

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL “MANOS A LA OLLA”, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2025.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Ley de Evaluación (Evalúa, 2024), “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 presente documento se analiza la información recabada a partir de la operación del programa social “Manos a la Olla” 2025, así como los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios además de incluir la percepción de algunas personas servidoras públicas que se ven involucradas en la operación del programa social. Dicho análisis permite identificar tanto fortalezas como áreas de oportunidad del programa social que serán elementos clave para la planeación de los ejercicios fiscales posteriores.

La primera sección desglosa los componentes del programa, incluyendo la información presupuestal y los indicadores de desempeño. Posteriormente, se presentan dos módulos que concentran las opiniones de las personas servidoras públicas, así como de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras involucradas en la operación del programa. Esta sección se complementa con la sistematización de los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

Finalmente, el documento concluye con una matriz de hallazgos que permite identificar áreas de oportunidad clave, el diseño de estrategias orientadas a mejorar la ejecución del programa social, tanto en su dimensión administrativa como operativa.

II. OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

Objetivo.

Evaluar el programa social “Manos a la Olla” del ejercicio fiscal 2025 mediante un enfoque cuantitativo a través de la identificación de aciertos y áreas de oportunidad en la operación del mismo para su mejora.

Estrategia metodológica.

La estrategia metodológica aplicada a la evaluación interna es la señalada por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a través de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Para esta evaluación se determinó que utilizar un enfoque de tipo cuantitativo es lo más viable, en él se llevará a cabo la técnica de la encuesta empleando un cuestionario como instrumento. Asimismo, se utilizará un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia en el que se seleccionarán a las personas participantes de la población objetivo por su accesibilidad.

La estrategia metodológica aplicada en esta evaluación se basa en la medición y análisis de resultados, tales como: el presupuesto autorizado para el programa social, el número de registros, los resultados en la aplicación de estudios de valoración socioeconómica mediante visitas domiciliarias, el padrón de personas beneficiarias, la dispersión de los beneficios otorgados, así como los resultados de las metodologías implícitas en los lineamientos de creación de las reglas de operación.

III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.

3.1. Información de referencia.

3.1.1 Nombre del programa social.

“Manos a la Olla”.

3.1.2 Unidades responsables.

- **Alcaldía Miguel Hidalgo:** Entidad responsable del programa social.
- **Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable del seguimiento y verificación del programa social.
- **Dirección de Desarrollo Social y Humano (Ahora Dirección de Desarrollo Humano y Social):** Responsable del seguimiento de la efectiva operación del programa social.
- **Subdirección de Servicios Comunitarios (Ahora Subdirección de Salud y Servicios Comunitarios):** Responsable de la revisión y control de los procedimientos dispuestos en las Reglas de Operación del programa social, así como la determinación del padrón definitivo de personas beneficiarias
- **Líder Coordinador de Proyectos de Información Georreferenciada de Servicios Comunitarios (Ahora Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria):** Responsable de la instrumentación y operación del programa social, así como de la integración del listado de personas beneficiarias.
- **Dirección General de Administración:** Unidad administrativa responsable en el ámbito de sus facultades de los procedimientos de adquisición de los beneficios a otorgar, así como del ejercicio de los recursos financieros correspondientes.
- **Dirección Ejecutiva de Protección Civil y Resiliencia:** Responsable de la verificación de seguridad de los inmuebles y sus instalaciones necesarias para poder llevar a cabo las actividades inherentes al programa social “Manos a la Olla” de manera segura.
- **Jefatura de Unidad Departamental de Gestión Estratégica de la Dirección General de Desarrollo Social:** Responsable de gestionar los trámites administrativos ante la Dirección General de Administración.

3.1.3 Año de Inicio del programa

El inicio del programa social fue en el año 2022.

3.1.4 Último Año de operación

No aplica.

3.1.5 Objetivos.

Objetivo General.

Coadyuvar a la disminución de la carencia alimentaria entre las personas que habitan y/o transitan en la demarcación territorial Miguel Hidalgo, preferentemente mujeres, mediante la operación de 50 (cincuenta) comedores “Manos a la Olla”, que equivale a 50 (cincuenta) personas beneficiarias, que preparen y distribuyan al menos 3,500 raciones de alimentos al día, abonando a que las personas en situación de vulnerabilidad y de escasos recursos accedan al derecho de la alimentación y mejorando la economía de las personas beneficiarias del programa social, priorizando a las mujeres, que operan los comedores y/o que contribuyan en la supervisión de la operación de los mismos.

Objetivos específicos y líneas de acción.

- Establecer 50 comedores denominados “Manos a la Olla”, priorizando los comedores ya identificados previamente, que coadyuven en la disminución de la carencia alimenticia de la población que habita y/o transita en la demarcación territorial Miguel Hidalgo a través de la elaboración y distribución, a preferentemente mujeres, de al menos 70 raciones de alimentos diarias de tres tiempos, de lunes a viernes en cada uno de los 50 comedores.
- Impulsar el autoempleo de 50 personas beneficiarias, priorizando a las mujeres, mediante la operación de 50 comedores “Manos a la Olla” que elaboren y entreguen al menos 70 raciones de comida de tres tiempos de lunes a viernes a un costo de \$11.00 (once pesos 00/100 M.N.) que permita el mejoramiento de su economía.
- Contribuir a la igualdad social y al acceso a una mejor estabilidad económica de 8 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que coadyuven en la supervisión de la operación de los comedores “Manos a la Olla”, mediante un apoyo económico.

3.1.6 Descripción de las estrategias.

El objetivo general del programa social se centra en la disminución de la carencia alimentaria de las personas que habitan y/o transitan en la demarcación territorial Miguel Hidalgo, así como en el mejoramiento de la economía y el impulso del

autoempleo de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, para el cumplimiento de lo antes descrito se utilizaron las estrategias detalladas a continuación.

Registro de personas solicitantes: Se realiza la publicación de una convocatoria en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México en donde se señalan las sedes, horarios y días en que se tendrá que presentar las personas interesadas en formar parte del programa social como personas beneficiarias encargadas de comedor o como personas beneficiarias facilitadoras de servicios con la documentación que se solicita en la misma, posterior a esta etapa se constata si cumple con los requisitos de acceso y documentación completa

Etapas de visitas y capacitación por parte de Protección Civil: En primera instancia, se llevaron a cabo revisiones por parte de la Dirección Ejecutiva de Protección Civil y Resiliencia en los domicilios de las personas que se registraron el día de la convocatoria, mismas que se consideraron para seleccionar a las personas beneficiarias. Asimismo, se realizaron las entrevistas correspondientes para designar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Posteriormente se impartieron las capacitaciones de protección civil, administrativa y de manejo y preparación higiénica de alimentos a las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social.

Cruces de información: El área responsable verifica a través de solicitudes de cruces que las personas registradas no se encuentren como personas beneficiarias de otro programa social en la Alcaldía Miguel Hidalgo, así como, para validar que no sean personas trabajadoras activas en cualquier nivel de gobierno.

Publicación de personas beneficiarias: Una vez que se analizaron y aprobaron los perfiles que serán parte del programa social, se realiza la publicación del padrón de personas beneficiarias en la página oficial de la Alcaldía en coordinación con la Dirección de Modernización Administrativa.

Operación del programa: A lo largo de la operación de los comedores, se entregaron los insumos, utilizados para la elaboración de raciones de alimentos, dos veces a la semana a través de una empresa contratada para tal fin, dichas entregas fueron supervisadas por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, quienes se aseguraron de que la cantidad y la calidad fueran correctas y, en caso contrario, dieron seguimiento a la situación.

Los comedores comenzaban a dar servicio a partir de las 12:00 horas de lunes a viernes, exceptuando los días festivos, y las raciones de alimentos consistieron en tres tiempos (entrada, plato fuerte y postre) y agua a un costo de \$11.00, las personas usuarias de los comedores se registraron en listados que corroboran la venta de al menos 70 raciones al día en cada comedor. Para vigilar el cumplimiento de la correcta operación del programa social, las personas facilitadoras de servicios llevaron a cabo supervisiones en las que debían corroborar que se cumpliera con todos los elementos señalados en las Reglas de Operación, ambas estrategias permitieron dar seguimiento a la correcta operación de los comedores; las personas beneficiarias brindaron todas las facilidades para que las diversas supervisiones se llevaran a cabo, ya que se determinó que la negativa sería motivo de sanción de acuerdo a la falta cometida y, si lo ameritaba, la baja del programa social. De igual manera, en cuanto a las personas facilitadoras de servicios, la falsificación de algún instrumento de la documentación de control o incumplimiento en las actividades designadas puede derivar en la baja definitiva del programa social.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que todas las supervisiones de operación y de insumos cuentan con los instrumentos correspondientes y la evidencia fotográfica necesaria, corroborando así que las personas beneficiarias utilizaran los insumos otorgados exclusivamente para el programa social, que la venta de las raciones sea la mínima señalada y el costo de las mismas no sea superior a \$11.00.

3.1.7 Padrón de Beneficiarios

El padrón de personas beneficiarias del programa social “Manos a la Olla” del ejercicio fiscal 2025 fue publicado el 13 de marzo de 2026 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1819, disponible en el siguiente link:

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/dece72cc4c3684631cd99bdd4453f350.pdf

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/827131a66be3ca4a2b6b3bb1a13329e6.pdf

<https://programas.miguelhidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/02/LISTADO-DE-PERSONAS-BENEFICIARIAS-Y-FACILITADORAS-DE-MAO-2025.pdf>

<https://programas.miguelhidalgo.gob.mx/wp-content/uploads/2025/08/LISTADO-DE-PERSONAS-BENEFICIARIAS-MAO-2025-SEGUNDA-CONVOCATORIA-1.pdf>

3.2 Información presupuestal

3.2.1 Clave presupuestaria

FI	F	SF	AI	PP	FF	FG	FE	AD	OR	PTDA	TG	DI	DG	PY	MONTO AUTORIZADO	MONTO MÍNIMO CON IVA INCLUIDO	MONTO MÁXIMO CON IVA INCLUIDO
2	6	8	328	S233	11	1	1	5	0	4412	1	1	77		\$57,602,000.00	\$2,880,100	\$57,602,000.00
2	6	8	328	S233	15	O	2	5	0	4412	1	1	77		\$2,890,000	\$144,500	\$2,890,000
2	6	8	328	S233	15	O	2	5	0	4412	1	1	77		\$870,000	\$43,500	\$870,000
2	6	8	328	S233	15	O	2	5	0	4412	1	1	77		\$1,000,000.00	NO APLICA	NO APLICA

3.2.2 Presupuesto ejercido del periodo 2018-2025 por capítulo de gasto

Presupuesto ejercicio por capítulo de gasto (en pesos), 2018-2025								
Capítulo de Gasto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1000								
2000								
3000								
4000	0	0	0	0	\$10,942,002.04	\$15,499,999.84	\$33,209,629.70	\$62,012,925.14
Total (en pesos)								
Total (en porcentaje)								

El programa social “Manos a la Olla” comenzó a implementarse en el ejercicio fiscal 2022, motivo por el cual se presenta únicamente el comparativo a partir del mismo ejercicio fiscal.

