



**Informe Final**  
**Evaluación Interna 2022 del Programa Social**  
*Unidad-es Tlalpan*

Alcaldía Tlalpan, junio de 2022.

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo y estrategia metodológica .....	3
3. Módulo de indicadores de resultados.....	4
4. Módulo de análisis cualitativo.....	16
5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias .....	17
6. Hallazgos y sugerencias de mejora. ....	18
7. Anexos.....	19

## 1. Introducción

En cumplimiento del artículo 4 la Ley de Evaluación, los artículos 3, fracción XXIII, 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, el Acuerdo CECM/IVSE/03/2022 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX), se presenta el Informe Final de la Evaluación Interna del Programa *Unidad-es Tlalpan*, correspondiente al ejercicio 2021.

El presente informe contiene tres módulos. El primero, Módulo de indicadores de resultados, presenta información cuantitativa básica que permite sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultados del programa. El segundo, Módulo de análisis cualitativo, presenta percepciones y propuestas de las personas servidoras públicas relevantes sobre aspectos estratégicos del programa. El tercero, Módulo de satisfacción de Personas Beneficiarias Facilitadores de Servicios y Usuarías, presenta los hallazgos y áreas de oportunidad de los instrumentos utilizados para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias del programa social.

Con el propósito de comenzar a generar capacidades e instrumentos para que en 2023 y 2024, los entes operadores de programas sociales puedan ampliar significativamente los alcances de sus evaluaciones, por primera vez el Evalúa-CDMX busca que las evaluaciones internas de los programas tengan una perspectiva acumulativa y multianual. En ese sentido, la información utilizada para las evaluaciones contempla información de 2018 a 2020, además de la de 2021, lo que permite ampliar el análisis y proyectar los cambios necesarios para atender las áreas de oportunidad de mejora encontradas con miras a su implementación en futuros ejercicios.

Es importante mencionar que la evaluación realizada, sustenta sus hallazgos con los datos de ejercicios anteriores a los que se tuvo acceso: reglas de operación, evaluaciones, informes presupuestales, matriz de indicadores de resultados, padrones de beneficiarios y cuestionarios. Así como información proporcionada por la unidad responsable del programa social.

## 2. Objetivo y estrategia metodológica

### Objetivo de la evaluación

Proveer información pública relevante sobre el programa social *Unidad-es Tlalpan*, con base en lo establecido en Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, que permita, con una perspectiva acumulativa y multianual, identificar áreas de oportunidad de mejora, ampliar las capacidades de las unidades administrativas responsables de la operación y la evaluación, así como mejorar los instrumentos de monitoreo y satisfacción de las Personas Beneficiarias Facilitadores de Servicios y Usuarias.

### Estrategia Metodológica

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que utiliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconoce la importancia de recuperar las voces de todas las personas involucradas en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios y servidores públicos).

Se realiza una aproximación cuantitativa, considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras. Asimismo, se instrumenta una aproximación cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales.

Finalmente, la evaluación busca identificar información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, precisamente, para aplicar las mejoras requeridas en el diseño e instrumentación del programa con base en las necesidades y satisfacción generada en las personas para las que fue creado.

### 3. Módulo de indicadores de resultados

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

#### 3.1. Información de referencia

**3.1.1 Nombre del programa social:** *Unidad-es Tlalpan*.

**3.1.2. Unidades responsables:** Alcaldía Tlalpan; las unidades administrativas responsables involucradas directamente en la operación del programa social son: Dirección General de Participación Ciudadana y/o Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana (coordinación); Subdirección de Concertación Política y Atención Social (operación y seguimiento).

**3.1.3. Año de Inicio del programa.** Inicia como programa social a partir de 2019

**3.1.4. Último Año de operación:** ejercicio 2021.

**3.1.5. Antecedentes del programa social:** En 2014 la entonces Delegación Tlalpan desarrolló la acción institucional “Mejor Unidad”, la cual continuó en 2015. Para 2016 y 2017 cambió su denominación a “Unidad-Es Tlalpan”. En 2018 se operó como acción social. En 2019 cambió nuevamente de denominación a “Comunidad-es Tlalpan” pero a diferencia de otros años se implementó como programa social para brindar una atención más integral a toda la población que habita en unidades y conjuntos habitacionales. En 2020 el programa social continuó operando bajo la denominación “Unidad-es Tlalpan”.

**3.1.6. Objetivos:** Promover el rescate y la participación ciudadana hasta en 85 unidades y conjuntos habitacionales de interés social de la Alcaldía de Tlalpan, en donde habitan aproximadamente 60,000 personas, mayoritariamente adultos mayores de escasos recursos económicos.

**Objetivos específicos:** Rehabilitación, reconstrucción, mantenimiento, mejoramiento e innovación de las áreas y bienes de uso común, a través de la asignación de recursos, la organización de sus habitantes y la corresponsabilidad social entre gobierno y ciudadanía.

### 3.1.7. Descripción de las estrategias:

- Fomentar la participación de los habitantes en la toma de decisiones colectivas, mediante una “Asamblea ciudadana” y la elección de sus representantes conformados en Comités de Administración y Supervisión.
- Impulsar acciones de mantenimiento, reparación y mejoramiento en las áreas comunes de las unidades y conjuntos habitacionales.
- Generar corresponsabilidad entre la Alcaldía de Tlalpan y los habitantes de las unidades habitacionales en la solución de los problemas, conviniendo decisiones respecto a la administración y ejecución de los recursos asignados del programa.
- Promover la participación ciudadana a través del diálogo, estableciendo acuerdos entre los vecinos en las diferentes etapas de seguimiento del programa social.
- Fomentar la tolerancia, el respeto, la cooperación, la participación y la solidaridad a través de la convivencia en las asambleas.
- Realizar el seguimiento puntual a las unidades y conjuntos habitacionales, por medio de asesorías presenciales y/o a distancia, con la finalidad de poder evaluar los avances y metas programadas.
- Realizar el cierre del programa una vez terminados los trabajos programados y entregada la documentación soporte.

**3.1.8. Padrón de Beneficiarios.** El 14 de marzo de 2022, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el aviso mediante el cual se da a conocer el enlace electrónico: <https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/unidad-es-tlalpan/>. En el que se puede consultar y descargar el padrón de beneficiarios del programa social correspondiente al ejercicio fiscal 2021.

