



**Sistema Municipal para el Desarrollo Integral
de la Familia de Toluca 2025-2027**

Programa Anual de Evaluación

– 2025 –

Informe Final Evaluación Específica de Desempeño

Programa presupuestario:
02060804 Desarrollo integral de la familia.

Proyecto:
020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia.



Contenido

| | |
|--|----|
| Presentación | 2 |
| Objetivos | 3 |
| Esquema de la Evaluación Específica de Desempeño | 4 |
| A. Contenido General | 4 |
| B. Contenido Específico..... | 5 |
| 1. Datos Generales..... | 5 |
| 2. Resultados/Productos | 7 |
| Descripción del Programa..... | 7 |
| Indicador Sectorial | 8 |
| Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión | 10 |
| Avance de Indicadores y análisis de metas..... | 15 |
| Valoración | 31 |
| Resultados (Cumplimiento de sus objetivos) | 35 |
| 3. Cobertura..... | 41 |
| Población Potencial | 41 |
| Población Objetivo | 41 |
| Población Atendida | 41 |
| Evolución de la cobertura | 42 |
| Análisis de la Cobertura..... | 43 |
| 4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora | 44 |
| Aspectos comprometidos..... | 44 |
| Avance en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores..... | 45 |
| 5. Conclusiones de la Evaluación..... | 46 |
| Conclusiones del proveedor adjudicado | 46 |
| Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas | 47 |
| Retos y Recomendaciones | 49 |
| Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual | 50 |
| Consideraciones sobre la evolución del presupuesto..... | 51 |
| Fuentes de Información..... | 58 |
| 6. Datos del Evaluador | 59 |
| Anexos | 60 |
| Anexo 1. Programas a Evaluar | 60 |
| Anexo 2. Criterios Mínimos para la Selección de las Evaluaciones Externas de Resultados..... | 61 |
| Anexo 3. Criterios Generales para la Valoración y Selección de los Indicadores de la Matriz para Indicadores de Resultados (MIR) | 62 |
| Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación | 64 |

Presentación

En apego a lo establecido en los artículos; 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, que señalan la obligación de evaluar los resultados del ejercicio de los recursos públicos de las dependencias, entidades públicas y organismos autónomos, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca Administración 2025-2027 publicó en su página electrónica el Programa Anual de Evaluación 2025 (PAE), con fecha del 30 de abril, disponible en el siguiente enlace:

<https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/index.php>

El PAE 2025, consideró la evaluación del Programa presupuestario: **02060804 Desarrollo integral de la familia** y su proyecto: **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, bajo la metodología de Evaluación Específica de Desempeño (EED), con la finalidad de identificar aquellos problemas o deficiencias en su implementación y de esta manera considerar su reorientación o corrección.

La evaluación se realizó de manera externa con el propósito de identificar el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa y su proyecto de análisis, así como identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar su gestión y operación.

En apego a los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño, el trabajo dispone de 5 apartados principales: 1. *Datos Generales*, 2. *Resultados/ Productos*, 3. *Cobertura*, 4. *Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora*, 5. *Conclusiones de la Evaluación* y 6. *Datos del Evaluador*.

El desarrollo de los apartados permitió identificar hallazgos y recomendaciones, que permitirán dirigir acciones para mejorar el desempeño del proyecto y su orientación para resultados.

Objetivos

Objetivo General:

Contar con una valoración del desempeño del Programa presupuestario **02060804**
Desarrollo integral de la familia y su proyecto **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia** del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca Administración 2025-2027**, con base en la información proporcionada por las unidades responsables, para contribuir a la toma de decisiones.

Objetivos Específicos:

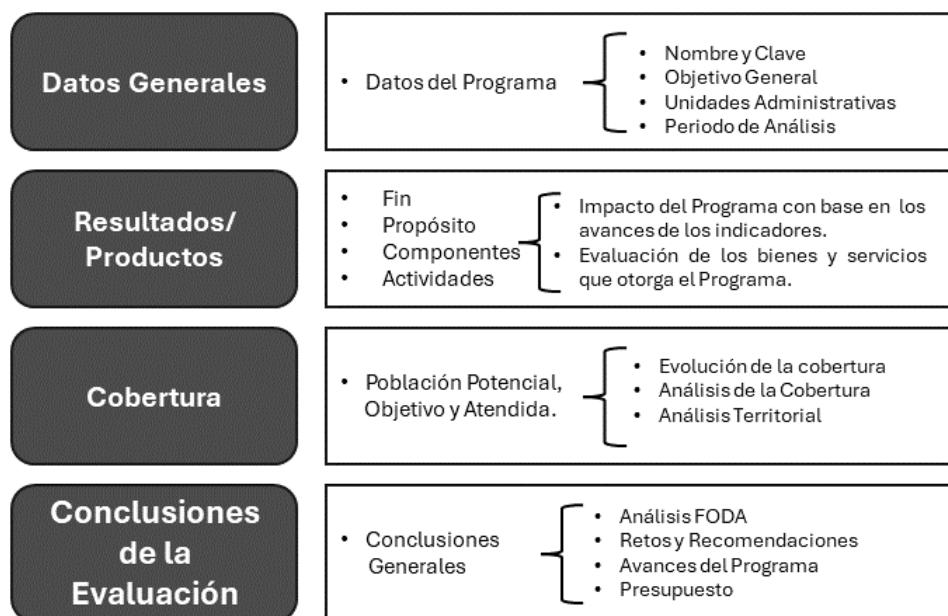
1. Reportar los resultados y productos del Programa y su proyecto evaluado durante el ejercicio fiscal 2024, mediante el análisis de los indicadores de resultados, de los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de otros documentos.
2. Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en 2024, respecto de años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas.
3. Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto del Programa y su proyecto.
4. Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones del Programa y su proyecto evaluado.

Esquema de la Evaluación Específica de Desempeño

A. Contenido General

La Evaluación Específica de Desempeño (EED), desagrega 4 grandes temas, los cuales se desarrollaron mediante trabajo de análisis de gabinete, con información proporcionada por las unidades responsables del Programa y su proyecto.

Esquema 1. Metodología de la Evaluación Específica de Desempeño



Fuente: Términos de Referencia de la Evaluación Específica de Desempeño del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, 2025.

B. Contenido Específico

1. Datos Generales

Nombre del Programa presupuestario (Pp): 02060804 Desarrollo integral de la familia.

Objetivo del Programa presupuestario: *“Engloba los proyectos orientados a fomentar la integración familiar, el respeto y el impulso de valores que permitan a cada individuo un desarrollo armónico, sano, pleno que asista al mejoramiento en las condiciones de vida y empoderando el respeto a los derechos de la niñez, adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores.”¹*

Nombre del Sub Programa presupuestario (SPp): 0206080401 Prevención y bienestar familiar. El cual se integra por 4 proyectos (Py), sin embargo, para efectos de la presente evaluación se consideró el siguiente proyecto:

Cuadro 1. Proyecto de Análisis del Programa Presupuestario.

| Clave del Proyecto | Nombre | Objetivo |
|--------------------|--|---|
| 020608040103 | Servicios jurídico asistenciales a la familia | <i>“Contiene las acciones relacionadas con la orientación y asesoría jurídica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad, en donde no se vean comprometidos de manera directa o indirecta los derechos de niñas, niños y adolescentes y/o adultos mayores; a fin de salvaguardar sus derechos y garantizar una sana convivencia al interior del núcleo familiar.”</i> |

Fuente: Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024, p.76, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” en fecha de 1 de noviembre de 2023.

Unidades Administrativas:

F00 Área de Gestión Social

312 Área de Servicios Jurídicos

Periodo de Análisis: 2024

Presupuesto ejercido por el Proyecto 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia, en el año 2024: \$1,362,356.92 (*Un millón trescientos sesenta y dos mil trescientos cincuenta y seis pesos 92/100 M.N.*)

¹ Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024, p.76, publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” en fecha de 1 de noviembre de 2023.

Alineación al Sistema Nacional de Planeación:

| Programa presupuestario: 02060804 Desarrollo integral de la familia | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030 | Plan de Desarrollo del Estado de México 2023-2029 | Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2025-2027 | Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales |
| Objetivo | Eje General 2 Desarrollo con bienestar y humanismo Objetivo 1.2 Dirigir una política de Estado que promueva los derechos humanos, las libertades, el acceso universal a la justicia y la no discriminación. | Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo “Estado de Derecho y austeridad” Objetivo 1.4 Contar con una sociedad regida por el Estado de Derecho, además de promover la cultura de legalidad en todas las áreas de la vida pública y privada, a fin de garantizar el bienestar y la paz social. Eje 4. Bienestar social Objetivo 4.3 Reducir las desigualdades enfrentadas por las personas pertenecientes a grupos vulnerables y abatir la incidencia en ellos. | Eje de Cambio 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo “Estado de Derecho y austeridad” 1.5. Fortalecer el Estado de Derecho municipal, promoviendo la cultura de la legalidad y los derechos humanos, a fin de garantizar el bienestar y paz social. Eje de Cambio 4. Bienestar social. 4.6 Desarrollar acciones oportunas, de calidad y fácil acceso en materia de salud, educación, cultura, recreación y jurídica, para que las personas adultas mayores disfruten de una vejez activa, digna y saludable en el municipio de Toluca | <small>“Contiene las acciones relacionadas con la orientación y asesoría jurídica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad, en donde no se vea comprometidos de manera directa o indirecta los derechos de niñas, niños y adolescentes y/o adultos mayores; a fin de salvaguardar sus derechos y garantizar una sana convivencia al interior del núcleo familiar.”</small> |
| Estrategias | Estrategia 1.2.1 Promover y garantizar la protección de los derechos humanos mediante políticas públicas focalizadas. | 1.4.4 Impulsar la promoción, defensa, respeto y protección de los derechos humanos. 4.3.6 Garantizar el acceso a servicios jurídicos, de salud mental y educativos. 4.3.4 Brindar atención oportuna y de calidad en materia de salud física y mental, nutrición, educación, cultura, recreación y asistencia jurídica, sustentada en una cultura de respeto y trato digno a las personas adultas mayores. | 1.5.2 Fomentar la promoción, defensa, respeto y protección de los derechos humanos. 4.6.3 Implementar acciones oportunas y de calidad en materia de nutrición, educación, cultura, recreación, atención psicológica y jurídica, para que las personas adultas mayores disfruten de un envejecimiento activo, digno y con autosuficiencia. | |
| Línea de acción | N/A | 1.4.4.2 Promover la mejora de los mecanismos y medios de denuncia, investigación, análisis y resolución de carpetas por presuntos actos violatorios de derechos humanos. 1.4.4.6 Mejorar la capacidad institucional en el cumplimiento y garantía de los derechos humanos. 4.3.6.2 Asesorar y representar jurídicamente a NNAYJ, así como a adultos jóvenes y personas adultas mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad. | 1.5.1.2 Implementar acciones que permitan a la ciudadanía su garantía de audiencia para revisar, analizar y atender sus demandas en el marco de la cultura de la legalidad (SA). 1.5.2.2 Coadyuvar en la atención de las quejas y recomendaciones por violaciones a los derechos humanos. 4.6.3.1 Realizar campañas a favor de los derechos humanos y la Ley de las Personas Adultas Mayores del Estado de México. | |

Resumen Narrativo de la MIR: Ver Anexo 1. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)

2. Resultados/Productos

Descripción del Programa

El Programa presupuestario **02060804 Desarrollo integral de la familia**, engloba los proyectos orientados a fomentar la integración familiar mediante diferentes acciones y servicios asistenciales, de manera específica el proyecto **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, se relaciona con la orientación y asesoría jurídica a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad.

