

INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E023 - ATENCIÓN A VÍCTIMAS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 16 de Mayo de 2023	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 28 de Julio de 2023	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Taryn Romina Espinoza Hernández	Unidad administrativa: Directora general del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Presupuestario Atención a Víctimas por el Ejercicio 2022, con el propósito de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad 	

aplicable, así como los aspectos de complementación y/o de coincidencia con otros programas presupuestarios;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo. así como los avances presentados durante el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación Estatales del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros X Especifique: Página oficial de internet de la entidad: <https://qroo.gob.mx/ceaveqroo>

La metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E023 - Atención a Víctimas está basada en los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o institución responsable del Programa presupuestario,

así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

En este proceso evaluativo, se analizan cada una de las respuestas expresando la justificación y se hacen algunas recomendaciones producto de ese análisis. Lo anterior, con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se emprendan en el Programa Presupuestario Atención a Víctimas en el Estado de Quintana Roo, sobre todo que se fijen claramente las metas, fines y propósitos a mediano y largo plazo y quede debidamente documentado.

Entrevistas y reuniones de trabajo

Para el adecuado proceso de evaluación, los evaluadores externos podrán reunirse con actores claves para que a través de reuniones de trabajo estructuradas puedan obtener información de elementos relevantes para la evaluación.

En atención a lo establecido en el párrafo anterior, las reuniones con motivo de la Evaluación de Consistencia y Resultados del ejercicio 2022, realizaron de forma presencial y a través de medios electrónicos dejando constancia de ello en minutas de trabajo, mismas que se encuentran en la base de datos y evidencias del Programa Presupuestario E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Se hace mención que el programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas ejecutado por la CEAVEQROO no cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultados de ejercicios anteriores, por lo cual no es posible realizar una comparación de cuáles son sus aspectos que mantiene y sus avances identificados del programa con la del año anterior.

Una de las acciones más significativas que lleva la CEAVEQROO, es el de recabar evidencia suficiente de la entrega de los servicios del Programa.

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01 proporcionado por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, con respecto al programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas.

Nivel	Denominador	Programado		Ejecutado Acumulado	
Fin: Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima.	Delito 455,123	Delito 90.500	100%	Delito 86.527	98.422%
Propósito: Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.	Víctimas 1,280,787	Víctimas 27.800	100%	Víctimas 24.602	96.829%
Componente 1: Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así	Solicitud 663	Solicitud 100.00	100%	Solicitud 100.00	100%

como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada.					
C01.A01: Medidas de ayuda inmediata otorgadas.	Solicitud 156	Solicitud 100.00	100%	Solicitud 100.00	100%
C01.A02: Medidas de asistencia otorgadas por la Dirección de Primer Contacto.	Solicitud 160	Solicitud 100.00	100.00%	Solicitud 100.00	100%
C01.A03: Personas en situación de víctimas con defensor público.	Víctimas 3,350	Víctimas 100.00	100%	Víctimas 100.00	100%
C01.A04: Visitas de notificación y localización a víctimas.	Notificación 81	Notificación 100.00	100%	Notificación 100.00	100%
Componente 2: Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las instituciones miembros del SEAV.	Persona Capacitada 1,982	Persona Capacitada 100.00	100%	Persona Capacitada 115.703	115.703%
C02.A01: Campañas de difusión publicadas en medios digitales, informativos, impresos y/o redes sociales.	Campaña 10	Campaña 100.00	100%	Campaña 235.71	235.71%
C02.A02: Acuerdos tomados durante el pleno del Sistema	Acuerdos 21	Acuerdos 100.00	100%	Acuerdos 75	75%

