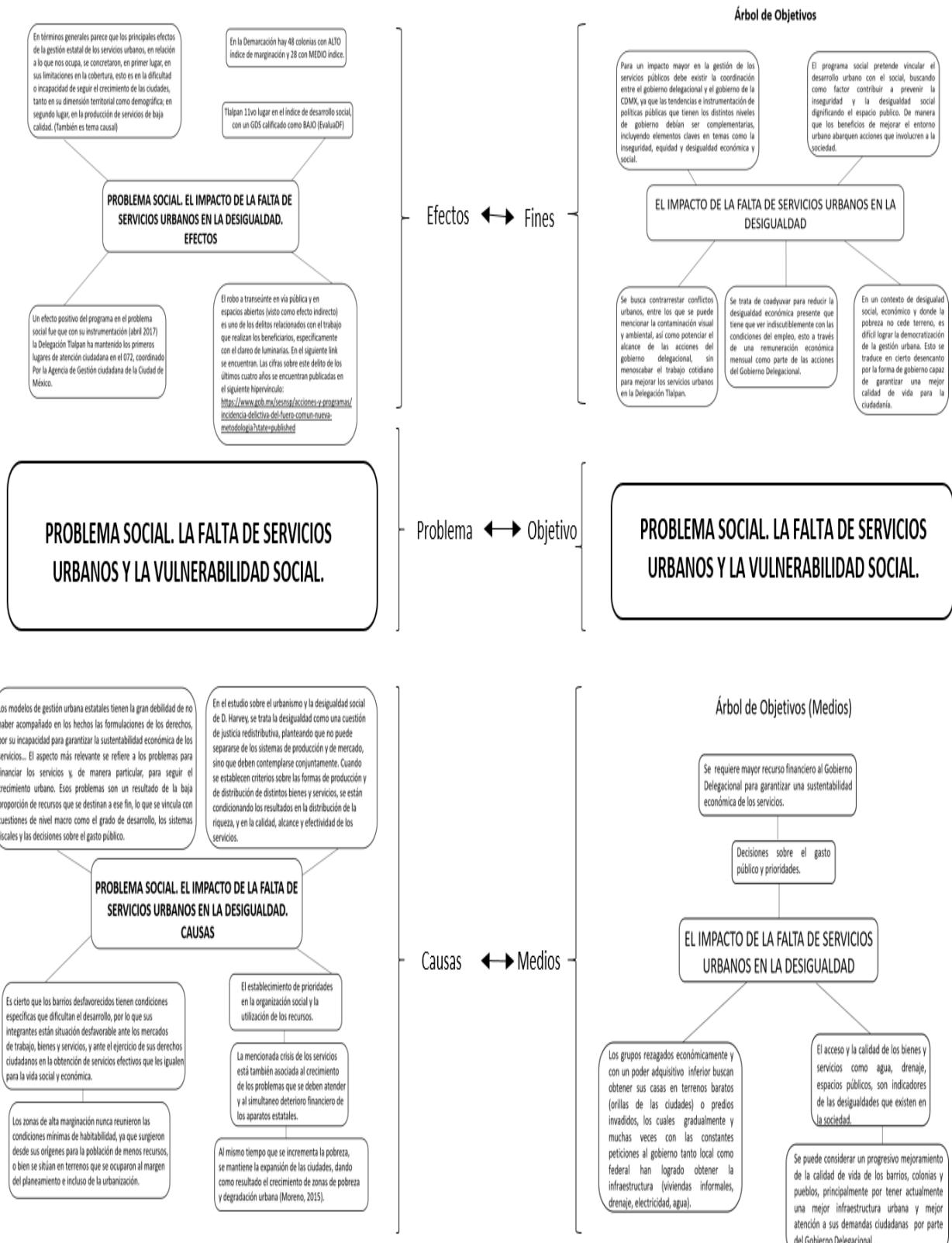
En las ROP 2017 se incluyeron los siguientes aspectos:	Extracto de las ROP 2017	Valoración	Justificación
Población Potencial	Dignificar los espacios urbanos de la Delegación Tlalpan en zonas marginadas y de mayor incidencia delictiva.	Dignificar los espacios urbanos de la demarcación, proporcionando a sus habitantes, a través de servicios urbanos, un entorno público agradable y seguro.	Satisfactorio La Delegación Tlalpan, a través de la Dirección General de Servicios Urbanos se ha mantenido en los primeros lugares en atención a la demanda ciudadana a nivel CDMX.
	Tlalpan se encuentra en el sitio 11 del Índice de Desarrollo Social, con un Grado de Desarrollo Social (GDS) calificado como BAJO (Evalúa-DF). Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.tadísticos		

Población Objetivo Descripción	Atender a 72 beneficiarios directos del programa a través de una remuneración económica que son de bajos ingresos que residen en colonias con GDS MUY BAJO Y BAJO	Este programa es de prestación de servicios y de transferencia monetaria.	Satisfactorio	La Dirección General de Servicios Urbanos cumplió en tiempo y forma para solicitarle al área administrativa (encargada de realizar las remuneraciones económicas) los pagos mensuales para cada uno de los beneficiarios del programa
	En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas.			
Población atendida	Atender a 72 Beneficiarios directos del programa a través de una remuneración económica pero no se descarta la inclusión de habitantes de otras colonias y pueblos, siempre y cuando sea evidente la situación de vulnerabilidad.	Este programa es de prestación de servicios y de transferencia monetaria.	Satisfactoria	La Delegación Tlalpan, a través de la Dirección General de Servicios Urbanos se ha mantenido en los primeros lugares en atención a la demanda ciudadana a nivel CDMX.
	En cuanto al bienestar económico, la población con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo fue de 33,006 personas, mientras que la población con ingreso inferior a la línea de bienestar fue de 212,200 personas. Se consideran 141 colonias en la demarcación, agrupadas también según el siguiente GDS: MUY BAJO, 18; BAJO, 47; MEDIO, 28; ALTO, 48.			