Este servicio está a cargo de la **Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales** a través del **Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica**.

De manera general el Programa registró indicadores estratégicos y de gestión, a través de su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), la cual se conforma por 16 indicadores en sus diferentes niveles.

En la ejecución del Programa presupuestario y su proyecto, el **Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica**, se encargó de coordinar las actividades encaminadas al logro y cumplimiento de los objetivos y metas, así como de la revisión, integración y concentración de la información generada como parte de su evidencia.

Como parte de los servicios del Departamento se encuentran: Asesorías jurídicas en materia familiar, atención de reportes de vulneración de derechos de hombres, mujeres y adultos mayores, así como pláticas y capacitaciones preventivas en temas de derecho familiar y violencia.

Los servicios jurídicos asistenciales se llevan a cabo en diferentes zonas del territorio del municipio de Toluca, considerando a la principal sede a las instalaciones ubicadas en Prolongación 18 de Marzo y en los denominados “SALUDIF” ubicados en las Delegaciones de San Pedro Totoltepec, San Andrés Cuexcontitlán, San Cristóbal Huichochitlán, El Seminario y en La Unión.

Indicador Sectorial

En este apartado se presenta la vinculación del objetivo del Programa y el proyecto de análisis con un indicador de un programa o política sectorial.

Para este análisis se consideró el **Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2025-2027**, al ser un instrumento que agrupa las políticas sectoriales del Gobierno Municipal por Ejes de Cambio y Ejes Sectoriales.

El proyecto presupuestario **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, tiene relación directa con el indicador denominado: **“Índice de Estado de Derecho”** del **Eje de Cambio 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo “Estado de Derecho y austeridad”**. Cabe mencionar que se trata de un indicador propuesto por la World Justice Project (WJP), una organización internacional que establece el **Índice de Estado de Derecho** como un indicador para medir el grado de adherencia al Estado de Derecho en las Entidades Federativas.

El siguiente recuadro integra las características del indicador seleccionado y su relación directa con el proyecto de análisis.

Cuadro 2. Datos del Indicador Sectorial y su Vinculación con el Proyecto presupuestario.

| Indicador Sectorial | Proyecto: | | |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------|
| | Clave | Denominación | Objetivo: |
| Nombre: | Índice de Estado de Derecho | | |
| *Meta del indicador en 2024: | 0.41 | | |
| **Avance del indicador en 2024: | 0.35 | | |
| Meta del indicador en 2023: | 0.42 | | |
| Avance del indicador en 2023: | 0.36 | | |

Fuente: Elaboración con base en el Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2025-2027.

Notas: * Promedio de los 32 Estados de la República Mexicana en la medición del índice de Estado de Derecho 2023-2024.

** Resultado de la medición para el Estado de México en la medición del índice de Estado de Derecho 2023-2024.

² Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024. Pág. 76.

Para el Estado de México el puntaje de la medición 2023-2024 se posicionó en **0.35** puntos, mientras que el puntaje promedio de las 32 Entidades Federativas de México fue de **0.41 puntos**, considerando que el Índice utiliza una escala de 0 a 1, donde 1 indica la máxima adhesión al Estado de Derecho.

El resultado de este indicador refleja un resultado inferior a la media nacional y al mismo tiempo un reto para el Estado de México para mejorar la rendición de cuentas, la aplicación de leyes y procesos justos, así como de mecanismos accesibles e imparciales para resolver disputas, ya que el indicador señala un retroceso del -0.01 en comparación con el periodo 2022-2023 en donde el resultado para el Estado de México fue de **0.35 puntos**.

Es importante concluir que el proyecto presupuestario: **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, señala en su objetivo las acciones relacionadas con la orientación y asesoría jurídica para mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad a fin de salvaguardar sus derechos, por lo cual el cumplimiento de dichas acciones permitirá contribuir a la conformación del Estado de Derecho en el Estado de México, considerando la importancia que tiene el municipio de Toluca en la medición de indicadores de este tipo.

Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión

El **Programa Presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia y su Proyecto: 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, retoma la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) ,14 de los **16 indicadores** que la conforman, las cuales se muestran de la siguiente manera:

- Un indicador de **Fin**.
- Un indicador de **Propósito**.
- Cuatro indicadores de **Componente**.
- Ocho indicadores de **Actividad**.

Esta información se encuentra descrita a detalle en el *Anexo 3*.

Es de señalar que el Sujeto Evaluado proporcionó los formatos **PbRM-08b “Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2024 de Gestión o Estratégicos”**, donde se registraron los avances de los indicadores de la MIR. En este sentido, el presente apartado, integra el análisis del resultado del cumplimiento de los indicadores propuestos del Programa al cierre del ejercicio fiscal 2024.

Tipología de indicadores:

El SEGEMUN, reconoce 2 tipos de indicadores para la evaluación del desempeño de la Administración Pública Municipal:

- 1) **Indicadores Estratégicos:** *Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las Políticas Públicas y Programas presupuestarios y contribuyen a fortalecer o corregir las estrategias y la orientación de los recursos. Se identifican en la MIR a nivel de Fin y Propósito; y están estrechamente ligados con la medición de objetivos de los programas de estructura programática, e*

- 2) **Indicadores de Gestión:** Miden el avance y logros en procesos y actividades, es decir la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Estos se identifican a nivel de Componente y Actividad y se vinculan con los distintos objetivos de los proyectos de la estructura programática y determinan el logro, alcance o beneficio obtenido con la ejecución de acciones y la entrega de servicios y/o productos³

1. Indicadores de Fin y Propósito (Estratégicos)

Los indicadores de Fin y de Propósito presentan las siguientes características:

Cuadro 3. Características de los indicadores Fin y Propósito.

| Elementos de análisis | Fin | Propósito |
|---|---|--|
| Nombre | <i>Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social.</i> | <i>Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia</i> |
| Definición | <i>Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año con respecto a las familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social el año anterior</i> | <i>Población total beneficiada con programas de atención a la familia con respecto a la población objetivo del programa</i> |
| Sentido del indicador | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> |
| Método de Cálculo: | <i>((Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año actual/Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social el año anterior)-1) *100</i> | <i>(Población total beneficiada con programas de atención a la familia en el año actual/ Total de la población objetivo del programa) *100</i> |
| Unidad de Medida | <i>Familia</i> | <i>Persona</i> |
| Frecuencia de Medición del Indicador | <i>Anual</i> | <i>Anual</i> |
| Año Base del Indicador | <i>2023</i> | <i>2023</i> |
| Meta del indicador 2024 | <i>3,862</i> | <i>7,618</i> |
| Valor inmediato anterior | <i>5,776</i> | <i>5,776</i> |
| Avances Anteriores | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> |

Fuente: Formatos PbRM-08b. Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégico, 2024.

³ Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024,
<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2023/noviembre/nov012/nov012a.pdf>

2. Indicadores de Componentes (De gestión)

Los tres indicadores de *Componente* considerados, presentan las siguientes características:

Cuadro 4. Características del indicador de Componentes.

| Elementos de análisis | Indicador Componentes 1 | Indicador Componentes 2 | Indicador Componentes 3 | Indicador Componentes 4 | Indicador Componentes 5 |
|---|--|--|--|---|---|
| Nombre | Porcentaje de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados. | Porcentaje de apoyos asistenciales otorgados a familias vulnerables. | Porcentaje de acciones para la restitución de derechos a víctimas de maltrato y abuso. | Porcentaje de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados. | Porcentaje de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados. |
| Definición | Número de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados con respecto al total de pláticas y/o talleres | Número de apoyos para familias vulnerables entregados con respecto al total de apoyos para familias vulnerables solicitado | Número de acciones realizadas para la restitución de derechos a víctimas de violencia y/o maltrato con respecto del total de acciones programadas para la restitución de derechos a víctimas de violencia y/o maltrato | Número de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados con respecto del total de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad programados | Número de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados con respecto del total de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad programados |
| Sentido del indicador | Sin dato | Sin dato | Sin dato | Sin dato | Sin dato |
| Método de Cálculo: | (Número de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados / Total de pláticas y/o talleres) *100 | (Número de apoyos para familias vulnerables entregados / Total de apoyos para familias vulnerables solicitados) *100 | (Número de acciones realizadas para la restitución de derechos a víctimas de violencia y/o maltrato / Total de acciones programadas para la restitución de derechos a víctimas de violencia y/o maltrato) *100 | (Número de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados / Total de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad programados) *100 | (Número de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados / Total de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad programados) *100 |
| Unidad de Medida | Plática | No aplica | Reporte | Asesoría | Consulta |
| Frecuencia de Medición del Indicador | Trimestral | No aplica | Trimestral | Trimestral | Trimestral |
| Año Base del Indicador | 2023 | No aplica | 2023 | 2023 | 2023 |
| Meta del indicador 2024 | 217 | No Aplica | 280 | 3,613 | 6,200 |
| Valor inmediato anterior | 128 | No aplica | 159 | 3,611 | 168 |
| Avances Anteriores | Sin dato | No aplica | Sin dato | Sin dato | Sin dato |

