

FORMATO 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 del Ejercicio Fiscal 2024, E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 01/06/2025	
1.3 Fecha de término de la evaluación: 29/08/2025	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: C. Taryn Romina Espinoza Hernández	Unidad administrativa: Dirección de Evaluación del Desempeño de la Subsecretaría de planeación de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Contar con una evaluación de consistencia y orientación al programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas, con el propósito de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados con base en la información generada por las unidades responsables de los programas en los formatos oficiales que para tales efectos se establezcan.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: 1. 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;

2. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;

3. Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo, así como los avances presentados durante el ejercicio evaluado;

4. Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación (ROP) estatales del programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;

5. 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

6. Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación: De acuerdo con el Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados se divide en 7 temas, con un total de 36 preguntas.

Instrumentos de recolección de información: La recolección de la información se realizó a través de la herramienta Google Drive, son de cada una de las dependencias y entidades evaluadas. Se realizaron videoconferencias de trabajo.

Cuestionarios__ Entrevistas__ Formatos__ Otros_X_ Especifique: Google Drive.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación se realizará mediante trabajo de gabinete, que comprende la aplicación de un conjunto de actividades que involucran el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones

internas y/o externas, así como documentación pública, comúnmente denominada, metodología comúnmente denominada, análisis de gabinete.

La información proporcionada por la dependencia o entidad responsable del programa será la base de la cual partirá el análisis, sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se llevan a cabo entrevistas con las personas responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la instancia coordinadora.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- El programa no cuenta con un documento que contenga un plazo para revisión y actualización del problema o necesidad prioritaria, el diagnóstico y la población enfoque.
- El programa carece de información sobre los beneficiarios del programa.
- Al verificar los indicadores se detectaron inconsistencias con respecto al método de cálculo y las unidades de medida, como en los casos de los indicadores; FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas, FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas, donde las fórmulas del método de cálculo dan porcentajes y tienen como unidad de medida una unidad diferente a porcentaje.
- Los aspectos susceptibles de mejora no han sido atendidos en su totalidad.
- El programa no recolecta información sobre la contribución del programa a los objetivos sectoriales, los bienes o servicios otorgados a las personas beneficiarias, así como características socioeconómicas de los beneficiarios.

- El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.
- El programa no cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes y no se presentó documentación con respecto a mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del programa.
- El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población.

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

2.2.1 Fortalezas:

El propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, existiendo conceptos comunes entre el propósito y los objetivos del programa sectorial.

Las metas de los indicadores de la MIR del programa cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño y son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos del programa.

2.2.2 Oportunidades:

El programa cuenta con evaluaciones externas, situación que ayuda a mejorar la elaboración e implementación del programa.

2.2.3 Debilidades:

El programa no cuenta con un documento en el cual el problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa y diagnóstico tenga definido un plazo para su revisión o actualización.

Los indicadores presentan deficiencias en cuanto a estructura ya que los métodos de cálculo y sus resultados no concuerdan con las unidades de medida asignada al indicador.

El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.

2.2.4 Amenazas:

Se presentaron Aspectos Susceptibles de Mejora, sin embargo, estos no fueron atendidos en su totalidad.

El programa no cuenta con una estrategia documentada para atender su población objetivo, así como mecanismos para identificar su población o área de enfoque.

El programa no cuenta con mecanismos documentos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios

Mediante oficio No. CEAVEQROO/DPC/2672/2025, el CEAVEQROO manifestó que los principales problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa son; son la falta de personal, así como la carencia de material y equipo de oficina.