III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

III.4.1. Árbol del Problema



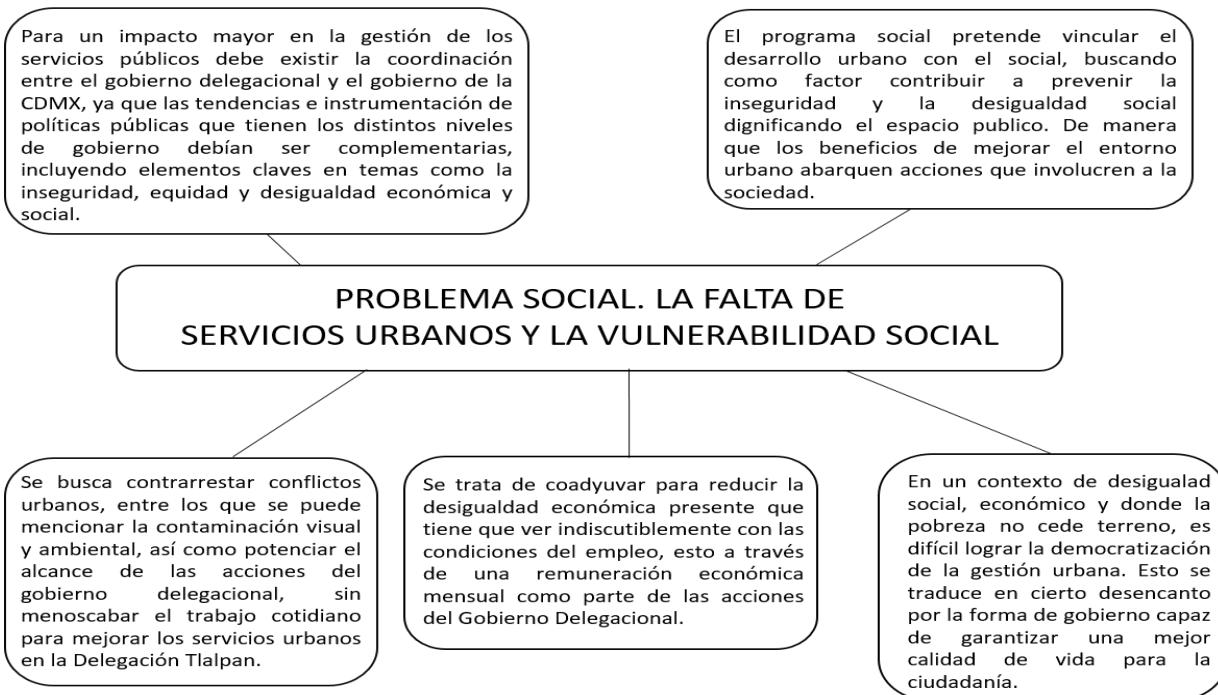


III.4.4. Resumen Narrativo

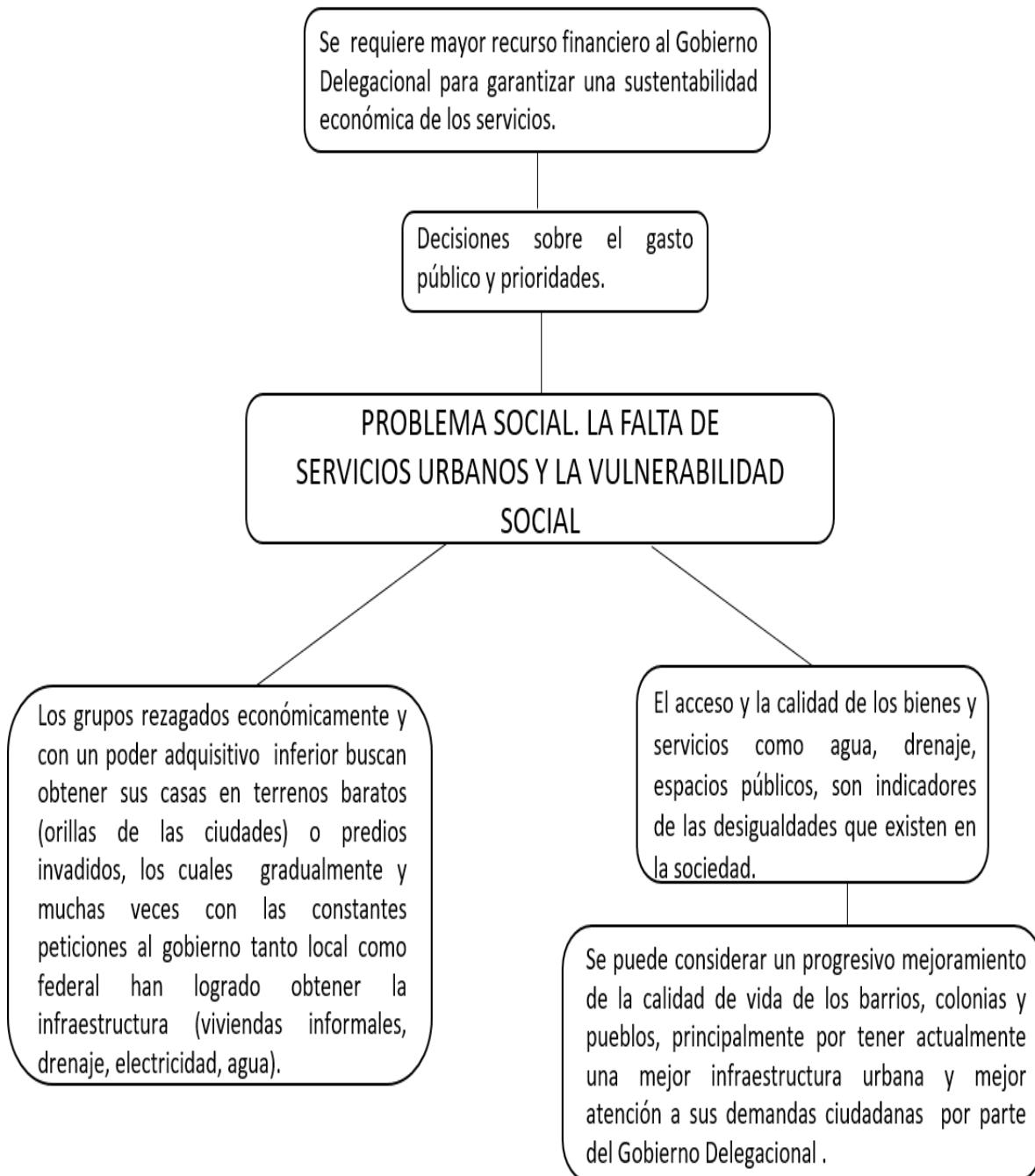
Nivel	Objetivos
Fin	El programa social, como se mencionó en el árbol de objetivos, busca contribuir en la mejora de la calidad de vida, la desigualdad y el rezago económico de los habitantes de la Delegación Tlalpan, a través de una remuneración económica de manera mensual a 72 personas beneficiarios del programa directamente. Mismo que se refleja en la población al dignificar los espacios urbanos de la demarcación, con un entorno público agradable y seguro, con las acciones que desarrollan en campo los beneficiarios.
Propósito	A partir de la instrumentación del programa social, la Delegación Tlalpan ha optimizado los servicios urbanos mantenido los primeros lugares de atención ciudadana para otorgar mayor seguridad, bienestar y equidad a la población tlalpense. Como se señaló anteriormente, se puede considerar un progresivo, aunque lento, por ser un problema complejo y multifactorial, mejoramiento de la calidad de vida de los barrios, colonias y pueblos, principalmente por tener actualmente una mejor infraestructura urbana y mejor atención a sus demandas ciudadanas por parte del Gobierno Delegacional.
Componentes	El programa social cuenta con 70 brigadistas y 2 coordinadores que desarrollan actividades de recuperación urbana, como poda de árboles, limpieza de calles (retiro de basura orgánica e inorgánica), mantenimiento a luminarias y eliminación de contaminación visual (retiro de colgajos), etc.
Actividades	Se realizan los trámites administrativos correspondientes para asegurar la remuneración económica mensual para los beneficiarios directos del programa social (brigadistas y coordinadores). Se realizan informes trimestrales, así como un cronograma de actividades por colonia, pueblo o barrio especificando el día de jornada y las acciones a realizar dependiendo de las necesidades de cada población.

III.4.2. Árbol de Objetivos

Árbol de Objetivos



Árbol de Objetivos (Medios)



Árbol de Acciones

Las ciudades han tenido un cambio profundo tanto en la economía, la sociedad y el territorio. Se trata de construir relaciones nuevas relaciones entre ciudadanos y gobierno para hacer efectivo el derecho a la ciudad.