Fuente: Formatos PbRM-08b. Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégico, 2024

3. Indicadores de Actividades (De Gestión)

La MIR del Programa presupuestario evaluado, cuenta con 6 indicadores de *Actividades* que derivan de los indicadores de *Componentes*, de los cuales, el sujeto evaluado en el año 2024 consideró el total de ellos De acuerdo con los Términos de Referencia de la PAE, para el Programa evaluado, estos **indicadores**, se integra por la siguiente información:

Cuadro 5. Características de los Indicadores de Actividades.

| Elementos de análisis | Indicador Actividad 1.1 | Indicador Actividad 1.2 | Indicador Actividad 1.3 | Indicador Actividad 2.1 | Indicador Actividad 3.1 |
|---|--|--|---|--|---|
| Nombre | <i>Promedio de participantes en talleres y/o pláticas dirigidas a familias vulnerables.</i> | <i>Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas.</i> | <i>Porcentaje de patrocinios jurídicos otorgados.</i> | <i>Porcentaje de solicitudes beneficiadas con apoyos asistenciales.</i> | <i>Porcentaje de denuncias por violencia y/o abuso atendidas.</i> |
| Definición | <i>Número de personas que asisten a los talleres y pláticas con respecto del total de pláticas y talleres realizados</i> | <i>Número de asesorías jurídicas otorgadas con respecto del total de asesorías jurídicas programadas</i> | <i>Número de patrocinios jurídicos realizados con respecto del total de patrocinios jurídicos programados</i> | <i>Número de solicitudes de apoyos asistenciales beneficiadas con respecto al total de solicitudes de apoyos asistenciales recibidas</i> | <i>Número de denuncias por violencia y/o abuso confirmadas con respecto del total de denuncias por maltrato y/o abuso recibidas</i> |
| Sentido del indicador | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> |
| Método de Cálculo: | <i>(Número de personas que asisten a los talleres y pláticas / Total de pláticas y talleres realizados)</i> | <i>(Número de asesorías jurídicas otorgadas / Total de asesorías jurídicas programadas) *100</i> | <i>(Número de patrocinios jurídicos realizados / Total de patrocinios jurídicos programados) *100</i> | <i>(Número de solicitudes de apoyos asistenciales beneficiadas / Total de solicitudes de apoyos asistenciales recibidas) *100</i> | <i>(Número de denuncias por violencia y/o abuso confirmadas / Total de denuncias por maltrato y/o abuso recibidas) *100</i> |
| Unidad de Medida | <i>Persona</i> | <i>Asesoría</i> | <i>Juicio</i> | <i>No aplica</i> | <i>Reporte</i> |
| Frecuencia de Medición del Indicador | <i>Trimestral</i> | <i>Trimestral</i> | <i>Trimestral</i> | <i>No aplica</i> | <i>Trimestral</i> |
| Año Base del Indicador | <i>2023</i> | <i>2023</i> | <i>2023</i> | <i>No aplica</i> | <i>2023</i> |
| Meta del indicador 2024 | <i>3,525</i> | <i>3,613</i> | <i>281</i> | <i>No aplica</i> | <i>108</i> |
| Valor inmediato anterior | <i>1,391</i> | <i>3,611</i> | <i>306</i> | <i>No aplica</i> | <i>Sin dato</i> |
| Avances Anteriores | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>No aplica</i> | <i>Sin dato</i> |

Fuente: Formatos PbRM-08b. Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2024 de Gestión o Estratégico, 2024

Cuadro 6. Características de los Indicadores de Actividades.

| Elementos de análisis | Indicador Actividad 3.2 | Indicador Actividad 3.3 | Indicador Actividad 4.1 | Indicador Actividad 5.1 |
|---|---|--|--|---|
| Nombre | <i>Porcentaje de visitas domiciliarias para constatar condiciones de vida de las víctimas confirmadas.</i> | <i>Porcentaje de consultas de seguimiento otorgadas a víctimas de maltrato y abuso.</i> | <i>Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas.</i> | <i>Porcentaje de consultas de apoyo psicológico otorgadas</i> |
| Definición | <i>Número de visitas domiciliarias realizadas para constatar condiciones de vida de las víctimas confirmadas con respecto del total de visitas domiciliarias para constatar condiciones de vida de las víctimas programadas</i> | <i>Consultas de seguimiento a denuncias confirmadas de violencia y/o abuso otorgadas con respecto de las consultas de seguimiento a denuncias confirmadas de violencia y/o abuso programadas</i> | <i>Número de asesorías jurídicas otorgadas con respecto del total de asesorías jurídicas programadas</i> | <i>Número de consultas de apoyo psicológico otorgadas con respecto de total de consultas de apoyo psicológico programadas</i> |
| Sentido del indicador | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> |
| Método de Cálculo: | <i>(Número de visitas domiciliarias realizadas para constatar condiciones de vida de las víctimas confirmadas / Total de visitas domiciliarias para constatar condiciones de vida de las víctimas programadas) *100</i> | <i>(Consultas de seguimiento a denuncias confirmadas de violencia y/o abuso otorgadas / Consultas de seguimiento a denuncias confirmadas de violencia y/o abuso programadas) *100</i> | <i>(Número de asesorías jurídicas otorgadas / Total de asesorías jurídicas programadas) *100</i> | <i>(Número de consultas de apoyo psicológico otorgadas / Total de consultas de apoyo psicológico programadas) *100</i> |
| Unidad de Medida | <i>Visita</i> | <i>Persona</i> | <i>Asesoría</i> | <i>Consulta</i> |
| Frecuencia de Medición del Indicador | <i>Trimestral</i> | <i>Trimestral</i> | <i>Trimestral</i> | <i>Trimestral</i> |
| Año Base del Indicador | <i>2023</i> | <i>2023</i> | <i>2023</i> | <i>2023</i> |
| Meta del indicador 2024 | <i>232</i> | <i>132</i> | <i>3,613</i> | <i>5,740</i> |
| Valor inmediato anterior | <i>195</i> | <i>Sin dato</i> | <i>3,611</i> | <i>168</i> |
| Avances Anteriores | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> | <i>Sin dato</i> |

Fuente: Formatos PbRM-08b. Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégico, 2024

Avance de Indicadores y análisis de metas

Para efectos de esta evaluación, se analizó el avance acumulado de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa, referido en las **Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos 2024**.

Asimismo, se hizo uso de la semaforización que mide el comportamiento de los indicadores de la MIR, mediante el parámetro que documenta la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, como se muestra a continuación:

Cuadro 7. Parámetros para la categorización de los Indicadores según el desempeño obtenido de los indicadores.

| Umbrales | | | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Rojo | | Naranja | | Amarillo | | Verde | | Morado | |
| Límite inferior | Límite superior |
| 0 | 49.99 | 50.00 | 69.99 | 70.00 | 89.99 | 90.00 | 110.00 | 110.01 | 200 ó + |

Fuente: Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2024. Págs. 60, 61

Es importante precisar que el Gobierno del Estado de México ha establecido parámetros para la asignación de color de los indicadores de acuerdo con su desempeño. Ésta se realiza considerando el resultado de la aplicación de la fórmula de cálculo del indicador programada, fijando los umbrales de acuerdo con el principio “el resultado de aplicar la fórmula independientemente del tipo de operación del indicador será igual a 100%” y sobre éste se identifica el desempeño de los indicadores dentro de los siguientes intervalos:

Cuadro 8. Desempeño de los indicadores de acuerdo con su intervalo de medición.

| No. | Escala de medición | Descripción | Valoración |
|-----|--------------------------------|---|--|
| 1 | Intervalo de 0 - 49.9 % | Los indicadores que reporten dentro de este intervalo se encuentran en una situación crítica donde es urgente la modificación de estrategias para el logro del objetivo que se está midiendo. | <i>El desempeño puede ser calificado como crítico</i> |
| 2 | Intervalo de 50 - 69.9 % | Cuando el comportamiento del indicador se presente en este intervalo, será necesario llevar un análisis de los factores que impiden el cumplimiento del mismo, así como tomar las medidas necesarias para lograr el cumplimiento del indicador | <i>El comportamiento de estos indicadores puede considerarse como pésimo.</i> |
| 3 | Intervalo de 70 - 89.9% | Cuando las mediciones se encuentren dentro de este intervalo, es necesario tener un seguimiento puntual del cumplimiento de las estrategias y replantearlas en caso necesario. | <i>El desempeño es considerado como regular.</i> |
| 4 | Intervalo de 90 - 110% | En este intervalo se encuentran los programas con operación exitosa en los cuales se debe continuar con el seguimiento para mantener el nivel de funcionamiento. Estos resultados son evidencias de que los Programas presupuestarios pueden emprender nuevos retos, para mejorar las condiciones de beneficio a la sociedad. | <i>El desempeño de estos Programas y Proyectos presupuestarios puede definirse como muy bueno.</i> |
| 5 | Intervalo 110.01 % en adelante | Todo indicador que rebase el 110 por ciento resultará en automático color morado, evidencia la existencia de metas laxas que no representan retos para los ejecutores del gasto público, pudiendo corregirse estableciendo metas retadoras, alcanzables y coherentes | <i>Refleja en sí un proceso de planeación deficiente</i> |

Fuente: Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2024. Págs. 60, 61

Indicadores de Fin y Propósito (Estratégicos)

Indicador Fin

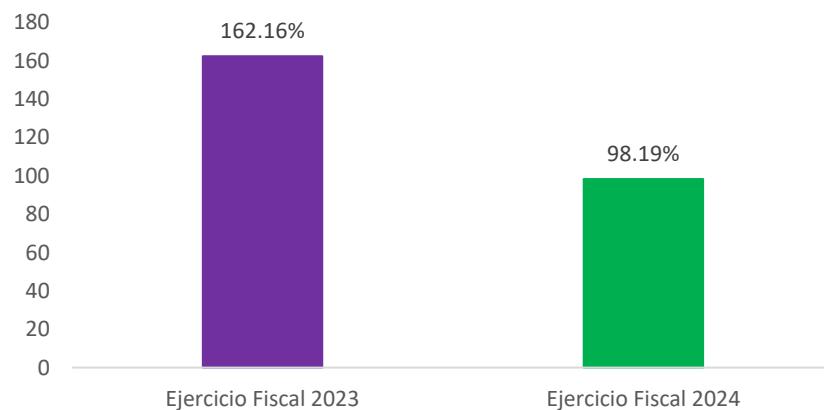
Es importante señalar que los indicadores estratégicos de Fin y Propósito de la MIR coinciden en los ejercicios fiscales 2023 y 2024, registrando el avance acumulado de sus metas anuales.