3.2.3 Descripción detallada del presupuesto 2025

Para el programa social “Manos a la Olla” ejercido en el año fiscal 2025 se autorizó un monto de \$62,362,000.00 del cual se ejercieron \$62,012,925.14. Con el monto utilizado se realizaron 88 pedidos que se traducen en ministraciones en especie en cada uno de los comedores “Manos a la Olla” durante la operación del programa social, mismas que comenzaron en el mes de febrero de 2025 y finalizaron en el mes de diciembre del mismo año. Las entregas se realizaron 2 veces a la semana, y el costo promedio de cada entrega fue de \$5,651.23 por comedor, con dichas entregas cada persona beneficiaria se encargó de la elaboración de 70 raciones de comida al día en cada comedor. Mientras que a las 8 personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social se les otorgaron \$125,000.00 a cada una divididos en 5 ministraciones de \$25,000.00 por medio de cheques de caja, dando un total de \$1,000,000.00. Asimismo, se destinaron \$870,000.00 a la entrega de utensilios y \$2,890,000.00 en la compra de refrigeradores y congeladores.

Hubo un aumento de \$29,137,500.00 en el presupuesto autorizado con respecto al 2024, donde el monto aprobado fue de \$33,224,500.00, dando como presupuesto final la cantidad de \$62,362,000.00 para el ejercicio fiscal 2025, incremento que obedece al aumento de comedores y de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, pasando a 50 y 8, respectivamente.

3.3 Análisis e indicadores

3.3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa

El programa social “Manos a la Olla” combatió la problemática principal identificada en el apartado de problemas públicos prioritarios misma que se centra en los ingresos económicos insuficientes, así como en la brecha en el acceso al empleo entre hombres y mujeres, situaciones que impactan directamente en el cumplimiento de los derechos de las personas, incluyendo el acceso a la alimentación

De esta manera, el primer indicador se refiere a la población ocupada mientras que el segundo se enfoca en el aumento del número de personas que fueron personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la Alcaldía Miguel Hidalgo continuó con la operación del programa social con la entrega de al menos 70 raciones de alimentos diarias a un costo accesible de \$11.00 aumentando el número de comedores a 50, distribuidos en la demarcación territorial; generando así 50 autoempleos que benefician a igual número de familias, aunado a ello, se otorga un apoyo económico a 8 personas que coadyuvan en las supervisiones para asegurar la correcta operación de los comedores y entregando al menos 3,500 raciones de alimentos en tres tiempos al día que materializa el Derecho Humano a la alimentación.

3.3.2 Indicador de fin

3.3.2.1 Nombre del indicador: Tasa de variación de población ocupada en la Ciudad de México.

3.3.2.2 Descripción: Contribuir a la generación de empleo mediante la habilitación de comedores que coadyuven a la disminución de la carencia alimentaria.

El beneficio que deriva de los comedores “Manos a la Olla” contribuye a la generación de empleos que permitan que las personas beneficiarias cuenten con un ingreso económico.

3.3.2.3 Método de cálculo: $(\text{Población ocupada en la Ciudad de México en 2020} / \text{Población ocupada en la Ciudad de México en 2025} - 1) \times 100$

3.3.2.4 Frecuencia de Medición: Quinquenal

3.3.2.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.3.2.6 Línea Base: 3.6 millones de personas

3.3.2.7 Año de Línea Base: 2022

3.3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2025, en caso de que el programa haya operado por más de un año:

Este indicador se añadió en este ejercicio fiscal por lo que es una medición nueva que comenzará a utilizarse para identificar el comportamiento de las ofertas de empleo en la Ciudad de México, se pretende observar el aumento en el acceso al empleo de la población.

3.3.3 Indicador de Propósito

3.3.3.1 Nombre del indicador: Tasa de variación de personas beneficiarias y personas facilitadoras de servicios del programa social

3.3.3.2 Descripción: Las personas facilitadoras de servicios y operadoras de los comedores del programa social mejoran su economía mediante el autoempleo.

Las 50 personas beneficiarias y las 8 personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa Social “Manos a la Olla” 2025 se encontraban en situación de desempleo y obtuvieron un ingreso económico que les permitió satisfacer sus necesidades alimentarias.

3.3.3.3 Método de cálculo: Total de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios durante 2024 / Total de personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios durante 2025-1) x 100

3.3.3.4 Frecuencia de Medición: Anual

3.3.3.5 Sentido del indicador: Eficacia

3.3.3.6 Línea Base: 30 personas beneficiarias

3.3.3.7 Año de Línea Base: 2022

3.3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018 al 2024, en caso de que el programa haya operado por más de un año: Durante el ejercicio fiscal 2022 se contó con 30 personas beneficiarias y durante los ejercicios 2023 y 2024 se alcanzó un total de 35 personas beneficiarias en cada año mientras que en el ejercicio fiscal 2025 se aumentó el número de comedores y de personas beneficiarias facilitadoras de servicios, alcanzando un total de 58 personas beneficiadas por el programa social, mismas que obtuvieron un ingreso económico seguro.

3.3.4 Metas físicas

En el ejercicio fiscal 2022 del programa social se tuvo como meta colocar 30 comedores en donde se entregaran al menos 2,100 raciones de alimentos diarias mientras que “Manos a la Olla” 2023 tuvo como meta la implementación de 31 comedores operados por 31 número de personas beneficiarias donde se entregaron al menos 2,170 raciones de alimentos al día y 4 personas beneficiarias facilitadoras de servicios que apoyaron en la supervisión de la correcta operación de los comedores meta que se continuo durante el año 2024. Durante el ejercicio fiscal 2025 el programa social alcanzó una meta de 50 comedores y 8 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, permitiendo una progresividad del mismo, aumentando su impacto, no sólo en las personas beneficiarias directas sino en las personas usuarias que reciben las raciones de alimentos.

3.3.4.1 Bienes y/o servicios

Se planificaron 2 entregas a la semana a cada uno de los 50 comedores, estas entregas consistieron en el abasto de insumos para la elaboración de las raciones de alimentos. Durante la implementación del programa social se realizaron entregas 88 días cumpliendo la periodicidad establecida a la semana en cada uno de los comedores. Asimismo, se realizó la entrega de refrigeradores, congeladores y utensilios.

3.3.4.2 Montos entregados

Durante 11 meses de operación se entregaron en promedio \$104,649.07 (ciento cuatro mil seiscientos cuarenta y nueve pesos 07/100 M.N.) mensuales por cada uno de los 50 comedores, dando un total ejercido de \$57,556,986.54 (cincuenta y siete millones quinientos cincuenta y seis mil novecientos ochenta y seis 54/100 M.N.) para el abastecimiento de insumos para la preparación de los alimentos; teniendo un aumento en el presupuesto con respecto al año 2023, donde se designaron \$32,224,500.00 (treinta y dos millones doscientos veinticuatro mil quinientos 00/100 M.N.) a la entrega de insumos. De igual forma, se destinaron \$870,000.00 para utensilios y \$2,890,000.00 para refrigeradores y congeladores.

Mientras que a cada persona beneficiaria facilitadora de servicios (8) se le entregaron \$125,000.00 (ciento veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) divididos en 5 ministraciones, dando un total de \$1,000,000.00 (un millón pesos 00/100 M.N.).

3.3.5 Análisis y evolución de la cobertura

El padrón del programa social “Manos a la Olla” 2025 contempla 52 personas beneficiarias y 10 beneficiarias facilitadoras de servicios dando un total de 62 personas beneficiarias. Estas cifran, derivado a diversas bajas y altas que se tuvieron a lo largo de la operación del programa social.

Con base en las Reglas de Operación, en la demarcación territorial Miguel Hidalgo existen 30,519 personas ocupadas (SEDECO, 2019) de las cuales 19,885 son hombres (65.2%) y 10,634 son mujeres (34.8%) cifra que refleja la brecha en el acceso al empleo, asimismo, de acuerdo a INEGI (2020) una de las cuatro carencias sociales más comunes entre la población de esta demarcación territorial es el acceso a la alimentación nutritiva y de calidad, afectando a 30, 395 personas.

Derivado de lo anterior, la entrega de raciones alimentarias mediante los 50 comedores ubicados en la demarcación territorial permite materializar el derecho a la alimentación al entregar al menos 3,500 raciones de alimentos al día, asimismo, las personas beneficiarias obtienen un ingreso económico estable y seguro. Aunado a lo anterior, la población beneficiaria directa está compuesta mayormente por mujeres y las personas usuarias son, en promedio, 54% mujeres.

PERSONAS BENEFICIARIAS	TIPO DE PERSONAS BENEFICIARIAS	SEXO	EDAD	ALCALDÍA	COLONIA	OCUPACIÓN
AGUILAR SANTIAGO MARTÍN RAMÓN	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	74	MIGUEL HIDALGO	AMPLIACIÓN DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
ALDACO CORTÉS RAÚL	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	23	MIGUEL HIDALGO	HUICHAPAN	SIN OCUPACIÓN
ALFARO DE LA SANCHA VERONICA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	53	MIGUEL HIDALGO	AMÉRICA	SIN OCUPACIÓN
ALONSO BARRÓN MARY PAZ	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	20	MIGUEL HIDALGO	DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
AMADO MARÍA MAGDALENA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	54	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
ARANA HERNÁNDEZ LUIS FERNANDO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	52	MIGUEL HIDALGO	POPOTLA	SIN OCUPACIÓN
ARCE SILVA CYNTHIA LILIANA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	42	MIGUEL HIDALGO	TACUBA	SIN OCUPACIÓN
CADENA ALCANTARA JOALYN MICHEL	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	25	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC II	SIN OCUPACIÓN
CAMARILLO CORTEZ EVELIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	57	MIGUEL HIDALGO	SAN LORENZO TLALNENANGO	SIN OCUPACIÓN
CARBAJAL GONZÁLEZ SAÚL	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	42	MIGUEL HIDALGO	AMPLIACIÓN DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
CAUDILLO HERNÁNDEZ CHRISTIAN ISAI	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	35	MIGUEL HIDALGO	OBSERVATORIO	SIN OCUPACIÓN
CHAVARRÍA RAMÍREZ EDGAR ARTURO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	56	MIGUEL HIDALGO	ESCANDÓN	SIN OCUPACIÓN
CHAVEZ CRISPIN KARLA VIANEY	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	28	MIGUEL HIDALGO	UN HOGAR PARA NOSOTROS	SIN OCUPACIÓN
COLÍN	PERSONA	F	48	MIGUEL	ARGENTINA	SIN