## 3.2. Información Presupuestal

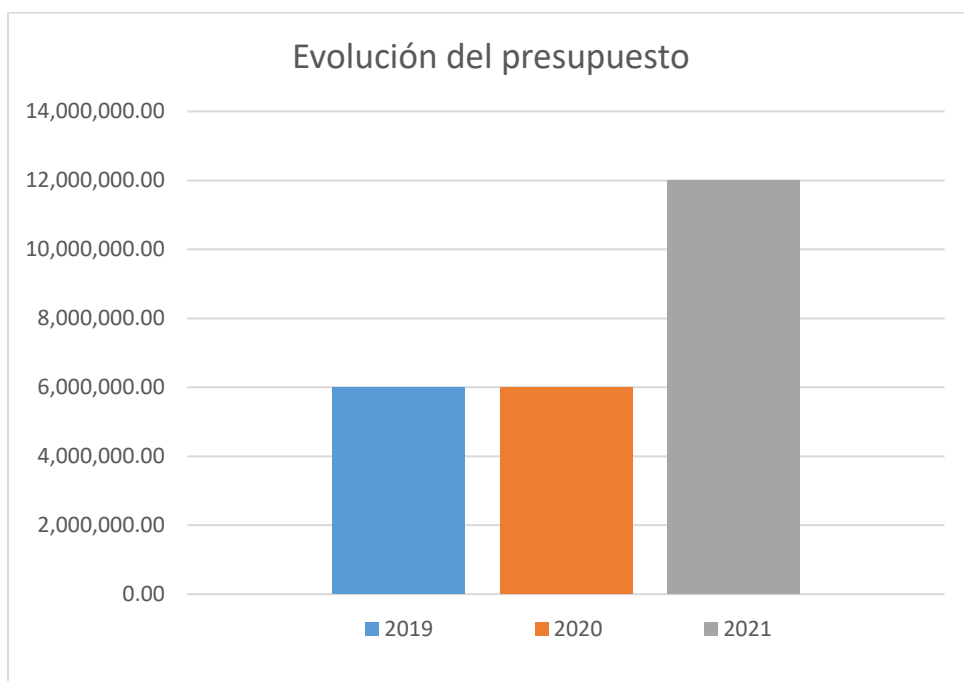
**3.2.1. Clave presupuestaria:** 222031S13511111044191177

**3.2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto:**

El presupuesto aprobado y ejercido para los periodos 2019, 2020 y 2021 desglosado por capítulo de gasto, se presenta a través de la siguiente tabla la cual contiene la evolución presupuestal.

### Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2021 por capítulo de gasto

Ejercicio	2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	-	-	-	-
2000	-	-	-	-	-	-
3000	-	-	-	-	-	-
4000	6,000,000.00	6,000,000.00	6,000,000.00	6,000,000.00	12,000,000.00	12,000,000.00
<b>Total</b>	<b>6,000,000.00</b>	<b>6,000,000.00</b>	<b>6,000,000.00</b>	<b>6,000,000.00</b>	<b>12,000,000.00</b>	<b>12,000,000.00</b>



#### 3.2.3. Descripción detallada del presupuesto 2021

A continuación, se describe la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desglosado por componente, número de ministraciones y variaciones, la cual se presenta de forma comparativa entre los ejercicios 2019 y 2021, dicha información fue corroborada por el área administrativa de la Alcaldía.

### Variación del presupuesto por componente

Ejercicio	Componente	Número de facilitadores	Número de ministraciones	Monto apoyo anual	Total	Variación neta*	Variación Porcentual*
2021	Apoyos económicos entregados a los facilitadores de servicios que operan	10	12	\$1,128,000.00	\$12,000,000.00	\$6,000,000.00	100%
	Apoyos económicos entregados a las unidades y conjuntos habitacionales de interés social	85	1	10,872,000.00			
2020	Apoyos económicos entregados a los facilitadores	6	11	\$605,000.00	6,000,000.00	0.00	0%
	Apoyo económico otorgado a unidad o conjunto habitacional de interés social	50	1	\$5,395,000.00			
2019	Apoyos económicos entregados a promotores sociales	6	11	\$605,000.00	\$6,000,000.00	NA	NA
	Apoyo económico otorgado a unidad o conjunto habitacional de interés social	50	1	\$5,395,000.00			

\*Del presupuesto respecto al año inmediato anterior.

Del año 2019 a 2020, el presupuesto no tuvo variaciones, para el ejercicio 2020 a 2021 el presupuesto aumentó 100% y el número de facilitadores pasó de 6 a 10 y de 50 a 85.

### 3.3. Análisis e indicadores

#### 3.3.1. Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.

En este apartado se integran los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa, estos indicadores de fin y propósito son los que se incluyen en la matriz de resultados, contenida en las reglas de operación. El indicador de fin describe el objetivo al cual contribuye el programa en términos de solución del problema público identificado, bajo este concepto la contribución del programa para la solución de un problema o la consecución de un objetivo estratégico se refleja en las variaciones de dicho indicador.

#### 3.3.2. Indicador de Fin.

**3.3.2.1. Nombre del indicador:** Porcentaje de habitantes de las unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados.

**3.3.2.2. Descripción:** Mide número de habitantes de las unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados respecto al número total de



habitantes en las unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan.

**3.3.2.3. Método de cálculo:** (Número de habitantes de las unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados / Número total de habitantes en las unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan) \*100

**3.3.2.4. Frecuencia de Medición:** Anual

**3.3.2.5. Sentido del indicador:** Ascendente

**3.3.2.6. Línea Base:** Sin datos

**3.3.2.7. Año de Línea Base:** 2019

**3.3.2.8. Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:**

Ejercicio	2019	2020	2021
Resultado del Indicador	Sin dato	100%	Sin datos

Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro

**3.3.3. Indicador de Propósito.**

**3.3.3.1. Nombre del indicador:** Porcentaje de unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados.

**3.3.3.2. Descripción:** Mide número de unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados respecto a número de unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan.

**3.3.3.3. Método de cálculo:** (Número de unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan beneficiados / Número de unidades y conjuntos habitacionales de interés social ubicados en la Alcaldía de Tlalpan programados) \*100

**3.3.3.4. Frecuencia de Medición:** Anual

**3.3.3.5. Sentido del indicador:** Ascendente

**3.3.3.6. Línea Base:** Sin datos

**3.3.3.7. Año de Línea Base:** 2019

**3.3.3.8. Resultado comparativo del indicador entre 2019, 2020 y 2021:**

Ejercicio	2019	2020	2021
Resultado del Indicador	100%	100%	Sin datos

Como se puede observar los resultados del análisis de indicadores no son comparables debido a que el método de cálculo de los indicadores cambió de un ejercicio a otro

### 3.3.4. Metas físicas.

A continuación, se presenta de forma comparativa la información referente a los ejercicios 2019 a 2021, que describe el número de servicios programados y ejecutados durante la implementación del programa de forma anual. Los montos se refieren al presupuesto anual ejercido en entrega de apoyos para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

#### Metas físicas por ejercicio

Ejercicio	Tipo de facilitador	Monto mensual del apoyo por facilitador	Beneficiarios	Número de beneficiarios	Número de ministraciones	Presupuesto total por tipo de beneficiarios
2021	Coordinador	\$16,000.00		1	12	\$192,000.00
	Técnico Operativo	\$11,000.00		2	12	\$264,000.00
	Operativo	\$8,000.00		7	12	\$672,000.00
	Unidades y conjuntos habitacionales		\$10,872,000.00	85	1	\$10,872,000.00
2020	Facilitador Coordinador del programa	\$15,000.00		1	11	\$165,000.00
	Facilitador Técnico-Administrativo	\$10,000.00		1	11	\$110,000.00
	Facilitadores operativos	\$7,500.00		4	11	\$330,000.00
	Beneficiarios Unidades Habitacionales y/o Conjuntos Habitacionales		\$5,395,000.00	50	1	\$5,395,000.00
2019	Coordinador	\$15,000.00		1	11	\$165,000.00
	Colaborador Técnico-Administrativo	\$6,500.00		1	11	\$110,000.00
	Colaborador Territorial	\$7,500.00		4	11	\$330,000.00
	Apoyo económico a unidad o conjunto habitacional de interés social		\$5,395,000.00	50	1	\$5,395,000.00