Los grupos rezagados económicamente y con un poder adquisitivo inferior buscan obtener sus casas en terrenos baratos (orillas de las ciudades) o predios invadidos, los cuales gradualmente y muchas veces con las constantes peticiones al gobierno tanto local como federal han logrado obtener la infraestructura (viviendas informales, drenaje, electricidad, agua).

EL IMPACTO DE LA FALTA DE SERVICIOS URBANOS EN LA DESIGUALDAD

Es necesario implementar programas como este con una perspectiva integral, que se basen en el fortalecimiento de los servicios urbanos implicando a la ciudadanía y gobierno delegacional, abarcando áreas como la infraestructura, el medio ambiente y el empleo.

Basados sobre la relación de acceso a los servicios y la mejora de calidad de sus habitantes.

Calidad de vida al dignificar los espacios urbanos y buscar la equidad.

III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Realizar los servicios urbanos que demanda la ciudadanía en su colonia	Calidad	Número de colonias atendidas por 100 (cien) entre el total de las colonias programadas (234).	Calidad	Servicios	Porcentaje de atención	Dirección, jefes de unidad departamental y enlaces de brigada de acción inmediata
Propósito	Mejoramiento de los servicios urbanos en las colonias	Impacto	Porcentaje de demanda atendida por cien/total de demanda ingresada	Impacto	Porcentaje de atención	Reporte	Dirección, jefes de unidad departamental y enlaces de brigada de acción inmediata
Componentes	Apoyos mediante el esquema de ayudas sociales	Calidad	Número de beneficiarios x 100 / total de acciones realizadas	Calidad	Servicios	Porcentaje de atención	Dirección, jefes de unidad departamental y enlaces de brigada de acción inmediata
Actividades	Atención por colonia en el mantenimiento preventivo o correctivo del alumbrado público, mantenimiento y conservación de las áreas verdes urbanas; los trabajos de mejoramiento mayor de la imagen urbana que incluyen acciones de servicios urbanos.	Impacto	Número de acciones realizadas	Impacto	Servicios	Reporte	Dirección, jefes de unidad departamental y enlaces de brigada de acción inmediata

III.4.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Indicador de calidad.	Se requiere de la continuidad de este programa, ya que sirve para reforzar las actividades dentro de un gran territorio, y áreas que requieren de ser atendidas y conservadas, con el objeto de proporcionar mayor seguridad a la ciudadanía al transitar en sus calles y colonias.	No requiere modificación si se cumple y cuenta con la demanda de los servicios que son una constante en esta área.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio.	Si se incluyen las actividades en donde se requiere reforzar la atención a la ciudadanía, ya que estas forman parte de los programas y servicios que ofrece esta Dirección General a través de las áreas encargadas de realizar el mantenimiento y la conservación de los espacios públicos, las áreas verdes y la limpieza y retiro de residuos sólidos en calles y colonias de la demarcación.	Dentro de las actividades institucionales del área encargada de la operación del programa, no se requiere la realización de otras ya que no corresponden a su realización dentro del Manual de organización.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio.	Si, ya que como se menciona en el punto anterior, las actividades que componen este programa, han servido para mantener los espacios y áreas de recreación y esparcimiento en buen estado, además de mantener libres de escombros y desechos las calles.	Se cuenta con un listado de las actividades inherentes a los programas institucionales, por lo tanto no se contempla la realización de otras actividades como componentes nuevos a considerar.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio.	El propósito es hacer llegar a todas las colonias de la delegación, los servicios y atención a sus peticiones con mayor periodicidad, observando mejores condiciones en los servicios prestados para beneficio de la población en sus calles y colonias.	Ninguna.

<p>En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente.</p>	<p>Satisfactorio.</p>	<p>Se realizó una muestra de las personas que son beneficiadas en promedio por colonia, con el objeto de homogenizar y poder establecer una fórmula de cálculo y registro para el avance del programa y de las metas alcanzadas y la población beneficiada.</p>	<p>Ninguna.</p>
<p>El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.</p>	<p>Si.</p>	<p>Si.</p>	<p>Satisfactorio.</p>
<p>El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.</p>	<p>Si.</p>	<p>Si, ya que ante la falta de programas que ayuden a mejorar los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios y ante la falta de estos, el periodo de atención se realiza con el personal con que se cuenta y las áreas que requieren de atención y la población que demanda los servicios crece, con el consiguiente retraso en la prestación de estos, además de que existen otros factores naturales que pueden ocasionar la falta de atención oportuna.</p>	<p>Ninguna.</p>
<p>El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa.</p>	<p>Satisfactorio.</p>	<p>El objetivo es hacer llegar con oportunidad los servicios a los solicitantes (ciudadanos) de las distintas colonias en esta demarcación, tomando como referencia la demanda ciudadana captada y la programación correspondiente de las colonias con más peticiones (solicitudes) para su pronta atención.</p>	<p>Ninguna.</p>
<p>Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin.</p>	<p>Si.</p>	<p>Al contar con un registro de solicitud de servicios a través del Sistema de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se puede lograr una adecuada programación y por consiguiente el logro de este fin.</p>	<p>Ninguna.</p>
<p>Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa</p>	<p>Si.</p>	<p>Si, en lo que respecta al mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias en la vía pública.</p>	<p>Ninguna</p>

Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Si.	En el rubro anterior, como se menciona, no existe la posibilidad de que el personal que labora en este programa; colabore en este tipo de actividad, ya que por su complejidad y los riesgos que esto implica, no es posible contemplar su participación en dichas actividades. Por lo tanto se logra el propósito para todas las otras actividades enlistadas en dicho programa. (dejando esta actividad inherente al personal capacitado y certificado dentro de la actividad y programa institucional de la unidad de alumbrado público y el personal adscrito a esta).	Ninguna
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Si.	La falta de las herramientas y el conocimiento y habilidades requeridas en el punto anterior para realizar reparaciones en el alumbrado público solamente, para las otras actividades no existe una limitación para llevar a cabo dicho programa, pues las áreas operativas a las que se encuentran adscritos, cuentan con las herramientas y equipo para la realización de las mismas.	Ninguna
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes.	Si.	La realización de las actividades citadas en este programa, forman parte de los servicios que se prestan a la ciudadanía que lo solicita, por lo que los beneficiarios de este programa; realizarán aquellas en las que puedan ser contemplados sin ver comprometida su integridad física.	Ninguna

III.4.7. Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Calidad	Satisfactorio	Ninguna
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Impacto	Satisfactorio	Ninguna

Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Calidad	Satisfactorio	Ninguna
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Impacto	Satisfactorio	Ninguna

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Indicadores Matriz propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
No aplica.							

III.4.8. Resultados de la Matriz de Indicadores 2017

Los recursos humanos y materiales fueron suficientes, para lograr cumplir las metas fijadas en los cronogramas programados para 2017, por lo que todos los factores que se conjugaron son internos y se detallan en la Evaluación Interna Integral.