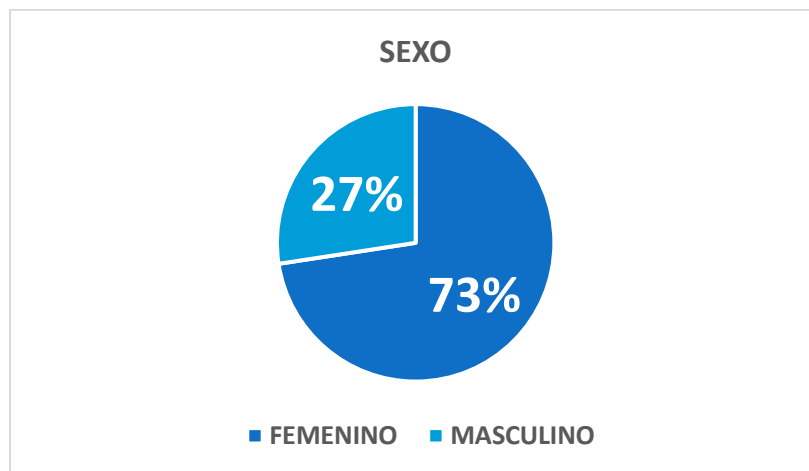
BALLESTEROS MARÍA TRINIDAD	BENEFICIARIA DIRECTA			HIDALGO		OCUPACIÓN
CORTÉS CÓRDOVA MIREYA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	53	MIGUEL HIDALGO	ARGENTINA PONIENTE	SIN OCUPACIÓN
CRUZ TORRES EMILIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	44	MIGUEL HIDALGO	TLAXPANA	SIN OCUPACIÓN
DE LA ROSA LOZANO MARCO ANTONIO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	57	MIGUEL HIDALGO	CUAHUTÉMOC PENSIL	SIN OCUPACIÓN
ESCALANTE HERNÁNDEZ HILDA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	58	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
GARCÍA MARTÍNEZ GRISELDA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	57	MIGUEL HIDALGO	GRANADA	SIN OCUPACIÓN
GÓMEZ ESCOBAR ERENDIRA LEONOR	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	45	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
GÓMEZ ESPÍNDOLA ANGÉLICA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	61	MIGUEL HIDALGO	PENSIL NORTE	SIN OCUPACIÓN
GUTIÉRREZ MARES LETICIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	67	MIGUEL HIDALGO	TACUBA	SIN OCUPACIÓN
IBARRA GARCÍA MARÍA DEL CARMEN	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	71	MIGUEL HIDALGO	AMÉRICA	SIN OCUPACIÓN
LEZAMA MARTÍNEZ VIRGINIA EVANGELINA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	66	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
LÓPEZ SALINAS MARISOL	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	65	MIGUEL HIDALGO	16 DE SEPTIEMBRE	SIN OCUPACIÓN
LÓPEZ VALERIO ALICIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	67	MIGUEL HIDALGO	PENSIL NORTE	SIN OCUPACIÓN
LUNA MEJIA PAOLA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	46	MIGUEL HIDALGO	PLUTARCO ELIAS CALLES	SIN OCUPACIÓN
MARTÍNEZ AMADOR BERENICE DEL CARMEN	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	33	MIGUEL HIDALGO	PENSIL NORTE	SIN OCUPACIÓN
MARTÍNEZ GONZÁLEZ MARCOS	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	43	MIGUEL HIDALGO	PENSIL	SIN OCUPACIÓN
MARTÍNEZ MARTÍNEZ ÁNGELA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	57	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN

MÓNICA						
MENDOZA GARCIA HORTENSIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	54	MIGUEL HIDALGO	TORRE BLANCA	SIN OCUPACIÓN
MENDOZA PAREDES CARLA SOFÍA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	33	MIGUEL HIDALGO	HUICHAPAN	SIN OCUPACIÓN
OLMOS APODACA RUTH CLEMENTINA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	63	MIGUEL HIDALGO	ESCANDÓN	SIN OCUPACIÓN
OLVERA SERRANO ELIZABETH	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	43	MIGUEL HIDALGO	DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
PAREDES REYES JOSÉ ARTURO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	67	MIGUEL HIDALGO	5 DE MAYO	SIN OCUPACIÓN
PÉREZ ORTÍZ SILVIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	63	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
PLIEGO JUÁREZ MAGDALENA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	58	MIGUEL HIDALGO	VENTURA PÉREZ DE ALBA	SIN OCUPACIÓN
RAMÍREZ SOSA FÁTIMA DE LOS ÁNGELES	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	34	MIGUEL HIDALGO	PENSIL	SIN OCUPACIÓN
ROCHA ARANA GEORGINA TAHIRI	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	33	MIGUEL HIDALGO	REFORMA SOCIAL	SIN OCUPACIÓN
SÁNCHEZ CARRILLO MÓNICA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	50	MIGUEL HIDALGO	TACUBA	SIN OCUPACIÓN
SÁNCHEZ GARCÍA JOSÉ GUILLERMO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	55	MIGUEL HIDALGO	SAN JOAQUÍN	SIN OCUPACIÓN
SANDOVAL FONSECA CLAUDIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	53	MIGUEL HIDALGO	MÉXICO NUEVO	SIN OCUPACIÓN
SANTANA PÉREZ DIEGO EMMANUEL	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	38	MIGUEL HIDALGO	DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
SAUCEDO OLIVARES JUAN DEMETRIO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	51	MIGUEL HIDALGO	SAN DIEGO OCOYOAC	SIN OCUPACIÓN
SIFUENTES CRUZ PATRICIA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	61	MIGUEL HIDALGO	PLUTARCO ELÍAS CALLES	SIN OCUPACIÓN
TINAJERO ÁNGELES MA. GUADALUPE	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	52	MIGUEL HIDALGO	LEGARIA	SIN OCUPACIÓN
TREJO VARGAS JUANA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	48	MIGUEL HIDALGO	HUICHAPAN	SIN OCUPACIÓN
TREJO VELÁZQUEZ JENNIFER	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	24	MIGUEL HIDALGO	LOMAS DE SOTELO	SIN OCUPACIÓN

VALDÉZ GARCÍA JOSÉ LUIS	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	43	MIGUEL HIDALGO	POPOTLA	SIN OCUPACIÓN
VELAZCO AGUILAR ESMERALDA	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	23	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
VELÁZQUEZ CASTRO RICARDO	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	M	64	MIGUEL HIDALGO	LOS MANZANOS	SIN OCUPACIÓN
VILLALOBOS BADILLO BEATRIZ	PERSONA BENEFICIARIA DIRECTA	F	59	MIGUEL HIDALGO	ARGENTINA PONIENTE	SIN OCUPACIÓN
ALMARAZ HERNÁNDEZ HAYDE	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	29	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC II	SIN OCUPACIÓN
ÁVILA MORALES JESICA	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	36	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
DE ANDA BARRALES MARIANA	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	24	IZTAPALAPA	TENORIOS	SIN OCUPACIÓN
GARCÍA REYES VANNYA GYSELA	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	33	COYOACÁN	LANZA POPULAR REVOLUCIONARIA	SIN OCUPACIÓN
HERRERA PALOMARES ÓSCAR	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	M	20	MIGUEL HIDALGO	ESCANDÓN I	SIN OCUPACIÓN
JURADO MELÉNDEZ KARLA IRENE	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	50	MIGUEL HIDALGO	ANÁHUAC	SIN OCUPACIÓN
ORTÍZ BARCENAS GABRIEL	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	M	21	MIGUEL HIDALGO	PLIACIÓN DANIEL GARZA	SIN OCUPACIÓN
SALINAS SAUCEDO BEATRIZ	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	44	MIGUEL HIDALGO	OS MANZANOS	SIN OCUPACIÓN
VALENCIA RAMÍREZ VICTOR MANUEL	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	M	38	COYOACÁN	LANZA POPULAR REVOLUCIONARIA	SIN OCUPACIÓN
VILLEGAS AGAPITO MARÍA DEL ROCIO	PERSONA FACILITADORA DE SERVICIOS	F	41	MIGUEL HIDALGO	PENSIL NORTE	SIN OCUPACIÓN

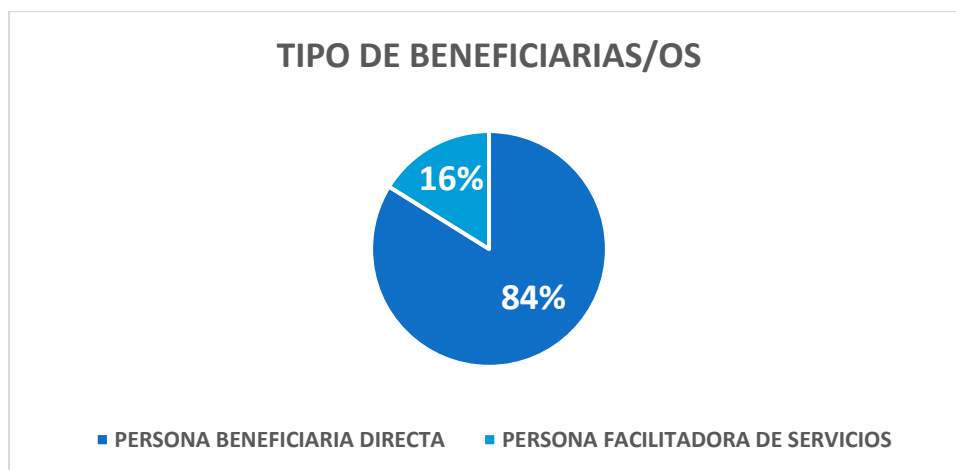
3.3.5.1 Análisis del padrón de personas beneficiarias

a) Distribución por sexo.



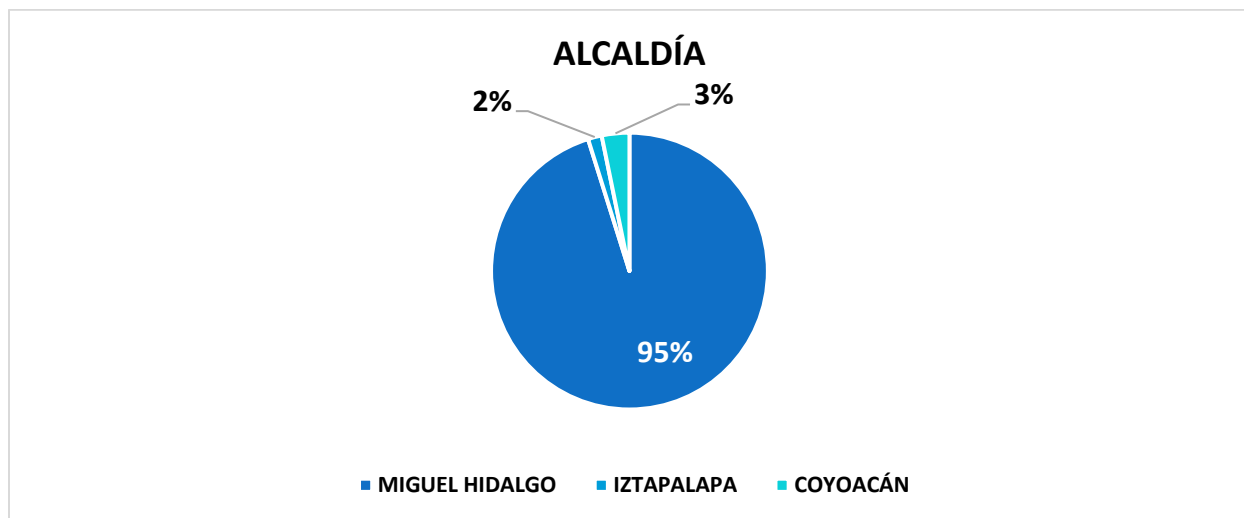
Del total de la población beneficiaria y beneficiaria facilitadora de servicios el 73% estuvo conformado por mujeres mientras que el 27% lo conformaron hombre, es decir, 45 fueron mujeres y 17 fueron hombres.

b) Distribución por tipo de beneficiarias/os (facilitadores, beneficiarias/os directas/os, usuarias/s).