Para el ejercicio fiscal 2024, el Indicador de **Fin**: ***“Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con el programa de asistencia social”***, presenta una variable que corresponde a: ***“Familias vulnerables atendidas a través de programas de asistencia social en el año”***, la cual programó una meta anual de **3,862 de familias**, logrando su cumplimiento al **98.19%**, representando un desempeño que se define como **“Muy bueno”**.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador Fin, el cual ha sido reportado con el **98.19%**, no coincide con el porcentaje de efectividad que se reporta de este mismo indicador, ya que esta reportado el **0%**, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

De igual manera, este mismo indicador de **Fin**, respecto del ejercicio fiscal 2023, programó un total de **3,562 familias**, de las cuales se logró el cumplimiento del **162.16%** de la meta anual, representando un desempeño que se define como **“Planeación deficiente”**.

Gráfica 1. Avance del Indicador Estratégico (Fin) del programa, ejercicios fiscales 2023 y 2024



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023 y 2024

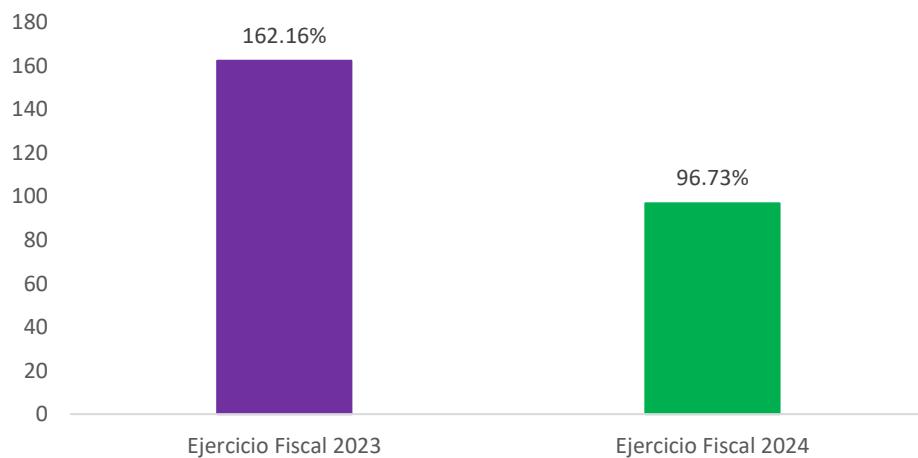
Indicador Propósito

Respecto a este indicador, denominado **“Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia”**, es necesario hacer referencia a su variable, que se describe como: **“Población total beneficiada con programas de atención a la familia en el año actual”**, para el año 2024 la meta anual establecida fue de **7,618 personas**, logrando un cumplimiento del **96.73%**, siendo éste, un desempeño definido como **“Muy bueno”**.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Propósito**, el cual ha sido reportado con el **96.73%**, **no coincide** con el **100% de efectividad**, que el este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Para el ejercicio fiscal anterior (2023), se registró una meta anual de **3,562 personas**, presentando un cumplimiento del **162.16%**, representando un desempeño que se define como **“Planeación deficiente”**.

Gráfica 2. Avance del Indicador Estratégico (Propósito) del programa 2023 y 2024.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023 y 2024

Indicadores de Componentes

La MIR del Programa cuenta con 3 indicadores de gestión de este tipo, de los cuales, durante el año 2024 el sujeto evaluado consideró aplicar los siguientes:

- **Componente 1**, denominado: ***Porcentaje de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados***, cuya variable de medición es: ***“Número de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados”***. Éste registró una meta anual de **217 pláticas** y presentó un avance de cumplimiento del **102.30%**, lo que se traduce en un desempeño definido como **“Muy bueno”**.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Componente 1**, el cual ha sido reportado con el **102.30%**, **no coincide** con el **100% de efectividad**, que el este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Para el año 2023, este indicador registró 0 metas, por lo que no existen avances de su cumplimiento.

- **Componente 2**, denominado: ***Porcentaje de apoyos asistenciales otorgados a familias vulnerables***, cuya variable de medición es: ***“Número de apoyos para familias vulnerables entregados”***. Éste No Aplica.
- **Componente 3**, denominado: ***Porcentaje de acciones para la restitución de derechos a víctimas de maltrato y abuso***, cuya variable de medición es: ***“Número de acciones realizadas para la restitución de derechos a víctimas de violencia”***. Éste registró una meta anual de **280 reportes**, y presentó un avance de cumplimiento del **127.86%**, representando un desempeño **“Planeación deficiente”**.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Componente 3**, el cual ha sido reportado con el **127.86%**, no coincide con el **100% de efectividad**, que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Cabe señalar que la integración de este Indicador **Componente 3**, podría considerar en su **Unidad de Medida** el término **“acciones”** a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, la unidad de medida de este indicador fue diferente con respecto a 2024 registrándose una meta anual de **201 convenios** y presentó un avance de cumplimiento del **79.10%**, representando un desempeño **“Regular”**.

- **Componente 4**, denominado: **Porcentaje de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados**, cuya variable de medición es: **“Número de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados”**. Éste registró una meta anual de **3,613 asesorías**, y presentó un avance de cumplimiento del **83.12%**, representando un desempeño **“Regular”**.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Componente 4**, el cual ha sido reportado con el **83.12%, no coincide** con el **100% de efectividad**, que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente debería ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Cabe señalar que la integración de este Indicador **Componente 4**, podría considerar en su **Unidad de Medida** el término **“servicios jurídicos”** a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, la unidad de medida de este indicador fue diferente con respecto a 2024 registrándose una meta anual de **3,562 servicios** y presentó un avance de cumplimiento del **101.38%**, representando un desempeño **“Muy bueno”**.

- **Componente 5**, denominado: **Porcentaje de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados**, cuya variable de medición es: “**Número de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados**”. Éste registró una meta anual de **6,200 consultas**, y presentó un avance de cumplimiento del **140.97%**, representando un desempeño “**Planeación deficiente**”.

Es importante mencionar que, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Componente 5**, el cual ha sido reportado con el **140.97%**, **no coincide** con el **100% de efectividad**, que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Cabe señalar que la integración de este Indicador **Componente 5**, se sugiere sustituir en la definición de su **Unidad de Medida** el término “**consultas**” por el término “**servicios psicológicos**”, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

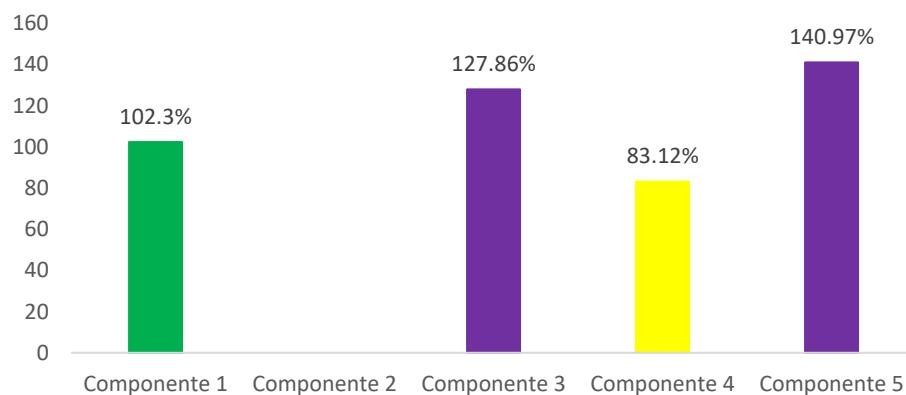
Para el año 2023, la unidad de medida de este indicador fue diferente con respecto a 2024 registrándose una meta anual de **149 terapias** y presentó un avance de cumplimiento del **112.75%**, representando un desempeño “**Planeación deficiente**”.

Con base en lo anteriormente descrito, se puede observar que, el cumplimiento de las metas de los 4 indicadores de Componentes que fueron establecidas en el ejercicio 2024, uno obtuvo un porcentaje de cumplimiento de nivel regular, uno tuvo un nivel de cumplimiento “muy bueno” y dos superaron por mucho el 100% de cumplimiento con un desempeño categorizado como “planeación deficiente”.

Para el ejercicio fiscal 2023, el cumplimiento de las metas establecidas de los 4 indicadores de Componentes fue: uno no registró metas, uno obtuvo un porcentaje de cumplimiento “regular”, uno “muy bueno”, y otro con un desempeño categorizado como “planeación deficiente” y finalmente, un indicador no programó metas.

En la siguiente gráfica 3 se puede observar el avance en el cumplimiento de los Indicadores de Gestión que se registraron para el ejercicio fiscal 2024, antes ya se han referido:

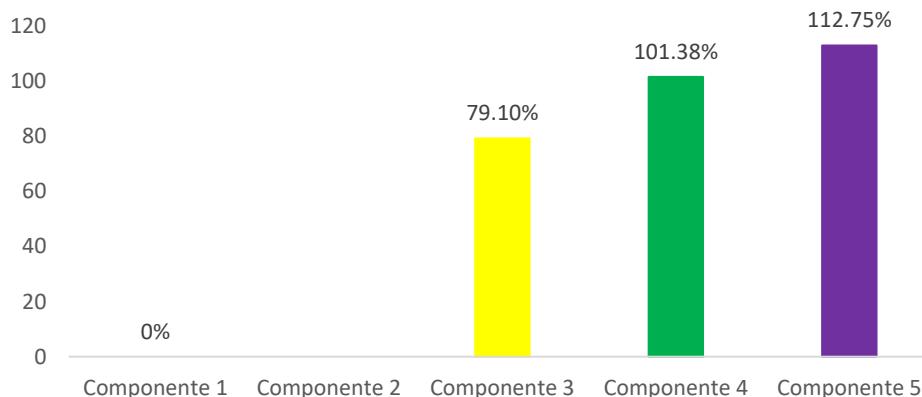
Gráfica 3. Avance de Indicadores de Gestión (Componentes) 2024.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2024

En lo que se refiere los Indicadores de Gestión reportados en el ejercicio fiscal 2023, en la siguiente gráfica _ se puede observar el avance en su cumplimiento, donde el indicador Componente 1 programó “0” metas, el Componente 3 obtuvo un nivel desempeño “Regular”, y el Componente 4 alcanza un nivel de desempeño “Muy bueno” mientras que el Componente 5 se caracteriza por su nivel de desempeño con una “Planeación deficiente”.