### 3.5. Análisis y evolución de la cobertura

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

**Análisis y evolución de la cobertura**

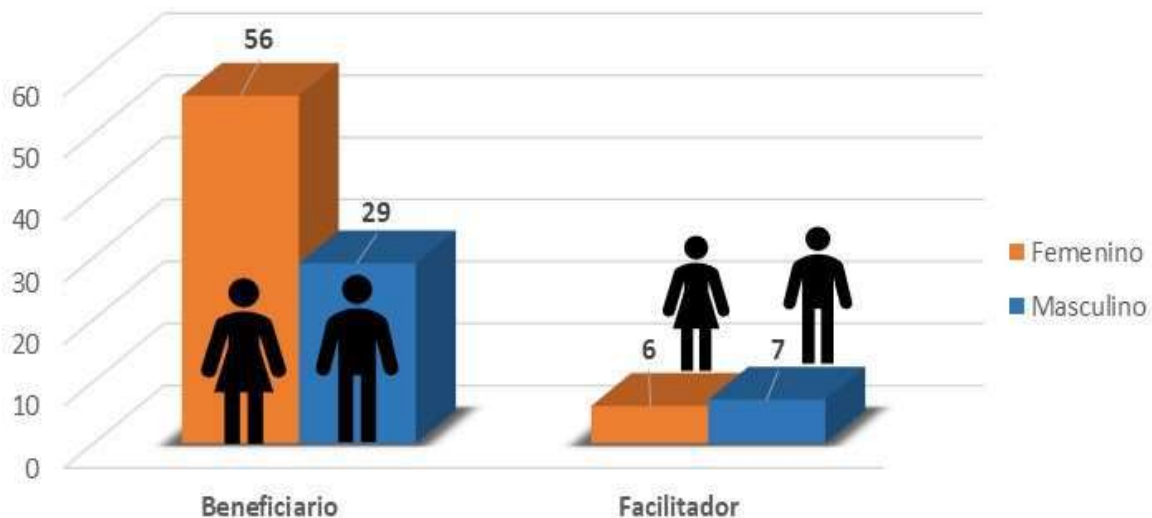
Población	2019		2020		2021	
	Facilitadores	Beneficiarios	Facilitadores	Beneficiarios	Facilitadores	Beneficiarios
Población que sufre el problema o que atiende el programa (ROP)	6	50	6	50	10	85
Población Beneficiaria registrada en el padrón	9	50	6	50	13	85
Observación	Excedió lo programado	Cumplió con lo establecido	Cumplió con lo establecido	Cumplió con lo establecido	Excedió lo programado	Cumplió con lo establecido

Las cifras que se reflejan en el análisis de la evolución de la cobertura en el año 2019 y 2021, muestran que se excedió con lo establecido debido a las altas y bajas de facilitadores del programa.

#### 3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.

- a) Distribución por sexo: del total de personas beneficiarias, 56 fueron mujeres y 29 fueron hombres; por su parte, las personas facilitadoras se dividieron en 6 mujeres y 7 hombres.
- b) Distribución por tipo de personas beneficiarias: del total de personas beneficiarias, 85 corresponden a beneficiarios directos y 13 a personas facilitadoras.

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



Tipo de beneficiario	Beneficiario	Facilitador	Total
Femenino	56	6	62
Masculino	29	7	36
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>98</b>

c) Distribución por territorio: (alcaldía y colonia): de las 85 personas beneficiarias del programa, así como los 13 facilitadores que participaron, tienen su residencia dentro de la Alcaldía Tlalpan. Los beneficiarios se ubican al interior de la alcaldía principalmente en dos sectores con alto índice de densidad de población, conocidos como Villa Coapa y Miguel Hidalgo.

**Distribución por alcaldía de residencia**

Demarcación	Beneficiario	Facilitador	Total
Tlalpan	85	13	98

### Beneficiario por Colonia, Pueblo y Barrio de la Alcaldía Tlalpan

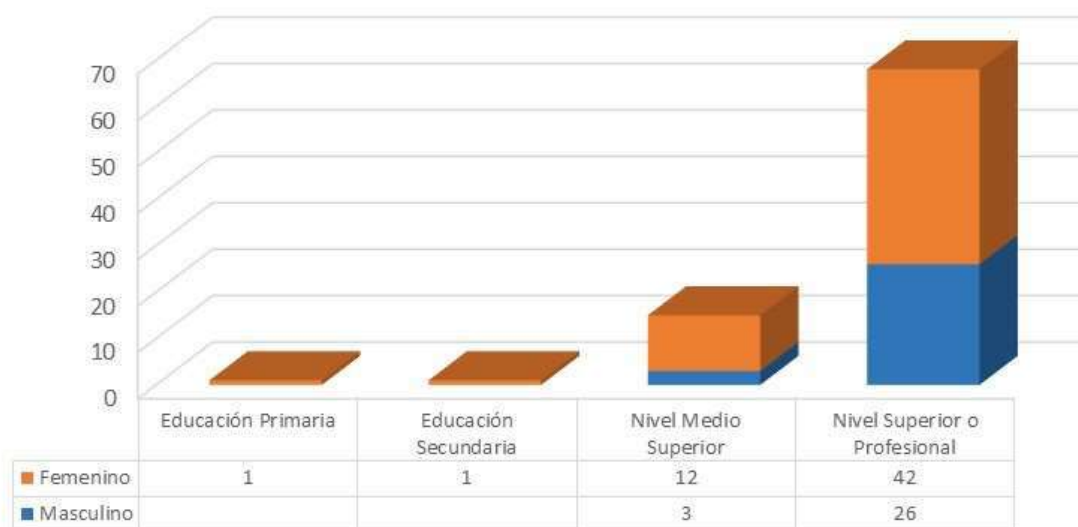
Colonias	Beneficiario	Pueblos y barrios	Beneficiario
Fuentes Brotantes Miguel Hidalgo (U Hab)	14	Chimalcoyoc	3
Nueva Oriental Coapa-Ex Hacienda Coapa	10	San Pedro Mártir (Pblo)	3
Granjas Coapa	9	Santa Úrsula Xitla	2
Miguel Hidalgo 3a Secc	7	Rómulo Sánchez-San Fernando (Barr)-Peña Pobre	1
Villa Coapa (Rdcial)	6		
Isidro Fabela	3	<b>Total</b>	<b>9</b>
Miguel Hidalgo	3		
Valle Escondido	3		
Arboledas del Sur	2		
Magisterial Coapa	2		
San Lorenzo Huipulco	2		
Valle de Tepepan	2		
Otras colonias	13		
<b>Total</b>	<b>76</b>		

### Facilitador por Colonia, Pueblo y Barrio de la Alcaldía Tlalpan

Colonias	Facilitador	Pueblos y Barrios	Facilitador
Granjas Coapa	3	San Miguel Topilejo (Pblo)	3
Atocpa Sur	1	San Andrés Totoltepec (Pblo)	3
Cultura Maya	1	San Pedro Mártir (Pblo)	1
Miguel Hidalgo 3a Secc	1	<b>Total</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>		

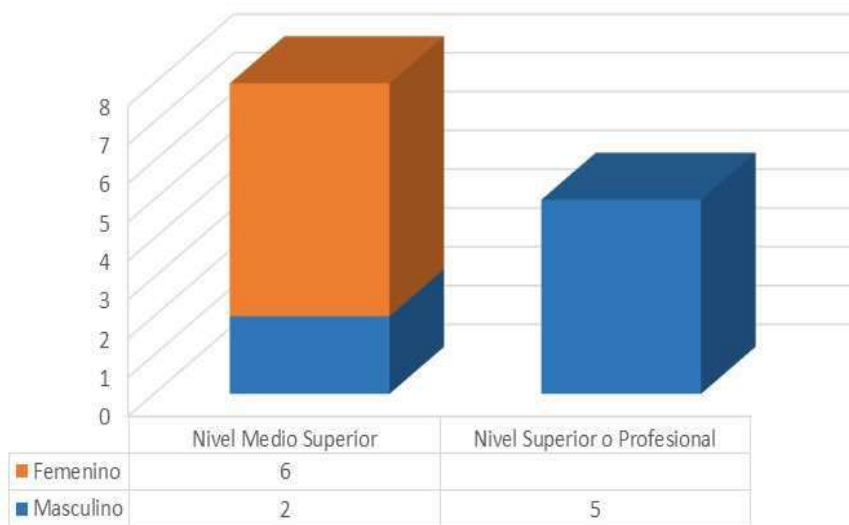
d) Distribución por nivel de escolaridad: Se observa que, de los 85 beneficiarios, 68 tienen nivel superior o profesional como máximo de estudios, que representa el 80% de esta población. El 66% de ellos son mujeres.