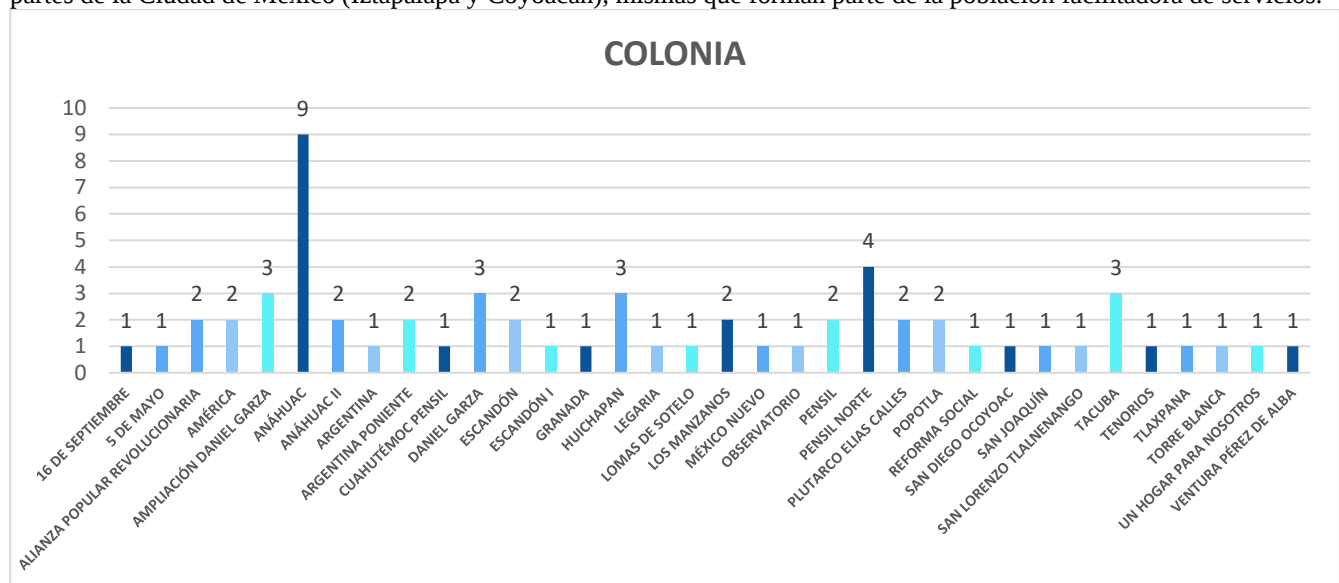


En la gráfica anterior se observa que el 84% de las personas que conforman el padrón fueron personas beneficiarias directas, es decir, personas que operaron un comedor. Por otro lado, el 16% de personas en el padrón fueron personas beneficiarias facilitadoras de servicios, encargadas de apoyar en la supervisión de la correcta operación de los comedores.

c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).



De acuerdo a las Reglas de Operación del programa social “Manos a la Olla” todas las personas beneficiarias directas deben residir en la alcaldía Miguel Hidalgo, sin embargo, las personas beneficiarias facilitadoras de servicios pueden vivir en cualquier alcaldía de la Ciudad de México; es por esto que el mayor porcentaje de personas que conforman el padrón tiene domicilio dentro de la alcaldía Miguel Hidalgo, mientras que hubo un porcentaje del 5% de personas que provienen de otras partes de la Ciudad de México (Iztapalapa y Coyoacán), mismas que forman parte de la población facilitadora de servicios.



En la gráfica anterior se muestran las colonias en las que residen las personas que conforman el padrón, cabe resaltar que algunas de estas colonias no pertenecen a la demarcación territorial Miguel Hidalgo debido a la explicación anterior. En esta gráfica se observa que la mayoría de personas beneficiarias viven en la colonia Anáhuac (9) y en Pensil Norte (4), ambas pertenecientes a Miguel Hidalgo.

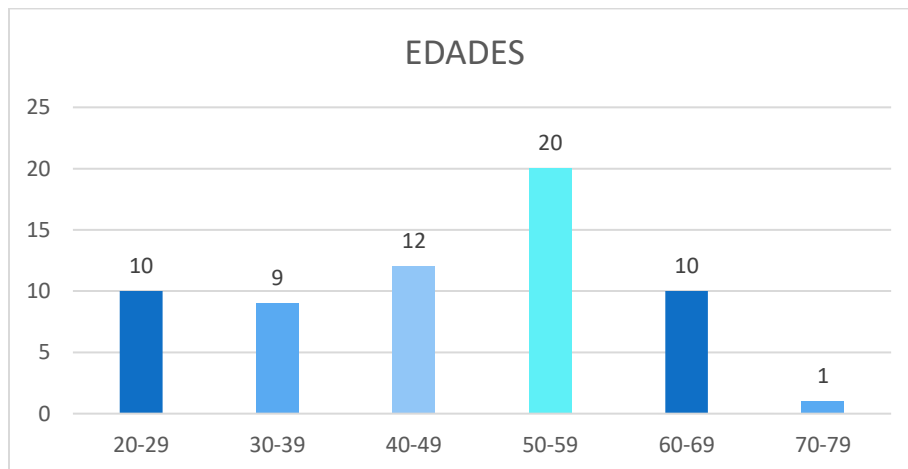
d) Distribución por nivel de escolaridad.
No aplica.

e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.



Uno de los documentos solicitados en las Reglas de Operación es un formato bajo protesta de decir verdad que no cuentan con empleo, mismo que fue firmado y entregado durante el registro del programa social, de este modo, el 100% de la población beneficiaria se encuentra sin ocupación.

f) Distribución por grupos de edad y sexo (población indígena, perteneciente a la comunidad lgbt; discapacidad, etc.)



En la distribución de edad se muestra que el rango de edad en el que mayoritariamente se encuentra la población beneficiaria del programa social en el ejercicio 2025 es de 50 a 59 años con 20 personas, seguido del rango de 40 a 49 años con 12 personas beneficiarias, el de 20 a 29 años y el de 60 a 69 años con 10 personas cada uno, mientras que el rango de 30 a 39 años se conforma de 9 personas y, por último, sólo una persona se encuentra en el rango de 70 a 79 años.

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.).

No aplica.

IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

Las encuestas aplicadas a personas servidoras públicas fueron elaboradas con base en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2026 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* publicados por EVALÚA; en los cuestionarios aplicados a las personas servidoras públicas, dentro de las cuales se encuentra la Dirección de Desarrollo Humano y Social y la Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria, se presentaron respuestas que permiten detectar los aciertos y avances que se han tenido como parte de la operación del programa social, sin embargo, también se pueden identificar áreas

de oportunidad que se trabajaran para futuros ejercicios fiscales. Las percepciones de los distintos actores involucrados en el programa social permiten tener un panorama más amplio y conjuntar las opiniones para generar modificaciones y propuestas que permitan optimizar la implementación de los comedores. Se identifican algunos puntos de intersección que se desarrollarán a continuación.

Las personas servidoras públicas manifiestan que el aumento de comedores derivó en una mayor coordinación entre las áreas involucradas, lo que permitió identificar las oportunidades de mejora en los diversos procesos y trabajar en ellas de manera inmediata, asimismo, al aumentar el número de personas beneficiarias facilitadoras de servicios en proporción con el aumento de comedores permitió organizar las supervisiones de manera periódica y homogénea, así como optimizar las rutas establecidas para la entrega de insumos.

De igual manera, se identifica que el seguimiento a las sugerencias y observaciones que provienen de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios se han atendido de manera oportuna permitiendo una mejor comunicación y fluidez de las actividades inherentes a la operación del programa social, sin embargo, las personas encuestadas expresan que los canales de comunicación siempre pueden fortalecerse.

En cuanto al avance que ha tenido el programa social desde su inicio en 2022 hasta el ejercicio fiscal 2025, este ha sido evidente, desde el notable aumento de presupuesto hasta la cantidad de personas beneficiarias y, por ende, de comedores, que a su vez permiten llegar a un mayor número de personas usuarias que se ven favorecidas con la entrega de raciones de alimento a bajo costo. Asimismo, el aumento de comedores “Manos a la Olla” ha derivado en una mayor cobertura de las colonias con alto y medio índice de marginalidad dentro de la demarcación territorial Miguel Hidalgo.

El presentarse un aumento de comedores también conlleva un aumento en las funciones administrativas y operativas, es por esto que se continuó con las supervisiones continuas a todos los comedores así como también se fortaleció el seguimiento riguroso a cualquier situación presentada, esto se vio favorecido con la participación de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, quienes a su vez transmitían la información al área responsable, este engranaje permitió la fluidez en la operación del programa social durante el ejercicio fiscal 2025.

Aunado a lo anterior, la nueva organización dentro del programa social permitió identificar que el uso de herramientas digitales puede optimizar los procesos inherentes al seguimiento de la operación de los comedores, es por esto que las personas servidoras públicas sugieren la implementación de la tecnología para agilizar los mecanismos de seguimiento y captura de información.

Con respecto al cumplimiento de objetivos plasmados al inicio del ejercicio fiscal, las personas encuestadas manifiestan que se cumplió con cada uno debido a que, como se planteó desde el inicio, se logró el aumento de comedores distribuidos en la demarcación territorial, se apoyó la economía de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y se fomentó el autoempleo de las personas de los comedores, además se logró materializar el derecho a la alimentación de las personas usuarias, todo enfocado en la priorización de las mujeres.

Las personas servidoras públicas mencionan que, para continuar con la progresividad del programa social, es necesario contemplar la posibilidad de un aumento en comedores y/o del número de raciones de alimentos en cada comedor, para así poder tener una mayor cobertura de colonias con bajo o medio índice de marginalidad y coadyuvar en el acceso a la alimentación de más personas que lo necesitan. De esta manera, para reforzar el proceso se sugiere aumentar el número de supervisiones y de mecanismos de control que aseguren el buen funcionamiento del programa social.

Por último, como se ha expuesto a lo largo de esta evaluación, cabe destacar que “Manos a la Olla” es un programa social que está enfocado en combatir la desigualdad entre hombres y mujeres, es por esto que el porcentaje de mujeres que conforman el padrón final rebasa el 70% y las mujeres que son usuarias de los comedores conforman alrededor del 54% de la población usuaria total. De la misma forma, la población que accede a los comedores de “Manos a la Olla” suele pertenecer a grupos de atención prioritaria, como lo son los adultos mayores quienes conforman gran parte de la población usuaria.

En conclusión, se detectan muchos avances en la implementación del programa social desde su inicio hasta el último ejercicio fiscal, sin embargo, también se expresa que derivado del gran apoyo que surge de la operación de los comedores es necesario que en cada ejercicio fiscal se continúe la progresión de los mismos para así beneficiar a un mayor número de personas.

V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS

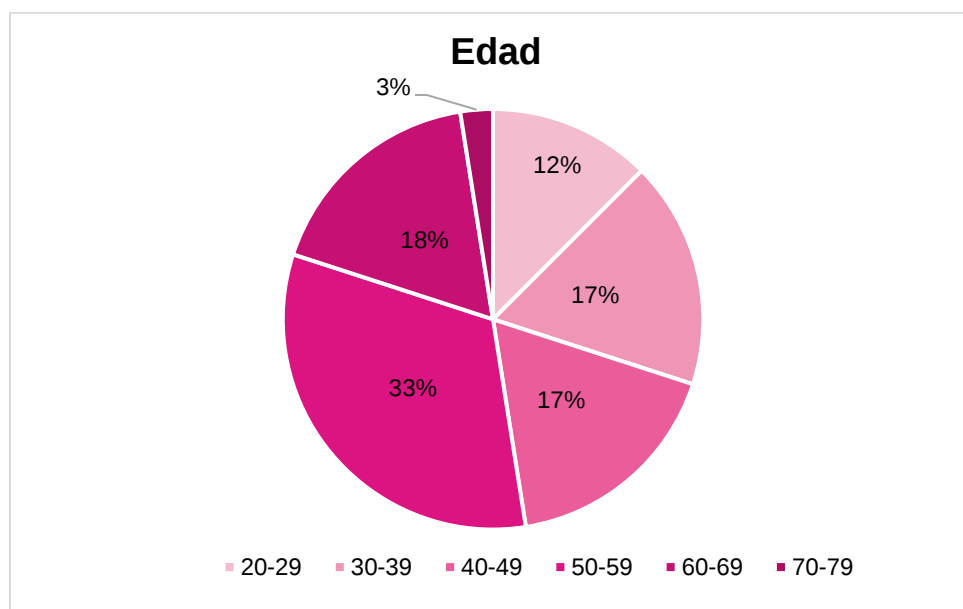
a) La aplicación de las encuestas de satisfacción estuvo a cargo de la Subdirección de Salud y Servicios Comunitarios durante el mes de mayo, dichas encuestas fueron diseñadas y elaboradas con base en los *lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México* publicadas en 2022 por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (Evalúa). La estrategia para la aplicación de las encuestas consistió en un muestreo por conveniencia debido a la accesibilidad a las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios que participaron en el ejercicio fiscal 2025, las encuestas se aplicaron a las personas que continuaron siendo beneficiarias del ejercicio fiscal 2026, teniendo un total de 34 personas beneficiarias y 6 personas beneficiarias facilitadoras de servicios, por lo anterior, era viable, conveniente y accesible realizar la encuesta a las 40 personas.

b) El cuestionario se realizó en línea, fue aplicado a través de un formulario de Google forms y la liga se envió mediante Whats App a las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios del ejercicio fiscal 2025, este procedimiento estuvo a cargo de personal de la Subdirección de Salud y Servicios Comunitarios. Los recursos materiales empleados consistieron en una computadora y un celular.

