

# **LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN INTERNA 2025 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**Consejo de Evaluación de la Ciudad de México**

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2025 .....	4
III. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS .....	5
IV. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA .....	5
V. EVALUACIÓN INTERNA 2025 .....	6
V.1. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS .....	6
V.2. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO .....	12
V.3. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS .....	15
V.4. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA .....	19
VI. INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA .....	20
VII. INSTITUCIONES A LAS QUE SE ENVIARÁ EL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2025 .....	20
VIII. PLAZOS DE ENTREGA Y CRONOGRAMA .....	21
IX. NOTAS .....	22
ANEXO 1. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA DISEÑAR Y APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2023 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO .....	23
ANEXO 2. RELACIÓN ACTUALIZADA DE PROGRAMAS SOCIALES QUE DEBERÁN PRESENTAR RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PERSONAS BENEFICIARIAS Y USUARIAS EN 2025 .....	24

## I. INTRODUCCIÓN

El artículo 47 de la Constitución Política de la Ciudad de México establece que el Consejo de Evaluación de la Ciudad -organismo autónomo, técnico y colegiado- está encargado de la evaluación de las políticas, programas y acciones que implementen los entes de la administración pública y las alcaldías. Por su parte, la Ley de Evaluación, en su artículo cuarto, señala que la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados y el impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las alcaldías.

En el mismo artículo se indica que la evaluación será interna y externa y se define que la evaluación interna será realizada anualmente por los entes de la Administración Pública y las Alcaldías que ejecuten programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente, conforme a los lineamientos que emita el Consejo y a lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México. A pesar de lo anterior, **estos lineamientos se dirigen exclusivamente a los entes que en 2024 operaron programas sociales**, con el propósito de continuar consolidando la evaluación interna de estos instrumentos para, posteriormente, ampliar las áreas y tipos de programas sujetos a este ejercicio.

El artículo 53 de la Ley del Derecho al Bienestar e Igualdad Social para la Ciudad de México (LDBIS CDMX) señala que todo programa social estará regulado por Reglas de Operación y deberá contar con al menos una denominación oficial, un diagnóstico, justificación, objetivos y metas de impacto general y específicas, estrategias y líneas de acción e

indicadores, criterios de selección de personas beneficiarias, así como un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; e incluir la institución o instituciones responsables de su implementación y modo de coordinación.

Así mismo la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, en su artículo 13, fracción V señala que se habrá de aplicar el enfoque de género en las evaluaciones de los programas, con los criterios que emitan la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México y el Consejo de Evaluación.

Por lo anterior, **todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio 2024 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE) o por la Comisión Coordinadora del Sistema General de Bienestar Social, están obligadas a realizar la evaluación interna de cada programa social.** En apego a la normatividad señalada, y con fundamento en el Acuerdo CECM/IISE/03/2025 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, las evaluaciones internas deberán ajustarse a los presentes Lineamientos.

Estas evaluaciones deberán realizarse con recursos presupuestales propios de las instancias que instrumentaron programas sociales en 2024. Su elaboración corresponde a las personas servidoras públicas de las áreas de planeación, seguimiento, evaluación o afines, de las instancias responsables de los programas evaluados, preferentemente ajenas a su operación. El compromiso, no obstante, debe ser considerar la opinión de las personas ejecutoras de los programas, a fin de aprovechar su experiencia y generar procesos de retroalimentación. La o las Unidades Administrativas Responsables (UR) que

operaron en 2024 programas sociales están obligadas a proporcionar la información requerida por las áreas encargadas de la evaluación interna.

Toda evaluación interna debe concretarse en un informe de evaluación, cuya utilidad radica en incidir en la planeación, operación y monitoreo del programa social. **El área responsable de la evaluación será la encargada de elaborar el informe anual de evaluación interna**, que deberá presentarse al titular de la institución para su conocimiento a efecto de implementar las adecuaciones sugeridas en el mismo.