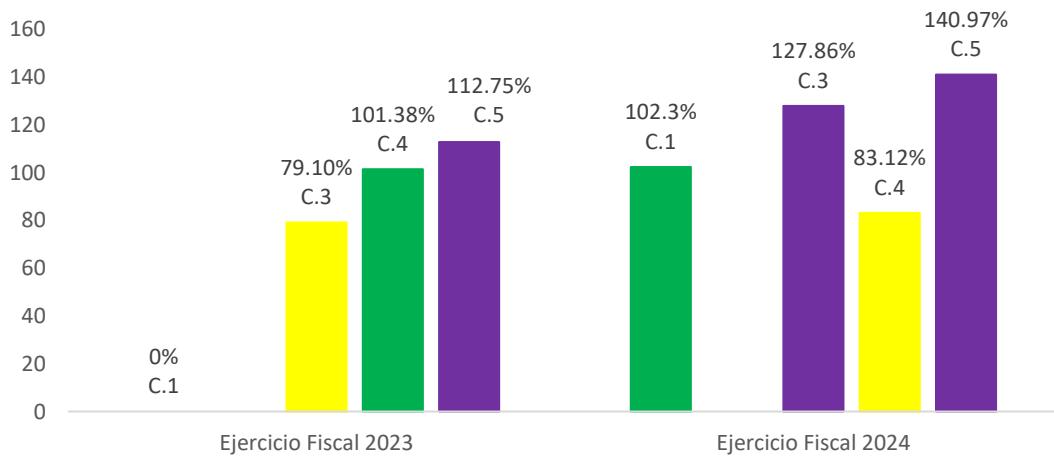
Gráfica 4. Avance de Indicadores de Gestión (Componentes) 2023.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023

En la siguiente gráfica se observa la comparativa realizada en el nivel de desempeño de los indicadores de Componentes, durante los ejercicios fiscales 2023 y 2024, que antes ya se ha descrito.

Gráfica 5. Comparativa en el avance de Indicadores de Gestión (Componentes) 2023-2024.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023-2024

Indicadores de Actividades

Respecto de este tipo de indicadores de gestión, la MIR del programa presupuestario integra 9 indicadores, de los cuales el Programa consideró la aplicación de 8 de ellos. Cabe mencionar que la formulación de estos indicadores varía en los ejercicios fiscales 2023 y 2024, específicamente en lo que se refiere a la unidad de medida y evidentemente también en el alcance de las metas.

Esta información se detalla a continuación:

Actividad 1.1: “Promedio de participantes en talleres y/o pláticas dirigidas a familias vulnerables”

Para el ejercicio fiscal 2024, se tiene programada una meta anual de **3,525 personas**, la cual alcanzó un avance de **cumplimiento del 127.49%**. Valorándose con un desempeño **“Planeación deficiente”**.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 1.1**, el cual ha sido reportado con el 127.49%, **no es coincidente** con el **258% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente debería ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 1.1**, se sugiere replantear: la **Unidad de Medida “persona”** de la variable **“Total de pláticas y talleres realizados”**, así como reconsiderar la meta anual: **“3,525 personas”**, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Finalmente, para el año 2023, se programó una meta anual de **1,200 personas**, la cual registró un cumplimiento al **115.92%**.

Actividad 1.2 “Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **3,613 asesorías**, reportándose el **cumplimiento de la meta al 83.12%**, con un desempeño categorizado como **“Regular”**.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 1.2**, el cual ha sido reportado con el **83.12%, no coincide** con el **100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 1.2**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término **“asesoría jurídica”**, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, se programó una meta anual de **3,562 asesorías**, con un cumplimiento al **101.38%** %, con un desempeño categorizado como **“Muy bueno”**.

Actividad 1.3: “Porcentaje de patrocinios jurídicos otorgados”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **281 juicios**, alcanzando un **cumplimiento del 85.05%**, con un desempeño categorizado como **“Regular”**.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 1.3**, el cual ha sido reportado con el **85.05%**, **no coincide** con el **100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente debería ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 1.3**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término **“patrocinio jurídico”**, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, se programó una meta anual de **263 juicios**, con un cumplimiento al **116.35%**, con un desempeño categorizado como **“Planeación deficiente”**.

Actividad 2.1: “Porcentaje de solicitudes beneficiadas con apoyos asistenciales”

Para los ejercicios fiscales 2023 y 2024, este indicador No Aplica.

Actividad 3.1 “Porcentaje de denuncias por violencia y/o abuso atendidas”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **108 reportes**, reportado el **150.93% de su cumplimiento**, con un desempeño categorizado como **“Planeación deficiente”**.

Para el año 2023, este indicador No Aplica.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 3.1**, el cual ha sido reportado con el 150.93%, **no coincide** con el **100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 3.1**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término **“denuncias por violencia y/o abuso”**, así como homologar el término **“violencia”** en la variable **“total de denuncias por maltrato y/o abuso recibidas”** a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Actividad 3.2 “Porcentaje de visitas domiciliarias para constatar condiciones de vida de las víctimas confirmadas”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **232 visitas**, reportado el **84.05% de su cumplimiento**, con un desempeño categorizado como **“Regular”**.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 3.2**, el cual ha sido reportado con el 84.05%, **no coincide** con el **100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 3.2**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término **“visitas domiciliarias”**, así como considerar el término **“realizadas”** en la variable **“número de visitas domiciliarias para constatar condiciones de vida de las víctimas confirmadas”** a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, se programó una meta anual **200 visitas**, con un cumplimiento del **97.50%**, con un desempeño categorizado como **“Muy bueno”**.

Actividad 3.3 “Porcentaje de consultas de seguimiento otorgadas a víctimas de maltrato y abuso”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **132 personas**, reportado el **102.27% de su cumplimiento**, con un desempeño categorizado como “**Muy bueno**”.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 3.3**, el cual ha sido reportado con el 102.27%, **no coincide con el 100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 3.3**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término “**consultas de seguimiento**”, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, la unidad de medida de este indicador fue diferente con respecto a 2024 registrándose una meta anual **200 visitas**, con un cumplimiento del **97.50%**, con un desempeño categorizado como “**Muy bueno**”.

Actividad 4.1 “Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **3,613 asesorías**, reportado el **83.12% de su cumplimiento**, con un desempeño categorizado como **Regular**.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 4.1**, el cual ha sido reportado con el 83.12%, **no coincide con el 100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 4.1**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término “**asesoría jurídica**”, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, se registró una meta anual **3,562 asesorías**, con un cumplimiento del **101.38%**, %, con un desempeño categorizado como “**Muy bueno**”.

Actividad 5.1 “Porcentaje de consultas de apoyo psicológico otorgadas”

Para el ejercicio fiscal 2024, este indicador consideró una meta anual de **5,740 consultas**, reportado el **146.79% de su cumplimiento**, con un desempeño categorizado como “**Planeación deficiente**”.

Es importante mencionar que, para el ejercicio fiscal 2024, el avance de cumplimiento alcanzado de este indicador **Actividad 5.1**, el cual ha sido reportado con el 146.79%, **no coincide** con el **100% de efectividad** que este mismo indicador alcanzó, cifras que teóricamente deberían ser coincidentes, por lo que se sugiere un mayor análisis e integración de las cifras que se reportan de manera oficial.

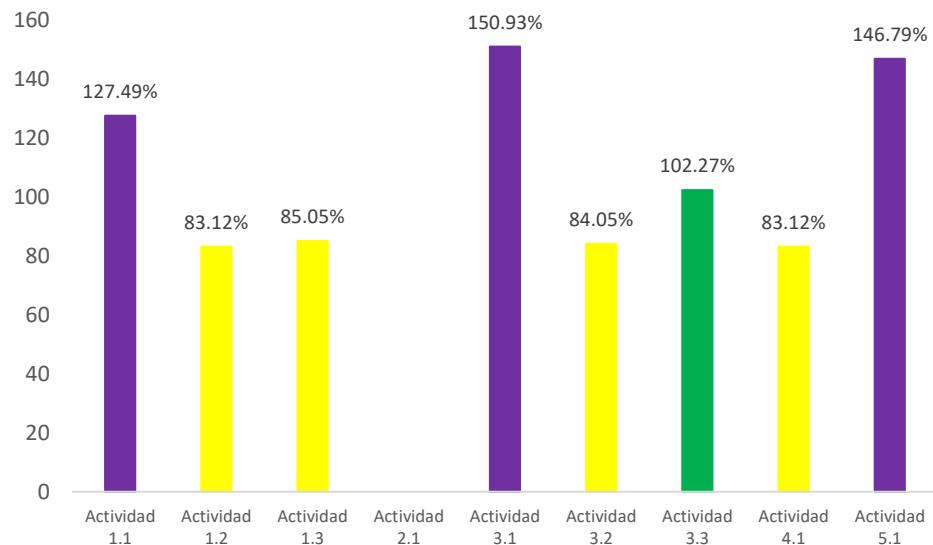
Finalmente, cabe hacer mención que la integración de este Indicador **Actividad 5.1**, se sugiere considerar como **Unidad de Medida** el término “**consulta de apoyo psicológico**”, a fin de que exista una mejor definición y coherencia para la medición correcta de sus respectivas variables.

Para el año 2023, la unidad de medida de este indicador fue diferente con respecto a 2024 registrándose una meta anual **149 terapias**, con un cumplimiento del **112.75%**, %, con un desempeño categorizado como “**Planeación deficiente**”.

En la siguiente gráfica _ se representa el avance en el cumplimiento de los nueve indicadores de *Actividades*, que se registraron para el ejercicio fiscal 2024, donde:

- El indicador de actividad 3.3 es el único que se caracteriza con un nivel de desempeño **“Muy bueno”**.
- El indicador de las actividades 1.2, 1.3, 3.2 y 4.1 se caracterizan con un nivel de desempeño **“Regular”**.
- El indicador de las actividades 1.1, 3.1 y 5.1 con se caracterizan con un nivel de desempeño **“Planeación deficiente”**.

