

Informe Final de la 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.

CONTENIDO

1. Introducción;.....	3
2. Objetivo general y objetivos específicos de la evaluación;	5
3. Metodología e instrumentos de recolección de información;.....	7
4. Datos de identificación del programa evaluado;.....	10
5. Diseño;.....	15
6. Planeación y orientación a resultados	31
7. Cobertura y focalización.....	40
8. Operación.....	43
9. Percepción de la población atendida	66
10. Medición DE RESULTADOS	67
11. Análisis de fortalezas, oportunidad, debilidades, amenazas y recomendaciones.	68
12. Conclusiones	70
13. Ficha técnica	74

1. INTRODUCCIÓN;

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es el conjunto de elementos metodológicos utilizados para establecer los objetivos de los Programas y Políticas Públicas, medir sus avances, evaluar desde su diseño hasta sus resultados y mejorar su implementación. Está organizado en dos fases:

- El seguimiento es la supervisión del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas de los Programas y Políticas Públicas, permite obtener información sobre las acciones realizadas y, de ser necesario, hacer adecuaciones para su mejora. Esto se realiza a través de indicadores establecidos en los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño.;
- La evaluación es la valoración del diseño, operación, efecto o impacto de los Programas y Políticas Públicas. Permite obtener información acerca de las acciones del gobierno sobre una población o área específica e identificar aspectos por mejorar.

Una de las metodologías utilizadas para las evaluaciones del desempeño es la de Consistencia y Resultados (ECyR) la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas presupuestarios para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

El presente informe de evaluación desarrolla cada uno de los apartados establecidos en el Modelo de Términos de Referencia (TDR), publicados por la secretaria de finanzas y planeación, el cual consiste en seis apartados temáticos que concentran un total de 36 preguntas

El informe comienza identificando las Características del programa, en el apartado de Diseño se revisa el programa en cuanto a la definición del problema y la definición de su población objetivo, en el apartado de Planeación y Orientación a Resultados se analiza la existencia de vínculos con los diferentes instrumentos de planeación estratégica a los que está sujeto; en el apartado de Cobertura y focalización se revisa la existencia de mecanismos para su focalización y cuantificación; en el apartado de Operación se revisan los documentos que permiten verificar la entrega de bienes y servicios a los beneficiarios; en el apartado de

Percepción de la población atendida se revisa si el programa cuenta con medidas para conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios y en el apartado de Medición de resultados se presentan y analizan los resultados anuales de los indicadores de desempeño del programa.

Derivado de los hallazgos del análisis de cada una de las preguntas que componen el informe, se realiza el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Oportunidades de cada apartado realizando las recomendaciones correspondientes.

Por último, se realiza la valoración final del programa con base a la sumatoria de cada valor seleccionado por pregunta de acuerdo con sus criterios. Se calcula el promedio por sección donde solo se contemplan las preguntas con valoración cuantitativa.

2. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN;

OBJETIVO GENERAL

Contar con una evaluación de consistencia y orientación al programa E020 Atención y Reparación Integral, 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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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;

1. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
2. Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo, así como los avances presentados durante el ejercicio evaluado;
3. 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;
4. 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

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

3. METODOLOGÍA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La Evaluación de Consistencia y Resultados se divide en 7 temas, de los cuales 6 contienen un total de 36 preguntas, de acuerdo con el siguiente cuadro:

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Características del programa	N/A	N/A
Diseño	1-10	10
Planeación y Orientación a resultados	11 - 17	7
Cobertura y focalización	18 - 19	2
Operación	20 - 34	15
Percepción de la población atendida	35	1
Medición de resultados	36	1
TOTAL	36	

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.

Los 6 temas incluyen preguntas específicas que deben ser respondidas y sustentadas con evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el análisis.

Cada una de las preguntas debe incluir los siguientes conceptos:

- a) Pregunta;
- b) Respuesta binaria (Sí/No) o abierta:
 - Para las respuestas binarias, y en los casos en los que la respuesta sea Sí, se incluye el nivel de respuesta (incluido el número y la oración que corresponda); y
 - Las preguntas que no tienen respuestas binarias (por lo que no incluyen niveles de respuestas) se responden con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.
- c) Análisis que justifique la respuesta.

Para las preguntas que deben responderse de manera binaria, se debe consideró lo siguiente:

- Cuando el programa no cuente con documentos ni evidencias para dar respuesta a la pregunta, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es No.
- Si el programa cuenta con información para responder la pregunta, la respuesta es Sí, se procede a precisar uno de los cuatro niveles de respuesta, considerando los criterios establecidos en cada nivel.
- Se responde *no aplica*, solo cuando las particularidades del programa evaluado no permitan responder a la pregunta. De presentarse el caso, se explican las causas y los motivos del por qué *no aplica*.

La recolección de la información se realizó a través de la herramienta Google Drive, son de cada una de las dependencias y entidades evaluadas subió, en formato editable, la evidencia documental solicitada.

4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA EVALUADO;

Datos de identificación del programa evaluado	
Nombre:	Atención y Reparación Integral a Víctimas
Siglas:	E020
Dependencia:	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
Año de inicio de operación:	2024
Problema o necesidad que pretende atender:	Las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben un acceso deficiente a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral.

Datos de identificación del programa evaluado	
Metas y objetivos estatales a los que se vincula:	Programa de Desarrollo Estatal 2023-2027 Eje 2: Bienestar Social y Calidad de Vida, Tema: 2.9 Seguridad Ciudadana y Justicia Social, Objetivo: Contribuir a la construcción de paz mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos. Estrategia específica 2.9.1. Fomentar bienestar de la ciudadanía y fortalecer la cultura de legalidad, autoprotección y denuncia, que prevengan la comisión de un delito, así como la solución de conflictos, estableciendo esquemas de inclusión y participación con organizaciones de la sociedad civil, asociaciones o redes comunitarias, instituciones de gobierno estatales y municipales que permitan reducir la incidencia de violencia y delincuencia en el Estado. Líneas de Acción: 2.9.3.2. Canalizar a las personas en situación de víctima por delito y/o por violación a sus derechos humanos a las distintas instituciones de acuerdo con sus necesidades. 2.9.3.3. Promover la capacitación, profesionalización y sensibilización de las y los servidores públicos en materia de atención a víctimas de delito y violaciones a derechos humanos, enfatizando en las instituciones que brindan servicios a personas en situación de víctima. 2.9.3.4. Generar y establecer mecanismos de coordinación y colaboración entre las instituciones de la administración pública

Datos de identificación del programa evaluado	
	estatal, municipal y de la sociedad civil involucradas en la atención a víctimas. 2.9.3.5. Elaborar y difundir una campaña informativa para que las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos conozcan los derechos que les asisten, la oferta institucional de servicios y las instancias competentes para su atención. 2.9.3.6. Generar y promover la implementación de políticas públicas y programas en materia de atención a víctimas, con el objetivo central de la recuperación del proyecto de vida de las víctimas. 2.9.3.7. Fortalecer el Registro Estatal de Víctimas con la finalidad de llevar un registro de personas víctimas de delitos y violación de derechos humanos para que éstas puedan acceder a medidas de asistencia y reparación. 2.9.3.8. Difundir el Formato Único de Declaración (FUD) así como el procedimiento de ingreso para la atención y seguimiento de las víctimas a Instituciones del Gobierno y Sociedad Civil. 2.9.3.9. Gestionar el cumplimiento de las obligaciones con respecto a la devolución de los recursos por parte de las autoridades de reparación del daño de las víctimas realizadas con cargo al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI). 2.9.3.10. Actualizar y difundir criterios para la documentación e integración de las solicitudes para el otorgamiento de medidas de ayuda inmediata para las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos con cargo al FAARI. 2.9.3.11. Elaborar, difundir por medios digitales de comunicación e implementar protocolos, guías y manuales de atención a víctimas.

Datos de identificación del programa evaluado	
	2.9.3.12. Atender las actividades administrativas, técnicas, jurídicas y de staff. 1. Robustecer la actuación del personal gubernamental desarrollando e impulsando acciones continuas y progresivas de formación sobre el ejercicio de los Derechos Humanos de las personas en observancia a las Directrices Mínimas de Actuación para las Personas Servidoras Públicas del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo. 3. Fortalecer y coadyuvar en la interinstitucionalidad en los tres niveles de gobierno y la ciudadanía para el bienestar y desarrollo del Estado de Quintana Roo. 4. Formular políticas públicas e implementar programas, proyectos y acciones afirmativas orientadas al establecimiento de la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en todos los ámbitos sociales y garantizar el Acceso de las Mujeres, Adolescentes y Niñas a una Vida Libre de violencia y discriminación.

Datos de identificación del programa evaluado	
Descripción de los objetivos del programa, así como los bienes y/o servicios que ofrece	Objetivos: P - Las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben apoyos y servicios especializados de asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral para coadyuvar a la construcción de paz. Componentes: C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.
Presupuesto ejercido en los últimos dos años	El presupuesto del Estado Analítico del Gasto del Programa por Objeto del Gasto, desglosado por Capitulo, Concepto y Partida del Ejercicio 2024, se muestra de la siguiente manera: - Aprobado: \$39,005,828.00 - Modificado: \$40,260,029.80 - Pagado: \$37,029,781.13

5. DISEÑO;

A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuente con la siguiente información:

- El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que pueda ser revertida.
- Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
2	- El programa presupuestario tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver. - El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.

Justificación:

De acuerdo con la documentación proporcionada, el diagnóstico presenta el problema como un hecho negativo descrito de la siguiente manera *“Las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben un acceso deficiente a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral”*.