MATRIZ DE DATOS CONCENTRADOS DE 2017

Nivel de Objetivo		Resultado del Indicador				
		Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Anual
Fin		64.00	36	76	100	100
Propósito		536	100	100	100	100
Componentes	C1	39259	247647.33	100.00	100	287,083.33
	C2					
	C3					
	A1 C1	21	54,432	111,696	100	100

III.4.9. Análisis de Involucrados

Agente Participant e	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mando	Obstáculos a vencer
Comités Vecinales.	Representantes ciudadanos de vecinos por colonia o manzana electos por votación.	Públicos y políticos.	Parte de la carencia de servicios que deben cumplir los niveles de gobierno.	Ejercen presión para la resolución de la demanda ciudadana. Su influencia puede considerarse alta por su nivel de involucramiento en problemas sociales.	Continuar mejorando los métodos de atención en servicios urbanos.

III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX.

El programa Recuperación Urbana de Tlalpan 2017 no se vincula de manera directa con otros programas sociales.

Con base en lo hasta ahora analizado en la Evaluación Interna 2016 y retomando el “Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de abril del 2015, justificar si los bienes y/o servicios otorgados por el proyecto analizado corresponden a un programa social o a una acción social. Para ello se deben utilizar los argumentos del documento citado, que se resumen en el siguiente cuadro:

Programa Social	Recuperación Urbana Tlalpan 2017
Promueven el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.	Si.
Se dividen en: programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos.	Es un programa dual, de remuneración económica por realizar actividades de servicios urbanos, que impactan en el mejoramiento de la infraestructura social.
Procuran atenuar, combatir y en lo posible resolver problemas de naturaleza estructural que determinan condiciones de vida y de bienestar precarios en los hogares e individuos que los padecen.	No aplica.
Resultado de un diseño explícito fincado en líneas de base, reglas de operación, lineamientos generales para su operación, identificación de una población objetivo, así como prospectivas de resultados esperados. Son susceptibles de evaluaciones internas y externas.	Si.
Su visión es de corto, mediano y largo plazo.	Si.

I. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

APARTADO III DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.

II. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación interna de la operación del programa social busca realizar un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos,

La operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa. En los siguientes apartados se incluyen los aspectos a desarrollar para realizar este análisis.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016.



- Descripción de perfiles requeridos.

Puesto	Formación Requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Directora de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos.	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes y Reglamentos vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.		Coordinar de manera permanente los programas y planes especiales de conservación de la imagen urbana, para cada una de las zonas territoriales en que está dividida la demarcación, aprovechando la importante cantidad de recursos naturales con que se cuenta.	F	62	Licenciatura en Sociología.	Ha tenido la Coordinación de Asesores, como Secretaria Técnica del Programa Oportunidades. Cuenta con 24 años en el servicio público.
Líder Coordinador de Proyectos de Análisis	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes y Reglamentos vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	Se privilegia la experiencia en análisis y seguimiento de información vinculada a la administración pública, atención ciudadana, programas sociales, servicio público en general.	Recopilar y analizar la información relativa a la atención y programación de servicios y mejoramiento urbano para la correcta toma de decisión en beneficio de la ciudadanía. Coordinación administrativa de Recuperación Urbana Tlalpan 2017.	F	37	Licenciatura en Ciencias de la Comunicación	Secretaría Particular de Dirección General, administración de recursos humanos y materiales.
JUD de Mejoramiento de los Pueblos	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes y Reglamentos vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	Se privilegia la experiencia en torno al conocimiento del trabajo operativo relacionado con poda, arbolado, levantamiento de fuste, recolección de desechos, etc. En este caso también se sugiere como	Coordinar las acciones para que las distintas áreas de los servicios urbanos atiendan de manera oportuna y eficiente la demanda generada en los pueblos originarios de Tlalpan	M	38	Bachillerato.	Manejo de personal operativo, atención ciudadana y administración pública a nivel básico.

		relevante la experiencia en atención ciudadana.					
Enlace de Brigadas de Acción Inmediata “A”	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes y Reglamentos vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	<p>Se privilegia la experiencia en torno a los conocimientos técnicos o trabajo operativo relacionados con poda, arbolado, levantamiento de fuste, recolección de desechos, etc.</p> <p>Además de conocimientos básicos de Administración Pública, manejo de personal y atención ciudadana.</p>	<p>Brindar una atención más cercana y oportuna a la ciudadanía en materia de servicios urbanos: conservación y mejoramiento urbano en la Zonas de la demarcación Territorial de Tlalpan.</p>	F	33	Bachillerato	Manejo de personal operativo, atención ciudadana y administración pública a nivel básico.
Enlace de Brigadas de Acción Inmediata “B”	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	<p>Se privilegia la experiencia en torno a los conocimientos técnicos o trabajo operativo relacionados con poda, arbolado, levantamiento de fuste, recolección de desechos, etc.</p> <p>Además de conocimientos básicos de</p>	<p>Brindar una atención más cercana y oportuna a la ciudadanía en materia de servicios urbanos: conservación y mejoramiento urbano en las Zonas de la demarcación Territorial de Tlalpan.</p>	M	51	Licenciatura en Administración de Empresas	Manejo de personal operativo, atención ciudadana y administración pública a nivel básico.

		Administración Pública, manejo de personal y atención ciudadana.					
Enlace de Brigadas de Acción Inmediata “C”	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	Se privilegia la experiencia en torno a los conocimientos técnicos o trabajo operativo relacionados con poda, arbolado, levantamiento de fuste, recolección de desechos, etc. Además de conocimientos básicos de Administración Pública, manejo de personal y atención ciudadana.	Brindar una atención más cercana y oportuna a la ciudadanía en materia de servicios urbanos: conservación y mejoramiento urbano en las Zonas de la demarcación Territorial de Tlalpan.	M	58	Técnico Industrial	Manejo de personal operativo, atención ciudadana y administración pública a nivel básico.
Enlace de Brigadas de Acción Inmediata “D”	En apego a Manual de Procedimientos Administrativos, así como Leyes vigentes de la Contraloría General de la Ciudad de México.	Se privilegia la experiencia en torno a los conocimientos técnicos o trabajo operativo relacionados con poda, arbolado, levantamiento de fuste, recolección de desechos, etc. Además de conocimientos básicos de Administración Pública, manejo de personal y atención ciudadana.	Brindar una atención más cercana y oportuna a la ciudadanía en materia de servicios urbanos: conservación y mejoramiento urbano en las Zonas de la demarcación Territorial de Tlalpan.	M	48	Bachillerato concluido	Manejo de personal operativo, atención ciudadana y administración pública a nivel básico.

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2017 con su diseño.

- I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.** En las Reglas de Operación del programa “Recuperación Urbana Tlalpan 2017” se designa a la dirección de Proyectos y Programas de Servicios Urbanos como responsable del mismo, perteneciente a la Dirección General de Servicios Urbanos delegacional.
- II. Objetivos y Alcances.** De hecho, el programa superó las expectativas en el aspecto interno y externo de la dependencia pues impactó hacia la demanda ciudadana y la percepción de la Dirección General en Tlalpan, ya que hasta la fecha se mantiene en los primeros lugares de atención ciudadana a nivel Ciudad.
- III. Metas Físicas.** En las Reglas de Operación 2017, en apartado III, las metas físicas son: Se pretende optimizar servicios del 50 al 100% en poda de árboles, obstrucción de sistemas de seguridad o tapado de luminarias en zonas de alto índice delincuencial; limpieza de las calles en riesgo de inundaciones y charcos por taponeo de alcantarillas, y reparación de luminarias apagadas, para otorgar mayor libertad y seguridad a transeúntes. Cabe destacar que en las zonas de trabajo designadas en el cronograma se logró al 100% de cobertura.
- IV. Programación presupuestal.** En definitiva el monto fue devengado casi al 100% durante el ejercicio fiscal 2017 y los recursos económicos fueron entregados a los beneficiarios en tiempo y forma. Aunque cabe mencionar que la Dirección General de Administración es quien controla el presupuesto para los beneficiarios y realiza los pagos.