El informe de evaluación interna por programa incluirá tres módulos:

- a) El primero busca producir información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del programa.
- b) En segundo lugar, se diseña un módulo de análisis cualitativo, que buscará dar voz a las percepciones y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos de los programas.
- a) Por último, en caso de contar con información, se deberá presentar un tercer módulo, que incluirá la presentación de resultados sobre satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias de los programas sociales.

El tercer módulo de la evaluación interna busca sistematizar información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias. Como antecedente, el Consejo de Evaluación emitió en septiembre del 2022 los “Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México” (en adelante, lineamientos específicos), y posteriormente realizó un trabajo de seguimiento y retroalimentación a los diseños de

las encuestas, insumos de la evaluación interna 2024. Para el presente año se mantiene la realización de encuestas, donde el análisis respectivo permita comparar los resultados de 2022 a 2024, en caso de disponer de la información.

En el anexo 1 de los lineamientos específicos se enumeraron los programas sociales que deberían instrumentar y aplicar la encuesta de satisfacción.

Así mismo, como anexo 1 de este documento, se incluye la liga electrónica a los lineamientos específicos en comentario con objeto de facilitar la consulta de la información contenida en estos.

En el contexto de posibles cambios en los programas sociales vigentes en la Ciudad de México se incluye como anexo 2, del presente documento, la relación actualizada de programas que deberán presentar el tercer módulo como parte de la evaluación interna 2025.

## II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2025

La evaluación interna por programa social ha tenido tradicionalmente un alcance anual. Desde el establecimiento de los lineamientos de 2022 se ha buscado una perspectiva multianual, incluyendo la realización de encuestas de satisfacción. Con esto, se contribuye a generar las capacidades y los instrumentos para que los entes operadores de programas sociales puedan ampliar significativamente los alcances de sus evaluaciones internas y realizar estrategias de mejoras a sus programas.

En ese sentido, el grupo de programas sociales que operó en 2024, presentará un análisis sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiaras, a partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción por programa, como parte del tercer módulo del informe.

También se podrá realizar una comparación con los resultados de las encuestas de satisfacción de años anteriores, para emitir juicios de forma más precisa sobre el legado de las administraciones que concluyen periodo.

Cabe mencionar que los programas sociales que no se encuentran listados en el anexo 1 de los lineamientos específicos pueden presentar los resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción, de modo opcional y con miras a fortalecer las respectivas evaluaciones internas.

### III. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS

Establecer los criterios generales para desarrollar las evaluaciones internas de 2025, respecto de la gestión realizada en 2024, asegurando la producción de información pública relevante sobre programas sociales y la identificación de áreas de mejora.

### IV. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que introduce metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas)<sup>1</sup>. Asimismo, reconocemos la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarias/os, beneficiarias/os o servidoras/es públicos). Se considera una aproximación cuantitativa para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto,

---

<sup>1</sup> Exhortamos a las dependencias a utilizar metodologías cuantitativas innovadoras para fortalecer el análisis de los resultados.

las metas, la cobertura, los indicadores de fin y propósito, indicadores de género, indicadores de impacto ambiental (cuando aplique), entre otras.

En segundo término, se incorpora un módulo que busca producir información 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.

El tercer módulo de la evaluación interna busca el aporte de información sobre la satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, en particular para los programas listados en el anexo 2 del presente documento, resultado de una actualización al listado contenido en el anexo 1 de los lineamientos específicos.

## V. EVALUACIÓN INTERNA 2025

### V.1. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

A continuación, se enlistan los apartados que integran el primer módulo de la evaluación interna 2025.

**1. Información de referencia.** Contiene la información general del programa social que permite identificar los elementos básicos de la intervención pública. Consta de los siguientes apartados:

**1.1 Nombre del programa social.** Debe colocarse el nombre completo o denominación oficial del programa y, si es el caso, la abreviatura con la que es conocido.



**1.2 Unidades responsables.** Hace referencia a las dependencias, órganos desconcentrados o entidades que son directamente responsables de la ejecución del programa.