Estatad de Atención a Víctimas.					
Componente 3: Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de género.	Asesoría Jurídica 5,340	Asesoría Jurídica 100.00	100%	Asesoría Jurídica 65.393	65.393%
C03.A01: Representación de la CEAVEQROO en los 11 Municipios de Quintana Roo.	Víctimas 11	Víctimas 100.00	100%	Víctimas 0	0%
C03.A02: Carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.	Carpetas de Investigación 44	Carpetas de Investigación 86.364	100%	Carpetas de Investigación 1.977	2.289%
C03.A03: Carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas.	Carpetas de Investigación 3,024	Carpetas de Investigación 6.680	100%	Carpetas de Investigación 2.381	35.644%
C03.A04: Víctimas con órdenes de protección solicitadas.	Víctimas 1,500	Víctimas 100.00	100%	Víctimas 69.00	69%

En esta evaluación el término hallazgo se utiliza en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el sistema de control detectadas por el evaluador. El hallazgo, en esta evaluación, incluye hechos y otra información obtenida por el evaluador que merece ser comunicado a los empleados y funcionarios involucrados con la Entidad. Los puntos que se analizaron en consecuencia al momento de plasmar los hallazgos redactados en esta sección son:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en la documentación analizada.

- Objetivo de esta evaluación, es decir, mejorar aspectos en el diseño, resumen narrativo, cobertura, indicadores y metas.

Dentro de los factores a considerar en el desarrollo de los presentes hallazgos se consideraron los siguientes factores:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho
- Naturaleza, complejidad y magnitud del programa, componente y actividades examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- Integridad de la evaluación.

Los ejecutores del Programa Presupuestario E023 ATENCIÓN A VÍCTIMAS, elaboraron una Matriz de Indicadores para Resultados que cuentan con todos los elementos establecidos en la Metodología de Marco Lógico, es decir para cada nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componente, Actividad) cuentan con un resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos, mismos que fueron analizados y evaluados determinándose los siguientes hallazgos:

Hallazgos de la lógica vertical y horizontal:

Los supuestos, son acontecimientos, condiciones o decisiones que tienen que ocurrir para que se logren los distintos niveles de objetivos del programa

Cada programa comprende riesgos ambientales, financieros institucionales, climatológicos, sociales u otros que pueden hacer que el mismo fracase. El riesgo se expresa en el Marco Lógico como un supuesto que debe ser cumplido para lograr los objetivos en cada nivel. Es así como es posible definir supuestos a nivel de actividades, componentes y/o propósito

Los Medios de verificación indican las fuentes de información de los indicadores: Incluyen material publicado, inspección visual, encuestas, registros, etc.

Son fuentes de información para el cálculo de los indicadores. Dan confianza sobre la calidad y veracidad de la información reportada.

Los medios de verificación identificados deben ser los necesarios y suficientes para obtener los datos requeridos para el cálculo de los indicadores.

Hallazgos en Población

La CEAVEQROO proporcionó información referente a la población potencial, población objetivo y población atendida. Misma que se presenta a continuación:

Población Potencial		
Unidad de Medida	Cuantificación	Definición
Persona	17,282	Número de personas que podrían acudir a la institución para solicitar atención jurídica o de primer contacto con base en las personas atendidas en años previos y expedientes vigentes.

Población Objetivo		
Unidad de Medida	Cuantificación	Definición
Persona	168,232	Número de personas que fueron víctimas en el año 2021 partir de la ENVIPE, se estima que 27.9% de los hogares en el estado de Quintana Roo tuvo, al menos, una víctima de

delito 1 durante
2021

Población Atendida					
Unidad de Medida	Cuantificación	Definición	Entidades Atendidas	Municipios Atendidos	Localidades Atendidas
Persona	4,420	Total de usuarios (diferentes) que fueron atendidos en la institución.	1	10	10

Hallazgos al Presupuesto

Para la identificación y cuantificación de los gastos en los que incurre el Programa Presupuestal para generar los bienes y servicios (componentes) que ofrece, la CEAVEQROO presenta la documentación solicitada misma que desglosa los conceptos previamente establecidos y que se presentan a continuación:

Presupuesto Aprobado a CEAVEQROO, 2022	
Capítulo	Monto
1000 - Servicios Personales	\$17,891,383.00
2000 - Materiales y Suministros	\$1,003,474.00
3000 - Servicios Generales	\$14,519,704.00
5000 - Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	\$0
TOTAL	\$33,414,561.00

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	<p>Fortaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> -La maestría y especialidad que se imparten a través del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos se encuentran registradas y con validez oficial ante la Secretaría de Educación de Quintana Roo. -Colaboradores/as con experiencia en la elaboración de contenidos y en la impartición de cursos y actividades de educación y promoción. <p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Con el cambio de administraciones se pueden permitir reformas en la Ley de Víctimas del Estado, protocolos y lineamientos de atención y reparación integral. 	1,2 y 13	-Identificar de qué manera se pueden implementar nuevas tecnologías y redes sociales para una mayor promoción de los servicios que ofrece el Programa Presupuestario.
Debilidad o Amenaza			
Diseño	<p>Debilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escasa capacitación sobre gestión de riesgos. -El Componente presentado puede no ser suficiente para el logro del Objetivo. <p>Amenaza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación de nuevos programas con similitud y mejores propuestas. 	1,7 y 13	Se recomienda integrar en la MIR más de un componente para el logro de los objetivos del Programa Presupuestario.
Fortaleza y Oportunidad			
Planeación y orientación a resultados	<p>Fortaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las metas del programa presupuestario y del componente impactan directamente en los objetivos del Programa Especial 	21	Sin recomendación específica.

	de Derechos Humanos y del Plan Estatal de Desarrollo. Oportunidad -Mayor participación de Instancias de Gobierno en la actualización del Programa Institucional.		
Debilidad o Amenaza			
Planeación y orientación a resultados	Debilidad - Recursos limitados para el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación integral. - No se planea de manera eficiente la meta de los indicadores. Amenaza - Asignación presupuestal insuficiente para el ejercicio pleno	22	Identificar cuáles son las situaciones en las que la planeación de las metas programadas resulta ineficiente. Detectar cual es el área de oportunidad para realizar una mejor planeación y así poder utilizar el recurso de manera mas eficiente.
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Cobertura y focalización	Fortaleza - Capacidad de reacción para atender actividades emergentes. Oportunidad - Aprovechar la tecnología para ampliar la cobertura.	23	Aprovechar las plataformas digitales para aumentar el número personas que pudieran ser beneficiarias del programa presupuestario
Debilidad o Amenaza			

Cobertura y focalización	<p>Debilidad -Si la demanda es muy alta, el personal puede no ser suficiente o no estar correctamente capacitado.</p> <p>Amenaza -Que las personas no acudan a solicitar la ayuda por falta de conocimiento o desconfianza.</p>	23	Aprovechar el uso de las plataformas digitales. Incentivar a la población a acudir a la CEAVEQROO para solicitar los apoyos.
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Operación	<p>Fortaleza -Los contenidos del material que se utiliza se actualizan de manera constante. -Atención con perspectiva de derechos humanos e igualdad sustantiva.</p> <p>Oportunidad - Desaprovechamiento de vinculación entre instituciones para atender de manera integral y oportuna a víctimas.</p>	26 y 27	Sin recomendación específica.
Debilidad o Amenaza			
Operación	<p>Debilidad -Personal que brinda servicios a víctimas no se encuentran capacitados o certificados en materia de atención integral, diferenciada y especializada. Limitada vinculación interinstitucional en materia de atención a víctimas. -Las ayudas inmediatas y/o de asistencia son solicitadas a otras instituciones de gobierno quienes se demoran, limitan y niegan a otorgar las medidas o requerimientos.</p>	31 y 32	Organizar los recursos de tal manera que resulten más eficientes al momento de ejercerlos. Tener planes alternos para capacitar al personal que brinda servicios.