Asignación de los beneficiarios para el Programa en 2017

Clasificación	Núm. De espacios	Monto por Clasificación	Vigencia en meses	Monto Mensual	Monto Anual
Coordinador de Brigada	2	\$9,663.00	11	\$ 19,326.00	\$ 212,586.00
Brigadista “A”	12	\$4,200.00	11	\$ 50,400.00	\$ 554,400.00
Brigadista “B”	58	\$3,500.00	11	\$203,000.00	\$ 2,233,000.00
Total Beneficiarios	72		Total	\$272,726.00	\$2,999.986.00

- V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.** El Líder Coordinador de Proyectos de Análisis, de la Dirección General de Servicios Urbanos, concentra los trámites de acceso y registro al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, de acuerdo con las Reglas de Operación 2017, dada la disponibilidad de espacios y conforme a los siguientes Requisitos de Acceso:

Los interesados deberán cumplir los siguientes requisitos:

- De preferencia, ser residente de la Delegación Tlalpan.
- Tener disponibilidad de horario.
- Deseo de optimizar los servicios urbanos de esta demarcación.

Los requisitos mencionados se deberán acreditar con la entrega de copias legibles de la siguiente documentación:

- Una fotografía tamaño infantil.
- Acta de nacimiento.
- Comprobante de estudios.
- Credencial de Elector.
- Clave Única de registro de Población (CURP).
- Carta compromiso firmada.

Estos documentos deberán ser entregados, a partir de la publicación de esta convocatoria en la Dirección General de Servicios Urbanos, ubicada en Carretera federal a Cuernavaca No. 5569, Pueblo de San Pedro Mártir, C.P. 14650, de lunes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas.

VI. Procedimientos de Instrumentación. Además de lo descrito en las Reglas de Operación al respecto, dadas las características del programa en evaluación, los mecanismos de instrumentación vinculados con la coordinación entre las áreas participantes se simplifican con cédulas de seguimiento del trabajo de los beneficiarios que incluyen fotografías, así como un registro de asistencia que llevan los enlaces de las zonas en que está dividida la Delegación la Servicios Urbanos. Esta documental es entregada al área administrativa de la Dirección General para seguimiento y evaluación.

VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Las Reglas de Operación 2017 señalan al respecto:

La persona solicitante o beneficiaria podrá presentar reclamos en inconformidades cuando considere que ha sido perjudicada por una acción u omisión del personal responsable de la aplicación de este programa social, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya sucedido el acto u omisión. La queja se deberá presentar por escrito ante la Dirección General de Servicios Urbanos, ubicada en Carretera Federal a Cuernavaca número 5569, Pueblo San Pedro mártir, CP 14650, de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

La Dirección General de Servicios Urbanos, área responsable de la recepción, atención y seguimiento de las quejas tendrá un plazo 15 días para emitir respuesta por escrito.

La queja podrá también presentarse ante la Contraloría Interna de Tlalpan, ubicada en Avenida San Fernando número 84, Colonia Tlalpan Centro, CP 14000, Delegación Tlalpan.

En caso de que la Dirección General de Servicios Urbanos no resuelva la queja presentada, la persona solicitante o beneficiaria podrá presentar queja por considerarse indebidamente excluida del programa social ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, ubicada en Calle Vallarta número 13, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, o bien registrar su queja a través de Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), el cual deberá turnarla a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, podrá acudir ante la Contraloría General de la Ciudad de México, ubicada en Tlaxcoaque número 8, Colonia Centro, CP 0690, Delegación Cuauhtémoc.

Al sumar la publicación de las reglas de operación, más la convocatoria del programa, se consideran suficientes y adecuados los procedimientos de queja para los beneficiarios.

VIII. *Mecanismos de Exigibilidad.* Cualquier persona interesada podrá ingresar al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, si cumple con los requisitos de las Reglas de Operación y principalmente, de acuerdo con los lugares disponibles. Además, se proporciona gradualmente información de programas delegacionales y de Gobierno de la Ciudad de México para incrementar el acceso a sus derechos en general, así como facilidades si expresan interés de ingreso a alguno de esos programas.

IX. *Mecanismos de Evaluación e Indicadores.* Congruencia de elementos:

- i) Los procesos de la Evaluación se han ajustado a la disponibilidad de recursos materiales y humanos, al ser una Dirección General altamente operativa, es muy acotado y poco móvil el personal dedicado al programa social Recuperación Urbana Tlalpan 2017.
- ii) Se cumple que los indicadores reportados sean los monitoreados en la realidad, por la comunicación institucional entre los responsables del seguimiento al programa.
- iii) Debido a que el programa fue creado en 2017, para las Reglas de Operación de 2018 se integraron varios elementos de la Evaluación, incluida parte de la metodología de marco lógico, que ya fueron descritos en la primera parte de este documento.

X. *Formas de Participación Social.* Como se indica en el apartado VIII de las Reglas de Operación 2017, los vecinos de las zonas en las que intervienen los beneficiarios participarán en consultas durante las jornadas, en la etapa de programación y evaluación, de esta manera, en diciembre de 2017 se realizó un cuestionario de satisfacción del que se detalla en el II.3.2 de los Lineamientos de la Evaluación Interna 2018, con una pregunta abierta para ciudadanía que da una forma directa de participación social.

XI. *Articulación con Otros Programas Sociales.* El programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017 no tiene vínculo directo con otros programas sociales para su instrumentación y ejecución. Aunque todas las y los beneficiarios están registrados en el Seguro Popular. Cabe recordar que, más allá de un programa social, es un programa de servicios que da apoyo económico a 72 personas para que realicen trabajos relacionados con servicios urbanos.

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa.	Dirección General de Servicios Urbanos.	La Dirección General de Servicios Urbanos fue que coordinó la instrumentación y ejecución del programa.	Satisfactorio .	Cumplimiento al 100%

II. Objetivos y Alcances.	<p>Dignificar los espacios urbanos de la demarcación, proporcionando a sus habitantes, a través de servicios urbanos, un entorno público agradable y seguro, con especial énfasis en la recolección eficiente de desechos en vía pública, la reparación de luminarias en zonas de mayor incidencia delictiva y en la recuperación tanto de áreas verdes como de la imagen de las calles, colonias y pueblos.</p> <p>A través de 70 brigadistas que desarrollarán actividades de recuperación urbana, específicamente relacionadas con la identificación y atención de riesgos físicos, derivados de la falta de iluminación o existencia de elementos que pongan en peligro la seguridad de las personas.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poda de árboles en riesgo de desgajamiento que puedan acarrear accidentes a la ciudadanía, obstrucción de sistema de seguridad o de luminarias en zonas de alto índice delincuencial. 2. Limpieza calles cuyo exceso de basura incrementa el riesgo de inundaciones y charcos por taponeo de alcantarillas. 3. Reparación de luminarias apagadas que dejan a transeúntes en situación de inseguridad. 4. Eliminación de contaminación visual por exceso de propaganda y graffiti en mobiliario urbano. 	<p>En la práctica se logró concretar el objetivo general a través de un plan de trabajo para los beneficiarios.</p> <p>Se abarcaron las colonias y pueblos de la Delegación Tlalpan con mayor y medio índice de marginación.</p> <p>En el caso de los objetivos específicos se logró el cumplimiento por medio de un Cronograma que organiza las acciones específicas en el territorio.</p> <p>En su mayoría, las acciones descritas en cada uno de los objetivos específicos está descrita el Cronograma antes mencionado.</p> <p>Inclusive, las y los beneficiarios debieron incorporarse a labores de contingencia derivadas del sismo del 19 de septiembre de 2017.</p>	Satisfactorio	Cumplimiento al 100%
---------------------------	--	---	---------------	----------------------