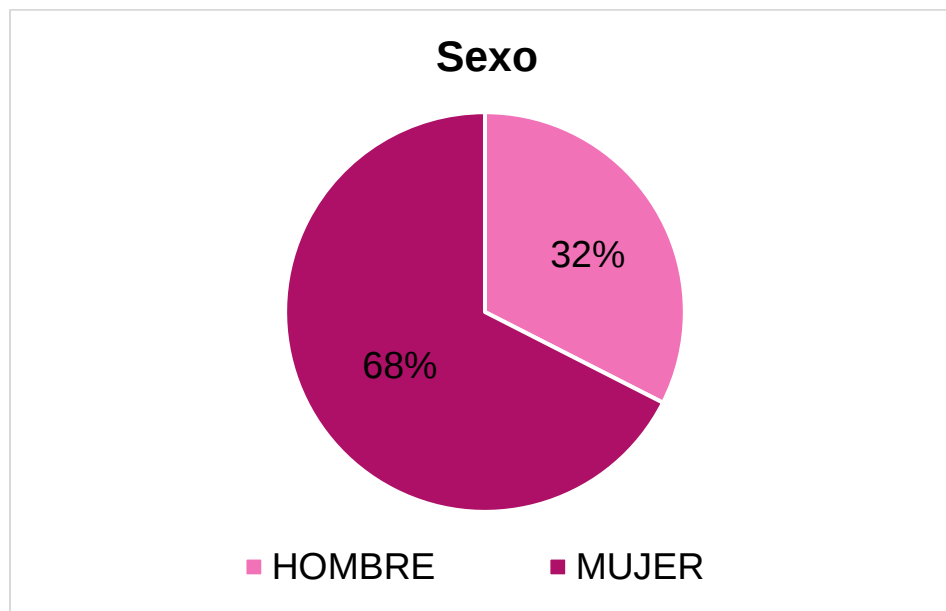
c) El cuestionario estuvo conformado por 6 de las 8 dimensiones contenidas en los *lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023* y constó de 20 reactivos, se incluyeron las 15 preguntas sugeridas por Evalúa y 5 adicionales debido a las características del programa social “Manos a la Olla”, a continuación, se detallan las preguntas empleadas de acuerdo a su dimensión:

DIMENSIÓN	PREGUNTAS
SOCIOECONÓMICA Estas preguntas nos brindaron información personal sobre las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios.	1. Sexo 2. Edad 3. Alcaldía 4. Ingresos personales
EXPECTATIVAS Con esta pregunta se puede hacer un comparativo de las expectativas que tienen las personas sobre el programa social contra su opinión al finalizar el mismo.	1. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?
CALIDAD DE GESTIÓN Con estas preguntas se pretendió recabar información acerca de la eficiencia en el proceso de incorporación al programa social así como conocer su perspectiva con respecto a la atención que se brindó.	1. ¿Su proceso de inscripción al programa fue sencillo, ágil y transparente? 2. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso? 3. ¿La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma?
CALIDAD DE SERVICIO Con esta dimensión se recolectó información a cerca de la pertinencia, el impacto y la valoración del beneficio otorgado como consecuencia del programa social así como se permitió conocer la opinión que se tuvo con respecto al trabajo de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.	1. ¿El programa cuenta con la participación de promotores, facilitadores o prestadores de servicios? 2. ¿El servicio proporcionado por el facilitador o prestador de servicio fue de calidad? 3. ¿El trato del facilitador o prestador de servicio fue amable y respetuoso? 4. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades? 5. ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa? 6. ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida? 7. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su

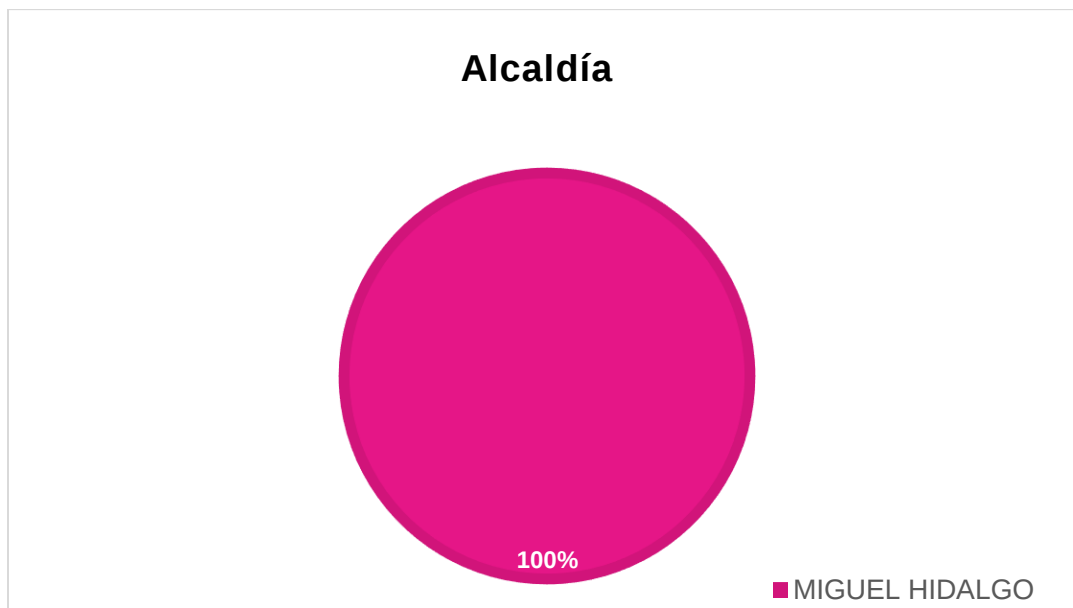
	pertenencia al programa, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio? 8. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?
PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL Al ser un programa social que engloba el fortalecimiento de la comunidad esta pregunta se enfocó en conocer si su participación en ella ha aumentado.	1. ¿Participa más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?
SATISFACCIÓN Esta dimensión permitió conocer si se cumplieron las expectativas de la población beneficiaria y beneficiaria facilitadora de servicio, así como la satisfacción que expresan y valoración que le otorgan.	1. ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo? 2. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa en general? 3. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?



Se establecieron intervalos de 10 años para poder graficar las edades de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios, la gráfica anterior muestra la distribución de las edades de las personas encuestadas, donde se tiene que el rango con mayor incidencia es en el de 50 a 59 años de edad con 13 personas beneficiarias, seguido de los rangos de 30 a 39 años, de 40 a 49 años y de 60 a 69 años con 7 personas cada una, el de 20 a 29 años con 5 personas y, por último, el rango de 70 a 79 años con sólo 1 persona.

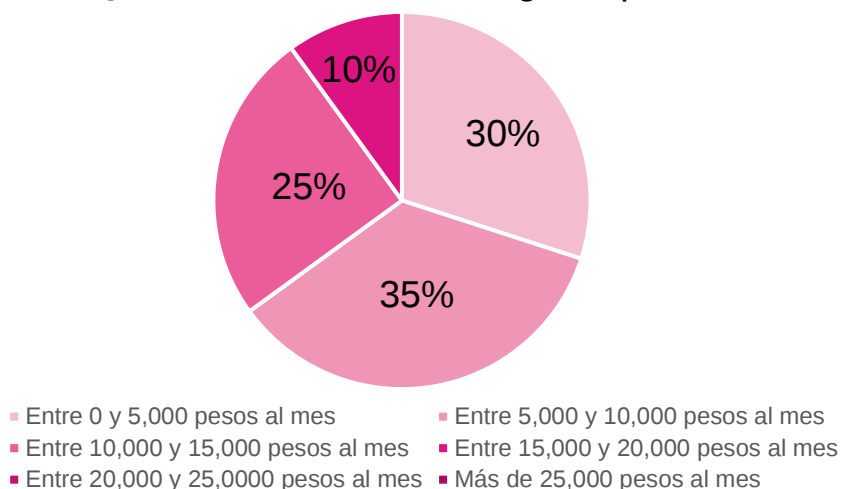


En el gráfico anterior se observa que la distribución por sexo es de 13 hombres y 27 mujeres, es decir, más del 60% de las personas beneficiarias del programa social son mujeres, respondiendo a lo encontrado en el diagnóstico, se da prioridad a las mujeres.



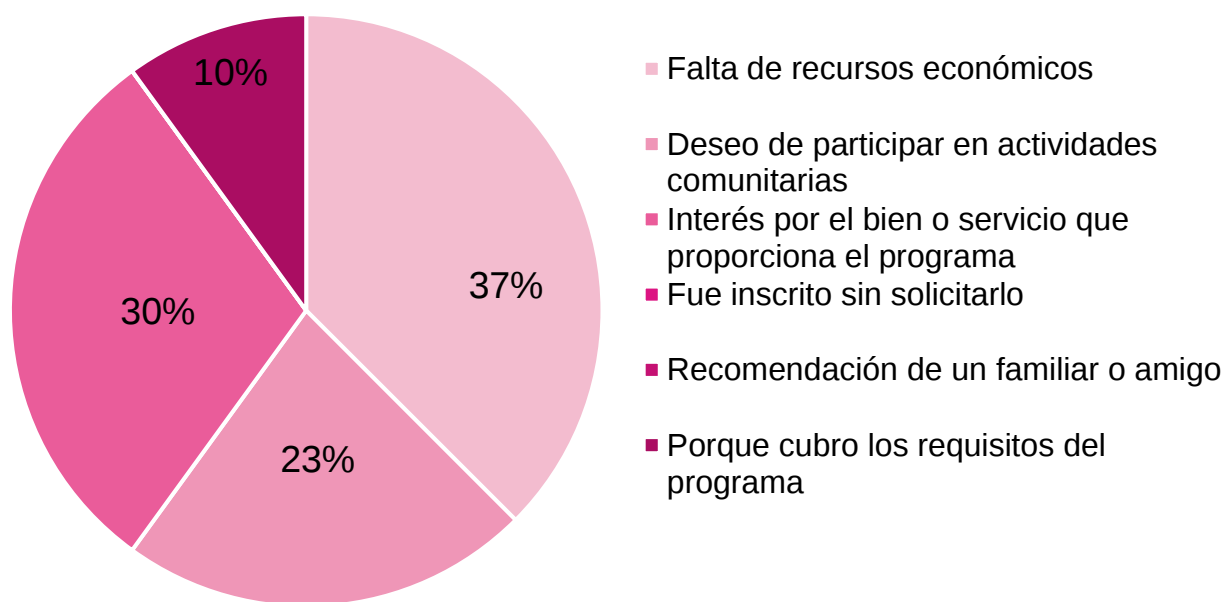
Si bien las personas beneficiarias del programa social deben residir en la demarcación territorial Miguel Hidalgo y las personas beneficiarias facilitadoras de servicios si pueden vivir en cualquier parte de la Ciudad de México, en esta ocasión el 100% de las personas que respondieron la encuesta viven en Miguel Hidalgo.