**1.3 Año de Inicio del programa.** Registrar el año en que el programa inició operaciones.

**1.4 Último Año de operación.** Sólo para los casos de los programas que no continuaron en el ejercicio fiscal 2024.

**1.5 Objetivos.** Describir el objetivo general del programa y sus objetivos específicos, de acuerdo con sus reglas de operación.

**1.6 Descripción de las estrategias.** Detallar las estrategias establecidas por las personas operadoras del programa y las unidades responsables de la ejecución y puntualizar si involucran la cooperación y el trabajo con otras dependencias de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, ciudadanía, instituciones privadas o terceros adicionales. Precisar la manera en que cada una de las estrategias enumeradas contribuye al objetivo general planteado.

**1.7 Padrón de personas Beneficiarias.** Indicar si se publicó el padrón de personas beneficiarias en la Gaceta Oficial de la Ciudad o en algún otro sitio de información pública, correspondiente al ejercicio fiscal 2024. Señalar la fecha de publicación y facilitar el vínculo electrónico donde puede consultarse.

## 2. Información Presupuestal

**2.1 Clave presupuestaria.** Identifica y ordena la información del presupuesto, de acuerdo con la estructura programática elaborada por la Secretaría de Administración y Finanzas.

**2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2024 por capítulo de gasto.** Integrar una tabla que contenga la evolución presupuestal de la intervención para los años señalados, en caso de que el programa haya operado desde el año 2018.

Presupuesto ejercido por capítulo de gasto (en pesos), 2018-2024							
Capítulo de Gasto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1000							
2000							
3000							
4000							
Total (en pesos)							
Total (en porcentaje)							

Fuente: elaboración propia.

**2.3 Descripción detallada del presupuesto 2024.** Describir la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desde el desglose por componentes, número de ministraciones, incrementos y/o recortes (modificaciones presupuestales), precisando las fechas del ejercicio y sus modificaciones. Esta información deberá presentarse, si es posible, de forma comparativa con los ejercicios 2018 al 2024.

La información presupuestal solicitada en los apartados 2.2 y 2.3 requiere ser corroborada por el área respectiva de administración y finanzas de la dependencia a cargo del programa evaluado.

### 3. Análisis e indicadores

Se integrarán los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa. Es importante subrayar que los indicadores solicitados deberán ser aquellos que el programa incluye en la matriz de indicadores y resultados (MIR) y los demás que considere pertinente presentar el equipo encargado de la evaluación interna.

**3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.** Analizar la evolución de los indicadores vinculados al problema público identificado en el diagnóstico del programa social, incluyendo la identificación de brecha o brechas de desigualdad. De ser posible, referir la evolución para los años entre los años 2018 al 2024.

**3.2 Indicador de Fin.** Describe el objetivo más amplio al cual contribuye el programa, en términos de resolución del problema público identificado. Por lo regular, su contribución es visible en el mediano o largo plazo, en el entendido de que el programa tiene como fin último la solución de un problema de desarrollo o la consecución de objetivos estratégicos. Los cambios en el indicador de Fin, si bien responden en cierta medida al programa, también están sujetos a factores exógenos.

La descripción del indicador deberá integrar los siguientes elementos:

**3.2.1** Nombre del indicador

**3.2.2** Descripción

### 3.2.3 Método de cálculo

### 3.2.4 Frecuencia de Medición

### 3.2.5 Sentido del indicador

### 3.2.6 Línea Base

### 3.2.7 Año de Línea Base

**3.2.8** Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2024, en caso de que el programa haya operado por más de un año.

**3.3 Indicador de Propósito.** Describe el resultado inmediato, logrado en la población objetivo, como consecuencia de la utilización de los componentes (transferencias, bienes o servicios) otorgados por el programa. Se entiende que los cambios percibidos son atribuibles directamente a la intervención.

### 3.3.1 Nombre del indicador

### 3.3.2 Descripción

### 3.3.3 Método de cálculo

### 3.3.4 Frecuencia de Medición

### 3.3.5 Sentido del indicador

### 3.3.6 Línea Base

### 3.3.7 Año de Línea Base

**3.3.8** Resultado comparativo del indicador entre los 2018 al 2024, en caso de que el programa haya operado por más de un año.