	Amenaza - Limitado acceso a servicios jurídicos diferenciales y especializados. - Limitado acceso a recursos de ayuda, compensación y compensación subsidiaria.		
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la población atendida	Fortaleza -Inclusión de la perspectiva de género y de los enfoques de prevención y atención a víctimas Oportunidad -Poder incrementar el número de beneficiarios.	30 y 41	Sin recomendación específica.
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la población atendida	Debilidad -El programa no cuenta con instrumentos suficientes para medir el grado de satisfacción de su población atendida Amenaza -La falta de capacidad del personal que atiende el programa puede ser motivo para que el beneficiario no continúe con el proceso del programa.	43	Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Medición de Resultados	Fortaleza - Las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos	44	Sin recomendación específica.

	<p>pueden recuperar o reconstruir su proyecto de vida y ejercer efectivamente sus derechos a la verdad, justicia y no repetición.</p> <p>Oportunidad -Incrementar métodos para medir los resultados.</p>		
Debilidad o Amenaza			
Medición de Resultados	<p>Debilidad -Los instrumentos para medir los resultados del programa pueden resultar insuficientes.</p> <p>Amenaza -No se cuentan con evaluaciones anteriores al programa E023.</p>	44	<p>Planear de manera más eficiente las metas programadas, tomando en cuenta las situaciones irregulares que pueden afectar los resultados reflejados en las metas ejecutadas.</p>

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La Evaluación de Consistencia y Resultados permite valorar la capacidad institucional, organización y de gestión, a través de la evaluación de seis temas: el diseño, la planeación orientada a resultados, la cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y la medición de resultados.

Los indicadores permiten conocer los avances del programa, es necesario que estos se mantengan en un periodo de mediano plazo, como mínimo. Sí resulta imposible mantenerlos, los nuevos insumos de los indicadores deben proveer información que permita comparar a los indicadores entre sí, a lo largo del tiempo.

Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Recomendaciones.

- Identificar de qué manera se pueden implementar nuevas tecnologías y redes sociales para una mayor promoción de los servicios que ofrece el Programa Presupuestario.
- Proporcionar más capacitaciones relacionadas con la gestión de riesgos.
- Identificar cuáles son las situaciones en las que la planeación de las metas programadas resulta ineficiente.
- Detectar cual es el área de oportunidad para realizar una mejor planeación y así poder utilizar el recurso de manera más eficiente.
- Aprovechar el uso de las plataformas digitales. Incentivar a la población a acudir a la CEAVEQROO para solicitar los apoyos.
- Organizar los recursos de tal manera que resulten más eficientes al momento de ejercerlos.
- Tener planes alternos para capacitar al personal que brinda servicios.
- Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.
- Planear de manera más eficiente las metas programadas, tomando en cuenta las situaciones irregulares que pueden afectar los resultados reflejados en las metas ejecutadas.

4. Datos de la Instancia evaluadora
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T
4.2 Cargo: Representante Legal
4.3 Institución a la que pertenece: Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP
4.4 Principales colaboradores: C.P Yaneth Flores Alam
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: salvatorecascio@prodigy.net.mx
4.6 Teléfono (con clave lada): (999)-9200755
5. Identificación del (los) programa(s)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): E023 - ATENCIÓN A VÍCTIMAS
5.2 Siglas: NO APLICA
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO (CEAVEQROO)
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal ___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local ___

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):

5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):
Dirección de Planeación de la CEAVEQROO

5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

<p>Nombre:</p> <p>Lic. Tamara Montserrat Montes de Oca Barrientos</p>	<p>Unidad administrativa:</p> <p>Directora Administrativa Teléfono: (983) 833 3280 Ext. 5015 Correo electrónico: contabilidad.ceaveqroo@gmail.com</p>
--	--

6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa__ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar) __

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:
Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN)

6.3 Costo total de la evaluación:
\$230,850.00 (Son: Doscientos Treinta Mil Ochocientos Cincuenta Pesos 00/100 MN)

**6.4 Fuente de Financiamiento : Recurso de Libre Disposición de Origen Estatal
2023**

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/>

7.2 Difusión en internet del formato:

<http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/>