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



13

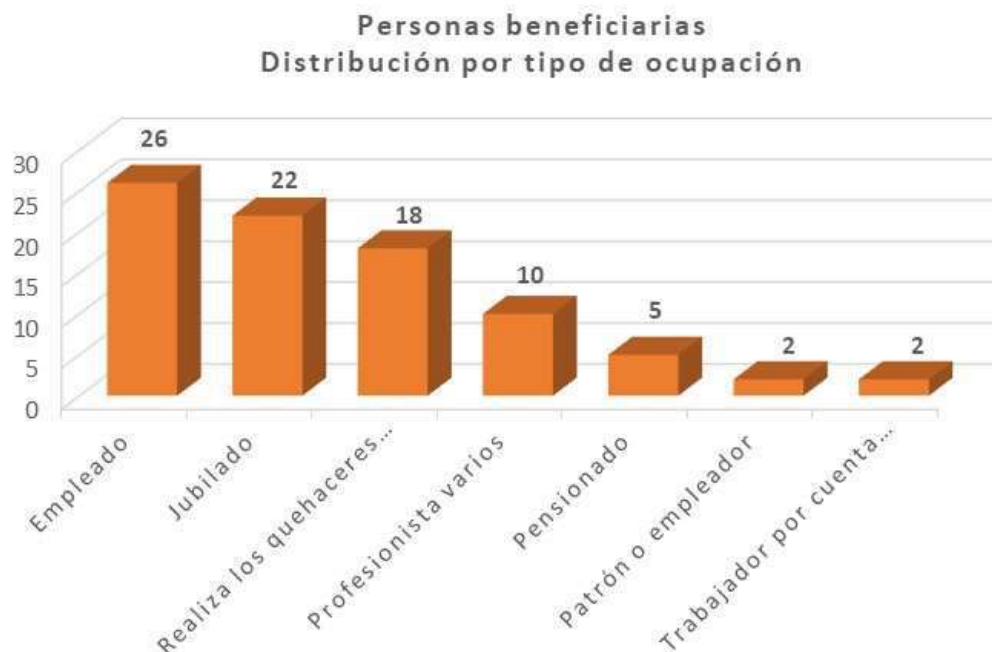
### Personas facilitadoras Distribución por sexo y nivel máximo de estudios



### Nivel Máximo de Estudios

Nivel máximo de estudios	Beneficiario		Facilitador		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
Educación Primaria		1			1
Educación Secundaria		1			1
Nivel Medio Superior	3	12	2	6	23
Nivel Superior o Profesional	26	42	5		73
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>98</b>

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación:



14

**Tipo de ocupación beneficiario**

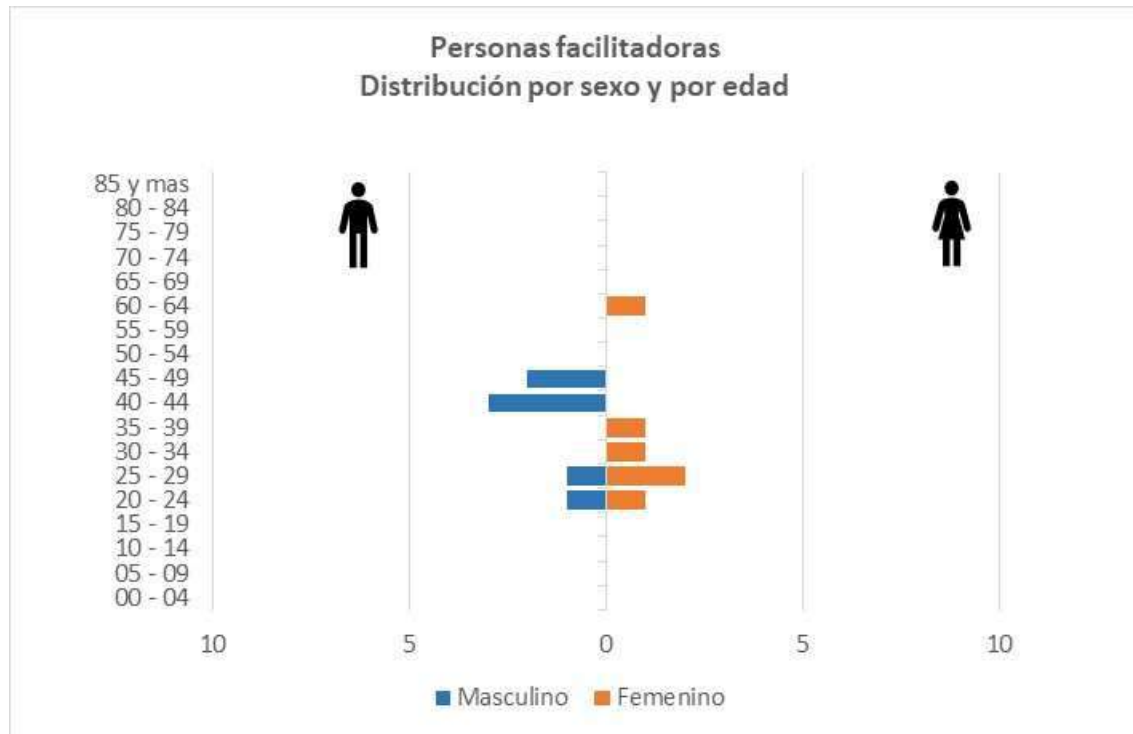
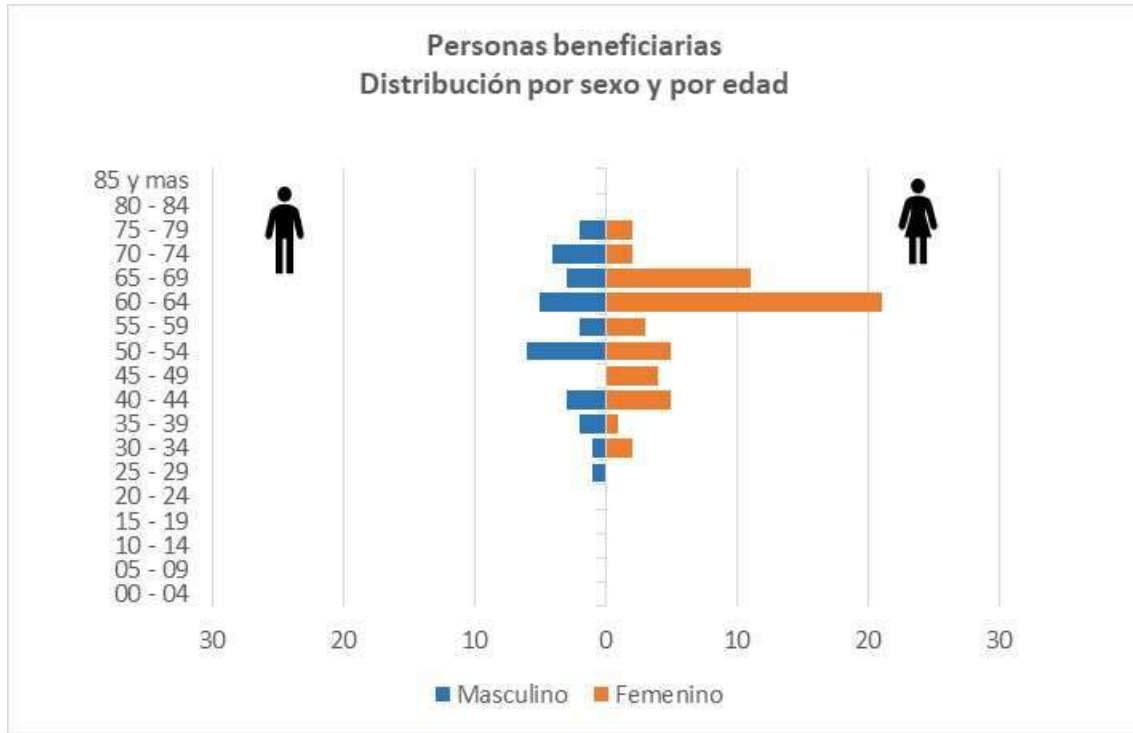
Ocupación	Beneficiario
Empleado	26
Jubilado	22
Realiza los quehaceres de su hogar	18
Profesionistas varios	10
Pensionado	5
Patrón o empleador	2
Trabajador por cuenta propia	2
<b>Total</b>	<b>85</b>