También se identifica la población de la siguiente forma:

- Población de Referencia (Universo): Población que sufre violencia en el Estado
- Población Potencial: Número de personas que sufren violencia en el Estado mayor de 18 años.

- Población Objetivo: Número de personas que cuenta con la acreditación en calidad de víctimas previstas en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

No obstante, no fue factible determinar su cuantificación y si se define un plazo para revisión o actualización del programa, de acuerdo con la documentación presentada.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa, que describa de manera específica:

- Causas, efectos y características del problema;
- Cuantificación y características de la población o área de enfoque que presenta el problema;
- Ubicación territorial de la población o área de enfoque que presenta el problema;
- El plazo de su revisión y su actualización.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
3	• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencia que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Justificación:

Las causas, efectos y características del problema se encuentran claramente descritas en el árbol de problemas.

Como causa principal del se identifica CD1 - Deficiente proceso de acceso a la asistencia, protección, atención, verdad y justicia y como efecto superior poca garantía de la seguridad patrimonial y personal de todos los ciudadanos que habitan y transitan en el Estado, de acuerdo con el árbol de problemas del programa presupuestario.

La población objetivo se determina de acuerdo con el número de personas que cuenta con la acreditación en calidad de víctimas previstas en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo

Por otra parte, de acuerdo con la definición del problema se manifiesta que el área de enfoque es “la situación actual de las víctimas en México y en el Estado de Quintana Roo expresa la necesidad de que se ejerzan sus derechos, por lo cual el Estado está obligado a garantizar este proceso, se tiene como objetivo la atención integral, la asesoría jurídica y a la compensación subsidiaria a personas en situación de víctima para que puedan recuperar su proyecto de vida”.

Por lo cual si se tiene identificados los incisos a), b) y c).

No obstante, no es factible determinar si existe plazo de su revisión y su actualización.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
-------	-----------

3	• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo o área de enfoque. • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema. • Existen evidencias (estatal o nacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo.
---	---

Justificación:

De acuerdo con la documentación proporcionada no fue factible determinar si existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de programa, sin embargo, en el acuerdo por el cual se aprueba el programa sectorial de seguridad ciudadana, justicia y protección civil, emitido por la secretaría de seguridad ciudadana del estado de Quintana Roo, en el apartado “Diagnostico” se manifiesta lo siguiente:

“Una de las principales problemáticas a la que nos enfrentamos en el Estado, es la Seguridad, la percepción de esta se ha visto afectada ante los diversos sucesos delictivos que se han presentado en el transcurso de los tiempos.

De acuerdo con los resultados del 2022 la ENVIPE estima que en el Estado de Quintana Roo, el 67.1% de la población de 18 años y más considera la inseguridad como el problema más importante que aqueja hoy en día la entidad federativa, existen diversos factores que repercuten en la percepción de la seguridad de nuestro Estado, entre ellos el 58.6% de la población de 18 años y más identifica en los alrededores de su vivienda, como primera conducta delictiva o antisocial, el consumo de alcohol en la calle, el 45.7% considera el consumo de droga y el mismo porcentaje para los robos y asaltos en la calle, seguido de la venta de drogas con un 29.5% y disparos frecuentes con un 27.5%.”

Derivado de lo anterior, si se sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo.

A. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS
METAS Y ESTRATEGIAS ESTATALES

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, considerando que:

- a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo o área de enfoque.
- b. El logro del Propósito aporta al cumplimiento de algunas de las metas de algunos de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
4	- El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional. - Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta. - El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna de las metas de algunos de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Justificación:

De acuerdo con el propósito del programa; las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben apoyos y servicios especializados de asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral para coadyuvar a la construcción de paz.

Mientras que el objetivo del programa sectorial, con respecto al tema “Atención a víctimas del delito y violaciones a los derechos humanos” menciona los siguiente:

- Contribuir a la construcción de paz mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.

Derivado de lo anterior, se encontró que, si existen comunes entre el propósito y el objetivo del programa sectorial, ya que comparte la idea de tener como prioridad a las víctimas de delitos y de violaciones de los derechos humanos, por lo tanto, también cumple con las metas del objetivo del programa sectorial.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Estatal de Desarrollo está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el programa?

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: Si.

Justificación:

El objetivo sectorial corresponde a contribuir a la construcción de paz mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.

Mismo que se encuentra vinculado con el programa del Plan Estatal de Desarrollo 2023–2027, específicamente con el objetivo del eje 02 - SEGURIDAD CIUDADANA; reducir la debilidad social asociada con la falta de información, herramientas y habilidades para hacer frente a la violencia y delincuencia, con la participación activa y en corresponsabilidad de la ciudadanía, para la prevención del desorden, violencia y delincuencia y la construcción de comunidades seguras en Quintana Roo con el objetivo de garantizar la seguridad patrimonial y personal de todas las personas que habitan y transitan en el Estado.

B. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO O ÁREA DE ENFOQUE Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

6. Las poblaciones y/o áreas de enfoque, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) *Unidad de medida*
- b) *Cuantificadas*
- c) *Metodología para su cuantificación y fuentes de información*
- d) *Se define un plazo para su revisión y actualización*

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
2	- El programa tiene definidas las poblaciones y/o áreas de enfoque (potencial y objetivo). - Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.

Justificación:

El área de enfoque se encuentra identificada por La situación actual de las víctimas en México y en el Estado de Quintana Roo que expresan la necesidad de que se ejerzan sus derechos, por lo cual el Estado está obligado a garantizar este proceso, se tiene como objetivo la atención integral, la asesoría jurídica y a la compensación subsidiaria a personas en situación de víctima para que puedan recuperar su proyecto de vida.

De acuerdo con el documento fuente, definición del problema, la unidad de medida será el número de personas que cuenta con la acreditación en calidad de víctimas previstas en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Serán cuantificadas por el número de personas que sufren violencia en el Estado mayor de 18 años y se usara como fuentes de información las Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) emitidas por el INEGI, de acuerdo con la siguiente liga: <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2022/>.

No se define un Se define un plazo para su revisión y actualización, de acuerdo con la documentación proporcionada

7. Existe información que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios del programa (Padrón de Beneficiarios) que:

- a. Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo estatal.
- b. Incluya el bien y/o servicio otorgado
- c. Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d. Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta: No.

Justificación: La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo presenta diversos documentos, como;

- Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones (informe ejecutivo), del Programa Presupuestario *E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas* de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
- Informe final de la evaluación de diseño 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.
- Formatos de Metodología del Marco Lógico (vacíos).
- Guía específica para construcción de programas presupuestarios.
- Oficio de notificación para de las Guías metodológicas para construcción de programas presupuestarios.

- Documento digital en Excel que contiene “Personas beneficiarias”.

Sin embargo, no es factible identificar características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo estatal, bien o servicios otorgados, una clave única de identificación por beneficiario o documento que manifieste contar con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

8. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
4	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP estatales o documento normativo del programa.

Justificación:

Si es posible identificar el resumen de la MIR (Anexo 1) de acuerdo con el documento normativo del programa con la siguiente vinculación:

MIR		Programa sectorial 2023-2027
Nivel	Resumen Narrativo	
Fin	F - Contribuir a garantizar la seguridad patrimonial y personal de todas las personas que habitan y transitan en el Estado mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados.	Se vincula con el objetivo sectorial: Contribuir a la construcción de paz mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos. Estrategia: Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los servicios integrales, diferenciales y especializados de las medidas de ayuda, asistencia atención y compensación subsidiaria a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos. líneas de acción: 1. Atender de manera adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, con especial atención a las de grupos en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado con perspectiva de género y de derechos humanos.

MIR		Programa sectorial 2023-2027
Nivel	Resumen Narrativo	
Propósito	P - Las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben apoyos y servicios especializados de asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral para coadyuvar a la construcción de paz.	Vinculado con las siguientes líneas de acción: 1. Atender de manera adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, con especial atención a las de grupos en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado con perspectiva de género y de derechos humanos. 4. Generar y establecer mecanismos de coordinación y colaboración entre las instituciones de la administración pública estatal, municipal y de la sociedad civil involucradas en la atención a víctimas.
Componente	C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos. C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación	Vinculado con las siguientes líneas de acción: 3. Promover la capacitación, profesionalización y sensibilización de las y los servidores públicos en materia de atención a víctimas de delito y violaciones a derechos humanos, enfatizando en las instituciones que brindan servicios a personas en situación de víctima.

MIR		Programa sectorial 2023-2027
Nivel	Resumen Narrativo	
	Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima.	6. Generar y promover la implementación de políticas públicas y programas en materia de atención a víctimas, con el objetivo central de la recuperación del proyecto de vida de las víctimas.
Actividad	C01.A01 - Otorgamiento de medidas de ayuda inmediata y de asistencia a las víctimas de delitos y violaciones a los derechos humanos. C01.A02 - Proporción de asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero. C02.A01 - Aprobación de dictámenes por el Órgano de gobierno C02.A02 - Inscripción de víctimas en el Registro Estatal de Víctimas. C01.A03 - Impartición de capacitaciones en materia de atención y reparación integral a las instituciones.	Vinculado con las siguientes líneas de acción: 1. Atender de manera adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, con especial atención a las de grupos en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado con perspectiva de género y de derechos humanos. 2. Canalizar a las personas en situación de víctima por delito y/o por violación a sus derechos humanos a las distintas instituciones de acuerdo con sus necesidades. 3. Promover la capacitación, profesionalización y sensibilización de las y los servidores públicos en materia de atención a víctimas de

MIR		Programa sectorial 2023-2027
Nivel	Resumen Narrativo	
		delito y violaciones a derechos humanos, enfatizando en las instituciones que brindan servicios a personas en situación de víctima. 4. Generar y establecer mecanismos de coordinación y colaboración entre las instituciones de la administración pública estatal, municipal y de la sociedad civil involucradas en la atención a víctimas. 6. Generar y promover la implementación de políticas públicas y programas en materia de atención a víctimas, con el objetivo central de la recuperación del proyecto de vida de las víctimas.