Gráfica 6. Avance de Indicadores de Gestión (Actividades), 2024.

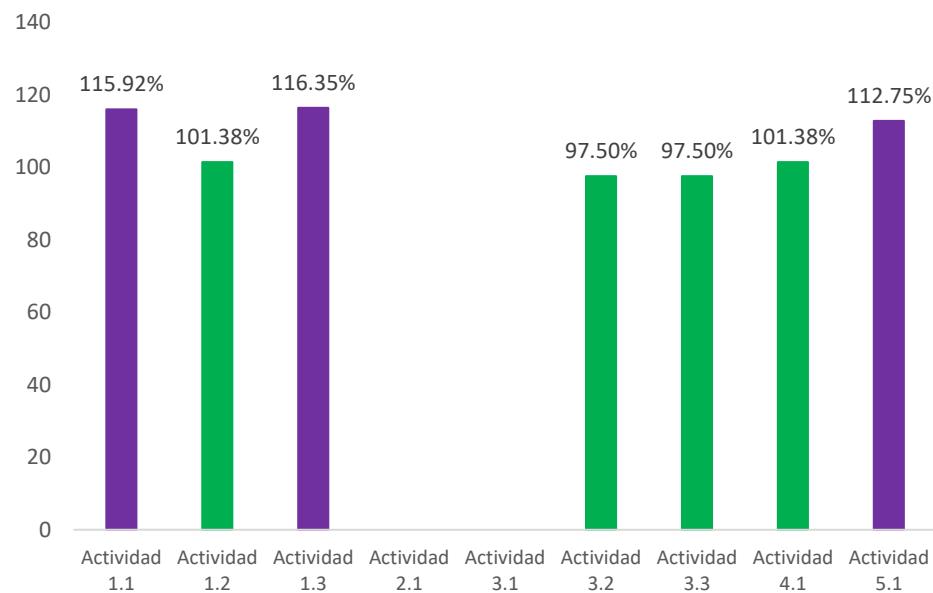


Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2024

Para el ejercicio fiscal 2023, en la siguiente gráfica _ se representa el avance registrado en el cumplimiento de los Indicadores de *Actividades*, donde:

- Los indicadores de actividades 1.1, 1.3 y 5.1, se caracterizan con un nivel desempeño **“Planeación deficiente”**.
- Los indicadores de actividades 1.2, 3.2, 3.3 y 4.1 se caracterizan por un nivel de desempeño **“Muy bueno”**.

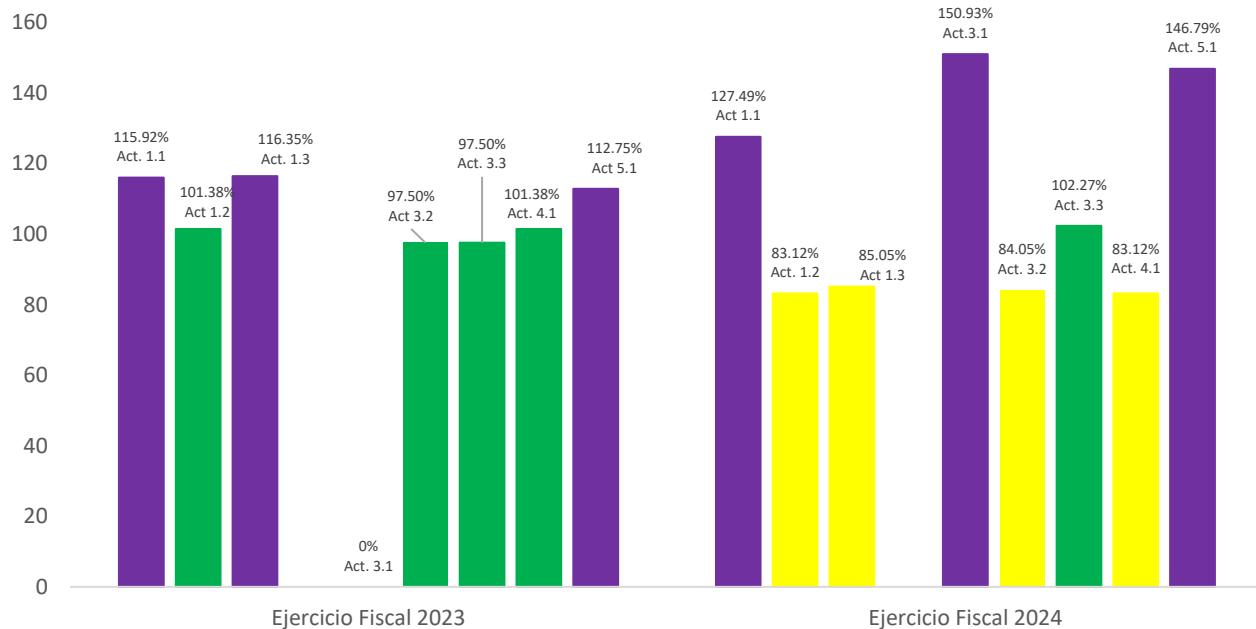
Gráfica 7. Avance de Indicadores de Gestión (Actividades), 2023.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023

En la siguiente gráfica se ha realizado una comparativa en el nivel de desempeño de los Indicadores de Actividad durante los ejercicios fiscales 2023 y 2024, identificándose que, en el periodo de comparación, el nivel de desempeño decayó, pasando de tener en el año 2023: **4 Indicadores** con un nivel de desempeño categorizado como “**Muy bueno**” y **3** categorizados con “**Planeación deficiente**”, siendo para el 2024 sólo **un** indicador con un nivel de desempeño “**Muy bueno**”, **4 “Regulares”** y **3** con “**Planeación deficiente**”.

Gráfica 8. Comparativa en el avance de Indicadores de Gestión (Actividades) 2023-2024.



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023-2024

Valoración

Derivado de la información proporcionada por el sujeto evaluado, para el ejercicio fiscal 2024, es importante precisar que de los 16 indicadores que corresponde a la MIR del Programa, se consideraron 14, éstos presentaron una diversidad en el nivel de desempeño, tal como se describe a continuación:

- 4 indicadores con un nivel de desempeño “**Muy bueno**”,
- 5 indicadores con una “**Planeación deficiente**”,
- 5 indicadores con un nivel de desempeño “**Regular**” y

El detalle de la información antes mencionada se encuentra en el siguiente Cuadro 9. Rango de cumplimiento y semaforización de indicadores aplicados, 2023-2024.

Cuadro 9. Rango de cumplimiento y semaforización de indicadores aplicados, 2023-2024.

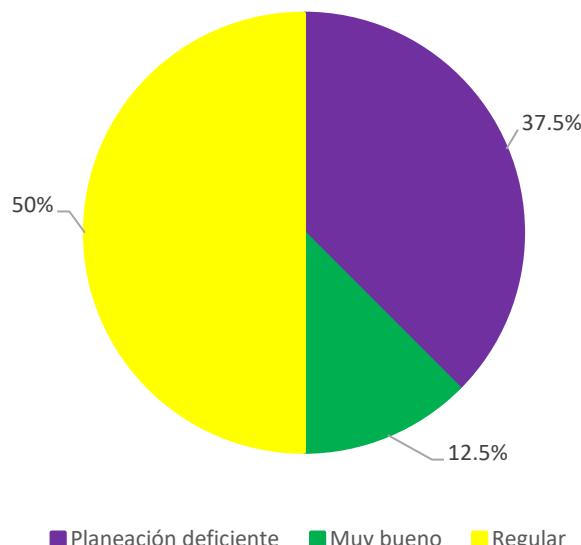
| Categoría del desempeño | Semaforización | Ejercicio Fiscal 2023 | | Ejercicio Fiscal 2024 | |
|-------------------------|----------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| | | Número de indicadores | Porcentaje de representación | Número de indicadores | Porcentaje de representación |
| Planeación Deficiente | Morado | 6 | 37.5% | 5 | 31.25% |
| Muy Bueno | Verde | 5 | 31.25% | 4 | 25% |
| Regular | Amarillo | 1 | 6.25% | 5 | 31.25% |
| Pésimo | Naranja | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Crítico | Rojo | 4 | 25% | 2 | 12.5% |
| Total | | 16 | 100% | 16 | 100% |

Fuente: Formatos PbRM-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023 y 2024

De lo anterior se puede observar que para el ejercicio fiscal 2024, se identificó que, de los 8 indicadores de Actividad considerados: 3 de ellos se ubican dentro de la categoría de “**Planeación deficiente**”, otros 4 en la categoría de “**Regular**”, 1 indicador caracterizado con un desempeño “**Muy bueno**”.

Esto se ha representado en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. Porcentaje de indicadores aplicados por nivel de cumplimiento, 2024.

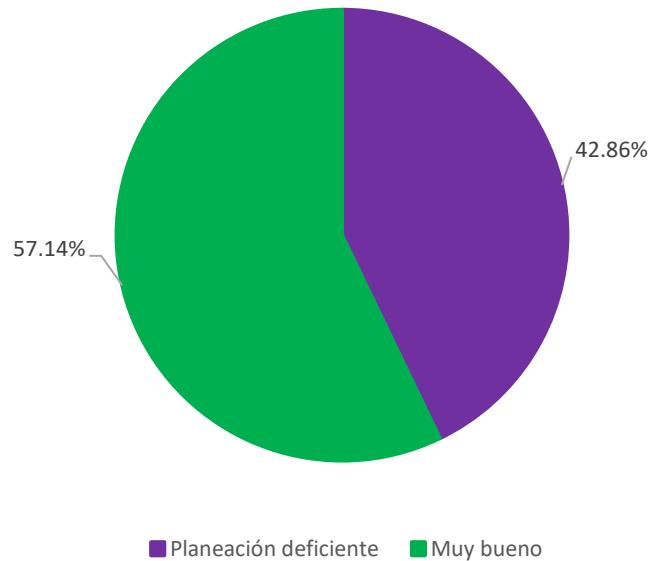


Fuente: Formatos PbRM-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2024

Para el ejercicio fiscal 2023, se identificó que, 3 indicadores de actividad se ubican dentro de la categoría de “**Planeación deficiente**”, 4 indicadores en la categoría de “**Muy bueno**”.