**Tipo de ocupación facilitador**

Ocupación	Facilitador
Presta servicios gratuitos y voluntarios a su comunidad	13

f) Distribución por grupos de edad: El decil más representativo de la población beneficiaria es el grupo de los años 60 que acumula el 42% del total, además que de este grupo el 78% son mujeres. Más del 50% de los beneficiarios rebasan los 60 años y la proporción de personas que reciben una remuneración salarial es relativamente bajo; así, el total de la población femenina beneficiaria representa el 57%.

En el caso de los facilitadores, la población masculina más representativa se encuentra en el decil de los años 40.





### Distribución por edad y sexo de personas beneficiarias y facilitadoras

Grupo etario	Beneficiario		Facilitador		Total
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	
20 - 24			1	1	2
25 - 29	1		1	2	4
30 - 34	1	2		1	4
35 - 39	2	1		1	4
40 - 44	3	5	3		11
45 - 49		4	2		6
50 - 54	6	5			11
55 - 59	2	3			5
60 - 64	5	21		1	27
65 - 69	3	11			14
70 - 74	4	2			6
75 - 79	2	2			4
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>98</b>

#### 4. Módulo de análisis cualitativo

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

1. Se identificó que el programa atiende a la misma población objetivo y ofrece los mismos servicios que el programa *Cultivando comunidad con la participación ciudadana*. La diferencia estriba en el ámbito territorial, que, aunque ambos programas atienden a población en todo el territorio de la demarcación, el programa *Unidad-es Tlalpan* atiende a unidades y conjuntos habitacionales.
2. En lo que respecta a los componentes y actividades, así como sus respectivos indicadores, se identificó a los indicadores genéricos usados en la mayoría de los programas sociales de 2021: “Apoyos económicos entregados a facilitadores (...)” e “Integración de expedientes (...)”, que no reflejan los servicios ni las actividades que se realizan por parte del programa. De esta manera, se encuentra un área de oportunidad de mejora en la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, para el rediseño del programa.
3. Sobre las necesidades identificadas de capacitación, es importante señalar los temas mencionados por las personas que respondieron los cuestionarios: mediación y resolución

de conflictos, así como en trabajo en equipo y liderazgo para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

4. En lo que se refiere al uso de plataformas y mecanismos para la incorporación de personas beneficiarias y personas facilitadoras, se muestra como punto de convergencia la necesidad de contar con un sistema que permita dar seguimiento desde la solicitud de ingreso a los programas, hasta la concentración de información para la publicación del padrón de personas beneficiarias.
5. El programa no tiene coherencia en el diseño de los resúmenes narrativos en la Matriz de Indicador de Resultados (MIR) con los objetivos que persigue el programa, en consecuencia, tampoco los indicadores sirven para medir el avance en el logro de los objetivos del programa. Por lo que se considera la necesidad de adecuar todos los indicadores del programa
6. Se identificó que el programa no cuenta con un instrumento que permita conocer la satisfacción de las personas beneficiarias ni de las personas usuarias.

## **5. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y usuarias**

De acuerdo con la información proporcionada por las áreas responsables de la implementación del programa, después de una búsqueda exhaustiva en los archivos del programa, se identificó que no existe algún instrumento que se haya aplicado para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias y las personas usuarias. De modo que se requiere la aplicación de estos instrumentos para la mejorar constante del programa a partir del ejercicio 2022.

## 6. Hallazgos y sugerencias de mejora.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1. El programa Unidad-es Tlalpan atiende a la misma población objetivo y ofrece los mismos servicios que <i>el programa Cultivando comunidad con la participación ciudadana</i>	1.1. Rediseñar el programa o fusionarlo con el programa <i>Cultivando comunidad con la participación ciudadana</i> para eliminar las duplicidades y simplificar la estructura programática.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2022	1.1. Reglas de operación de los programas sociales.
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios	2.1. Necesidad de un sistema que sirva desde la postulación hasta la obtención de la información del padrón de personas beneficiarias. 2.2. No se identificó evidencia de la existencia de algún tipo de capacitación otorgada a facilitadores. 2.3. Los componentes y Actividades en la MIR del programa, no permiten medir los objetivos del programa	2.1 Implementación de un sistema informático para sistematizar el padrón de personas beneficiarias. 2.2. Otorgar capacitaciones a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios en mediación y resolución de conflictos, así como en trabajo en equipo y liderazgo. 2.3. Estructurar las MIR con componentes y actividades que sí respondan a las necesidades de atención del problema público	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana; Dirección de Modernización Administrativa y TIC's	Ejercicio 2022	2.1. Plataforma o sistema informático para la implementación de programas. 2.3. Evidencia de las capacitaciones otorgadas; reglas de operación del programa.
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Ninguna	No aplica.	No aplica.	No aplica.	No aplica.
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades	4.1. Indicadores que no cumplen con la Metodología del marco lógico.	4.1. Generar fichas de indicadores acordes con la metodología del marco lógico.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2022	4.1. MIR del programa y fichas de los indicadores.
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	5.1. No se cuenta con encuestas de satisfacción de las personas beneficiarias ni de las personas usuarias.	5.1. Instrumentar mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias y de las personas usuarias-	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	Ejercicio 2022	5.1. Encuestas de satisfacción y sus resultados.
6. Resultados del programa	Ninguna	No aplica.	Alcaldía Tlalpan: Dirección General de Participación Ciudadana.	No aplica.	No aplica.

En suma, los resultados de la evaluación muestran que el programa se duplica, por lo que resulta necesario que *Unidad es Tlalpan*, que es presupuestalmente y en tamaño de metas es menor, sea fusionado con *Cultivando comunidad con la participación ciudadana*. Esto constituiría la más importante de los hallazgos y recomendaciones.