**3.4 Metas físicas.** La descripción de las metas físicas deberá hacerse de forma comparativa entre los años 2018 al 2024, en caso de que el programa haya operado por más de un año.

**3.4.1 Bienes y/o servicios.** Describir el número de bienes y/o servicios programados y hacer una comparación frente a lo ejecutado durante la implementación del programa.

**3.4.2 Montos entregados.** En caso de involucrar transferencias monetarias o en especie hacia beneficiarios y/o usuarios, señalar los montos y/o cantidades de bienes entregados por beneficiario o tipo de beneficiario, a nivel mensual y anual. De ser posible, indicar la evolución de montos entre 2018 al 2024. Es posible calcular promedios, en caso de que los montos y entregables sean distintos en función del tipo de beneficiario.

**3.5. Análisis y evolución de la cobertura.** Comparar la población beneficiaria registrada en el padrón del programa en 2024 con el conjunto de población que sufre el problema público o la necesidad social que atiende el programa, de acuerdo con las Reglas de Operación o con otras fuentes de información oficiales. Se debe realizar un análisis de la evolución de la cobertura del programa entre 2018 y 2024.

**3.5.1. Análisis del padrón de personas beneficiarias.** Con base en el padrón de personas beneficiarias 2024 o en algún otro registro administrativo, calcular los siguientes elementos en torno a las personas beneficiarias y/o usuarias del programa, y presentar la información de manera gráfica:

- a)** Distribución por sexo.
- b)** Distribución por tipo de beneficiarias/os (facilitadores, beneficiarias/os directas/os, usuarias/os).
- c)** Distribución por territorio (alcaldía y colonia).

- d)** Distribución por nivel de escolaridad.
- e)** Distribución por ocupación o tipo de ocupación.
- f)** Distribución por grupos de edad y sexo, (población indígena, perteneciente a la comunidad LGBTT; discapacidad, etc.)
- g)** Distribución con base en otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias, en caso de contar con información al respecto (ingreso, tamaño del hogar, carencias sociales, etc.).

Asimismo, es deseable que esta información se compare con los hallazgos reportados en la evaluación interna 2024.

## **V.2. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO**

El presente módulo busca generar información sobre las percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculados al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados. Para generar información valiosa y plural, se debe conocer la perspectiva de los siguientes actores:

- a) Al menos una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (director de área o superior);
- b) Al menos una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- c) Al menos una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.

El reporte cualitativo deberá incorporar las diferencias y coincidencias que se observen entre las percepciones y visiones de los tres tipos de personas servidoras públicas involucradas. De la misma forma, el análisis cualitativo debe incluir un apartado con los

cambios significativos que se hayan implementado en el diseño y la operación del programa como resultado de las sugerencias de mejora reportadas en el informe de evaluación interna 2024.

Para el presente año, se realizan preguntas que guardan relación y continuidad con las que se hicieron para la evaluación interna del ejercicio anterior en términos de seguimiento a los avances o incorporaciones de cambios para mejora de los programas.

### **1. Diagnóstico y planeación**

#### *Preguntas guía*

1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios 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.
2. ¿Qué nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos se sugieren añadir en la gestión del programa para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?
3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o un componente relativo al enfoque de género?
4. ¿Cómo valora la accesibilidad al programa para personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad? En caso de que su respuesta anterior lo amerite, ¿qué recomendaría para garantizar el acceso equitativo al programa?

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

#### *Preguntas guía*

5. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?
6. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?
7. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2024?
8. ¿Qué medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o que forme parte de los grupos de la diversidad sexual?

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

#### *Preguntas guía*

9. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?
10. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
11. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?
12. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

### **4. Resultados**



*Preguntas guía*

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?
14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?
15. ¿Cómo los resultados podrían estar contribuyendo en la agenda de la igualdad de género y de la garantía de derechos para los grupos de atención prioritaria?