Lo anterior, se puede identificar de manera gráfica a continuación:

Gráfica 10. Porcentaje de indicadores aplicados por nivel de cumplimiento, 2023.



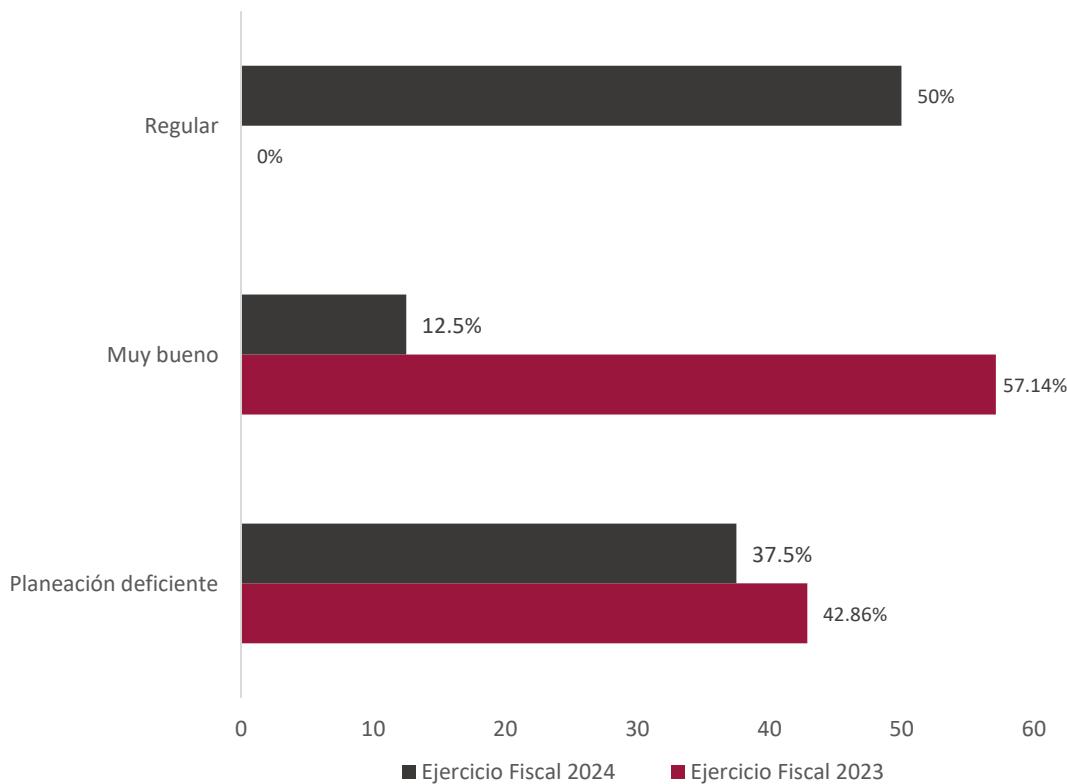
Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023

Como se puede observar, el nivel de desempeño de los Indicadores de Actividad del programa evaluado, cambiaron del ejercicio fiscal 2023 al 2024, por un lado, disminuyó el número de indicadores con desempeño categorizado con “**Planeación deficiente**” pasando del 42.86% en 2023 a 37.5% en el ejercicio fiscal 2024.

En lo que se refiere a los indicadores de actividad que obtuvieron una categoría de desempeño denominada “**Regular**”, pasando del 0% en 2023 al 50% en el ejercicio fiscal 2024.

Así mismo, los indicadores de actividad categorizados con un desempeño “**Muy bueno**” disminuyó sus porcentajes, pasando del 57.14% en el 2023 al 12.5% para el ejercicio fiscal 2024, por lo que se debe considerar mejorar el ejercicio de integración coherente y alcanzable que permita un mejor planteamiento, programación y cumplimiento de metas.

Gráfica 11. Porcentaje de indicadores aplicados por nivel de cumplimiento, 2023-2024



Fuente: Formatos PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos, 2023 y 2024

Resultados (Cumplimiento de sus objetivos)

Efectos atribuibles

Para este apartado se realiza un análisis del cumplimiento de las metas de actividad del Programa Presupuestario **02060804 Desarrollo integral de la familia** y su **Proyecto: 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, cuyo avance impacta directamente con el cumplimiento de su objetivo: *“Engloba los proyectos orientados a fomentar la integración familiar, el respeto y el impulso de valores que permitan a cada individuo un desarrollo armónico, sano, pleno que asista al mejoramiento en las condiciones de vida y empoderando el respeto a los derechos de la niñez, adolescentes, mujeres, discapacitados y adultos mayores”*⁴.

Bajo este contexto y con base en la información señalada en el Formato **PbRM-08c “Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto”**, se observa que establecieron 11 metas de actividad, las cuales para el cuarto trimestre (octubre-diciembre) de 2024, registraron un avance acumulado del 100% casi en su totalidad, existiendo 1 sola meta que no programó numéricamente alguna actividad.

Es decir, las metas de actividad consideradas, presentaron un desempeño valorado como **“Muy bueno”**, por tanto, es posible considerar que el Programa Anual es producto de un ejercicio de planeación institucional congruente con las actividades internas de las y los responsables del Programa.

Las metas que alcanzaron el 100% de su cumplimiento, se detallan a continuación:

⁴ Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024

Cuadro 10. Avance de metas de actividad del Programa Presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia, 2023-2024.

| No | Nombre de la meta de actividad | Unidad de Medida | Ejercicio Fiscal 2023 | | | Ejercicio Fiscal 2024 | | |
|----|---|------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|
| | | | Meta Programada | Avance Acumulado Anual | % de cumplimiento | Meta Programada | Avance Acumulado Anual | % de cumplimiento |
| 1 | Otorgar asesoría jurídica a la población en materia familiar para garantizar la preservación de sus derechos | Asesoría | 3,600 | 3,611 | 100.31% | 3,303 | 3,003 | 100% |
| 2 | Reportar la conclusión de los juicios patrocinados a la población de escasos recursos en juicios de derecho familiar. | Juicio | 255 | 306 | 120% | 239 | 239 | 100% |
| 3 | Realizar junta conciliatoria entre las partes involucradas | Junta | 380 | 241 | 63.42% | 150 | 150 | 100% |
| 4 | Elaborar convenios judiciales y extrajudiciales para beneficio de las partes involucradas | Convenio | 200 | 159 | 79.50% | 92 | 92 | 100% |
| 5 | Canalizar a las personas que requieran la intervención del Ministerio Público | Persona | 12 | 3 | 25% | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Impartir pláticas jurídicas, en materia familiar, a población abierta | Plática | 114 | 128 | 112.28% | 91 | 91 | 100% |
| 7 | Intervenir en audiencias judiciales en materia de derecho familiar | Audiencia | 130 | 174 | 133.85% | 174 | 174 | 100% |
| 8 | Atender reportes de maltrato a personas que conforman grupos vulnerables | Persona | 106 | 128 | 120.75% | 163 | 163 | 100% |
| 9 | Realizar visitas de seguimiento y de trabajo social a víctimas de reportes sobre probable maltrato | Visita | 200 | 195 | 97.50% | 195 | 195 | 100% |
| 10 | Brindar terapia psicológica a víctimas de maltrato y violencia familiar | Persona | 150 | 168 | 112% | 147 | 147 | 100% |
| 11 | Elaborar documentos para promociones ante juzgado | Documento | 450 | 452 | 100.44% | 452 | 452 | 100% |

Fuente: Formatos PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas de Actividad por Proyecto, 2023, 2024

Para el ejercicio fiscal 2024, el cumplimiento de metas es casi en su totalidad cumplido, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfica 12. Porcentaje de cumplimiento de metas de acción del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia, 2024.



Fuente: Formatos PbRm-08c Avances Trimestrales de Metas de Actividad por Proyecto 2024

Lo que puede traducirse en una planeación e integración de metas de actividad coherente y viable, cuyo grado de cumplimiento ha resultado favorable para la ejecución del Programa; en la que se involucra la eficiencia y optimización en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros existentes.

Por otro lado, en lo que se refiere al nivel de cumplimiento de metas del ejercicio fiscal 2023, se observa que, de las 11 metas de actividad establecidas, para el cuarto trimestre (octubre-diciembre 2023), 3 de ellas registraron un avance acumulado muy cercano al 100%, 5 metas de actividad superaron el 100% de cumplimiento, otras 2 metas alcanzaron un porcentaje del cumplimiento de entre 60 y 80% y una meta reportó un nivel de cumplimiento del 25%.

Gráfica 13. Porcentaje de cumplimiento de metas de acción del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia, 2023.



Fuente: Formatos PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas de Actividad por Proyecto, 2023

Aunado al análisis anterior, es importante mencionar que el **Programa Presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia** y su **Proyecto 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales**, se ejecuta en coordinación con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, por lo que aunado al registro, seguimiento y reporte mensual de metas que se llevan a cabo para el cumplimiento normativo del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, OSFEM, también se lleva a cabo un registro mensual del cumplimiento de metas programadas mediante el Programa Operativo Anual Municipal de Salud, Seguridad y Asistencia Social (POA).