Asimismo, los resultados en este informe permiten contrastarse con las modificaciones que se le han realizado al programa para el ejercicio 2022, con miras a continuar su rediseño hacia los próximos ejercicios, siempre con el objetivo de contribuir cada vez más al ejercicio de los derechos sociales de las personas que habitan en Tlalpan.

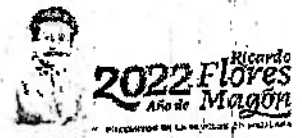
## **7. Anexos**

Oficios

Cuestionarios respondidos



SECRETARÍA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN



Tlalpan, Ciudad de México, a 02 de junio de 2022  
AT/DGA/DRFP/ 1020 /2022

**Jesús Jiménez Martínez**  
**Director General de Planeación del Desarrollo.**  
**Presente**

En atención a su oficio N° AT/DGPD/0220/2022, mediante el cual solicita diversa información relacionada con los programas sociales de los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, a fin de que pueda llevar a cabo la Evaluación Interna 2022.

Le comento que, de acuerdo con el ámbito de competencia financiera y presupuestal de esta Dirección, se envió la información disponible al correo electrónico [dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx](mailto:dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx).

Es necesario mencionar que, las Direcciones Operativas a cargo de los Programas y Acciones Sociales son las indicadas para proporcionar la información a detalle que solicita.

Sin otro particular, le envió un cordial saludo.

Atentamente

**Gerardo Nieto García**  
**Director de Recursos Financieros y Presupuestales**

c.c.p. Dirección General de Administración. Para su conocimiento.  
Daniel Alberto Pastrana Neria.- Subdirector de Presupuesto.- Para su conocimiento

FOLIO: DGA/2334

MVD/SNG/DAPN

ALCALDÍA TLALPAN 2021-2024  
Dirección General de Planeación del Desarrollo

18:02 02 JUN. 2022  
HORA

**RECIBIDO**

RECIBE Diana Hernández

Administración / correo 2 junio  
16:29

**Respuesta a oficio AT/DGPD/0220/2022**

1 mensaje

daniel pastrana neria &lt;dpastranan@gmail.com&gt;

2 de junio de 2022, 16:29

Para: dgplaneacion@tlalpan.cdmx.gob.mx, gerardo\_nietogarcia@hotmail.com,  
andreemoretm@gmail.com

Cc: Danny Perez &lt;dannyboy7725@gmail.com&gt;

En atención a su oficio N° AT/DGPD/0220/2022, mediante el cual solicita diversa información relacionada con los programas sociales de los ejercicios fiscales 2018, 2019, 2020 y 2021, a fin de que pueda llevar a cabo la Evaluación Interna 2022.


Se envía la información disponible.

Es necesario mencionar que, las Direcciones Operativas a cargo de los Programas y Acciones Sociales son las indicadas para proporcionar la información a detalle que se solicita.

Quedo al pendiente de sus comentarios.

**Daniel Alberto Pastrana Neria.**

SUBDIRECTOR DE PRESUPUESTO EN LA ALCALDÍA DE TLALPAN.

 Programas Sociales para planeacion.rar  
734K





ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: Unidad - Es Tlalpan

Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación:

Cargo o puesto: Directora Ejecutiva de Participación Ciudadana

#### 1. Diagnóstico y planeación

##### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Las unidades y conjuntos habitacionales de la Alcaldía, han mostrado un deterioro físico en los inmuebles, en su equipamiento urbano y en sus áreas de uso común, esto genera una afectación directa en el desarrollo de la convivencia, lo que genera una serie de problemáticas sociales.

En este sentido, se atendió a la población que reside en unidades y conjuntos habitacionales de interés social, que presentan deterioro en su estructura.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

- Registros Administrativos.
- Informes semanales y mensuales.
- Minutas o actas de trabajo y seguimiento.
- Visitas de supervisión
- Cuaderno de gastos y documentos de comprobación de gastos
- Memoria Fotográfica

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

*El Programa Social se alinea con los siguientes ejes: Derechos y de acción del Programa de Gobierno de la CDMX; Eje 1. Igualdad de derechos, 1.4 derecho a la vivienda, 1.4.3 apoyo a unidades habitacionales.*

*Este programa contribuye con los objetivos del programa general de desarrollo sostenible 2030, de la ONU.*

*Este programa contribuye al programa general de desarrollo social de la CDMX como son universalidad, igualdad y territorialidad.*

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

*Fortalecer los mecanismos en la contratación de las empresas, así como garantizar que los beneficiarios finales apliquen de la mejor manera los recursos en tiempo conforme a la proyección.*



CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

- La incorporación de las TIC en el proceso de registro de los beneficiarios, para así poder facilitar la consulta.
- Adecuar los procedimientos de operación del programa social para poder ejecutar trámites o reuniones de manera virtual.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

- Se realizó capacitación a los beneficiarios, facilitadores y público interesado, para el conocimiento de las reglas de operación.
- Se realizó capacitación a los beneficiarios para el ejercicio de comprobación del recurso.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Conforme a lo previsto en las reglas de operación, los interesados tienen que acudir a las oficinas de la DGPC, a realizar el trámite.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

- La página oficial de la Alcaldía.
- Sus redes sociales de la Alcaldía.
- La gaceta oficial.
- Medios impresos y digitales.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

- Las reglas de operación se publicaron en la gaceta oficial de la CDMX.
- En las páginas oficiales de la Alcaldía.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

En el periodo de 2018 al 2020 el recurso fue de \$6,000,000. Para 2021 el recurso fue de 12 millones, por lo que considero que al ampliar el margen del recurso ayudaría a dar mayor cobertura a más Unidades.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

En atención a lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y en relación con la Ley de Participación Ciudadana, la sociedad participa activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Mejorar el método de seguimiento del Programa, para que los canales de comunicación entre los Beneficiarios, Facilitadores y Empresas, obtengan la información de los avances y seguimientos.

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

- Algunas fallas en la ejecución de un proyecto, lo cual se logró resolver y se garantizó el ejercicio.
- Algunas facturas presentaron errores, los cuales se identificaron y se pidió la corrección, con lo cual se garantizó la comprobación de los recursos.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Con la incorporación de las nuevas tecnologías TIC, para facilitar los canales de difusión.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Sin duda los indicadores son de importancia, pues permiten optimizar la operatividad del programa, esto con la finalidad de mejorar los inmuebles de las Unidades Habitacionales. También los indicadores nos permiten evaluar correctamente los resultados del programa.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

- Promover el rescate y la participación ciudadana
- Impulsar acciones de mantenimiento, reparación y mejoramiento en las unidades.
- Generar corresponsabilidad entre la Alcaldía de Tlalpan y los habitantes de las Unidades
- Promover la Participación Ciudadana por medio del diálogo.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

- Incrementar el recurso, para lograr más beneficiarios.
- Dar mayor difusión al Programa Social.
- Otorgar más capacitaciones a los Beneficiarios

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: Unidad-es Tlalpan

Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación: .

Cargo o puesto: Dirección

1. Diagnóstico y planeación

Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la Intervención busca resolver.

