

Informe Ejecutivo y ficha resumen para la difusión de los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados al Pp: Pp: E028-Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, ejercicio fiscal 2022.**1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN**

1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados al Pp: E028-Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios.

1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 16 de mayo de 2023

1.3 Fecha de término de la evaluación: 28 de julio 2023

1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

Nombre: C. Taryn Romina Espinoza Hernández.

Unidad administrativa: Directora General del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo.

1.5 Objetivo general de la evaluación:

Evaluar la consistencia y la orientación a resultados del Pp: E028-Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, ejercicio fiscal 2022, 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 hayan establecido.

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

1. Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como los aspectos de complementación y/o de coincidencia con otros programas presupuestarios;
2. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
3. Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo, así como los avances presentados durante el ejercicio evaluado;
4. Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación Estatales del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
5. Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
6. Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

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

E028 – Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis. En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con las personas responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

Instrumentos de recolección de información: Análisis de gabinete con base en la documentación normativa y la información disponible respecto de la cobertura del programa a la fecha de realización de la valoración, complementándose el estudio con un grupo focal.

Cuestionarios ___ Entrevistas: X Formatos: X Otros: X Especifique: Disposiciones normativas

Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Análisis documental y grupo focal.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS Y FORTALEZAS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Programa presupuestario:

Hallazgo 1: Elaborar las Reglas de Operación propias del Programa Presupuestario en las que contengan: una población objetivo bien definida, los objetivos del beneficio o apoyo que entrega, los procedimientos y mecanismos para: recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, para la selección de beneficiarios y/o proyectos, para otorgar los apoyos, bienes o servicios a los beneficiarios que contengan las áreas responsables de cada función y atribuciones con su respectivo diagrama de flujo, los alcances que tiene el mismo, los mecanismos bien definidos en la coordinación entre autoridades involucradas, sean estas federales o estatales.

Hallazgo 2: Implementar evaluaciones externas, rigurosas y de impacto para el Pp: E028– Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios.

Hallazgo 3: Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de la Población Atendida (P.A.).

Hallazgo 4: Revisión y análisis de fichas técnicas de indicadores que no establezcan o cumplan con las metas y resultados establecidos.

Hallazgo 5: Elaborar un documento que permita identificar la población o área de enfoque potencial, objetivo y atendida, así como estrategias de cobertura de la población objetivo por cada uno de los 11 municipios de Quintana Roo.

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

2.2.1. Fortalezas:

- ✓ El programa presupuestario cuenta con un padrón de beneficiarios que se desglosa por proyectos sociales.
- ✓ El programa presupuestario documenta sus resultados a nivel de Propósito y componente con indicadores de la MIR.
- ✓ El problema o necesidad cuenta con un árbol de problemas y un árbol de objetivos, se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad y se define el plazo para su revisión y su actualización.

2.2.2 Oportunidades:

- ✓ El programa presupuestario cuenta con planes de trabajo anuales.
- ✓ El programa presupuestario tiene una estrategia de cobertura.
- ✓ El programa presupuestario cuenta con Fichas Técnicas de Indicadores de la MIR

2.2.3 Debilidades:

- ✓ Falta de evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.
- ✓ Falta en la definición de población objetivo y metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- ✓ El programa presupuestario no recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios
- ✓ El programa presupuestario no cuenta con mecanismos para identificar su población o área de enfoque objetivo.
- ✓ El programa presupuestario no cuenta con diagramas de flujo de su proceso general para cumplir con los bienes y los servicios.

2.2.4 Amenazas:

- ✓ No utiliza evaluaciones externas
- ✓ No se refieren aspectos susceptibles de mejora.
- ✓ No hay acciones de mejora implementadas ni resultados logrados.
- ✓ El programa presupuestario no recolecta información socioeconómica de los beneficiarios y los no beneficiarios.

3. CONCLUSIONES Y RETOS Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1. Describir las conclusiones:

El Pp: E028 – “Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, ejercicio 2022”, fue implementado por el Gobierno del Estado de Quintana Roo como una herramienta que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de pobreza y marginación mediante la atención de necesidades más apremiantes. Con el propósito de impulsar la igualdad de oportunidades y atender las necesidades comunitarias

que permitan el acceso a los servicios sociales, mejorando la calidad de vida, entorno y bienestar de la familia con mayor desventaja social.

La Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo fue la encargada del cumplimiento del programa con base en las atribuciones conferidas como la de conducir la adecuada atención política de la problemática de las comunidades indígenas y de los grupos marginados del Estado, en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.