¿A cuánto asciende su ingreso personal?

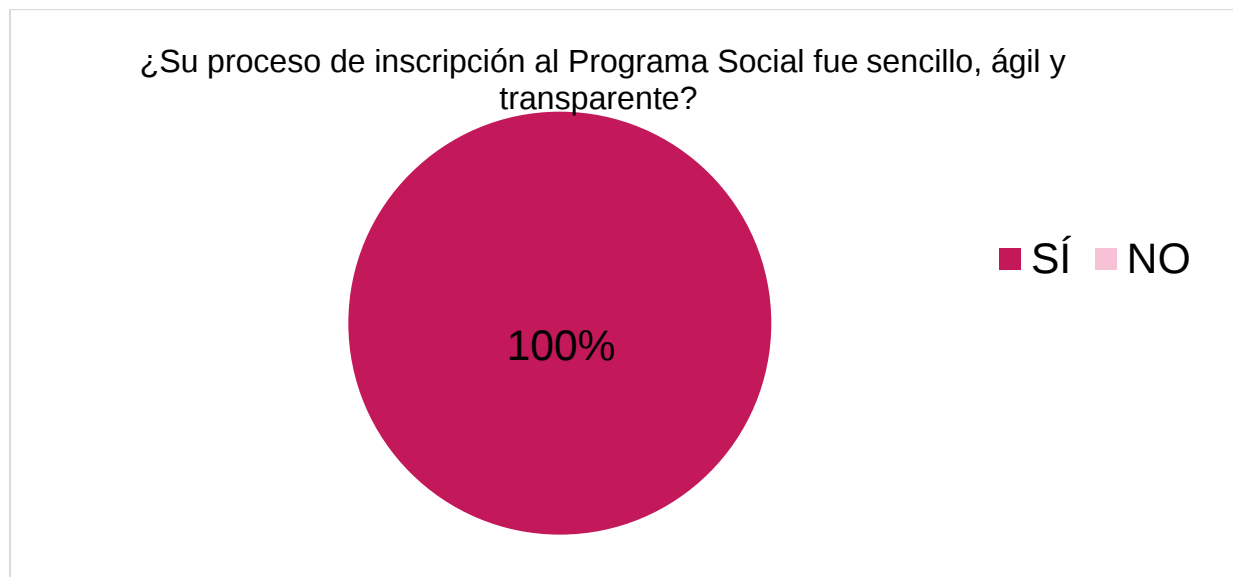


El 30% de las personas beneficiarias tienen un ingreso entre los 0 y los 5,000 pesos al mes, mientras que el 35% perciben entre 5,000 y 10,000 pesos mensuales (siendo este el rango con mayor predominancia), otro 25% percibe entre 10,000 y 15,000 pesos de forma mensual y sólo el 10% recibe entre 15,000 y 20,000 pesos al mes.

¿Por qué se interesó en ser persona beneficiaria del programa social?



En la gráfica anterior se puede observar que las dos razones principales por las que las personas se interesaron en ser beneficiarias del programa son la falta de recursos económicos y el interés por el bien o servicio que proporciona el programa social, con 15 y 12 respuestas respectivamente.



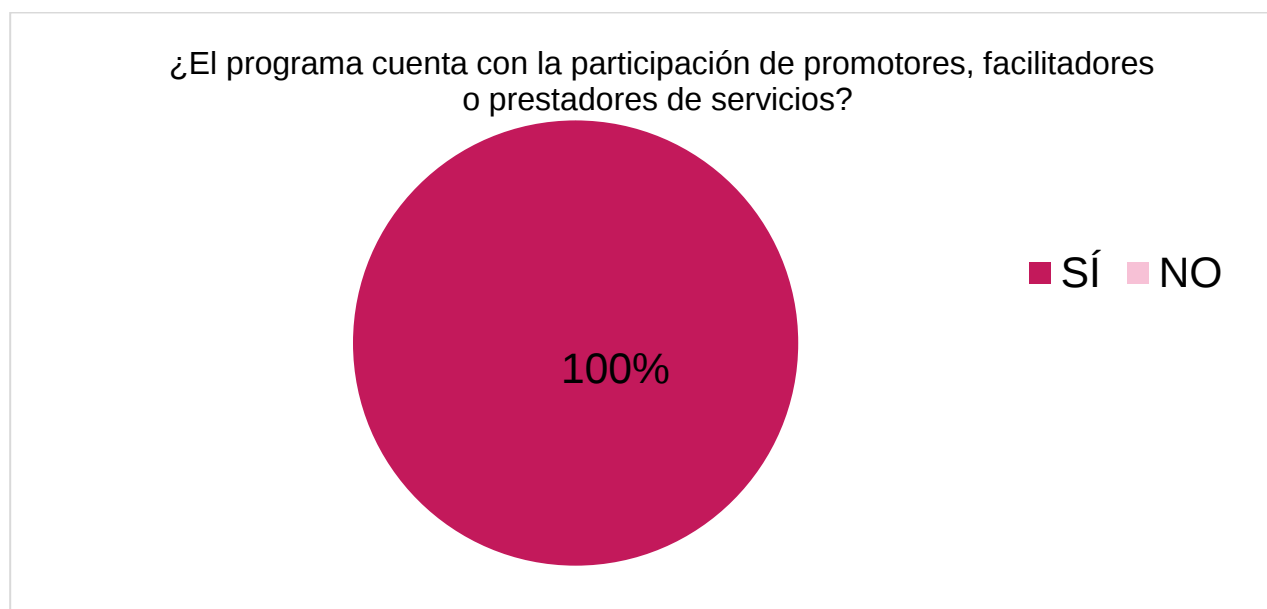
En la gráfica anterior se observa que el 100% de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios expresan haber tenido un proceso de inscripción al programa social sencillo, ágil y transparente.



El 100% de las personas beneficiarias encuestadas refieren que el trato del personal encargado de operar el programa social fue amable y respetuoso.

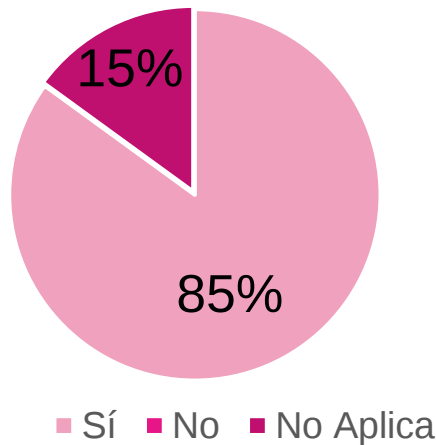


De acuerdo al gráfico anterior, el 100% de las personas encuestadas considera que la entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma, esto derivado del control administrativo que se lleva para realizarlas conforme a la programación de las mismas.



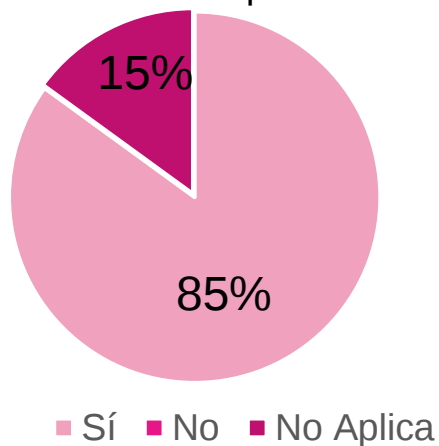
Como se ha establecido a lo largo del documento, en el ejercicio fiscal 2025 se continuó con la implementación de la figura de persona beneficiaria facilitadora de servicios en el programa social, teniendo 8 personas que fungen este rol, por lo que el 100% de las respuestas confirma la presencia de las mismas.

¿El servicio proporcionado por el facilitador o prestador de servicio fue de calidad?

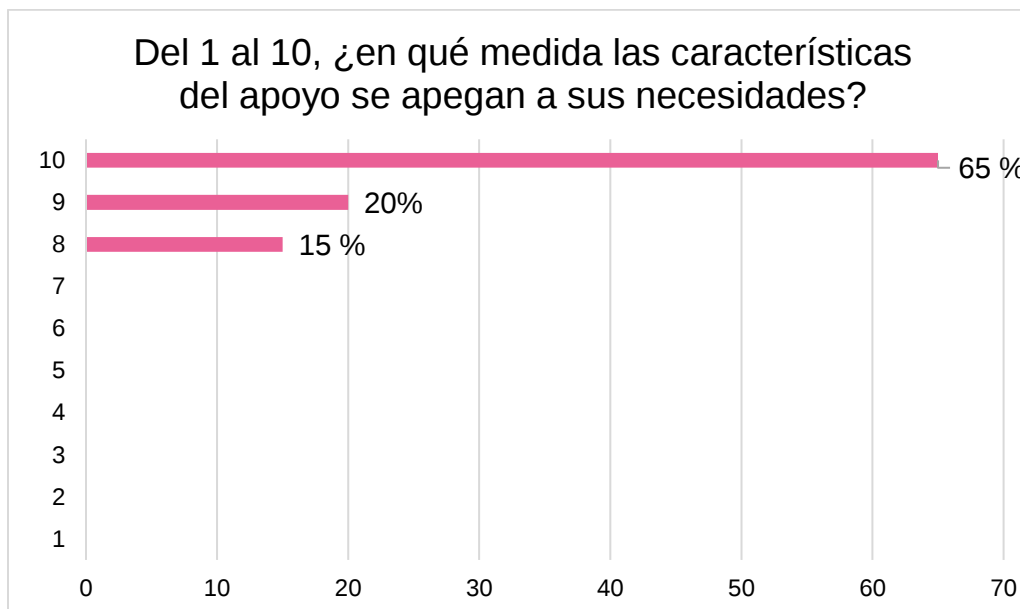


Derivado de que en esta y en la siguiente pregunta se hace referencia al servicio otorgado por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, las personas que fungieron este rol y respondieron el cuestionario pusieron la opción de “no aplica”. Por lo tanto, el resto de las personas beneficiarias conforman el 85% de las personas encuestadas, y todas respondieron que el servicio proporcionado por las personas facilitadoras de servicios fue de calidad.

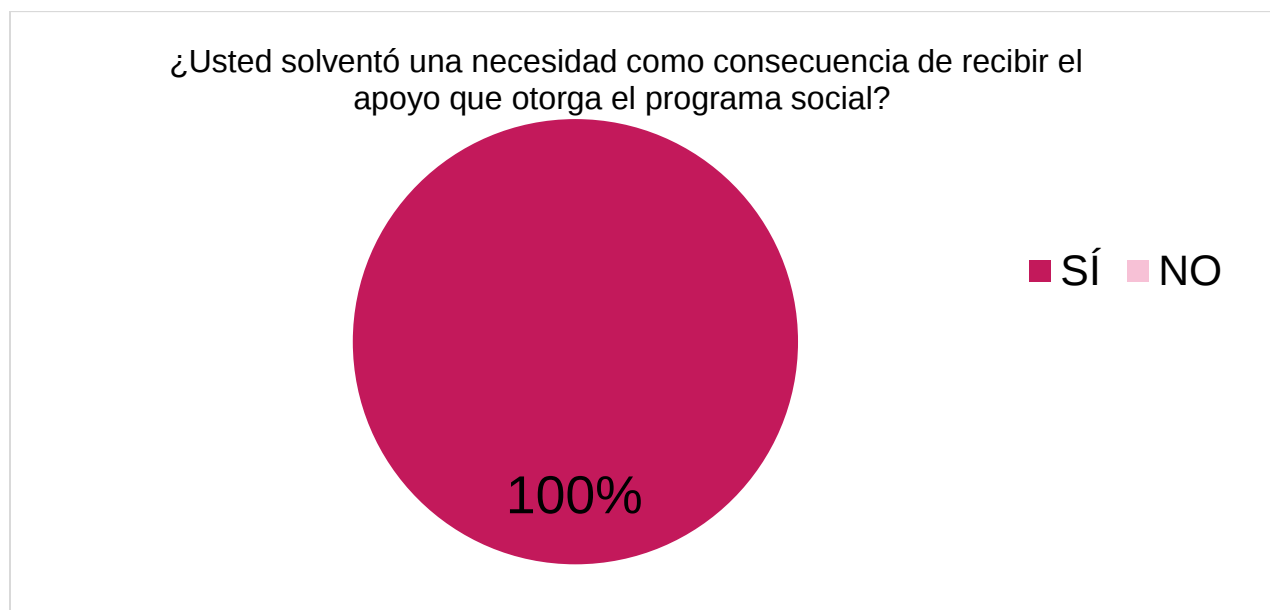
¿El trato del facilitador o prestador de servicio fue amable y respetuoso?