Desde hace Mucho Tiempo las U.H. han Deteriorado Físico de los Inmuebles y Areas Comunes esto genera una Afectación hacia los Inmuebles y a los Espacios de Convivencia, lo que genera una Serie de problema Social.  
Para Adultos Mayores que viven en estos Inmuebles son pensionados o jubilados y No cuentan con un Recurso Mayor Para poder dar Mantenimiento a sus U.H. o Conjuntos habitacionales.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

- bitacoras de Seguimiento
- Comprobacion de Gastos
- Album Fotografico
- InFormes
- Registro de Administrativo

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

El programa Social se debe ajustar bajo los siguientes conceptos

- a) igualdad de Derechos
- b) Derecho a la Vivienda
- c) apoyo a Unidades Habitacionales

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

- Garantizar que los beneficiarios finales apliquen los recursos de manera adecuada en tiempo y en forma en los proyectos solicitados
- la Contrataciones de las empresas o prestadores de servicios son muy pocas que cumplen con los lineamientos



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

### 2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

se deberían tener Medios digitales, para el Registro de las Solicitantes, así como para el Seguimiento del Programa.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

se realizó Curso de Capacitación a los Solicitantes, Facilitadores sobre la Ejecución de las Reglas de Operación en la de Procedimiento del Programa.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Los Interesados de Programas de Unidades debieran Presentar Documentos que Acrediten que Vivan en Tlalpan para que sea Beneficiarios.





ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

- Medios digitales
- la Gaceta Oficial
- página de la Alcaldía o Redes Sociales

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

Las Reglas de Operación se publican en la Gaceta Oficial y en la Página de la Alcaldía

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

El Ampliar el Recurso ayudado a dar Mayor Cobertura a las Unidades para Reparar sus Inmuebles de sus deterioros Físicos

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

El Fomento de la Participación Ciudadana de los Habitantes en la Toma de decisiones Colectivas Mediante asambleas Ciudadanas y elección de sus Representantes

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Programa que sean Involucrados los Facilitadores como los Solicitantes y que sean las Empresas responsables de Presentar los Avances y Seguimientos Técnicos en Conjunto los Solicitantes Involucrados

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

Las Facturas que presentan errores se Regresan y se Avisan en la pag. de Sat para su Comprobación

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Incorporación de nuevas tecnologías para un registro correcto tanto de las solicitudes como del padrón de beneficiarios.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Los indicadores se cumplieron al 100% ya que todas las Unidades Habitacionales fueron atendidas conforme a lo esperado en las metas.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

- Promover la participación ciudadana por medio de diálogos
- Impulsar acciones de Mantenimiento Menor y Reparaciones Mayores y Mejoramiento en las Unidades

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Incrementar el recurso, para lograr más beneficios a las O.H. y Conjuntos Habitacionales

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

Nombre del programa social 2021: UNIDADES-TLALPAN 2021

Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación: .

Cargo o puesto: COORDINADOR.

### 1. Diagnóstico y planeación

#### Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

DURANTE DÉCADAS LAS UNIDADES HABITACIONALES, HAN MOSTRADO UN CONSTANTE DETERIORO FÍSICO DE LOS INMUEBLES Y DE SU EQUIPAMIENTO URBANO Y ÁREAS DE USO COMÚN, LO QUE AFECTA LA CONVIVENCIA Y LA CONVIVENCIA SOCIAL.

EN ESTE SENTIDO SE ATIENDE A LAS Y LOS VECINOS QUE RESIENDEN EN LAS UNIDADES HABITACIONALES Y QUE PRESENTAN DETERIORO EN SU INFRAESTRUCTURA, QUE ESTEN HABITADOS POR ADULTOS MAYORES. CABE MENCIONAR QUE LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SON PENSIONADOS O SUBILADOS Y CARECEN DE RECURSOS PARA EL MANTENIMIENTO DE SUS UNIDADES.

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

REGISTROS ADMINISTRATIVOS, INFORMES SEMANALES Y MENSUALES, MINUTAS DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO ACTAS DE SEGUIMIENTO, ASÍ COMO LOS SEGUIMIENTOS VITACORAS DE SUPERVISIÓN, CUADERNO DE GASTOS, DOCUMENTOS DE COMPROBACIÓN DE GASTOS Y MEMORIA FOTOGRAFICA ESTA INFORMACION ES GENERADA POR EL EQUIPO DE FACILITADORES DEL PROGRAMA SOCIAL.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

EL PROGRAMA SE ALINEA CON LOS SIGUIENTES EJES, DERECHOS Y NIVELES DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA CDMX  
EJE 1 IGUALDAD DE DERECHOS, 1.4 DERECHO A LA VIVIENDA  
1.4.3 APOYO A UNIDADES HABITACIONALES

ESTE PROGRAMA CONTRIBUYE A LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA GENERAL DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030 DE LA ONU:  
CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES.

CONTRIBUYE AL PROC. GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CDMX COMO SON UNIVERSALIDAD, IGUALDAD, ECUIDAD SOCIAL Y TERRITORIALIDAD.

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

LA FALTA DE RECURSOS, OCASIONA DEFICIENCIA EN LA APLICACIÓN DE PROYECTOS EN TIEMPO Y FORMA. SE REQUIERE EL FORTALECIMIENTO DE MECANISMOS EN LA CONTRATACIÓN DE LAS EMPRESAS YA QUE MUY POCAS CUMPLEN CON LOS LINEAMIENTOS. EL GARANTIZAR QUE LOS BENEFICIARIOS FINALES APLIQUEN DE MANERA ÓPTIMA LOS RECURSOS EN TIEMPO CONFORME A LA PROSECCION SOLICITAD.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

### 2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

#### Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

1. ADECUAR LOS PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL PARA LLEVARLOS A CABO DE MANERA PRESENCIAL y/o A TRAVÉS DE MEDIOS VIRTUALES
2. SE DEBERÍAN INCORPORAR MEDIOS DIGITALES PARA EL REGISTRO DE LOS BENEFICIARIOS, ASÍ COMO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA
3. SE DEBEN DE APLICAR ACCIONES DE PREVENCIÓN E INFORMACIÓN POR COVID-19

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

- SE REQUIERE FORTALECER LA CAPACITACION TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE LOS BENEFICIARIOS YA QUE SON LOS QUE REALIZAN TAMBIÉN LA COMPROBACION DEL RECURSO COMO EL SEGUIMIENTO TÉCNICO.
- SE REALIZO CAPACITACION A LOS BENEFICIARIOS FACILITADORES SOBRE LA INTERPRETACION Y EJECUCION DE LAS REGLAS DE OPERACION EN LA PARTE DE PROCEDIMIENTOS.

7. ¿Cómo se produce el proceso de Incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

- MENTIONAN LAS REGLAS DE OPERACION QUE LOS INTERESADOS TIENEN QUE ACUDIR A LAS OFICINAS A REALIZAR SUS TRÁMITES LAS CUALES DEBEN CUMPLIR CON CERTOS REQUISITOS FACILITADORES DE SERVICIOS (SI HAY REQUISITOS ESPECÍFICOS)
- BENEFICIARIOS (UNIDADES) DEBERÍAN PRESENTAR DOCUMENTACION QUE ACREDITE SU RESIDENCIA EN TLALPAN.

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

SE UTILIZA LAS PAGINAS QUE EXISTEN DE MANERA OFICIAL EN LA ALCALDIA TLALPAN, ASI COMO LOS CORREOS INSTITUCIONALES, TODOS LOS DOCUMENTOS QUE SE ENVIAN POR MEDIOS DIGITALES DEBERIAN ESTAR SIEMPRE EN FORMATO PDF.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

LAS REGLAS DE OPERACION SE PUBLICAN EN GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MEXICO, ASI MISMO SE PUBLICAN EN LA PAGINA OFICIAL DE LA ALCALDIA TLALPAN, EN LAS REDES SOCIALES DE LA ALCALDIA LAS PAGINAS OFICIALES Y EN LA PAGINA WEB WWW.TLALPAN.COMX.GOB.MX.