III. Metas Físicas.	<p>Se pretende optimizar servicios de 50% al 100% en poda de árboles, obstrucción de sistemas de seguridad o tapado de luminarias en zonas de alto índice delincuencial; limpieza de calles en riesgo de inundaciones y charcos por taponeo de alcantarillas, y reparación de luminarias apagadas, para otorgar mayor libertad y seguridad a transeúntes.</p>	<p>Este rubro de las Reglas de Operación se evalúa con los mismos parámetros mencionados en los objetivos y alcances, es decir, con el informe anual y el cronograma 2017.</p>	Satisfactorio	Cumplimiento al 100%
IV. Programación Presupuestal.	<p>El presupuesto ejercido para este Programa en el año 2017 fue de \$3,000,000.00</p>	<p>El monto presupuestal fue devengado casi al 100% durante el ejercicio fiscal 2017 y los recursos económicos fueron entregados a los beneficiarios en tiempo y forma. Aunque cabe mencionar que la Dirección General de Administración de la Delegación Tlalpan es quien controla el presupuesto para los beneficiarios y realiza los pagos.</p>	Satisfactorio	Cumplimiento al 100%
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.	<p>Los interesados deberán cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>De preferencia, ser residente de la Delegación Tlalpan.</p> <p>Tener disponibilidad de horario.</p> <p>Deseo de optimizar los servicios urbanos de esta demarcación.</p> <p>Los requisitos mencionados se deberán acreditar con la entrega de copias legibles de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una fotografía tamaño infantil. Acta de nacimiento. Comprobante de estudios. Credencial de Elector. Clave Única de registro de Población (CURP). Carta compromiso firmada. 	<p>Los expedientes de ingreso de las y los beneficiarios están prácticamente completos y justamente fue necesario dar de baja a algunos beneficiarios que no cumplieron con alguno de los primeros tres requisitos.</p>	Satisfactorio	Cumplimiento al 95%

VI. Procedimientos de Instrumentación.	<p>La Dirección General de Servicios Urbanos será la encargada de revisar la documentación para la selección de los beneficiarios, realizando el registro y el expediente correspondiente.</p>	<p>Con las características del programa en evaluación, los mecanismos de instrumentación vinculados con la coordinación entre las áreas participantes se simplifican con cédulas de seguimiento del trabajo de los beneficiarios que incluyen fotografías, así como un registro de asistencia que llevan los enlaces de las zonas en que está dividida la Delegación la Servicios Urbanos. Esta documental es entregada al área administrativa de la Dirección General para integrar al expediente, seguimiento y evaluación.</p>	Satisfactorio	Cumplimiento al 95%
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.	<p>La persona solicitante o beneficiaria podrá presentar reclamos en inconformidades cuando considere que ha sido perjudicada por una acción u omisión del personal responsable de la aplicación de este programa social, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en que haya sucedido el acto u omisión. La queja se deberá presentar por escrito ante la Dirección General de Servicios Urbanos, ubicada en Carretera Federal a Cuernavaca número 5569, Pueblo San Pedro mártir, CP 14650, de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.</p> <p>La Dirección General de Servicios Urbanos, área responsable de la recepción, atención y seguimiento de las quejas tendrá un plazo 15 días para emitir respuesta por escrito.</p> <p>La queja podrá también presentarse ante la Contraloría Interna de Tlalpan, ubicada en Avenida San Fernando número 84,</p>			

	<p>Colonia Tlalpan Centro, CP 14000, Delegación Tlalpan.</p> <p>En caso de que la Dirección General de Servicios Urbanos no resuelva la queja presentada, la persona solicitante o beneficiaria podrá presentar queja por considerarse indebidamente excluida del programa social ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México, ubicada en Calle Vallarta número 13, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, o bien registrar su queja a través de Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), el cual deberá turnarla a la Procuraduría Social de la Ciudad de México para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, podrá acudir ante la Contraloría General de la Ciudad de México, ubicada en Tlaxcoaque número 8, Colonia Centro, CP 0690, Delegación Cuauhtémoc.</p> <p>Al sumar la publicación de las reglas de operación, más la convocatoria del programa, se consideran suficientes y adecuados los procedimientos de queja para los beneficiarios.</p>		
VIII. Mecanismos de exigibilidad.	No se publican	Cualquier persona interesada podrá ingresar al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, si cumple con los requisitos de las Reglas de Operación y principalmente, de acuerdo con los lugares disponibles. Además, se proporciona gradualmente información de programas delegacionales y de Gobierno de la Ciudad de México para incrementar	Parcialmente Faltó la publicación en Reglas de Operación 2017.

		el acceso a sus derechos en general, así como facilidades si expresan interés de ingreso a alguno de esos programas.		
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores.	<p>Evaluación.</p> <p>Tal como establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Congreso de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.</p> <p>La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y los resultados serán entregados y publicados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.</p> <p>La Dirección General de Servicios Urbanos realizará la Evaluación Interna de este programa social.</p> <p>Para la realización de la Evaluación Interna de este programa se empleará investigación generada en campo tal como encuestas y entrevistas, además de información generada por el propio programa.</p> <p>Indicadores</p> <p>La matriz de indicadores del programa social se establece sus reglas sus reglas de</p>	<p>Se realizan informes trimestrales con la matriz de indicadores, así como un concentrado del año 2017.</p> <p>Además de la Evaluación Integral Interna que se encuentra en proceso.</p>	<p>Satisfactorio</p> <p>.</p> <p>Se entrega la Evaluación Interna 2017.</p>	

	<p>opinión. Se integran los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a objetivos, es decir, indicadores que permiten la evaluación del cumplimiento de los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación mediante la integración de los conceptos establecidos en la normatividad de la materia, que permiten apreciar los resultados cuantitativos y cualitativos del programa.</p>		
--	---	--	--

X. Formas de Participación Social.	<p>La población participa en planeación, programación, implementación y evaluación de este programa social de manera individual y colectiva.</p> <p>La participación social se realizará en las modalidades de: información, consulta, decisión, asociación y deliberación, entre otras.</p>	<p>Con la aplicación de cuestionarios de la Evaluación Interna se fortaleció la participación social.</p>	Satisfactoria.	Se logró el 90% de cumplimiento.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales.	<p>El programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017 no tiene vínculo directo con otros programas sociales para su instrumentación y ejecución. Cabe recordar que, más allá de un programa social, es un programa de servicios que da apoyo económico a 72 personas para que realicen trabajos relacionados con servicios urbanos.</p>	<p>No aplica.</p>	No aplica.	No aplica.

II. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas .	<p>Grado que cubrirá sus necesidades individuales, familiares y colectivas.</p> <p>Grado o ponderación antes de recibir el beneficio, seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	<p>¿El servicio o la información responden a sus necesidades?</p>		48.6% de 500		Positiva
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general, la frecuencia con que se recibe información, conocimientos a través de	Por ser un programa con pocos recursos no cuenta con algún tipo de publicidad, excepto la publicación de la Convocatoria				

	<p>experiencias previas de otras personas).</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo,</p> <p>identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa).</p> <p>Funcionamiento del programa,</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	<p>en la página de Internet de la Delegación Tlalpan y la publicación en la página del Sistema de Registro de Trámites y Servicios de la Ciudad de México.</p>		32.4% de 500	Positivo
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar.</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	No aplica (NA)		No aplica	No aplica NA

Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficiarios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</p>	<p>¿El tiempo de respuesta y la información proporcionada fueron las adecuadas?</p>	<p>Bien 48.2% de 500</p>		Positivo
Calidad del beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficiario.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficiario.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p> <p>Tipo de compromiso adquirido.</p>	<p>¿Quedó satisfecho con la atención recibida?</p>	<p>Bien, 48.8% de 500</p>		Positivo
Contraprestación	<p>Frecuencia con que se realizan los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>Costos relacionados</p>	<p>¿Se le atendió con disponibilidad, cordialidad y oportunidad?</p>	<p>Bien 48.8% de 500</p>		Positivo

	con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)					
Satisfacción	Grado del conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿En general, como evalúa los servicios urbanos que le brindó el personal?		Bien 48% de 500		Positivo

Fuente: EvaluaCDMX (2018).

I. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

VI.1. Resultados de la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Colonias y zonas de los pueblos de Tlalpan, priorizando la población de alta media, muy alta y marginación.	Mayormente la descrita en la población objetivo, pero también se atendió colonias con poca marginación.	Toda la población de Tlalpan, medida en porcentaje.	
Cifras 2017	650,657	287,083	226,644	Se logró cubrir el 44% de la población objetivo, sin embargo, la población prioritaria es la de alta, media y muy alta marginación.

Aspecto	2017
Perfil requerido por el programa social.	Con el objetivo de no discriminar, se ha dado acceso a quien solicite ingreso al programa social, sin embargo se prioriza las condiciones de vulnerabilidad de acuerdo con dos aspectos, principalmente, residencia y área geográfica (de acuerdo con el nivel de marginación que presenta el beneficiario en su documentación y en la entrevista de ingreso).
Porcentaje de personas beneficiarias que cumplieron el perfil.	El 88.33% de los beneficiarios tienen domiciliación en colonias de muy alto, alto o medio índice de marginación. Edad Escolaridad
Justificación.	Tener un programa incluyente, de doble impacto, que beneficie no sólo a los beneficiarios, a la ciudadanía con el buen desempeño de los mismos.

Se reitera la dualidad de impacto del programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017, primero con el beneficio económico del apoyo directo a los 72 beneficiarios, además de que ya se ha mencionado que el 60% de las actividades de servicios urbanos que han realizado los beneficiarios está en las Unidades Territoriales con mayor índice de marginación.

También se pide revisar la Alineación del Programa con los Principios de la Política Social para el Distrito Federal, donde se desarrolla las garantías de igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.

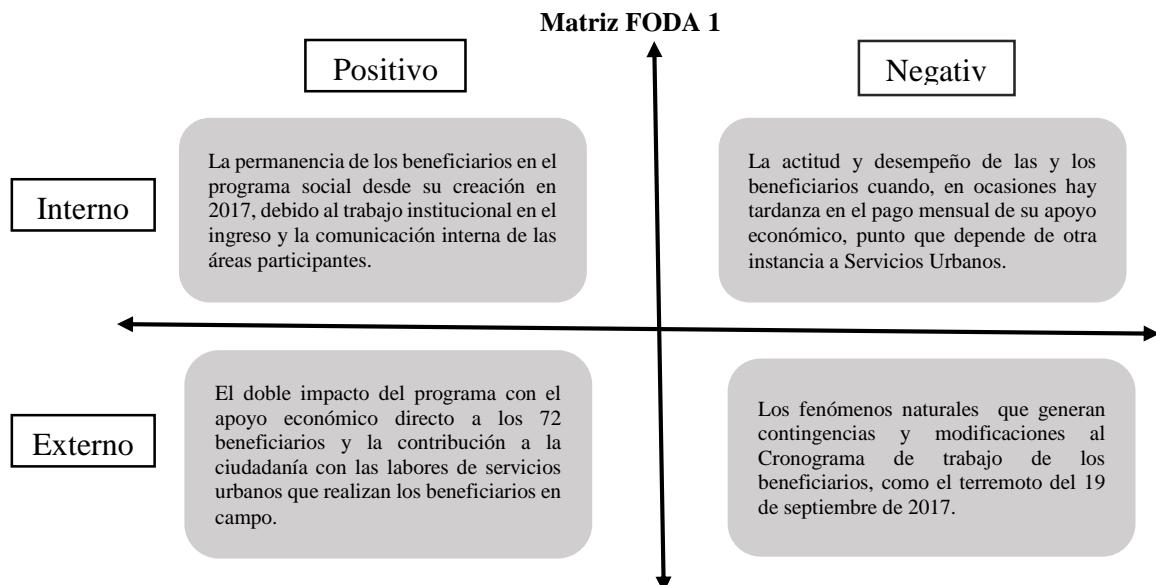
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social.

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2017	Fin	Calidad	NÚMERO DE COLONIAS ATENDIDAS POR CIEN ENTRE EL TOTAL DE LAS COLONIAS 234.	SERVICIOS	EL PORCENTAJE DE LAS COLONIAS ATENDIDAS CON RESPECTO A LAS COLONIAS PROGRAMADAS.	DENTRO DE ESTOS FACTORES, SE ENCUENTRA EL CONTAR CON UN CENSO Y REGISTRO DE LAS COLONIAS QUE SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA DEMARCACIÓN; POR LO TANTO AL CONTAR CON DICHOS DATOS, ESTOS SE
	Propósito	Impacto				

			PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE LA DEMANDA CIUDADANA RECIBIDA Y ATENDIDA FAVORABLEMENTE.	REGISTRAR MEDIANTE EL CENTRO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA LOS REPORTES DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS RECIBIDAS.	CONSIDERAN PARA UN PROGRAMACIÓN DE ATENCIÓN A TODAS ELLAS EN DISTINTOS RUBROS Y PRIORIDAD. EN ESTE FACTOR, TAMBIÉN SE CUENTA CON UN REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS Y ES CLASIFICADA POR ACTIVIDADES Y POR COLONIA. A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN CIUDADANA.
			PORCENTAJE DE DEMANDA ATENDIDA POR CIEN/TOTAL DE DEMANDA INGRESADA.		