Mismos que coinciden con la estructura del Anexo 1.

DE LA LÓGICA HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

9. Las fichas técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- Nombre
- Nivel de Objetivo (Resumen Narrativo)
- Método de Calculo
- Unidad de Medida

- e. Frecuencia de Medición
- f. Línea Base
- g. Metas
- h. Comportamiento del Indicador (ascendente, descendente)

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
4	Del 85% al 100% de las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación: De acuerdo con el análisis, si se cumple con los criterios de las fichas técnicas de los indicadores del programa como se muestran en el Anexo 2.

Análisis general sobre la construcción de los indicadores:

La construcción de los indicadores del programa es, coherente, realista y adecuada a los fines del monitoreo y evaluación. Los indicadores están alineados con los niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados (fin, propósito, componentes y actividades). Los métodos de cálculo son replicables y acordes con el tipo de medición requerida, y las unidades de medida están definidas. Las frecuencias de medición son apropiadas y permiten generar datos oportunos para el análisis. En general, el sistema de indicadores permite dar seguimiento eficaz al desempeño del programa.

Sin embargo, es importante precisar algunas inconsistencias en los indicadores siguientes:

- FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.: de acuerdo con el método de cálculo, presenta la siguiente formula: (Víctimas que recibieron atención de primer contacto y ayuda inmediata/Víctimas que solicitan atención de primer contacto y ayuda inmediata)*100, por lo que se entiende que la Unidad de Medida del Indicador debe de ser Porcentaje dado su

método de cálculo, sin embargo la Unidad de Medida del Indicador utilizada es la “291 - Víctima” que corresponde a la unidad de medida de las variables del numerador y denominador, lo que compromete la claridad del indicador, no obstante es importante revisar y corregir esta inconsistencia para evitar ambigüedad en la interpretación de los resultados.

- FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas: de acuerdo con el método de cálculo, presenta la siguiente formula: (Medidas de ayuda inmediata y de asistencia otorgadas/Medidas de ayuda inmediata y de asistencia solicitadas) *100, por lo que se entiende que la Unidad de Medida del Indicador debe de ser Porcentaje, sin embargo la Unidad de Medida del Indicador utilizada es la “43 - Atención Otorgada”, lo que compromete la claridad del indicador, no obstante es importante revisar y corregir esta inconsistencia para evitar ambigüedad en la interpretación de los resultados.

Cabe mencionar que estos dos indicadores son un ejemplo de las deficiencias que se detectaron y que también se encontraron en otros indicadores del programa.

10. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- Cuentan con unidad de medida.
- Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
4	• Del 85% al 100% de las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Justificación:

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa E020 muestra, en términos generales, el cumplimiento con los criterios establecidos respecto a las metas de sus indicadores. En primer lugar, la totalidad de los indicadores cuenta con unidad de medida, lo que permite cuantificar de manera clara el nivel de avance de los resultados esperados. Asimismo, la mayoría de las metas están orientadas a impulsar el desempeño, al establecer valores progresivos y adecuados.

En conjunto, el diseño de metas del programa permite monitorear su desempeño e identificar áreas de mejora, sin perder de vista los márgenes de viabilidad técnica y financiera.

Lo anterior, se puede apreciar en el Anexo 3.

6. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

A. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

11. La unidad responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Contempla el mediano y/o largo plazo.
- Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
3	El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

Justificación:

El programa, E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas, está estructurado de acuerdo con la Guía Específica para construcción de programas presupuestarios, por lo cual sigue un procedimiento establecido en un documento.

De acuerdo con la documentación proporcionada; formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones (informe ejecutivo), informe final de la evaluación de diseño 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 y Guía Específica para construcción de programas presupuestarios, no es factible determinar si la unidad responsable cuenta con un plan estratégico que permita valorar característica de un plan estratégico a mediano y largo plazo.

Sin embargo, si se definen cuáles son los resultados que quieren alcanzar mediante la Matriz de indicadores para resultados teniendo como propósito que las víctimas de delitos y de

violaciones a los derechos humanos reciben apoyos y servicios especializados de asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral para coadyuvar a la construcción de paz.

También se cuenta con el fin de contribuir a garantizar la seguridad patrimonial y personal de todas las personas que habitan y transitan en el Estado mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados.

Por lo cual, si establecen los resultados que quieren alcanzar mediante los indicadores para medir los avances, como se muestran en los anexos 1 y 2.

B. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

12. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a. De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b. De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c. Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d. De manera consensada, participan operadores, directores y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
-------	-----------

4

- El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

Justificación:

El programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas cuenta con una evaluación externa de diseño al programa presupuestario realizado en el ejercicio 2024, por el despacho externo Corporativo FIBROO Consultoría y Representación, S.C.

La evaluación se diseñó realizada al programa se en marca dentro del Programa Anual de Evaluación para el ejercicio 2024 publicado por la Secretaría de Finanzas y planeación.

Dicha evaluación se realiza de a acuerdo con lo establecido en el Modelo de Términos de Referencia (TDR) publicado por la Subsecretaria de Planeación. En dicho TDR se establece:

- Los objetivos de la evaluación
- La metodología de evaluación
- Las preguntas y anexos que debe contener los informes de evaluación
- La estructura del informe de valuación.

Derivado de la realización de la evaluación de diseño 2024 se establecieron los principales Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) donde se encuentran involucrados los directores y personal de la unidad de planeación evidenciando el seguimiento que se le ha dado a las recomendaciones.

13. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de los últimos dos ejercicios previos a la evaluación, ¿Qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo?

Respuesta: No.

NIVEL	CRITERIOS
1	Del 0 al 49% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo.

Justificación:

De acuerdo con el documento “avance de los aspectos susceptibles de mejora”, de tres recomendaciones emitidas en el informe de evaluación, únicamente se ha atendido una al 50% y dos recomendaciones sin atender como se muestra en el Anexo 4.

ANEXO 4. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

Nombre del programa	E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas
Modalidad	Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
Unidad responsable	Dirección de Administración y de Archivos.
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Ejercicio evaluado	2024

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Clasificación	Acciones a realizar	Fecha de término	Avance (%)	Documento probatorio	Observaciones
1	LA CEAVEQROO NO MANTIENE ACTUALIZADO EL PORTAL INSTITUCIONAL	Institucional	Verificar que todas las Unidades Administrativas de la CEAVEQROO cumpla con la entrega de la información del Programa para que el encargado de actualizar la página cumpla	01/06/2025	50%	Sin documentos	

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Clasificación	Acciones a realizar	Fecha de término	Avance (%)	Documento probatorio	Observaciones
			con la transparencia y rendición de cuentas.				
2	LA POBLACIÓN POTENCIAL SE ENCUENTRA LIMITADA.	Institucional	Modificar la población potencial que se encuentra en la MIR en el apartado de definición del problema de la CEAVEQROO.	01/06/2025	0%	Sin documentos	La planeación de la MIR 2025 ya estaba presentada a la SEFIPLAN antes de los ASM, por lo cual no se pudieron efectuar cambios en el apartado de población objetivo. Sin embargo, en la primera modificación programática se realizaron adecuaciones de mejora en la MIR 2025 turnados mediante el oficio no. CEAVEQROO/DA/49/202. Se pretende modificar la población potencial en la planeación de la MIR DE 2026.
3	LOS INDICADORES ESTABLECIDOS NO CUMPLEN LOS CRITERIOS CREMAA.	Institucional	Dar cumplimiento a los Criterios CREMAA por cada indicador identificado dentro de la MIR. Modificar los formatos de criterio CREMAA en donde establezca el 100% de su cumplimiento.	01/12/2025	0%	Sin documentos	La MIR del 2025 ya estaba aprobada por la SEFIPLAN antes de las observaciones emitidas, aunque algunos indicadores con un 60% si cumplen con el 100% de su cumplimiento.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Clasificación	Acciones a realizar	Fecha de término	Avance (%)	Documento probatorio	Observaciones
							Para la MIR 2026 a mediados del año en curso se tomará en cuenta los criterios CREMAA para su construcción.

14. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora de los Programas del Gobierno del Estado de Quintana Roo, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta: No.

Justificación:

No, toda vez que de las tres observaciones plasmadas en el documento “avance de los aspectos susceptibles de mejora”, únicamente se ha atendido una parcialmente, mientras que las otras dos observaciones no han sido atendidas.

MENCIONAR QUE ES LO QUE SE HA REALIZADO

15. ¿Qué recomendaciones de las evaluaciones de los últimos dos ejercicios no han sido atendidas y por qué?

Respuesta: Si.

Justificación:

El informe de evaluación previo estableció las siguientes recomendaciones:

1: Se recomienda establecer una MIR en materia de atención a víctimas con perspectiva de género, diseñando indicadores que sean sensibles a las diferentes necesidades de las víctimas.

2: Se recomienda que el planteamiento del problema considere la implementación de la perspectiva de género, ya que implica identificar las brechas, desafíos y condiciones estructurales que afectan de manera diferenciada a las personas, y cómo esto influye en la efectividad de la atención a víctimas.