Como parte del módulo 2 se solicita a las dependencias que incluyan en la redacción del informe de evaluación interna 2025 los cambios significativos que se hayan implementado en el diseño y la operación del programa como resultado de las sugerencias de mejora señaladas en la

### **V.3. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS**

En este módulo se informan sobre los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción, luego de atender los criterios generales presentados en los lineamientos específicos.

Debe incluir una sección introductoria que describa los siguientes contenidos:

- a) Información sobre la estrategia de muestreo empleada y el tamaño final de la muestra

- b) Reporte de ejecución: descripción de los recursos humanos y materiales empleados, así como detalles como periodo de trabajo, lugares de intervención, estrategias de acercamiento con las personas beneficiarias y/o usuarias.
- c) Sobre el cuestionario aplicado: detalle de las preguntas llevadas a cabo y las dimensiones de satisfacción seleccionadas para el instrumento (ver lineamientos específicos).

A continuación, se debe incluir la sección de análisis de los datos procesados. Como se indicó en los lineamientos específicos, se sugiere hacer uso de técnicas de estadística descriptiva, como son la elaboración de tablas de frecuencia simples y cruzadas (absolutos y porcentajes) o medidas como la media, la mediana o la moda. La información debe ser presentada con el uso de cuadros o gráficas, añadiendo comentarios e interpretación sobre lo que expresa cada tabla o figura.

Si se toma en cuenta que el cuestionario, como mínimo, debía contener 15 preguntas o reactivos (ver anexo 4 de los lineamientos específicos), el análisis puede incluir, al menos, la siguiente información (sin perjuicio de la información adicional que estime oportuno incorporar el área responsable de la publicación de la evaluación interna):

- a) Caracterización de la población encuestada (frecuencia por sexo, edad, nivel de ingresos personales).
- b) Frecuencia de respuestas afirmativas respecto a la calidad de gestión del programa: facilidades en el proceso de inscripción, amabilidad del personal operativo de la intervención, prontitud en las entregas de los apoyos. En los programas que aplique, valoración sobre el trabajo de los facilitadores de servicios.

- c) Se solicita a las dependencias responsables incorporar en sus cuestionarios de satisfacción preguntas que recopilen posibles barreras de acceso que la población usuaria haya detectado y, posteriormente, sistematizar y presentar los resultados en el informe de evaluación interna 2025. En la medida de lo posible, desagregar estos resultados por género, condición de discapacidad y/o pertenencia a grupos indígenas.
- d) Tendencias sobre la pertinencia e impacto del producto o servicio: si el beneficio se apega a las necesidades de la población usuaria o cómo contribuye a mejorar la calidad de vida.
- e) Valoración general sobre la entrega del producto o servicio: nivel de valoración y cumplimiento de expectativas de las personas beneficiarias y/o usuarias.
- f) De ser el caso, comparación de hallazgos respecto a la encuesta de beneficiarias aplicada en el año anterior

Esto no excluye que cada programa que haya realizado encuestas de satisfacción presente también los resultados respecto a otras dimensiones abordadas en los cuestionarios: expectativas, contraprestación, participación y cohesión social.

En la medida de lo posible y en función a la disponibilidad de datos, los incisos b), c) y d) pueden ser reportados con desagregación adicional por sexo, rango de edad, rango de ingresos personales o distribución por colonias. Asimismo, para el caso de los programas sociales que operen en más de una demarcación, se sugiere reportar información desagregada por alcaldía.

Para finalizar este módulo, a modo de conclusión, se debe incluir una reflexión sobre las implicaciones derivadas de los hallazgos identificados en los resultados de encuesta, que

será el sustento para las propuestas de mejoras que serán incorporadas en la matriz de hallazgos y sugerencias de mejora (ver apartado V.4).

De forma complementaria, y como parte de los anexos, se debe presentar al Consejo de Evaluación documentación relacionada con el proceso de instrumentación y aplicación de encuestas. Esto incluye:

- a) Versión final del cuestionario aplicado
- b) Diccionario de datos, incluyendo nombre y descripción de cada variable seleccionada, así como un espacio donde se registren los valores o categorías que pueden adoptar.
- c) Base de datos con la información recolectada, en formato CSV o Excel, garantizando el anonimato de las personas encuestadas.