El Pp: E028 – “Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, ejercicio 2022”, resultado de la presente Evaluación de Consistencia y Resultados tuvo un desempeño suficiente de 76.47% de acuerdo con la valoración final que se observa al final de este apartado y en la Tabla 33. “Valoración Final del programa” en virtud que alcanzo 78 puntos de 120 que debería obtener con un promedio de nivel por tema del 1 al 4 de 2.48 de acuerdo con los siguientes descubrimientos:

Se identifico que el problema o necesidad que pretendió resolver el programa se identificó en un árbol de problemas que pudo ser revertido con un árbol de objetivos de acuerdo con los criterios que establece la MML.

El programa conto con una justificación teórica o empírica documentada en la que se encuentra relación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, con el PND 2019-2024, PDEM 2017-2023, y programas sectoriales, transversales, regionales e institucionales, se recomienda que se anexe evidencia nacional o internacional de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

Se identifico en este apartado que solo se definió la población potencial, por lo que se considera relevante que se documenten la PO y la PA y se justifique su metodología de cálculo. Se debe resaltar que es un punto positivo del programa el que sus programas sociales dependientes cuenten con un padrón de beneficiarios que permita identificarlos, sin embargo, a manera de recomendación se refiere que haya una base de datos que permita conocer los beneficiarios totales propios del programa presupuestario.

Se cuenta con una MIR que permite identificar el Fin, Propósito, Componentes y Actividades, lo que posteriormente permite identificar las fichas técnicas de los indicadores los cuales en

su mayoría están orientadas a impulsar el desempeño, no obstante, se debe poner especial atención a los indicadores que son laxos para replantear o en su caso descartar.

Para concluir el análisis de este apartado se analizó que fue un programa que complementaria y/o coincidencias con Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024 de la Secretaría de Bienestar, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 lo cual permite lograr una mejora en el desarrollo social de la población.

En el apartado II Planeación y Orientación de Resultados, se identificó que el programa se sustentó en Plan estratégico 2018-2022 del Gobierno de Quintana Roo que empata con el fin, propósito, componentes y actividades del programa presupuestario.

Es importante destacar que en este apartado se detectó que hay una nula atención a la realización de evaluaciones externas que generen Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) y posteriormente resultados y recomendaciones de estas. Por lo cual se sugiere se ponga especial atención para generar evaluaciones rigurosas que permitan generar mejoras en el programa.

La recolección de información del programa se muestra deficiente se detectó que es importante identificar características socioeconómicas de sus beneficiarios y de los que no lo son con fines de comparación entre una y otra.

En el apartado III Cobertura y Focalización se notó que a pesar de que el Programa cuenta una estrategia de cobertura justificada de manera general en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 se considera que se debería crear una estrategia propia del programa, sin embargo, no se muestra una evolución de la cobertura de sus PP, PO y PA con un mínimo de dos años anteriores al valorado ni con focalización por cada uno de los 11 municipios que conforman la entidad federativa; así como, sin una investigación referente a las características socioeconómicas de las beneficiadas/os y los no favorecidos/as que se encontraran registrados en un padrón de beneficiarios/as que poseyera clave única que no cambie a través del tiempo.

En el apartado IV Operación los hallazgos identificados fueron que el programa no cuenta con diagramas de flujo se sugiere crearlo ya que son elemento claro para cumplir con los servicios que otorgó (componentes); así como la identificación de procesos clave en la operación con información automatizada que permita conocer la demanda total de apoyos y solicitantes.

En cuanto a este apartado es relevante que se ponga especial atención ya que cuenta con los procedimientos y mecanismos para: recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, para la selección de beneficiarios y/o proyectos, para otorgar los apoyos propios del programa presupuestario. Para dar respuesta a este apartado se tomaron las ROP y convocatorias de los programas sociales dependientes del Pp y referidas por la secretaria de Desarrollo Social.

Por lo anteriormente expuesto se sugiere se elaboren las ROP que permitirán precisar la forma de operación del programa.

La creación de Diagramas de Flujo, mecanismos y procedimientos antes mencionados permitirá identificar más fácilmente los problemas que enfrenta la unidad en la entrega de apoyos, bienes o servicios.

El programa muestra información deficiente respecto a la identificación y cuantificación de gastos en los que se incurrió para generar los servicios que prestó (componentes), desglosados por operación, mantenimiento, capital y unitario, con gasto corriente como fuente de financiamiento.

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para dar a conocer la normatividad y logros del programa están expresados en su página web y fichas técnicas de diseño y seguimiento de indicadores estratégicos y de gestión.

En el apartado V. Percepción de la población atendida se manifestó que el programa no ostentó instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

En el apartado VI. Medición de resultados estableció que el programa documenta sus resultados a nivel de Propósito y componente con los indicadores de la MIR de los cuales su mayoría han resultado positivos.