3: Se recomienda considerar las particularidades del contexto en el que se encuentran las víctimas (violencia estructural, discriminación por género, estigmatización, pobreza, etc.).

4: Se recomienda que los indicadores de las actividades estén en sintonía con lo que se define en el resumen narrativo.

5: Se recomienda establecer indicadores que cumplan con la totalidad de los criterios CREMAA, ya que se asegura su efectividad para medir su desempeño y los resultados de manera clara, precisa y relevante.

6: Se recomienda que la población potencial no esté limitada al número de personas que sufren violencia en el estado mayor a 18 años.

7: Se recomienda mantener actualizado el portal institucional con la información clara y oportuna del programa, así como publicar el marco normativo de la institución.

Sin embargo, de acuerdo con el avance de los aspectos susceptibles de mejora, se les da mayor prioridad y atención a las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda mantener actualizado el portal institucional con la información clara y oportuna del programa, así como publicar el marco normativo de la institución, no ha sido atendido porque justifican lo siguiente: con referencia a los oficios no. CEAVEQROO/DAJUT/404/2024 y CEAVEQROO/DA/40/2025 se le notifica al Ing. Manuel Jesús Montalvo Tec en mantener actualizado nuestro portal, sin embargo, aún no termina en actualizar la página de la CEAVEQROO: ceaveqroo.qroo.gob.mx.

- Se recomienda que la población potencial no está limitada al número de personas que sufren violencia en el Estado mayor de 18 años, con lo cual justifican que aún no se inician los procesos de planeación para poder ejecutar el ejercicio 2026.
- Se recomienda establecer indicadores que cumplan con la totalidad de los criterios CREMAA, ya que se asegura su efectividad para medir su desempeño y los resultados de manera clara, precisa y relevante, justifican que aún no inicia la planeación para elaborar la MIR 2026.

De las anteriores recomendaciones, un total de 3 fueron incluidos en los ASM para su seguimiento, las demás recomendaciones no han sido consideradas para su atención, por lo que continúan siendo una debilidad el programa.

16. A partir del análisis de las evaluaciones realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿Qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Respuesta: Si.

Justificación:

A partir del análisis de la información disponible y de la experiencia institucional en la operación del programa, se recomienda realizar de manera periódica evaluaciones externas de diseño y desempeño, con el fin de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y asegurar una mejora continua del programa.

Por un lado, la evaluación de diseño resulta fundamental para revisar y, en su caso, actualizar la lógica interna del programa. Esta evaluación permite verificar que exista una adecuada correspondencia entre el problema público identificado, los objetivos planteados, los componentes del programa y los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

Por otro lado, la evaluación del desempeño es clave para medir los avances del programa en función de los resultados obtenidos, en relación con los recursos públicos ejercidos. Este tipo de evaluación permite analizar la eficiencia y la eficacia del gasto, el cumplimiento de metas

e indicadores, y el grado en que el programa contribuye a los objetivos del sector educativo. También ofrece una visión clara sobre áreas de mejora, buenas prácticas y decisiones estratégicas para la asignación presupuestaria.

C. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

17. El programa recolecta información acerca de:

- a. La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
- b. Los bienes y/o servicios otorgados a las personas beneficiarios en el tiempo.
- c. Las características socioeconómicas de sus personas beneficiarias.
- d. Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación.

Respuesta: No.

Justificación:

La CEAVEQROO presenta documento “personas beneficiarias” y “personas beneficiarias por programa presupuestario y componente”, sin embargo, no es factible identificar en los documentos si se recolecta información con respecto a la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial. Si bien se identifican los siguientes componentes:

- C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.
- C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima.

En el apartado justificación habla del número de mujeres y hombres atendidos en los 4 trimestres, sin mencionar otras características.

Tampoco es factible identificar las características socioeconómicas de las personas beneficiarias y las que no son beneficiarias, con fines de comparación.

7. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

A. ANÁLISIS DE COBERTURA

18. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo.
- Especifica metas de cobertura anual.
- Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta: No.

Justificación:

De acuerdo con el oficio JIYC/ 0155/2025 emitido el 11 de junio de 2025, se solicitó la información relativa al documento oficial donde se defina la estrategia de cobertura para atender a la población objetivo, Manual de procedimientos y Reglas de operación.

En respuesta la CEAVEQROO, presento; Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, Reglamento de Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, Definición del Objetivo (Árbol de Objetivos, MML-03), Selección de Alternativas (MML-04) y Personas beneficiarias.

Sin embargo, en la documentación presentada no es factible identificar la población o área de enfoque objetivo, que se especifique metas de cobertura anual, o que abarquen un horizonte a mediano y largo plazo.

Al no presentar documentación donde se puedan analizar los puntos anteriores no es factible determinar si las estrategias de cobertura son congruentes con el diseño y el diagnóstico del programa.

19. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

Respuesta: No.

Justificación:

La CEAVEQROO presento la siguiente documentación, Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, Reglamento de Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, Definición del Objetivo (Árbol de Objetivos, MML-03), Selección de Alternativas (MML-04) y Personas beneficiarias.

De acuerdo con la Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, se menciona lo siguiente:

Artículo 4. Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general

cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución

Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la presente ley, con independencia de que se identifique, aprehenda o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo.

Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

Sin embargo, con la documentación presentada, no se puede determinar si cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo, debido a que los documento son normativos y no operativos.

8. OPERACIÓN

A. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

20. Describa el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir, los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Manual de procedimientos o documento oficial donde se identifique el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios del Pps.

En respuesta la CEAVEQROO presento la Guía Especifica construcción de programas presupuestarios.

Al realizar el análisis de la documentación presentada, no fue factible identificar elementos con respecto a el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios.

Por otra parte, si se identifican los componentes que se describen en el documento Matriz de Indicadores para resultados del programa, mismos que corresponden a los siguientes:

- C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.
- C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima.

SOLICITUD DE APOYOS (PARA PROGRAMAS QUE OTORGUEN APOYOS/SUBSIDIOS)

21. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)?

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Manual de usuario del sistema de información de gestión de beneficiarios y Base de datos del padrón de beneficiarios.

En respuesta la CEAVEQROO presento Ley de Victimas de Quintana Roo, Reglamento de la Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo, Acuerdo por el que se emiten los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, documento correspondiente a personas beneficiarias por programa presupuestario y componente, así como personas Beneficiarias emitida por el SIPPRES.

En el documento “personas beneficiarias por programa presupuestario y componente”, contiene datos como componente, tipo de beneficiaria, si atiende perspectiva de género, unidad responsable de las personas beneficiarias, metas-avance y un apartado de justificación.

En el apartado justificación se hace una breve descripción de las personas atendidas en cada trimestre, dividiendo entre hombres y mujeres, con respecto a los componentes C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos y C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima del programa presupuestario.

Sin embargo, al realizar el análisis de la documentación presentada, no permite identificar si el programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en caso de personas morales).

22. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a. Corresponden a las características de la población objetivo.
- b. Existen formatos definidos.
- c. Están disponibles para la población objetivo.
- d. Están apegados a los documentos normativos del programa.

Respuesta: No aplica.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a formatos oficiales de registro y tramite de solicitud de apoyo, así como esquema del procedimiento de registro y tramite de solicitud de apoyo.

En respuesta, la CEAVEQROO presenta los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral y Lineamiento para regular el proceso de revisión y dictaminación de las estructuras orgánicas y organigramas de las dependencias, órganos administrativos desconcentrados y entidades de la administración pública.

Al realizar el análisis de la documentación, se detectó que los lineamientos únicamente atienden al componente C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima, descrito a en la matriz de indicadores para resultados.

Con respecto al inciso a) se aprecia que el lineamiento atiende a las características de la población objetivo, sin embargo, únicamente atiende de manera parcial a un componente del programa y no al programa completo.

Con respecto al Inciso b), el lineamiento para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral cuenta con 5 anexos (formatos) para dar atención a la población objetivo, por lo cual se cumple con la característica de tener formatos definidos y también cumplen con el inciso c) ya que están disponibles para la población.

También se cumple con la característica del inciso d) ya que los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, con lo que respecta al componente C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima, ya que esta normado por los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

En conclusión, se cumple parcialmente ya que únicamente se tienen lineamientos para lo operación de uno de los componentes del programa.

Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

23. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: No Aplica.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Manual de procedimientos y Esquema del procedimiento de registro y tramite de solicitud de apoyo Mecanismos de control del calidad o procedimientos del Pps.

En respuesta la CEAVEQROO presento los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, así como los Datos estadísticos de los trimestres dos, tres y cuarto, emitido por la Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Al realiza el análisis de la información proporcionada, no se encontraron elementos con respecto a mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, por lo cual no es factible saber si; son consistentes con las características de la población objetivo, están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras, están sistematizados o están difundidos públicamente. Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

24. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a. Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c. Están sistematizados.
- d. Están difundidos públicamente.

Respuesta: No aplica.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Documento oficial donde de identifique los criterios de elegibilidad de beneficiarios y/o proyectos, reglas de operación y manual de procedimientos.

En respuesta, la CEAVEQROO presento Ley de Victimas de Quintana Roo, Reglamento de la Ley de Victimas del Estado de Quintana Roo y Acuerdo por el que se emiten los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

De acuerdo con la Ley de Victimas de Quintana Roo, se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o

derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Derivado de lo anterior, se da por cumplido con el criterio del inciso a), ya que incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción y se encuentran apegados a un fundamento normativo.