#### V.4. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de la información recopilada y reportada, se deberá integrar una síntesis en la siguiente matriz.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Sugerencias de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1	1.1.			
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios					
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto					
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades					
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias					
6. Resultados del programa					

## VI. INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA

Luego de recabar la información correspondiente, se deberá integrar el Informe Final de la Evaluación Interna 2025, mismo que contendrá la siguiente estructura, basada en los apartados anteriormente enumerados.

### VI.1 Estructura del informe final

- I. Introducción
- II. Objetivos y estrategia metodológica
- III. Módulo de indicadores de resultados
  - a. Información de referencia
  - b. Información presupuestal
  - c. Análisis e indicadores
- IV. Módulo de análisis cualitativo
- V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias
- VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.
- VII. Anexos

## VII. INSTITUCIONES A LAS QUE SE ENVIARÁ EL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2025

Los resultados de las evaluaciones internas deberán publicarse en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, incluirse en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS), y entregarse a la Comisión de Inclusión, Bienestar Social y Exigibilidad de Derechos Sociales del Congreso de la Ciudad de México. Además, la evaluación interna se entregará en formato electrónico al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, quien analizará el grado de cumplimiento de las instancias y dependencias obligadas. De forma

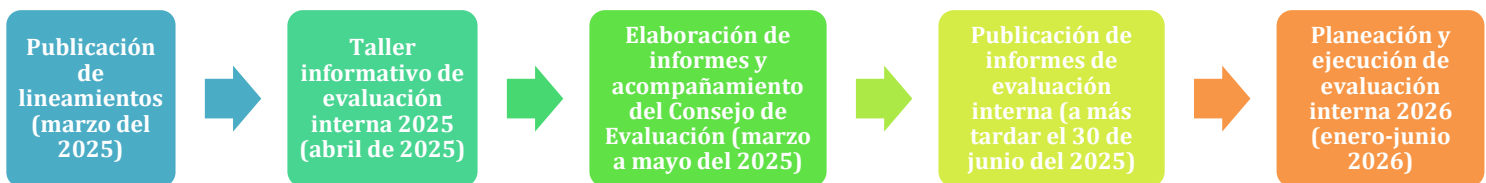
complementaria, se invita a las dependencias a presentar los resultados de la evaluación interna 2025 en foros públicos y espacios de comunicación social para promover la retroalimentación por parte de la sociedad civil.

El seguimiento a los resultados, hallazgos y sugerencias de mejora derivadas del ejercicio de evaluación interna 2025 estará a cargo de las propias dependencias responsables de la operación de los programas sociales evaluados en este ejercicio.

### VIII. PLAZOS DE ENTREGA Y CRONOGRAMA

Cada evaluación interna debe ser publicada y entregada a más tardar el 30 de junio de 2025<sup>2</sup>. El Consejo de Evaluación podrá acompañar y asesorar a todos los entes que así lo requieran, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la obligación de realizar la evaluación interna. Con ese propósito, se detalla el siguiente cronograma de trabajo:

**Figura 1.** Cronograma de trabajo para la evaluación interna de programas sociales, 2025



<sup>2</sup> En casos justificados se permitirá una extensión en el plazo de entrega de 30 días con la finalidad de garantizar informes de evaluación interna de calidad.

## IX. NOTAS

1. Los Lineamientos para la Evaluación Interna 2025 de los Programas Sociales de la Ciudad de México entrarán en vigor a partir de su publicación en la página oficial del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (<https://www.evalua.cdmx.gob.mx>).
2. Los “Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México” prorrogan sus efectos legales para la evaluación interna 2025.