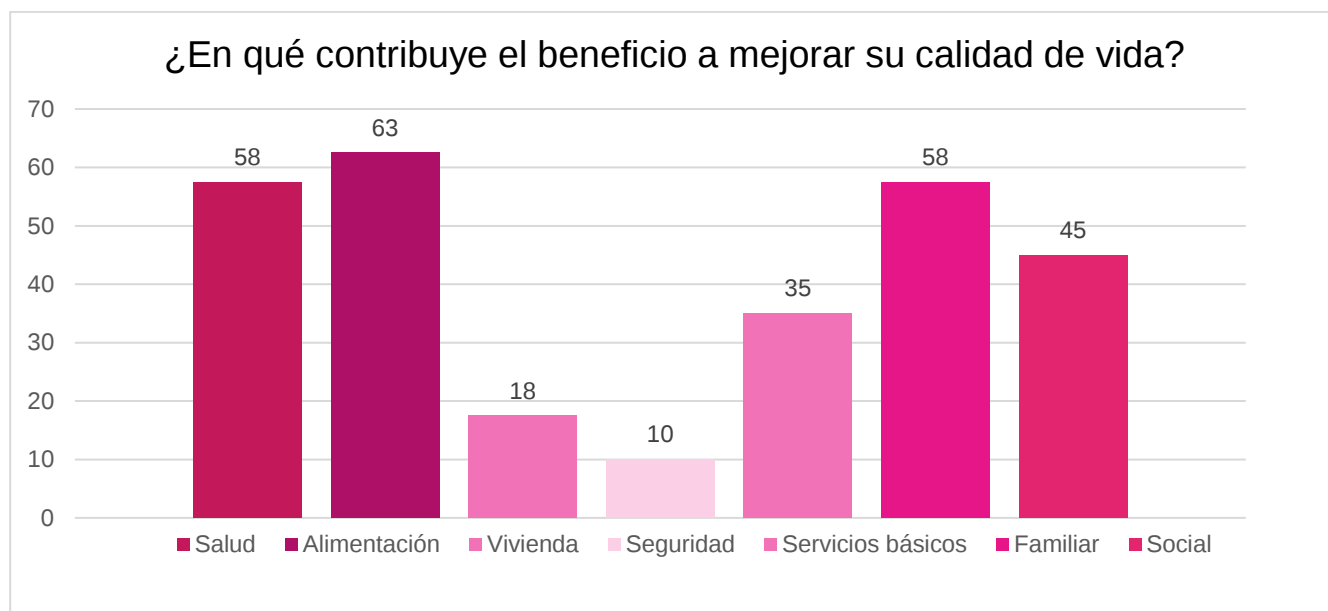
Las 34 personas beneficiarias encuestadas refieren que el servicio proporcionado por las personas beneficiarias facilitadoras de servicios fue de calidad.



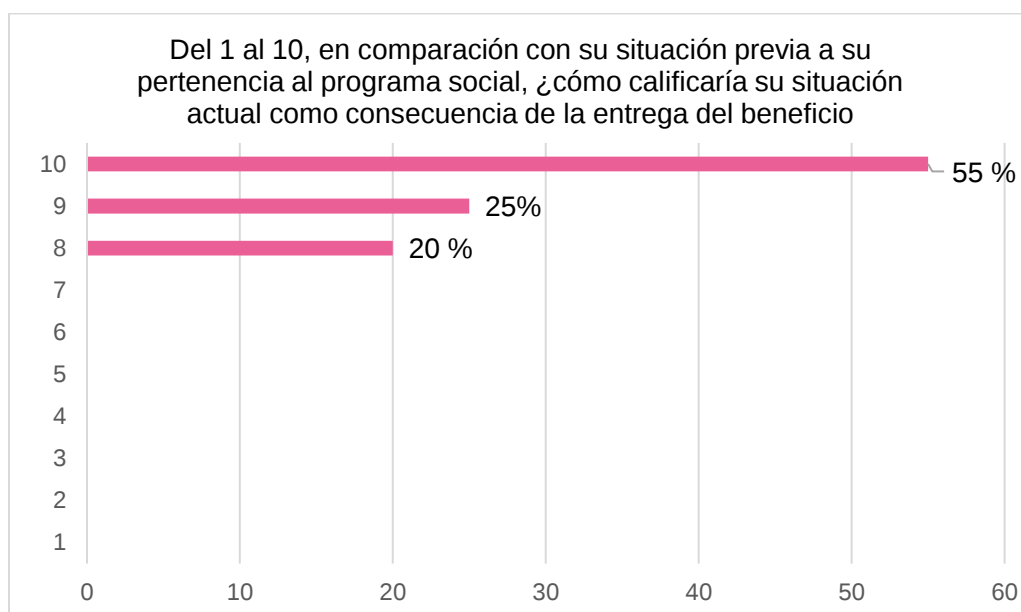
En el gráfico anterior se observa que el 100% de las respuestas se concentran en el rango de 10 a 8 en una escala que muestra el apego a las necesidades de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, concentrándose 85% de las respuestas entre el 9 y el 10.



La gráfica anterior refleja que las 40 personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios encuestadas expresan que si solventaron una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que entrega el programa social “Manos a la Olla”.

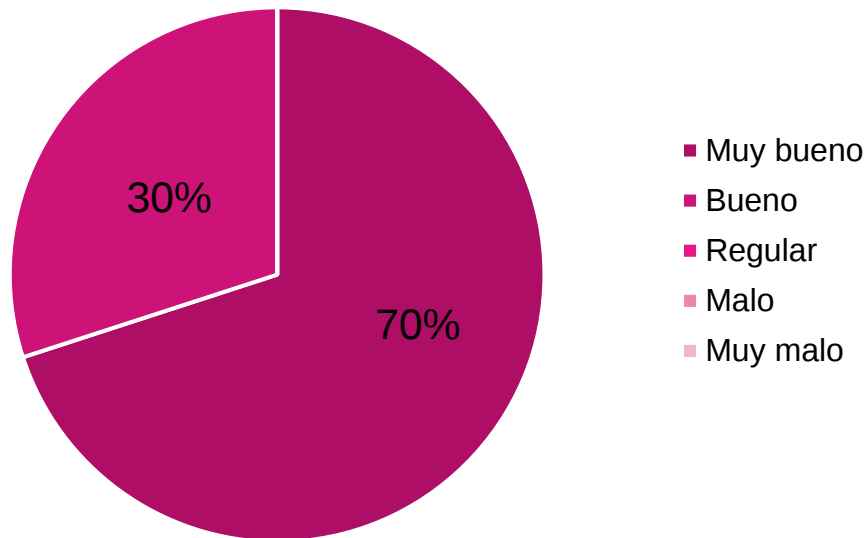


Las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios eligieron una o más opciones dentro de los ámbitos expresados en la gráfica, es por esto que las opciones rebasan el número de personas encuestadas. Es así que se observa que los ámbitos en lo que más impactó el programa social son la alimentación con 63 puntos, los ámbitos familiar y de salud con 58 puntos cada uno, el ámbito social con 45 puntos seguido de servicios básicos con 35 puntos, vivienda con 18 puntos y seguridad con 10 puntos.



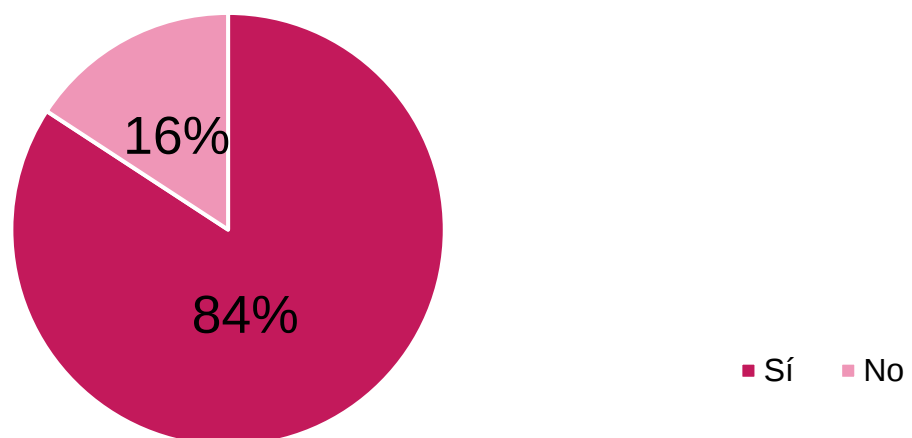
La gráfica anterior refleja la comparación de la situación previa de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios con respecto a su situación actual derivada de la entrega del apoyo del programa social en la que se muestra que 22 personas encuestadas califican este rubro con un 10, mientras que 10 personas le asignan un 9 y 8 personas un 8.

¿Cómo calificaría el beneficio entregado?

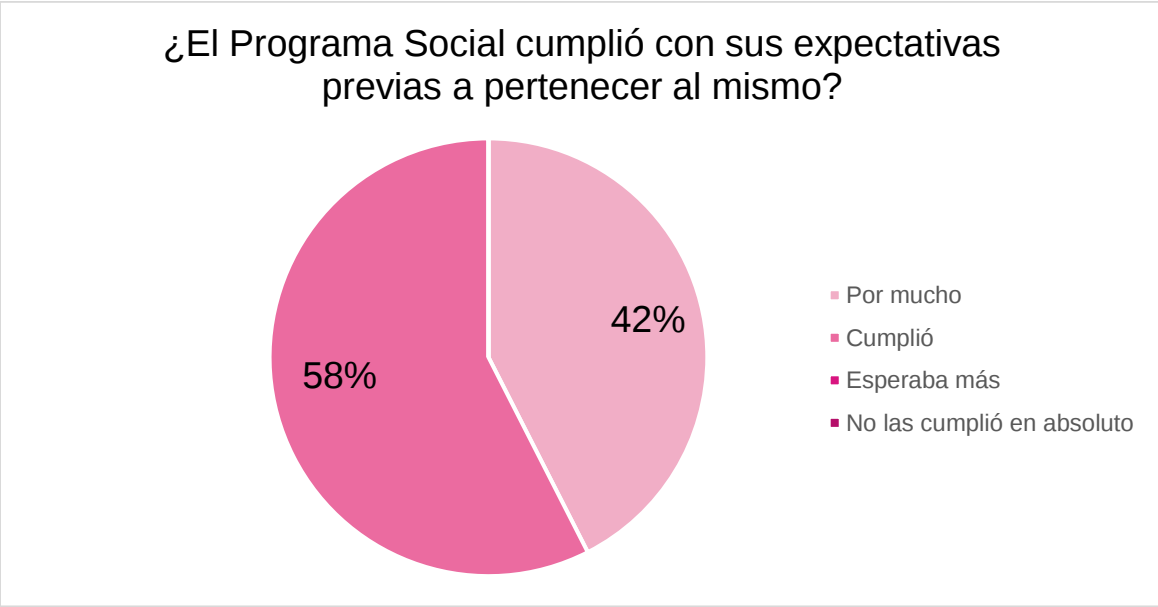


El 70% de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios encuestadas califican el beneficio entregado por el programa social como muy bueno mientras que el 30% restante lo calificaron como bueno, cifras que demuestran la satisfacción de los beneficios entregados.