La Valoración final del Pp: E028 – “Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios, ejercicio 2022”, (ver Tabla 33. “Valoración Final del programa”), es la siguiente:

TEMA	NIVEL	JUSTIFICACIÓN
DISEÑO	3.22	<p>El apartado de diseño obtuvo ese nivel en razón que se detectaron deficiencias en preguntas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Justificación teórica o empírica documentada. • La definición de la población enfoque y atendida. • La nula recolección de información socioeconómica de sus beneficiarios. <p>En este apartado se alcanzaron 29 puntos de 36, de 9 preguntas con valoración de 13, ya que 4 no tuvieron valoración cuantitativa, lo que representa el 80.55%.</p>
PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	2.33	<p>El apartado de planeación y orientación a resultados obtuvo ese nivel en razón que se detectaron deficiencias en apartados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de evaluaciones externas. • Nula recolección de características socioeconómicas de sus beneficiarios y no beneficiarios. <p>En este apartado se lograron 14 puntos de 24 de 6 preguntas con valoración de 9, en virtud que 3 no tuvieron valoración cuantitativa, lo que significó el 58.33%.</p>
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	4	<p>El apartado de cobertura y focalización obtuvo un nivel 4 debido a que se dio respuesta con los programas sociales dependientes del Pp, sin embargo, se recomienda que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuente con PO y PA definidas, además con mecanismos para su identificación. • Se documente una estrategia de cobertura para atender a la PO. • Se documente la cobertura del programa a partir de la definición de la PP, PO y PA.

		En este apartado se alcanzaron 4 puntos de 4, de 1 pregunta con valoración de 3, debido que 2 no tuvieron valoración cuantitativa, lo que equivalió al 100%.
OPERACIÓN	2.33	El apartado de operación obtuvo el nivel 3 debido a que se dio respuesta con los programas sociales dependientes del Pp, sin embargo, se recomienda que el Pp cuente con: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y mecanismos para: recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, para la selección de beneficiarios y/o proyectos, para otorgar los apoyos y para ejecución de obras y acciones. • Documentar los cambios sustantivos se han hecho en los últimos dos años en su documento normativo. • Identificar los problemas de la unidad administrativa que opera el programa. • Documentar el Registro de operaciones programáticas y presupuestales.
		En este apartado se lograron 28 puntos de 48 de 12 preguntas con valoración de 17, en virtud que 5 no tuvieron valoración cuantitativa, lo que representa el 58.33%.
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	0	Se asigno un nivel 0 ya que o se cuentan con instrumentos que para medir el grado de satisfacción de su población atendida.
		En este apartado se alcanzaron 0 puntos de 4, de 1 pregunta con valoración de 1, lo que equivalió al 0%.
MEDICIÓN DE RESULTADOS	3	Me asigno ese nivel ya que algunos indicadores no poseen metas o en su caso no se alcanzan los resultados.
		En este apartado se lograron 3 puntos de 4 de 1 pregunta con valoración de 2, en virtud que 1 no tuvo valoración cuantitativa, lo que representa el 75%.

VALORACIÓN FINAL	NIVEL PROMEDIO DEL TOTAL DE LOS TEMAS	2.48
-------------------------	---------------------------------------	------

3.2 Describir de las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

1. Elaborar las Reglas de Operación propias del Programa Presupuestario.
2. Implementar evaluaciones externas, rigurosas y de impacto para el Pp: E028–Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios
3. Implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de la Población Atendida (PA).
4. Revisión y análisis de fichas técnicas de indicadores que no establezcan o cumplan con las metas y resultados establecidos.
5. Elaborar un documento que permita identificar la población o área de enfoque potencial, objetivo y atendida, así como estrategias de cobertura de la población objetivo por cada uno de los 11 municipios de Quintana Roo.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

4.2 Cargo: Coordinador de la evaluación.

4.3 Institución a la que pertenece: Despacho de Consultores Visión y Estrategia SC.

4.4 Principales colaboradores:

Lic. Vicente Martínez Iniesta.

Licda. Diana Karen Jaime Sánchez

Licda. Andrea González Palma

Lic. José Eduardo Jerónimo Herrera

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: direccioncomercial@visionyestretagia.com.mx

4.6 Teléfono (con clave lada): 7225447945

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del programa presupuestario evaluado(s): Pp: E028 – Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios

5.2 Siglas: E028

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaria de Desarrollo Social

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

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

EE028 - Igualdad de Oportunidades y Servicios Comunitarios

Secretaría del Bienestar del Estado de Quintana Roo

Ejercicio fiscal 2022

Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal___ Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local ___	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Secretaría de Bienestar.	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Teléfono (extensiones): -	
Nombre: Juan Octavio Osorio Molgora	Unidad administrativa: Director de Planeación, evaluación y seguimiento
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa __ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar)___	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría de Finanzas y Planeación	
6.3 Costo total de la evaluación: \$241,666.67 con IVA.	
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2023.	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	
7.2 Difusión en internet de la ficha técnica de los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación de los Lineamientos para la homologación y estandarización de las evaluaciones de los entes públicos. http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	