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

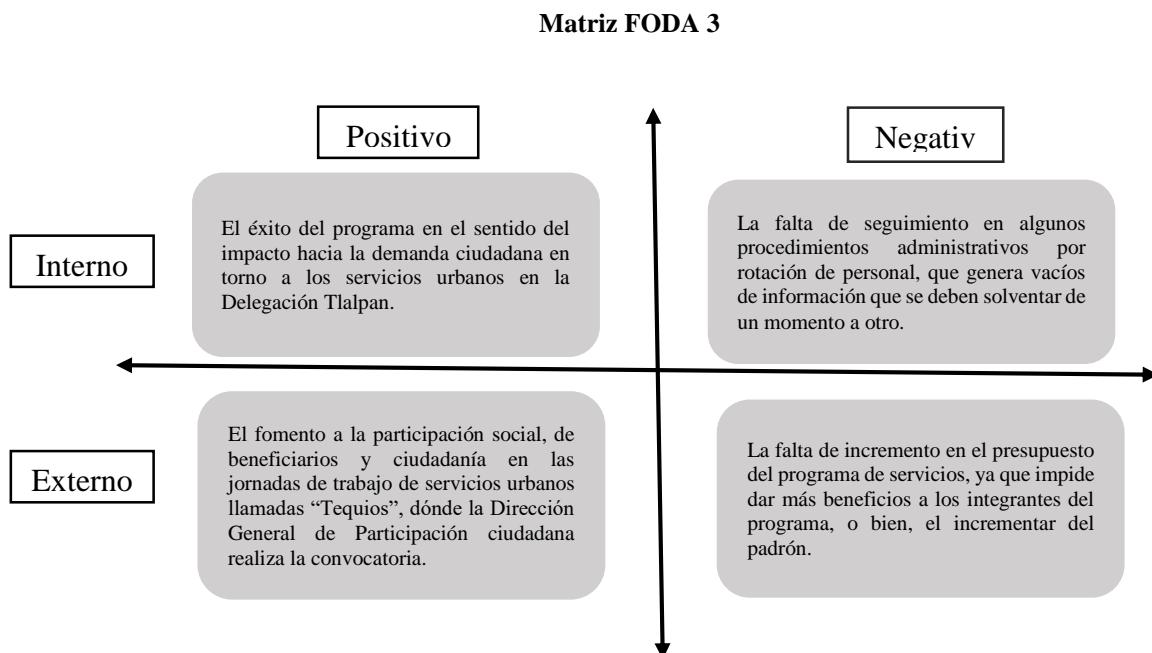
VIII.1. Matriz FODA



VIII.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social.



VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social.



VIII.2. Estrategias de Mejora.

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores.

El apartado VIII.2.1 no aplica en esta Evaluación Interna por ser un programa de nueva creación.

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivada de la Evaluación 2018.

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Dignificar los espacios urbanos de la demarcación, proporcionando a sus habitantes, a través de servicios urbanos, un entorno público agradable y seguro, con especial énfasis en la recolección eficiente de desechos en vía pública, la reparación de luminarias en zonas de mayor incidencia delictiva y en la recuperación tanto de áreas verdes como de la imagen de las calles, colonias y pueblos.	La permanencia de los beneficiarios en el programa social desde su creación en 2017, debido al trabajo institucional en el ingreso y la comunicación interna de las áreas participantes.	La actitud y desempeño de las y los beneficiarios cuando, en ocasiones hay tardanza en el pago mensual de su apoyo económico, punto que depende de otra instancia a Servicios Urbanos.
Oportunidades (Externas)	Potencialidades	Desafíos
El fomento a la participación social, de beneficiarios y ciudadanía en las jornadas de trabajo de servicios urbanos llamadas “Tequios”, dónde la Dirección General de Participación ciudadana realiza la convocatoria.	El éxito del programa en el sentido del impacto hacia la demanda ciudadana en torno a los servicios urbanos en la Delegación Tlalpan.	La falta de seguimiento en algunos procedimientos administrativos por rotación de personal, que genera vacíos de información que se deben solventar de un momento a otro.
Amenazas (Externas)	Riesgos	Limitaciones
No contar con personas capacitadas en el trabajo calificado dentro del programa.	No contar con los recursos materiales suficientes.	La falta de incremento en el presupuesto del programa de servicios, ya que impide dar más beneficios a los integrantes del programa, o bien, el incrementar del padrón.

Formulación estratégica en propuestas definidas.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Efecto esperado
La falta de seguimiento en algunos procedimientos administrativos por rotación de personal, que genera vacíos de información que se deben solventar de un momento a otro.	Revisión de procedimientos y procesos administrativos, así como mejora de comunicación entre las áreas participantes del programa.	Agilizar más los trámites necesarios para que los pagos de los beneficiarios sean en tiempo y forma.
La actitud y desempeño de las y los beneficiarios cuando, en ocasiones hay tardanza en el pago mensual de su apoyo económico, punto que depende de otra instancia a Servicios Urbanos.	La entrega de un listado de programas sociales delegacionales y de Gobierno de la Ciudad de México a los que los beneficiarios puedan también tener acceso.	Mejorar la actitud de los beneficiarios de manera general.
No contar con personas capacitadas en el trabajo calificado dentro del programa.	Mejorar el proceso de entrevista para que la ciudadanía reciba un mejor servicio por parte de los beneficiarios.	Generar una mejor impresión institucional por medio de las labores de las y los beneficiarios.

VIII.3. Comentarios Finales

El principal reto para la Dirección General de Servicios Urbanos es conseguir un incremento presupuestal para dos aspectos, el primero, incrementar los derechos para los 72 integrantes de Recuperación Urbana Tlalpan 2017 y crecer el padrón para incrementar el impacto del trabajo de servicios urbanos.

Tomando en cuenta las respuestas de la ciudadanía al cuestionario de satisfacción, cabe destacar que las respuestas Muy Bien y Bien son más del 70%, por ello no se tiene programado hacer modificaciones esenciales al programa Recuperación Urbana Tlalpan 2017.

Cabe destacar que este programa de servicios no aspira a la universalidad, al contrario, se aspira a tener un número de apoyos económicos que se dedique a hacer trabajo cultural y fomente la participación ciudadana, con un perfil distinto al actual. Es decir, tener dos perfiles de beneficiarios en el programa, los que se dedican a las actividades de servicios urbanos y los que buscan cambiar malos hábitos arraigados en la ciudadanía.

Todo lo anterior a largo plazo.

XII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Instituto Nacional de Geografía e Informática. Censo de Población 2010 D.F. México.
- Consejo Nacional de Evaluación (Coneval) México. 2010.
- Evalúa-DF. Secretaría de Desarrollo Social del G.D.F. México. 2010.
- Cronograma de Actividades 2017 del Programa de “Recuperación Urbana de Tlalpan 2017”
- Olivera, G. (2005). Reformas municipal y agraria, expansión urbano-regional y gestión del suelo urbano en México. Revista economía sociedad y territorio, (17). <http://ru.iiec.unam.mx/3300/1/272-Rojas-Cajigal.pdf>
- Estambul+5: Declaración sobre las ciudades y otros asentamientos humanos en el nuevo milenio, 2001.

- Servicios urbanos y equidad en América Latina. Un panorama con base en algunos casos
- Pedro Pérez, CEPAL, División de Medio Ambiente y Asentamientos Humanos, Santiago de Chile, septiembre de 2000.
- Reportes semanales de Actividades de acuerdo con el Cronograma.
- Reportes mensuales de Actividades de los beneficiarios del Programa.
- Matriz trimestral de indicadores del Programa de Ayuda Social.
- Reporte de atención de la demanda ciudadana ingresada a través del CESAC de los Enlaces de Brigada de Acción Inmediata.
- Cuestionario de Satisfacción de los habitantes de Tlalpan.