Con respecto al inciso b), el Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo menciona lo siguiente en el artículo 22:

“Corresponde a la Comisión Ejecutiva Estatal elaborar anualmente el programa Estatal de Atención y Reparación integral a Víctimas, el cual debe contener, entre otros aspectos, los objetivos, las estrategias generales, las líneas de acción, así como las metas que permitan crear, reorientar, dirigir, planear, coordinar, ejecutar y supervisar resultados de las políticas públicas en materia de atención a Víctimas.”

Por lo cual se cumple con la característica de estar estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras, que, en este caso, la ejecutora es la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.

De acuerdo con Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, en el artículo 79 fracciones I y II menciona que las víctimas debe estar inscritas en el Registro Estatal de víctimas y presentaran su solicitud por escrito libre, conforme a los procedimientos establecidos en la ley, el reglamento y los lineamientos que al efecto emita la propia Comisión Ejecutiva Estatal, por lo cual, se cumplen con los criterios c) y d) al estar sistematizados y difundidos públicamente, al contar con un marco normativo que lo respalde. Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

25. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de personas beneficiarias y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- a. Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutores.
- c. Están sistematizados.
- d. Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o personas beneficiarias.

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a manual de procedimientos, esquema del procedimiento de registro y tramite de solicitud de apoyo y mecanismos de control del calidad o procedimientos del Pps.

En respuesta la CEAVEQROO presento los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, así como los Datos estadísticos de los trimestres dos, tres y cuarto, emitido por la Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Al realizar el análisis de la información, no se encontraron elementos con respecto a mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de personas beneficiarias y/o proyectos, por lo cual no se pudo identificar si cumple con características que permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos, están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutores, están sistematizados o son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o personas beneficiarias.

Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

TIPOS DE APOYOS

26. Los procedimientos para otorgar los apoyos, bienes o servicios a las personas beneficiarias tienen las siguientes características:

- a. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutores.
- b. Están sistematizados.
- c. Están difundidos públicamente.
- d. Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: No aplica.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Documento donde se identifique el procedimiento para otorgar los apoyos, bienes o servicios a las personas beneficiarias y evidencia documental de la aplicación del procedimiento.

En respuesta la CEAVEQROO presento los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, así como los Datos estadísticos de los trimestres dos, tres y cuarto, emitido por la Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

El componente C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima, de la Matriz de Indicadores, opera bajo los lineamientos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral por lo cual, si se encuentran estandarizados y son utilizados por la instancia ejecutora, en este caso la CEAVEQROO, por lo cual se cumple con el criterio del inciso a).

De acuerdo con Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, en el artículo 79 fracciones I y II menciona que las víctimas debe estar inscritas en el Registro Estatal de víctimas y presentaran su solicitud por escrito libre, conforme a los procedimientos establecidos en la ley, el reglamento y los lineamientos que al efecto emita la propia Comisión Ejecutiva Estatal

Por otra parte, en los lineamientos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, se describen los procesos para que las Víctimas puedan acceder a los recursos del fondo por lo cual, se cumplen con los criterios b), c) y (d al estar sistematizados, difundido públicamente y apegados al documento normativo del programa.

Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

27. El programa cuenta con mecanismos documentos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- a. Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutores.
- c. Están sistematizados.
- d. Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a manual de procedimientos, esquema del procedimiento de registro y tramite de solicitud de apoyo y mecanismos de control del calidad o procedimientos del Pps.

En respuesta la CEAVEQROO presento los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, así como los Datos estadísticos de los trimestres dos, tres y cuarto, emitido por la Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Sin embargo, a realizar el análisis de la documentación no se encontraron elementos con respecto a los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios, por lo cual no se cumple con las características; que permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa, están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutores, están sistematizados o son conocidos por operadores del programa. Cabe resaltar que el programa E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas al ser categorizado como tipo “E”- Provisión de bienes y servicios no se encuentra “obligado” a contar con Reglas de operación donde se definan criterios operativos.

MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

28. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos dos años que hayan permitido agilizar el proceso de entrega de bienes, servicios o apoyo a los beneficiarios?

No procede valoración cuantitativa

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio IYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Reglas de operación o documento normativo para los años 2022, 2023 y 2024.

En respuesta la CEAVEQROO presento los lineamientos para la operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, emitido el 22 de agosto de 2018 y publicado en el periódico oficial del Estado de Quintana Roo el 13 de septiembre de 2018.

De acuerdo con el reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo, en el Artículo 22 menciona lo siguiente:

“Corresponde a la Comisión Ejecutiva Estatal elaborar anualmente el programa Estatal de Atención y Reparación integral a Víctimas, el cual debe contener, entre otros aspectos, los objetivos, las estrategias generales, las líneas de acción, así como las metas que permitan crear, reorientar, dirigir, planear, coordinar, ejecutar y supervisar resultados de las políticas públicas en materia de atención a Víctimas.”

Derivado de lo anterior el programa se apega a los lineamientos de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

Sin embargo, no se encontraron elementos con respecto a cambios sustantivos en el documento normativo hayan realizado en los últimos dos años y que hayan permitido agilizar el proceso de entrega de bienes, servicios o apoyo a los beneficiarios, ya que los lineamientos Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del corresponden al ejercicio 2018.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

29. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a las personas beneficiarias y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: Si.

Justificación:

Mediante oficio JIYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a documento en formato libre donde se exprese los problemas que enfrenta la unidad administrativa para la entrega de apoyos, bienes

y servicios a las personas beneficiarias.

En respuesta a la solicitud de información JIYC/ 0155/2025, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo proporciono oficio no. CEAVEQROO/DA/285/2025 en cual manifiesta lo siguiente:

“Punto 29. Documento en formato libre en el que se expresen los problemas que enfrenta la unidad administrativa para la entrega de apoyos, bienes servicios a las personas beneficiarias:

La Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata de la CEAVEQROO mediante el oficio No. CEAVEQROO/DPC/2672/2025, informo que los principales problemas detectados son la falta de personal, así como la carencia de material y equipo de oficina.”

Con lo cual se manifiesta que la problemática principal al operar el programa son la falta de personal, carencia de material y equipo de oficina.

REGISTRO DE OPERACIONES PROGRAMÁTICAS Y PRESUPUESTALES

30. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a. *Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).*
- b. *Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.*

- c. *Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).*
- d. *Gasto unitario: Gastos totales/población atendida (gastos totales=gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los gastos en capital.*

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
4	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Justificación:

El programa presupuestario E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para cumplir con sus componentes, mismos que ascienden a un importe de \$39,281,912.65 y que se desglosan de la siguiente manera:

- Gastos de operación: \$22,528,826.81
- Gastos en mantenimiento: \$16,534,319.50
- Gastos en Capital: \$218,766.34

Para un desglose más detallado, se puede apreciar en el Anexo 5 “Gastos desglosados del programa”.

Cabe mencionar que no se cuenta con la información correspondiente a la cuenta pública donde se pueda obtener el número de beneficiarios por componente del programa, por lo cual no es factible determinar el gasto unitario.

Anexo 5

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
1000: Servicios Personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	\$4,045,610.58	Gastos en operación
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	\$9,485,392.30	Gastos en operación
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	\$5,588,860.56	Gastos en operación
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	\$915,944.78	Gastos en operación
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	\$1,798,852.50	Gastos en operación
	1600	PREVISIONES		
	1700	PAGO DE ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	\$76,346.56	Gastos en operación
	Subtotal de Capítulo 1000		\$21,911,007.28	
2000: Materiales y Suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	\$577,721.41	Gastos en operación
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	\$40,098.12	Gastos en operación

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN		
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	\$77,020.24	Gastos en mantenimiento.
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	\$634.02	Gastos en mantenimiento.
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	\$860,000.00	Gastos en mantenimiento.
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	\$7,308.00	Gastos en mantenimiento.
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD		
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	\$209,391.79	Gastos en mantenimiento.
	Subtotal de Capítulo 2000		\$1,772,173.58	
3000: Servicios Generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	\$289,055.08	Gastos en mantenimiento.
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	\$1,032,678.78	Gastos en mantenimiento.

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SERVICIOS	\$6,343,026.54	Gastos en mantenimiento.
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	\$209,709.13	Gastos en mantenimiento.
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	\$774,023.77	Gastos en mantenimiento.
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	\$0.00	
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	\$259,060.00	Gastos en mantenimiento.
	3800	SERVICIOS OFICIALES	\$19,324.14	
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	\$6,453,088.01	Gastos en mantenimiento.
	Subtotal de Capítulo 3000		\$15,379,965.45	
4000: Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO		
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	\$0.00	

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	\$0.00	
	4400	AYUDAS SOCIALES	\$0.00	
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	\$0.00	
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	\$0.00	
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$0.00	
	4800	DONATIVOS	\$0.00	
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOS	\$0.00	
	Subtotal de Capítulo 4000		\$0.00	
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	\$210,000.00	Gastos en Capital
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	\$8,766.34	Gastos en Capital
	5300	EQUIPO INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	\$0.00	
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	\$0.00	

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	\$0.00	
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	\$0.00	
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	\$0.00	
	5800	BIENES INMUEBLES	\$0.00	
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	\$0.00	
	Subtotal de Capítulo 5000		\$218,766.34	
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	\$0.00	
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	\$0.00	
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	\$0.00	
	Subtotal de Capítulo 6000		\$0.00	
TOTAL			\$39,281,912.65	

Capítulos de gasto	Concepto	Total	Categoría

31. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: Si.

Justificación:

Mediante oficio JIYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a presupuesto asignado al Pps desglosado por fuente de financiamiento que incluya los tiempos contables.

En respuesta, la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo proporciono presupuesto por programa presupuestario, componente, capítulo de gasto y partida específica, sin embargo, no menciona las fuentes de financiamiento y únicamente contiene el presupuesto asignado.