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

EN LOS PERIODOS DE 2018 A 2020 EL RECURSO SOLO FUE DE 6,000,000 Y LA COBERTURA DE 30 UNIDADES POR PERIODO, SIN EMBAJGO POR EL IMPACTO Y LA NECESIDAD DE APOYAR A MAS UNIDADES EN 2021 EL RECURSO FUE DE 12 MILLONES CON UNA AMPLIACION DE COBERTURA A 85 UNIDADES HABITACIONALES LOGRANDO CON ELLO MAYOR IMPACTO SOCIAL.

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

EL PROGRAMA SIEMPRE FORTALECE LA PROMOCION Y EL RESCATE A LA PARTICIPACION CIUDADANA, ASI COMO EL FOMENTO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA DE LOS HABITANTES EN LA TOMA DE DECISIONES COLECTIVAS MEDIANTE ASAMBLEAS CIUDADANAS Y ELECCION DE SUS REPRESENTANTES.



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

#### 3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

##### Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Se requieren en el SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA SE INVOLUCREN TANTO A FACILITADORES COMO A BENEFICIARIOS Y QUE SEAN LAS EMPRESAS RES PONSIBLES DE PRESENTAR LOS AVANCES Y SEGUIMIENTOS TECNICOS EN CONJUNTO CON LOS BENEFICIARIOS INVOLUCRADOS

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

LOS ASPECTOS NO PREVISTOS SE PRESENTARON CUANDO HUBO FALLAS EN LA APLICACION DE UN PROYECTO SIN EMBARGO COMO LAS EMPRESAS QUE HETUARON PRESENTARON SU GARANTIA ESTA SE APLICA Y SE CORRIER LOS HECHOS. ASI MISMO LAS FACTURAS QUE PRESENTAN ERRORES SE REGRESAN Y SE REVISAN EN LA PAGINA DEL SAT PARA SU COMPROBACION

### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 - 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

EN ESTE PROGRAMA LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN RESULTARON HECHOS Y A QUE LA MAYORÍA DE LOS HABITANTES DE LAS UNIDADES CONSULTA LAS PAGINAS OFICIALES DE LA ALCALDIA LAS CUALES REPRODUCEN CON OTRAS UNIDADES, Y LA INFORMACIÓN LLEGA DE MANERA PRECISA Y PUNTUAL.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

LOS INDICADORES SON DE GRAN UTILIDAD QUE PERMITEN OPTIMIZAR LA OPERATIVIDAD DEL PROGRAMA CON LA FINALIDAD DE CONTINUAR MITIGANDO LOS DETECCIONES DE LAS UNIDADES HABITACIONALES LOS INDICADORES NOS PERMITIERON EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA.

## CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2021 – 2022

### 4. Resultados

#### Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

LAS CAUSAS QUE GENERAN EL PROBLEMA SON EL GRAN DETERIORO Y LA ANTIGÜEDAD DE LAS CONSTRUCCIONES LAS CONDICIONES CLIMÁTICAS Y LA FALTA DE MANTENIMIENTO EN INMUEBLES, ÁREAS COMUNES ETC. AUNADO A LA FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS Y LA ORGANIZACIÓN DE SUS PROPIETARIOS QUE EN SU MAYORÍA SON ADULTOS MAYORES Y FAMILIAS DE BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS, IMPOSIBILITAN EL ESTADO DE BUEN ADECUADO PARA SU HABITABILIDAD.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA SÓLO SE REQUIERE CONTINUAR EL PROGRAMA Y EL AUMENTO DE RECURSOS ECONÓMICOS Y AUMENTO DE FACILITADORES YA QUE EL PORCENTAJE DE APOYO A UNIDADES HABITACIONALES CON PROBLEMAS DE MANTENIMIENTO ES MUCHO MAYOR AL QUE SE CONTEMPLA EN CADA EJERCICIO.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Programa social 2021: Unidad - es Tlalpan

Personas que responde (marque con una X): Directivo: ; Operativo: ; Planeación: .

Cargo o puesto: JUO de Gestión y Formulación de Proyectos

1. Diagnóstico y planeación

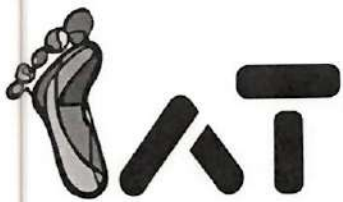
Preguntas guía

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.

Detenoro en la infraestructura, ya sea por falta de mantenimiento o mal uso de construcciones y áreas comunes, en su mayoría son propietarios adultos mayores

2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los lineamientos de evaluación).

✓ Encuesta intercensal 2015, INEGI  
✓ Registros internos de la Dirección general de participación ciudadana



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.

Se alinea este programa con el Programa de Gobierno y su eje 1, igualdad y derechos; y se alinea con el Programa Provisional en su eje 3, Tlalpan desarrollo social incluyente en igual oportunidad.

4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

Como estrategia sería bueno atender a un mayor número de personas, con actividades que involucren la participación ciudadana y que en relación a los adultos mayores, dada su situación económica, y sus necesidades se fomente una organización social y comunitaria sin problemática hacia ellos.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

2. Producción y entrega de resultados, bienes o servicios

Preguntas guía

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?

Los componentes no pueden ser apoyos económicos, pues al momento de medir el beneficio no se puede ver el impacto del programa en la sociedad.

6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describe las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

Pues luego de la revisión de los reglas de operación del programa Unidad-es Tlalpan, no se observan acciones de formación y capacitación.

7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?

Mediante la publicación de una convocatoria, posteriormente, se promueve la digitalización para los trámites del programa.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y usuarios?

La página de la Alcaldía Tlalpan ha sido la plataforma y mecanismos que se usan para la incorporación de beneficiarios y usuarios.

9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

La página de la Alcaldía

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

el presupuesto ha ido incrementando

11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

La participación activa de la sociedad se dio de manera personal a través de encuestas de satisfacción.

CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

3. Seguimiento y monitoreo de las actividades

Preguntas guía

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.

Considero que el seguimiento de indicadores, su supervisión, debe estar a cargo de una unidad que al final se le señale como fuente de información, o bien responsable.

13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

Pues los efectos no previstos estuvieron a cargo de la Dirección General de Participación Ciudadana.





ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?

Que los datos personales se manejen acorde a la legislación; que se generen expedientes confiables para generar padrones válidos, que no dupliquen beneficiarios. Que exista un sistema de verificación del cumplimiento de todo lo anterior.

15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

Creo que estuvo equivocado considerar como componente a los apoyos económicos, pues una vez elaborada la fórmula, con su resultado no se proyecta el beneficio de impacto que tiene el Programa en sus beneficiarios.



ALCALDÍA TLALPAN  
2021-2024

DIRECCIÓN GENERAL DE  
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO



#### CUESTIONARIO PARA EVALUACIÓN INTERNA 2022

#### 4. Resultados

Preguntas guía

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

Con base al monitoreo de resultados e indicadores, es complicado observar qué problema fue más tocado. Porque un componente es una actividad, y no un apoyo económico.

17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

Pues creo que aterrizar en lo que sí es un componente. Verificar que, sobre todo, este programa en sus objetivos y estrategias se dupliquen con otros.