El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

En conclusión, el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas ejecutado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo cuenta con fortalezas, así como áreas de oportunidad para mejorar el diseño del programa, mismos que se describen a continuación:

El programa cuenta una justificación sólida con respecto a la creación del programa, tomando en cuenta que el programa atiende una necesidad prioritaria, así como tiene definido la población a área de enfoque. Existe una justificación teórica o empírica, que, de acuerdo con la Matriz de indicadores para Resultados, el programa se encuentra alineado al Plan Estatal de Desarrollo y al Programa Sectorial apegándose a las metas y objetivos. La construcción del programa cuenta con indicadores coherente, mismos que están alineados con los niveles de la Matriz de indicadores para Resultados. Se definen cuáles son los resultados que quieren alcanzar mediante la Matriz de indicadores para resultados, así como se tiene un monitoreo mediante los indicadores de acuerdo con frecuencia de medición de cada componente y Actividad.

Parte de las ventajas que tiene el programa, es que cuenta con informes de evaluaciones externas, mismas que mediante recomendaciones ayudan a mejorar la planeación del programa, no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo y tampoco cuenta con procesos establecidos que describan procesos generales para cumplir con la entrega de bienes o servicios y que contengan procesos claves en la operación del programa.

No cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda de los apoyos, beneficiarios, características de los solicitantes, procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes, en consecuencia, tampoco se cuenta con mecanismos documentados para verificar dichos procedimientos.

Cabe mencionar que de acuerdo con el CEAVEQROO informo que los principales problemas detectados son la falta de personal, así como la carencia de material y equipo de oficina, lo cual podría afectar a la ejecución del programa, así como los resultados esperados.

Una de las ventajas que tiene el programa es que este diseñado través del Sistema de integración Programática y Presupuestal (SIPPRES).

El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

El programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas, documenta los resultados a nivel propósito y componentes a través de indicadores descritos en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Los indicadores muestran claramente los resultados, así como las justificaciones correspondientes del porque se cumplieron las metas.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Implementar documento que contenga plazos de revisión y actualización del problema o necesidad prioritaria y diagnostico que atiende el programa.

2: Implementar documento de control que permita conocer quienes reciben los bienes o servicios del programa.

3: Verificar que el método de cálculo de los indicadores concuerde con la unidad de medida del indicador.

4: Atender las recomendaciones de evaluaciones externas.

5: Atender los aspectos susceptibles de mejora.

6: Implementar estrategias de cobertura documentada para atender a su población objetivo, que incluya características como definir la población, especifica metas, ser congruente con el diseño y diagnóstico del programa.

7: Implementar procesos generales para cumplir con la entrega de bienes o servicios establecidos en documento normativo del programa.

8: Implementar procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y beneficiarios, así como contar con mecanismos para su evaluación.

9: Implementar instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de su población atendida, tomando en cuenta que su aplicación no se realice de manera que induzca las respuestas, que correspondan a las características de sus beneficiarios y los resultados sean representativos.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Lic. Javier Isidro Yam Cahuil.

4.2 Cargo: Representante legal y Coordinador de la evaluación.

4.3 Institución a la que pertenece: Persona Física Javier Isidro Yam Cahuil.

4.4 Principales colaboradores:

C.P.C: Kenneth Josué Valdovinos Cocom.

C.P. Naomi Kin Cárdenas Magaña

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:
servicioscontables.javieryam@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): (983) 28 5 46 11

--	--	--	--	--	--	--

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): E020 – Atención y Reparación Integral 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.

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Poder Ejecutivo ☒ Poder Legislativo ☐ Poder Judicial ☐ Ente Autónomo ☐	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal ☐ Estatal ☒ 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 Administración y de Archivos Departamento de Contabilidad y de Archivos.	
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 clavelada):	
Mtro. Gustavo Eduardo Radilla Navarro, correo. Lic. Alberto Landa Montero.	
Nombre:	Unidad administrativa:
Mtro. Gustavo Eduardo Radilla Navarro. Lic. Alberto Landa Montero.	Dirección de Administración y de Archivos Departamento de Contabilidad y de Archivos.
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.						
6.3 Costo total de la evaluación: \$270,000.00						
6.4 Fuente de Financiamiento: Ingresos de Libre Disposición.						
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN						
7.1	Difusión	en	internet	de	la	evaluación:
https://sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php						
7.2	Difusión	en	internet	del	formato:	
https://sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/evaluaciones.php						