Cabe mencionar que de acuerdo con el presupuesto presentado el programa E020 - Atención y Reparación Integral a Víctimas tiene un presupuesto asignado de \$38,884,240.34.

B. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

32. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.

- c. Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d. Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Si.

NIVEL	CRITERIOS
3	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.

Justificación:

Mediante oficio JIYC/ 0155/2025 se solicitó información relativa a Manual de usuario de los sistemas informáticos de todos los sistemas informativos involucrados en la operación y gestión del Pps, así como reportes generados por los sistemas informáticos.

En respuesta la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, proporciono Manual de Manejo del Sistema de integración Programática y Presupuestal (SIPPRES).

De acuerdo con los Lineamientos de programación y presupuestación del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2024, en el Artículo 23 menciona lo siguiente:

“La SEFIPLAN establecerá las fechas hábiles, para que los Ejecutores del Gasto puedan registrar las MIR de sus programas presupuestarios en el SIPPRES, para someterlas a revisión. Derivado de ésta, la SEFIPLAN aplicara por cada MIR una cédula de observaciones programáticas...”

Derivado de lo anterior, la aplicación informática SIPPRES cumple con el criterio del inciso a) ya que cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada, ya que es validada por la SEFIPLAN.

También tiene establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables, misma que está sujeta a la revisión de la SEFIPLAN, cumpliendo de esta manera con el criterio del inciso b).

Con respecto al inciso c) se cuenta con un manual para operación del sistema SIPPRES, por lo cual proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

En cuanto al inciso d), la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, únicamente proporciono el manual del Sistema SIPPRES y no se obtuvo información con respecto a si utilizan otros programas para la operación del programa presupuestario, por lo que no es factible determinar si existen discrepancias con la operación de otros sistemas.

C. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

33. ¿Cuáles es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Componentes y Actividades) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

No procede valoración cuantitativa.

Repuesta: Si.

Justificación:

El avance de los indicadores se correspondientes a los componentes, actividades, fin y propósito del programa presupuestario E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas, se encuentra detallado en el Anexo 6 “Avance de los indicadores respecto de sus metas”.

Cabe destacar que de manera General se cumplieron con las metas de los Indicadores al 100% de acuerdo con lo programado.

A nivel al Fin podemos observar un nivel de cumplimiento del 15.527% con respecto al 22.10% que se tenía programado, a nivel propósito y componente se cumplió con el 100% de lo programado.

Con respeto a las actividades se obtuvo una semaforización en rojo con respecto a las actividades FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas, FPC01A03 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia y F.P.C02.A02 - Inscripción de víctimas en el Registro Estatal de Víctimas.

D. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

34. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a. Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b. Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c. Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d. La dependencia o entidad que opera el programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones pública y a su vez genera las condiciones que permitan que esta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio JIYC/ 0155/2025 se solicitó información relativa a página web donde se encuentre publicada la siguiente información

- Reglas de operación.
- Resultados de la operación del programa
- Mecanismos de participación ciudadana
- Informe de atención de solicitudes de información pública
- Mecanismos de transparencia

Sin embargo, no se tuvo respuesta por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, por lo cual no es factible conocer si el programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y cumple con características como: contener ROP o documento normativo actualizados y públicos, esto es, disponibles en la página electrónica, cuente con resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página, cuente con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable y si la Comisión propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones pública y a su vez genera las condiciones que permitan que esta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

9. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

35. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

- a. Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b. Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c. Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: No.

Justificación:

Mediante oficio JIYC/ 0155/2025, se solicitó información relativa a Instrumento utilizado para medir la percepción de los beneficiarios sobre la operación del programa, Información gráfica del resultado de la aplicación del instrumento y Base de datos de la aplicación del instrumento.

En respuesta a la solicitud de información, la CEAVEQROO proporciono oficio No. CEAVEQROO/DA/285/2025 con el cual justifican lo siguiente:

“Punto 35. Instrumento utilizado para medir la percepción de los beneficiarios sobre la operación del programa, en formato editable (Excel o Word), información gráfica del resultado de la aplicación del instrumento y base de datos de dicha aplicación:

Se informa que ninguna área operativa cuenta con instrumentos para medir la percepción de las personas beneficiarias.”

Derivado de lo anterior, el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, por lo tanto, no fue factible verificar si cumplen con características como; su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas, corresponden a las características de sus beneficiarios y si los resultados que arrojan son representativos.

10.MEDICIÓN DE RESULTADOS

36. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Propósito y Componentes?

- a. Con indicadores de la MIR.
- b. Con información de estudios o evaluaciones rigurosas estatales o nacionales que muestran el impacto de programas similares.
- c. Con hallazgos de evaluaciones externas.

No procede valoración cuantitativa.

Respuesta: Si.

Justificación:

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.

Cabe mencionar que no se presentó información con respecto a estudios o evaluaciones rigurosas estatales o nacionales que muestran el impacto de programas similares, sin embargo, si cuenta con Aspectos susceptibles de mejoras de años anteriores por lo que cuenta con hallazgos de evaluaciones externas.

11. ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDAD, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES.

APARTADO DE LA EVALUACIÓN	FODA	NÚMERO DE PREGUNTA	RECOMENDACIÓN
FORTALEZA			
Diseño	El propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, existiendo conceptos comunes entre el propósito y los objetivos del programa sectorial	3 y 4	
Diseño	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.	10	
OPORTUNIDAD			
Planeación y Orientación a resultados.	El programa cuenta con evaluaciones externas, situación que ayuda a mejorar la elaboración e implementación del programa	13	Se recomienda atender las recomendaciones realizadas por los evaluadores externos, ya que mejoran el diseño y planeación del programa presupuestario.
DEBILIDAD			
Diseño	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	1 y 2	implementar un documento en el cual se defina un plazo para la revisión y actualización del problema o necesidad que busca resolver el programa y el diagnostico
Diseño	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	9	Verificar que el método de cálculo de los indicadores concuerde con la unidad de medida del indicador.

APARTADO DE LA EVALUACIÓN	FODA	NÚMERO DE PREGUNTA	RECOMENDACIÓN
Operación	El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.	23	Implementar procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y beneficiarios, así como contar con mecanismos para su evaluación.
AMENAZA			
Planeación y Orientación a resultados.	Se presentaron Aspectos Susceptibles de Mejora, sin embargo, estos no fueron atendidos en su totalidad.	14	Se recomienda atender las recomendaciones realizadas por los evaluadores externos, ya que mejoran el diseño y planeación del programa presupuestario.
Cobertura y focalización	El programa no cuenta con una estrategia documentada para atender su población objetivo, así como mecanismos para identificar su población o área de enfoque.	18	Se recomienda implementar estrategias documentadas para atender a su población objetivo, así como mecanismos para identificar su población o área de enfoque.
Operación	El programa no cuenta con mecanismos documentos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios	27	implementar mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a sus beneficiarios, así como contar con mecanismos documentados de la evaluación de estos.
Operación	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.	29	Se recomienda que la unidad administrativa que opera el programa realice las gestiones correspondientes para solicitar personal, material y/o equipo de oficina. De las acciones realizadas presentar documentación a los entes evaluadores para que se tome en cuenta en las futuras evaluaciones.
Percepción de la población atendida.	El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida	35	Se recomienda implementar instrumentos para medir la satisfacción de su población atendida.

12.CONCLUSIONES

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:

DISEÑO

El programa cuenta una justificación solida 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.

Recomendación del apartado Diseño.

- Implementar documento que contenga plazos de revisión y actualización del problema o necesidad prioritaria y diagnostico que atiende el programa.
- Implementar documento de control que permita conocer quienes reciben los bienes o servicios del programa.
- Verificar que el método de cálculo de los indicadores concuerde con la unidad de medida del indicador.

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A 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

Recomendación del apartado Planeación y orientación a Resultados:

- Atender las recomendaciones de evaluaciones externas.
- Atender los aspectos susceptibles de mejora.

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.

Recomendación del apartado Cobertura y Focalización:

- 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.

OPERACIÓN

El programa no 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.

Tampoco 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).

Recomendación del apartado Operación:

- Implementar procesos generales para cumplir con la entrega de bienes o servicios establecidos en documento normativo del programa.
- Implementar procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y beneficiarios, así como contar con mecanismos para su evaluación.

PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

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

Recomendación del apartado Percepción de la Población Atendida.

- 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.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

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.

Recomendación del apartado de la Medición de Resultados:

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

SECCIONES DE LA EVALUACIÓN	NIVEL PROMEDIO POR SECCIÓN	JUSTIFICACIÓN
Características del programa	N/A	
Diseño	2.88	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. También carece de información sobre los beneficiarios del programa.