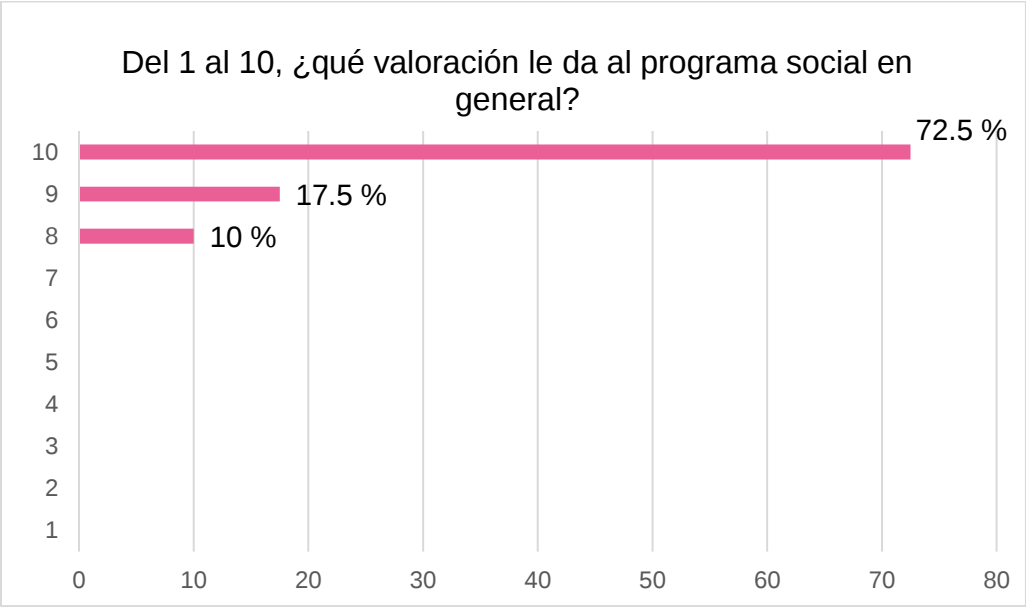
¿Participa más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?



De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 84% de las personas encuestadas mencionan que sí han participado más en las actividades de la comunidad como consecuencia de la pertenencia a este programa social, efecto que deriva de la solidificación del tejido social y comunitario.

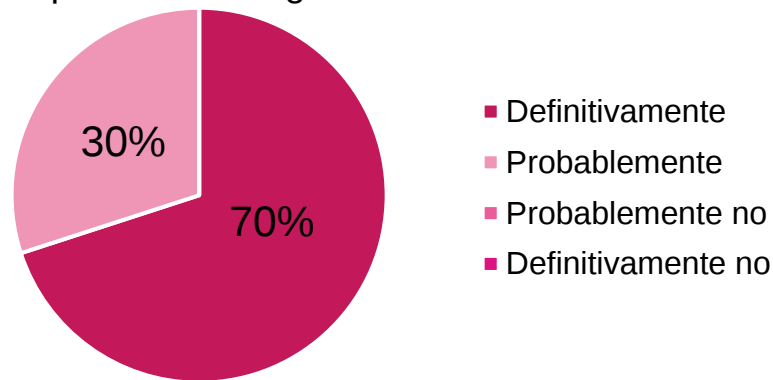


El 58% de las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios encuestadas expresan que el programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo, mientras que el 42% restante refiere que cumplió por mucho.



La valoración que la población beneficiaria y beneficiaria facilitadora de servicios le otorga al programa social se encuentra en el rango de 8 a 10, teniendo que 4 personas otorgaron una valoración de 8, 7 personas que colocaron un 9 y 29 personas que dieron una valoración de 10.

¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al Programa Social?



La última pregunta del cuestionario se centra en si las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios recomendarían a algún familiar o conocido incorporarse al programa social, el 30% considera que es probable que lo recomendaría mientras que el 70% menciona que definitivamente lo recomendaría.

Reflexión sobre las implicaciones derivadas de los hallazgos identificados en los resultados de la encuesta.

Derivado de las gráficas anteriores se encontraron algunos hallazgos en las encuestas de satisfacción aplicadas a las personas beneficiarias y beneficiarias facilitadoras de servicios, dichos hallazgos son de utilidad para identificar áreas de oportunidad que serán trabajadas en el siguiente ejercicio fiscal. Las dimensiones en las que se detectaron las oportunidades de mejora son *calidad del servicio* y *satisfacción*.

En *calidad del servicio* se detecta que un 15% de las respuestas (6 personas) otorgaron un 8, en una escala del 1 al 10, a la medida en la que las características del apoyo se apegan a sus necesidades, es por esto que se tomaran medidas de seguimiento más cercano que permitan que las personas beneficiarias expresen sus propuestas de mejora.

Por otro lado, en el rubro de *satisfacción*, en cuanto a la valoración que las personas encuestadas le otorgan al programa social en general, se observa que 4 personas dieron el valor de 8, si bien no es una calificación reprobatoria si es una señal de que aún existen elementos que deben mejorar para que la operación continúe de la manera más óptima y en la siguiente evaluación la valoración sea más alta como respuesta a las mejoras implementadas.

Las respuestas anteriores se tomarán en cuenta para elaborar estrategias en el siguiente ejercicio fiscal que permitan el mejoramiento de la operación del programa social, incluyendo tanto el ámbito administrativo como el operativo, esto para aplicar los ajustes pertinentes que permitan dar respuestas y realizar modificaciones oportunas e inmediatas.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

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
Diagnóstico y planeación	Aumento en la cobertura del programa social.	Aumentar la cantidad de comedores en operación y/o aumentar el número de raciones de alimentos.	Subdirección de Salud y Servicios Comunitarios.	Desde el inicio y durante la operación del programa social.	Documentos oficiales publicados en Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Operación, producción y entrega de transferencia, bienes y servicios	Supervisiones más detalladas y continuas de todos los procesos.	Reforzar la calendarización de las supervisiones y continuar con el seguimiento en la entrega de insumos y apoyo económicos.	Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria.	Durante la operación del programa social “Manos a la Olla”.	Anexo técnico, Reglas de Operación, oficios solicitando pagos a personas beneficiarias facilitadoras de servicios y formatos de supervisiones.
Cobertura, metas, montos y/o presupuesto	Abarcar más colonias.	Comedores ubicados en colonias en donde actualmente no hay presencia de los mismos.	Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria.	Durante la operación del programa social.	Padrón de personas beneficiarias publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.
Seguimiento y monitoreo de las actividades	Periodicidad de las supervisiones.	Continuar con una buena calendarización de las supervisiones.	Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria.	Durante la operación del programa social.	Formatos de control.
Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias	Percepción de las personas beneficiarias.	Aumentar la rigurosidad de las supervisiones para conocer las necesidades sentidas de la población beneficiaria.	Jefatura de Unidad Departamental de Alimentación Subsidiaria.	Durante la operación del programa social.	Formatos de control.
Resultados del programa	Aumento de personas usuarias.	Aumentar el número de comedores y/o raciones de alimentos.	Dirección General de Desarrollo Social.	Desde el inicio y durante la operación del programa social.	Reglas de operación.

ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL “MANOS A LA OLLA” 2025

Edad: _____ Sexo: _____ Alcaldía: _____

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias y personas beneficiarias facilitadoras de servicios del programa social “Manos a la Olla” 2025 que permita la identificación de las áreas de oportunidad en la operación del mismo.

Instrucciones: Responda las siguientes interrogantes de acuerdo a su experiencia durante su participación en el programa social “Manos a la Olla” 2025.

1. ¿A cuánto asciende su ingreso personal?

Entre 0 y 5,000 pesos al mes	
Entre 5,000 y 10,000 pesos al mes	

Entre 10,000 y 15,000 pesos al mes	
Entre 15,000 y 20,000 pesos al mes	
Entre 20,000 y 25,000 pesos al mes	
Más de 25,000 pesos al mes	

2. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social? Seleccione una.

Falta de recursos económicos	
Deseo de participar en actividades comunitarias	
Interés por el bien o servicio que proporciona el programa.	
Fue inscrito sin solicitarlo	
Recomendación de un familiar o amigo	
Porque cubro los requisitos del programa	

3. ¿Su proceso de inscripción al programa social fue sencillo, ágil y transparente?

() SÍ () NO

4. ¿El trato del personal encargado de operar el programa social fue amable y respetuoso?

() SÍ () NO

5. ¿La entrega del apoyo se realizó en tiempo y forma?

() SÍ () NO

6. ¿El programa cuenta con la participación de promotores, facilitadores o prestadores de servicios?

() SÍ () NO () NO APLICA

7. ¿El servicio proporcionado por el facilitador o prestador de servicio fue de calidad?

() SÍ () NO () NO APLICA

8. ¿El trato del facilitador o prestador de servicio fue amable y respetuoso?

() SÍ () NO () NO APLICA

9. Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. ¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa social?

() SÍ () NO

11. ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida? Puede seleccionar más de una opción.

Salud	
-------	--

Alimentación	
Vivienda	
Seguridad	
Servicios básicos	
Familiar	
Social	
Otro:	

Especifique: _____

12. Del 1 al 10, en comparación con su situación previa a su pertenencia al programa social, ¿cómo calificaría su situación actual como consecuencia de la entrega del beneficio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

13. ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

14. ¿Participa más en las actividades de la comunidad a partir de que recibió el beneficio?

() SÍ () NO

15. ¿El programa social cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?

Por mucho	Cumplió	Esperaba más	No las cumplió en lo absoluto
-----------	---------	--------------	-------------------------------

16. Del 1 al 10, ¿qué valoración le da al programa social en general?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa social?

Definitivamente	Probablemente	Probablemente no	Definitivamente no
-----------------	---------------	------------------	--------------------

Link de base de datos de las encuestas de satisfacción a las personas beneficiarias directas:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/173KvxcR0qwLTjzbeh05xUIvY2qbsK_wd3NQpj72xt9k/edit?gid=958348948#gid=958348948

ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA SOCIAL “MANOS A LA OLLA” 2025

Objetivo: Conocer las percepciones, visiones y propuestas de las personas servidoras públicas vinculadas al programa social “Manos a la Olla” 2025 que permitan realizar un análisis cualitativo para identificar los aciertos y las áreas de oportunidad del programa social en cita.

1. ¿Qué cambios o ajustes se realizaron para el ejercicio fiscal 2025 en cuanto procesos de planeación del programa? Incluir aspectos como la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.
2. ¿Qué problemáticas se presentaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios? ¿Qué acciones podrían tomarse para resolver esas problemáticas para los siguientes ejercicios?
3. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2025?
4. ¿Qué mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa se pusieron en marcha en 2025?
5. ¿Qué cambios necesarios se han identificado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?
6. ¿Qué resultados se alcanzaron en el ejercicio fiscal 2025 respecto a los objetivos y metas establecidas para ese mismo año?
7. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa para 2026?

8. ¿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?