## **ANEXO 1. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA DISEÑAR Y APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2023 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Consulta:

<https://www.evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/2022/transparencia/lineamientos-satisfaccion-vf.pdf>

**ANEXO 2. RELACIÓN ACTUALIZADA DE PROGRAMAS SOCIALES QUE DEBERÁN  
PRESENTAR RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PERSONAS  
BENEFICIARIAS Y USUARIAS EN 2025**

**Alcaldías**

#	Nombre del Programa Social	Alcaldía responsable
1	Estancias Infantiles de la alcaldía Álvaro Obregón	Álvaro Obregón
2	Contigo Vecina	Álvaro Obregón
3	Estancias Infantiles para el Desarrollo Integral en la Niñez	Benito Juárez
4	Ayudas Humanitarias Coyoacán Contigo, 2024	Coyoacán
5	Apoyo a jefas y jefes de familia	Cuajimalpa de Morelos
6	Alimentación Sana para CENDI ´S, para el Ejercicio Fiscal 2024	Cuajimalpa de Morelos
7	Apoyo Económico para la Atención en Materia de Salud de las Personas Transexuales, Transgénero, e Intersexuales	Cuauhtémoc
8	Apoyo Económico para Personas Guardianes del Hogar que cuidan Familiares Directos con Enfermedades Cognitivas, Oncológicas o Discapacidad	Cuauhtémoc
9	Farmacia hasta tu casa, 2024	Cuauhtémoc
10	Apoyos de atención especial GAM	Gustavo A. Madero
11	Deporte-es GAM	Gustavo A. Madero
12	Impulso social	Gustavo A. Madero
13	Seguro contra la violencia de género	Gustavo A. Madero
14	Tlakualli ik Altepétl (Alimento del pueblo)	Gustavo A. Madero
15	Transformando vidas	Gustavo A. Madero
16	Juventudes Proyectando y Transformando la Alcaldía Gustavo A. Madero (JUPyTAL GAM), 2024	Gustavo A. Madero

17	Centros de Iniciación Musical de la Alcaldía Iztacalco	Iztacalco
18	Programa de apoyo a la mujer para la equidad (PAIME)	Iztacalco
19	Programa de Enfermedades Crónico-Degenerativas y Discapacidad” (Entrega de Aparatos Ortopédicos Servicios de Salud en Alcaldías, 2024)	Iztacalco
20	Mujeres estudiando en la Alcaldía Iztapalapa	Iztapalapa
21	Sistema público de cuidados	Iztapalapa
22	Mercomuna Iztapalapa, 2024	Iztapalapa
23	Juntos por la familia	Magdalena Contreras
24	Apoyos en Especie para Personas con Discapacidad	Magdalena Contreras
25	Apoyo para las Personas con Discapacidad Permanente	Miguel Hidalgo
26	Para las Jefas	Miguel Hidalgo
27	Apoyo a la Primera Infancia	Miguel Hidalgo
28	Manos a la Olla	Miguel Hidalgo
29	Valor es apoyo a universitarios	Milpa Alta
30	Valor es Alimentación Saludable	Milpa Alta
31	Apoyo para el Bienestar a Productores de Nopal	Milpa Alta
32	Programa de Conservación de Recursos Naturales para el Bienestar	Milpa Alta
33	Proyectos Productivos con Valor para el Bienestar	Milpa Alta
34	Escuelas para la Vida, ejercicio fiscal 2024	Tláhuac
35	Alianzas entre Gente Grande	Tlalpan
36	Del Oficio al Arte	Tlalpan
37	Tlalpan, Grande Como sus Jóvenes	Tlalpan
38	Tlalpan, Hacia el Desarrollo Sostenible	Tlalpan
39	Caldo Tlalpeño	Tlalpan
40	Estancias infantiles, Tlalpan	Tlalpan
41	Tlalpan es Tu Hogar	Tlalpan
42	Camerata Infantil y Juvenil de Tlalpan	Tlalpan
43	Bienestar para la Alimentación y Atención para los Residentes de la “Casa Hogar y Centro de día Arcelia Nuto de Villamichel	Venustiano Carranza
44	Bienestar para la Atención y Alimentación a Personas en Situación de Calle en el Centro de Servicio Social	Venustiano Carranza
45	Apoyo para el Bienestar de las Mujeres Emprendedoras	Venustiano Carranza