SECCIONES DE LA EVALUACIÓN	NIVEL PROMEDIO POR SECCIÓN	JUSTIFICACIÓN
Planeación y orientación a resultados	2	Los aspectos susceptibles de mejora no han sido atendidos en su totalidad y 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.
Cobertura y focalización	0	El programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo
Operación	1.75	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.
Percepción de la población atendida	0	El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población
Medición de resultados	N/A	
VALORACIÓN FINAL	1.33	

13.FICHA TÉCNICA

Nombre del despacho evaluador	Persona Física Javier Isidro Yam Cahuil.
Nombre de la persona coordinadora	Lic. Javier Isidro Yam Cahuil.
Nombres de las principales personas colaboradoras (despacho evaluador)	C.P.C: Kenneth Josué Valdovinos Cocom. C.P. Naomi Kin Cárdenas Magaña.
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación (Sujeto evaluado)	Dirección de Evaluación del Desempeño de la Subsecretaría de planeación de la secretaria de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo.
Nombre de la persona titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación (Sujeto evaluado)	C. Taryn Romina Espinoza Hernández
Tipo de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa
Costo total de la evaluación (número y letra)	\$270,000.00



ANEXO 1

Alineación al Plan Estatal de Desarrollo (P.E.D.)			
Eje	Programa del P.E.D.	Objetivo	Estrategia
02 - SEGURIDAD CIUDADANA	Seguridad Ciudadana y Justicia Social.	02-09 - Reducir la debilidad social asociada con la falta de información, herramientas y habilidades para hacer frente a la violencia y delincuencia, con la participación activa y en corresponsabilidad de la ciudadanía, para la prevención del desorden, violencia y delincuencia y la construcción de comunidades seguras en Quintana Roo con el objetivo de garantizar la seguridad patrimonial y personal de todas las personas que habitan y transitan en el Estado.	02-09-03 - Fortalecer las relaciones interinstitucionales en materia de atención a víctimas con énfasis en la generación de políticas públicas y programas, que garanticen brindar servicios de atención y la compensación subsidiaria a las víctimas de delitos y violaciones de derechos humanos.

Alineación al Programa de Desarrollo (P.D.)				
Programa de Desarrollo	Tipo de P.D.	Tema	Objetivo	Estrategia
07 - PROGRAMA SECTORIAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, JUSTICIA Y PROTECCIÓN CIVIL.	Sectorial	Atención a víctimas del delito y violaciones a los derechos humanos	07-03 - Contribuir a la construcción de paz mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados a las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos.	07-03-01 - Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los servicios integrales, diferenciales y especializados de las medidas de ayuda, asistencia atención y compensación subsidiaria a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos.

Alineación Funcional



Finalidad:	1 - Gobierno	Función:	12 - Justicia
------------	--------------	----------	---------------

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
Fin	F - Contribuir a garantizar la seguridad patrimonial y personal de todas las personas que habitan y transitan en el Estado mediante el otorgamiento de apoyos y servicios especializados.	PED09I4 - Porcentaje de víctimas en el Estado	Datos obtenidos de la ENVIPE del INEGI, 2022 https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2022/ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2022/	El estado presenta una mayor adhesión al Estado de Derecho.
Propósito	P - Las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos reciben apoyos y servicios	0703IO1 - Factor 8 del Índice de Estado de Derecho en México	Índice de Estado de Derecho en México del World Justice Project (WJP) Índice de Estado de Derecho en México del World Justice Project (WJP) https://worldjusticeproject.mx/indice-de-estado-de-derecho-en-mexico-2021-2022/	Las instituciones del Estado mexicano respetan los derechos humanos, atienden integralmente a las víctimas y realizan acciones articuladas para lograr la paz.



Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
	especializados de asistencia, protección, atención, verdad, justicia y reparación integral para coadyuvar a la construcción de paz.			
Componente	C01 - Servicios especializados de atención psicológica, de primer contacto y jurídica con enfoque de género y derechos humanos proporcionados a las víctimas de delitos y de	FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI. Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual. Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	Las víctimas asisten a las Instituciones públicas para recibir atención.



Soluciones
Fiscales & Contables

SERVICIOS INDEPENDIENTES DE CONTABILIDAD
LIC. JAVIER ISIDRO YAM CAHUIL
R.F.C YACJ8612265V6 CED. PROF. 9561818
AV. FRANCISCO I. MADERO NUM. 67 B ENTRE ALVARO OBREGON E IGNACIO ZARAGOZA
COL. CENTRO CHETUMAL, QUINTANA ROO

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
	violaciones a los derechos humanos.			
Actividad	C01.A01 - Otorgamiento de medidas de ayuda inmediata y de asistencia a las víctimas de delitos y violaciones a los derechos humanos.	FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI. Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual. Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	Las víctimas asisten a las Instituciones públicas para recibir atención.
Actividad	C01.A02 - Proporción de asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero.	FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas	CISEVI. - Bitácora Operativa de Asesoría Jurídica. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Víctima. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. Dirección de Asesoría Jurídica Víctima. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	Las personas en situación de víctima solicitan asesoría jurídica víctima, especializada y de género.
Actividad	C01.A03 - Impartición de	FPC01A03 - Porcentaje de	Programa anual de capacitación de la CEAVEQROO. Es de periodicidad trimestral y anual.	Que el personal público está interesado en profesionalizarse en materia de atención y reparación a víctimas.



Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
	capacitaciones en materia de atención y reparación integral a las instituciones.	las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.	Despacho de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	
Componente	C02 - Recurso del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral otorgado al beneficiario en condición de víctima.	FPC02 - Porcentaje de pagos realizados del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral por medidas de	Estados Financieros del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	Que las personas en calidad de víctima cumplan los requisitos para obtener recurso del FAARI



Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
		ayuda inmediata.		
Actividad	C02.A01 - Aprobación de dictámenes por el Órgano de gobierno	FPC02A01 - Porcentaje de Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno	Expedientes de Dictamen de la base de datos de la Dirección de Asuntos Jurídicos. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Acceso a Información Pública y Protección de Datos Personales. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	Las víctimas reúnen los requisitos legales para obtener un dictamen validado
Actividad	C02.A02 - Inscripción de víctimas en el Registro Estatal de Víctimas.	FPC02A02 - Tasa de crecimiento de las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.	Base de datos del Registro Estatal de Víctimas. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Registro de Víctimas. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.	Que las victimas reúnan los requisitos para su inscripción en el REVI.



Soluciones
Fiscales & Contables

SERVICIOS INDEPENDIENTES DE CONTABILIDAD
LIC. JAVIER ISIDRO YAM CAHUIL
R.F.C YACJ8612265V6 CED. PROF. 9561818
AV. FRANCISCO I. MADERO NUM. 67 B ENTRE ALVARO OBREGON E IGNACIO ZARAGOZA
COL. CENTRO CHETUMAL, QUINTANA ROO

Formato 4 x 4				
Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Medio de Verificación	Supuesto
			Dirección de Registro de Víctimas. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo	



ANEXO 2

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	PED09I4 - Porcentaje de víctimas en el Estado			
Descripción			Unidad Responsable de la Fuente del Indicador	
Mide el porcentaje de víctimas en el Estado			3318-1405 - Dirección de Administración y de Archivos	
Método de Cálculo	(Total de víctimas/ Población de 18 años y más) X 100			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Datos obtenidos de la ENVIPE del INEGI, 2022 https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2022/			
Responsable y Liga de Acceso:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2022/			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
ESTRATÉGICO	EFICACIA	ANUAL	226 - Porcentaje	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	0703IO1 - Factor 8 del Índice de Estado de Derecho en México
Descripción	Unidad Responsable de la Fuente del Indicador
El Factor 8 del Índice de México incorpora la garantía al derecho de las víctimas. Este factor contiene seis sub-factores: efectividad del sistema de investigación (8.1), puntualidad y eficacia del sistema de procuración y de impartición de justicia (8.2) garantía al derecho de las víctimas (8.3), garantía al derecho al	3318-1405 - Dirección de Administración y de Archivos



IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	0703IO1 - Factor 8 del Índice de Estado de Derecho en México			
debido proceso legal de los acusados (8.4), el sistema de justicia penal es imparcial, independiente, si está libre de corrupción (8.5) y si el sistema penitenciario garantiza la seguridad y el respeto a los derechos de las personas privadas de la libertad (8.6).				
Método de Cálculo	Dicho diagnóstico se calcula elaborando un ranking entre las 32 entidades federativas de acuerdo con el alcance en el cumplimiento de las distintas secciones que conforman el Factor 8 el cual evalúa la efectividad y la calidad del sistema de justicia pena, de acuerdo con la calificación obtenida en cada rubro se realiza un promedio que permite colocar a la entidad en cuestión dentro del puntaje 0 al 1, siendo el 0 el valor con menor respeto al estado de derecho y el 1 valor que representa el mayor respeto al estado de derecho.			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Índice de Estado de Derecho en México del World Justice Project (WJP)			
Responsable y Liga de Acceso:	Índice de Estado de Derecho en México del World Justice Project (WJP) https://worldjusticeproject.mx/indice-de-estado-de-derecho-en-mexico-2021-2022/			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
ESTRATÉGICO	EFICACIA	ANUAL	142 - Índice	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.
Descripción	Unidad Responsable de la Fuente del Indicador
Victimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	3318-1406 - Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata



Método de Cálculo	(Víctimas que recibieron atención de primer contacto y ayuda inmediata/Víctimas que solicitan atención de primer contacto y ayuda inmediata) *100			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI. Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual.			
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	291 - Víctima	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.
Descripción	Unidad Responsable de la Fuente del Indicador
Medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	3318-1406 - Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata
Método de Cálculo	(Medidas de ayuda inmediata y de asistencia otorgadas/Medidas de ayuda inmediata y de asistencia solicitadas) *100
Referencias Adicionales	
Medios de Verificación	Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI. Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual.



Soluciones
Fiscales & Contables

SERVICIOS INDEPENDIENTES DE CONTABILIDAD
LIC. JAVIER ISIDRO YAM CAHUIL
R.F.C YACJ8612265V6 CED. PROF. 9561818
AV. FRANCISCO I. MADERO NUM. 67 B ENTRE ALVARO OBREGON E IGNACIO ZARAGOZA
COL. CENTRO CHETUMAL, QUINTANA ROO

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.			
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	43 - Atención Otorgada	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas
Descripción	
Asesorías jurídicas otorgadas con relación a las solicitudes recibidas.	
Unidad Responsable de la Fuente del Indicador	
3318-1403 - Dirección de Asesoría Jurídica de Atención a Víctimas	
Método de Cálculo	(Personas en situación de víctimas que reciben asesoría jurídica/Personas en situación de víctimas que solicitan asesoría jurídica victima) *100
Referencias Adicionales	
Medios de Verificación	CISEVI. - Bitácora Operativa de Asesoría Jurídica. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Víctima. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección de Asesoría Jurídica Víctima. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo



IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	38 - Asesoría	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	FPC01A03 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.			
Descripción			Unidad Responsable de la Fuente del Indicador	
Personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.			3318-1101 - Despacho de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo	
Método de Cálculo	(Personas capacitadas y/o profesionalizadas / Personas programadas a capacitar y/o profesionalizadas) * 100			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Programa anual de capacitación de la CEAVEQROO. Es de periodicidad trimestral y anual.			
Responsable y Liga de Acceso:	Despacho de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	215 - Persona Servidora Pública	SI



IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	FPC02 - Porcentaje de pagos realizados del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral por medidas de ayuda inmediata.			
Descripción		Unidad Responsable de la Fuente del Indicador		
Pagos realizados del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral por medidas de ayuda inmediata.		3318-1402 - Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral		
Método de Cálculo	(Pagos efectuados con cargo al FAARI / Total de solicitudes de pago con cargo al FAARI) X 100			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Estados Financieros del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.			
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	205 - Pago	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR		
Indicador	FPC02A01 - Porcentaje de Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno	
Descripción		Unidad Responsable de la Fuente del Indicador



IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				
Indicador	FPC02A01 - Porcentaje de Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno			
Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno			3318-1404 - Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Acceso a Información Pública y Protección de Datos Personales	
Método de Cálculo	(Dictámenes aprobados / Proyectos de Dictamen) x 100			
Referencias Adicionales				
Medios de Verificación	Expedientes de Dictamen de la base de datos de la Dirección de Asuntos Jurídicos. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.			
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección de Asuntos Jurídicos y Unidad de Transparencia, Acceso a Información Pública y Protección de Datos Personales. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	99 - Dictamen	SI

IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	FPC02A02 - Tasa de crecimiento de las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.
Descripción	Unidad Responsable de la Fuente del Indicador
Víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.	3318-1401 - Dirección del Registro de Víctimas y Mejora Regulatoria
Método de Cálculo	((Víctimas inscritas en 2024/ Víctimas inscritas en 2023)-1) x 100
Referencias Adicionales	



Medios de Verificación	Base de datos del Registro Estatal de Víctimas. - Es de periodicidad trimestral y anual. - Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Registro de Víctimas. - Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.			
Responsable y Liga de Acceso:	Dirección de Registro de Víctimas. https://qroo.gob.mx/ceaveqroo			
Categoría	Dimensión	Periodicidad	Unidad de Medida del Indicador	¿Es para Cuenta Pública?
GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	250 - Registro	SI



ANEXO 3

Nombre del programa	E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas
Modalidad	Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
Unidad responsable	Dirección de Administración y de Archivos
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Ejercicio evaluado	2024



Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	PED09I4 - Porcentaje de víctimas en el Estado	22.1	Si		Si		Si		NA
Propósito	0703IO1 - Factor 8 del Índice de Estado de Derecho en México	0.34	Si		Si		Si		NA
Componente	FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	100	Si		Si		Si		NA
Actividad	FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	100	Si		Si		Si		NA
Actividad	FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas	100	Si		Si		Si		NA



Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividad	FPC01A03 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.	100	Si		Si		Si		NA
Componente	FPC02 - Porcentaje de pagos realizados del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral por medidas de ayuda inmediata.	100	Si		Si		Si		NA
Actividad	FPC02A01 - Porcentaje de Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno	100	Si		Si		Si		NA



Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Actividad	FPC02A02 - Tasa de crecimiento de las víctimas inscritas en el Registro Estatual de Víctimas.	-13.6	Si		Si		Si		NA



ANEXO 6

Nombre del programa	E020 – Atención y Reparación Integral a Víctimas
Modalidad	Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
Unidad responsable	Dirección de Administración y de Archivos.
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Ejercicio evaluado	2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	PED09I4 - Porcentaje de víctimas en el Estado	ANUAL	22.1	15.527	15.527	De acuerdo con el último Censo de Población, en 2020 el estado de Quintana Roo tenía 1.29 millones de personas mayores de 18 años: 642,740 mujeres (49.7%) y 650,495 hombres (50.3%), dicha información la podemos encontrar en el siguiente enlace: https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/mexico/2020/quintana-roo . Como podemos apreciar en 2023 hubo un total de 26.5% de los hogares en el estado de Quintana Roo tuvo al menos una víctima de delito es decir 162.462 hogares de víctima, de un total de 613,820 hogares estimados.



Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Propósito	0703IO1 - Factor 8 del Índice de Estado de Derecho en México	ANUAL	0.34	105.882	105.882	Quintana Roo se encuentra en la posición 30 del Índice de Estado de Derecho en México 2021-2022.1 Tiene una puntuación de 0.36 % en una escala que va de 0 a 1, donde 1 representa la calificación idónea. La entidad subió dos posiciones desde la edición pasada. Dado como resultado un índice bajo, de acuerdo con los datos del 2023-2024.
Componente	FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	TRIMESTRAL	100	100.38	100.38	Durante el cuarto trimestre de 2024, la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata superó la meta con un total de 834 personas víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos, mismas que fueron canalizadas a las distintas instituciones o accedieron a los recursos del Fondo de ayuda, asistencia y reparación integral de la CEAVEQROO, para recibir medidas de ayuda inmediata y/o asistencia, de las cuales 595 son mujeres y 239 hombres.
Actividad	FPC01A01 - Porcentaje de medidas de atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.	TRIMESTRAL	100	100.256	100.253	Durante el cuarto trimestre de 2024, la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata brindo un total de 3,775 medidas de ayuda inmediata y asistencia a víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos, mismas que fueron canalizadas a las distintas instituciones para recibir las atenciones y/o con acceso a los recursos del fondo Ayuda, asistencia y Reparación integral de la CEAVEQROO, de las cuales 2,749 son mujeres y 1,026 hombres.



Soluciones
Fiscales & Contables

SERVICIOS INDEPENDIENTES DE CONTABILIDAD
LIC. JAVIER ISIDRO YAM CAHUIL
R.F.C YACJ8612265V6 CED. PROF. 9561818
AV. FRANCISCO I. MADERO NUM. 67 B ENTRE ALVARO OBREGON E IGNACIO ZARAGOZA
COL. CENTRO CHETUMAL, QUINTANA ROO

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividad	FPC01A02 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas	TRIMESTRAL	100	125.094	125.094	Para el cuarto trimestre de ejercicio fiscal 2024 hubo una reducción atípica en el otorgamiento de asesorías jurídicas, es importante mencionar que el otorgamiento de asesorías jurídicas depende de la recurrencia de las personas de en situación de víctimas. Hubo un total de 638 víctimas en todo el trimestre, 467 mujeres y 171 hombres.
Actividad	FPC01A03 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia.	TRIMESTRAL	100	146.409	146.409	En el mes de octubre se brindó la opción de cargar capacitaciones en todo el mes, por lo que se capacitaron 117 servidoras y servidores públicos de diferentes instituciones, las cuales fueron 35 hombres y 82 mujeres, dicho curso fue impartido a través del portal de servicio profesional de carrera. En lo que respecta del mes de noviembre y diciembre, se otorgaron capacitaciones al personal de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, en el que se capacitaron un total de 138, 52 hombres y 86 mujeres.
Componente	FPC02 - Porcentaje de pagos realizados del Fondo de Ayuda Asistencia y Reparación Integral por medidas de ayuda inmediata.	TRIMESTRAL	100	100	100	En el cuarto trimestre 2024 se pagaron 3 compensación subsidiaria por violación a derechos humanos por un monto de \$279,907.24 (son: doscientos setenta y nueve mil novecientos siete pesos 24/100 M.N.) en beneficio de 3 víctimas directas. En el IV trimestre del 2024 se autorizaron 166 medidas de ayuda inmediata por un monto de \$1,406,710.35 (son: un millón cuatrocientos seis mil setecientos diez pesos



Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
						35/100 M.N.) y 153 medidas de asistencia un monto de \$1'318,609.27 (son: un millón trescientos dieciocho mil seiscientos nueve pesos 27/100 M.N.), beneficiando a 153 víctimas.
Actividad	FPC02A01 - Porcentaje de Dictámenes aprobados por el Órgano de Gobierno	TRIMESTRAL	100	100	100	Durante el cuarto trimestre del 2024 se aprobaron seis dictámenes por el órgano de gobierno de la CEAVEQROO, de los cuales 4 fueron en favor a víctimas del sexo mujer y 2 del sexo hombre.
Actividad	FPC02A02 - Tasa de crecimiento de las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.	TRIMESTRAL	-13.621	116.509	85.833	Durante este trimestre se registraron un total de 84 registros, por lo que, hicieron falta por cumplir 61 registros, esto es debido a que el Registro Estatal de víctimas recibe solicitudes de inscripción únicamente por medio de los orígenes que se describen en la Ley Estatal de Víctimas del Estado de Quintana Roo en su artículo 97 siendo estos: Solicitud por medio de una autoridad, por medio de la misma víctima, por un familiar o persona de confianza de la víctima. Al ser estos, factores externos a nuestro control provocan una amplia variación en los resultados mes con mes y año por año.