46	Apoyo para el Bienestar de la Población de la Diversidad Sexual, 2024	Venustiano Carranza
47	Apoyo para el Bienestar de las Personas Mayores Formadoras del Hogar	Venustiano Carranza
48	Bienestar y Experiencia Joven	Venustiano Carranza
49	Bienestar para la Alimentación y Atención de la Infancia Inscrita en los Centros de Desarrollo Infantil	Venustiano Carranza
50	Alimentos a Centros de Desarrollo Infantil	Xochimilco
51	Apoyo Económico para Promover el Deporte Competitivo en Jóvenes	Xochimilco
52	Animales de Corral y de Traspatio	Xochimilco
53	Semillas y Material Vegetativo	Xochimilco

**Gobierno central**

#	Nombre del Programa Social	Dependencia responsable
1	Talleres de Artes y Oficios Comunitarios para el Bienestar 2024, TAOC 2024	CULTURA
2	Alimentos Escolares	DIF CDMX
3	Beca de Asistencia, Atención e Inclusión para Niñas, Niños, Adolescentes y Jóvenes Familiares de las Personas Sensiblemente Afectadas en la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro	DIF CDMX
4	Comedores Populares para el Bienestar	DIF CDMX
5	Beca Leona Vicario	DIF CDMX
6	"Programa Especial de Apoyo a Personas que Perdieron Algún Familiar en el sismo del 19 de septiembre de 2017, 2024"	DIF CDMX
7	Coinversión para el Bienestar de Niñas, Niños, Adolescentes y Personas con Discapacidad	DIF CDMX
8	Bienestar para Niñas y Niños, Mi Beca para Empezar	BIENESTAR EDUCATIVO
9	Uniformes y Útiles Escolares	BIENESTAR EDUCATIVO



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**CONSEJO DE EVALUACIÓN DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO**

10	Apoyo para Mantenimiento Menor a Escuelas Públicas de Educación Básica de la Ciudad de México "Mejor Escuela"	BIENESTAR EDUCATIVO
11	Financiamiento a microcréditos	FONDESCO
12	Bienestar para Deportistas Destacados	INDEPORTE
13	Bienestar para Asociaciones Deportivas	INDEPORTE
14	Los Jóvenes Unen al Barrio	INJUVE
15	Memorial New "s Divine	INJUVE
16	Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social para pago de renta	INVI
17	Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a Personas Beneficiarias del Programa Mejoramiento de Vivienda	INVI
18	Otorgamiento de Ayudas de Beneficio Social a Personas Beneficiarias del Programa Vivienda en Conjunto	INVI
19	El Bienestar en Unidades Habitacionales	PROSOC
20	Beca PILARES Bienestar	SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA "PILARES"
21	Pilares, 2024 Ciberescuelas	SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA "PILARES"
22	PILARES, Educación para la Autonomía Económica	SUBSISTEMA DE EDUCACIÓN COMUNITARIA "PILARES"
23	Programa Altépetl Bienestar	SEDEMA
24	Cosecha de Lluvia	SEDEMA
25	Atención Prioritaria a Personas Egresadas del Sistema de Justicia Penal 2024	SEGOB
26	Bienestar para las Mujeres en Situación de Violencia	SEMUJERES
27	Programa de Comedores para el Bienestar en la Ciudad de México	SIBISO
28	Mejoramiento Barrial y Comunitario para el Bienestar	SIBISO
29	Economía Social de la Ciudad de México, 2024	STyFE
30	Seguro de Desempleo y Sub Programa "Seguro de Desempleo Activo"	STyFE



**CIUDAD DE MÉXICO**  
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN



**EVALÚA**  
Ciudad de México

**CONSEJO DE EVALUACIÓN DE LA CIUDAD DE  
MÉXICO**

31	Programa Fomento al Trabajo Digno	STyFE
----	-----------------------------------	-------