Bajo ese entendido, para la presente evaluación se ha realizado una comparativa de metas y de su cumplimiento, respecto de lo que encuentra registrado en los Formatos PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas por Actividad y de lo registrado en el Programa Operativo Anual Municipal (POA), tal como se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 11. Comparativa de metas de actividad del Programa Presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia, con el Formato PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas por actividad 2024 y el Programa Operativo Anual Municipal de Salud, Seguridad y Asistencia Social (POA), 2024.

| No. | Formatos PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas de Actividad por Proyecto | | | | | Programa Operativo Anual Municipal de Salud, Seguridad y Asistencia Social (POA) | | | | |
|-----|--|------------------|-----------------|------------------------|-------------------|--|------------------|-----------------|------------------------|-------------------|
| | Nombre de la meta de actividad | Unidad de Medida | Meta Programada | Avance Acumulado Anual | % de cumplimiento | Nombre de la meta de actividad | Unidad de Medida | Meta Programada | Avance Acumulado Anual | % de cumplimiento |
| 1 | Otorgar asesoría jurídica a la población en materia familiar para garantizar la preservación de sus derechos | Asesoría | 3,303 | 3,003 | 100% | Otorgar asesoría jurídica a la población en materia familiar para garantizar la preservación de sus derechos | Asesoría | 3,600 | 2,864 | 80% |
| 2 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | Representación jurídica de niñas, niños y adolescentes | Representación | 273 | 224 | 82% |

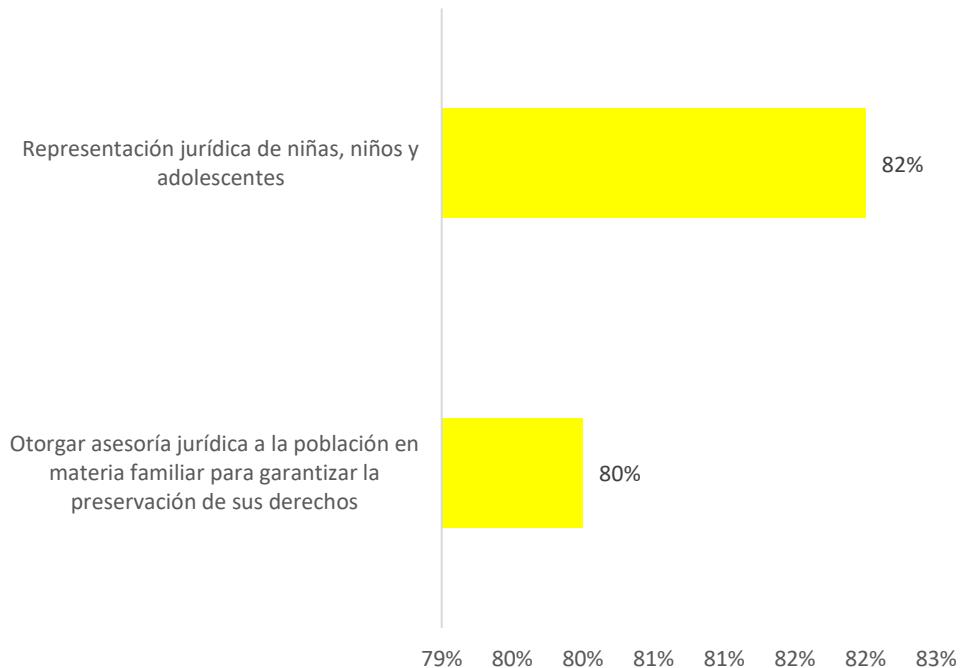
Fuente: Metodología para la Construcción y Operación del sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), para el ejercicio fiscal 2024, Formatos PbRM-08c Avances Trimestrales de Metas de Actividad por Proyecto, 2024 y Programa Operativo Anual de Salud, Seguridad y Asistencia Social (POA), 2024

*Información al mes de noviembre de 2024.

De esta comparativa se ha identificado que en el POA del **Programa Presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia y su proyecto 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales**, se establecieron únicamente 2 metas, de las cuales, solo una coincide una de las 11 metas establecidas en el Formato PBRM-08c, siendo ésta “*Otorgar asesoría jurídica a la población en materia familiar para garantizar la preservación de sus derechos*”, la cual programó la realización de 3,600 asesorías, alcanzó un nivel de cumplimiento del 80%.

Por otro lado, otra meta que se encuentra en el POA del Programa evaluado, y no así en el Formato PBRM-08c, con el nombre: “*Representación jurídica de niñas, niños y adolescentes*”, con una meta de 273 representaciones, alcanzó un nivel de cumplimiento del 82%.

Gráfica 14. Porcentaje de cumplimiento de metas en el POA 2024 del Proyecto 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales.



Fuente: Programa Operativo Anual de Salud, Seguridad y Asistencia Social (POA), 2024.

*Datos al mes de noviembre del 2024.

3. Cobertura

Población Potencial

Se entiende por *población potencial* a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

Para efectos de la presente evaluación, se considera a la población mayor de 18 años del municipio de Toluca, que de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2020 (INEGI) corresponde a **614,037 habitantes**.

Lo anterior debido a que el Programa presupuestario: **02060804 Desarrollo integral de la familia**, está enfocado a fomentar la integración familiar mediante servicios de atención a los que toda persona, mayor de edad puede tener acceso.

Población Objetivo

Entendida como la población que el Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Para este caso, el Programa presupuestario identifica a su población objetivo en la *Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión 2024 (PbRM-01d)* del indicador de Propósito, cuantificada en **7,618 habitantes**.

Población Atendida

Corresponde a la población que se ha beneficiado de manera directa y/o indirecta con la implementación de las estrategias, líneas de acción y actividades específicas llevadas a cabo, con el propósito de dar cumplimiento al objetivo del Programa.

Para este análisis, se consideró a la población beneficiada de manera directa e indirecta por las actividades del proyecto **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, el cual es objeto de análisis para la presente evaluación y que contribuye al cumplimiento del objetivo del Programa, en este sentido para el periodo 2024 se registró un total de **2,594 habitantes**.

Evolución de la cobertura

Considerando a la población atendida por los servicios del proyecto **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, para el periodo de análisis (2024) se estima una cobertura del 34.05% de la población objetivo del Programa presupuestario, esta cifra aporta de manera significativa al objetivo del Programa y está relacionada con la atención de personas con asesorías jurídicas principalmente.

Asimismo, se observa que el nivel de cobertura ha significado una reducción en comparación con los dos periodos anteriores, pues para 2023 fue del 72.18% y para el 2022 de 83.63% en comparación con su población objetivo de ambos períodos.

No obstante, para el periodo 2021 la cobertura registró el grado más bajo con el 4.27% de atención, considerando también que su población objetivo para entonces fue de 41,394 personas. Esto refleja la necesidad de mantener una programación de metas anuales apegadas a las capacidades de atención del Programa y de las Dependencias encargadas de impartir los servicios jurídicos asistenciales.

El siguiente recuadro representa la información señalada anteriormente, por tipos de población (potencial, objetivo y atendida), así como su registro histórico en los últimos cinco años comprendiendo un periodo del 2020 al 2024.

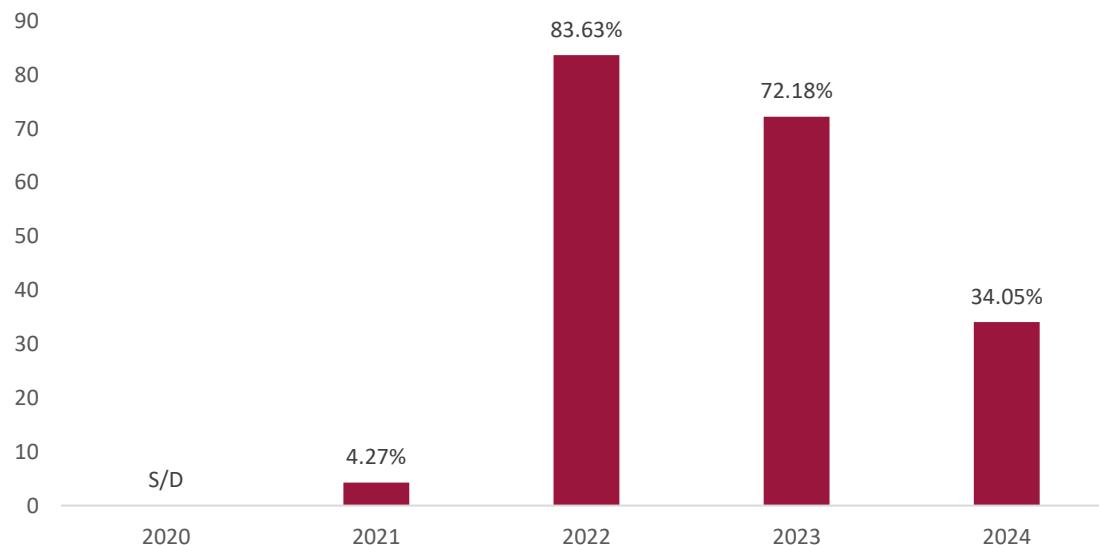
Cuadro 12. Evolución de la Cobertura del Programa presupuestario a través del proyecto: 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia periodo 2020-2025.

| Tipo de Población | Unidad de medida | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------|------------------|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Potencial | Persona | 614,037 | 614,037 | 614,037 | 614,037 | 614,037 |
| Objetivo | Persona | S/D | 41,394 | 3,500 | 3,562 | 7,618 |
| Atendida | Persona | 960 | 1,766 | 2,927 | 2,571 | 2,594 |
| <u>P. A x 100</u> | % | S/D | 4.27% | 83.63% | 72.18% | 34.05% |
| P. O | | | | | | |

Fuente: Datos obtenidos a través de: INEGI, 2020. Censo de Población y Vivienda.
 PbRM-01d Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión
 2020,2021,2022,2023 y 2024.

Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica del Sistema Municipal
 para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca 2025-2027.

**Gráfica 15. Evolución de la Cobertura del Programa presupuestario a través del proyecto:
 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia periodo 2020-2025.**



Fuente: Datos obtenidos a través de: INEGI, 2020. Censo de Población y Vivienda.
 PbRM-01d Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión
 2020,2021,2022,2023 y 2024.
 Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica del Sistema Municipal
 para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca 2025-2027.

Análisis de la Cobertura

La cobertura del Programa presupuestario es resultado de la población atendida por las acciones del Programa y su proyecto de análisis, respecto a la población programada al inicio del ejercicio fiscal, asimismo es el reflejo de la aplicación de los recursos financieros y las capacidades de atención de los recursos humanos, sin olvidar que el personal que brinda los servicios jurídicos asistenciales debe ser personal capacitado y especializado.

En este sentido se reitera la necesidad de contar con un equipo de trabajo que permanezca capacitado, con perfiles profesionales comprobables y con un trato humano, lo cual permitirá mantener la calidad de atención.

Por otra parte, se plantea la necesidad de fortalecer el personal para atender la creciente demanda de los servicios, tomando en cuenta que dicha demanda tiende a incrementarse al mismo tiempo que crece la población y por tanto es requerido contar con mayor número de plazas de trabajo y horarios extendidos.

4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

Aspectos comprometidos

De manera específica el proyecto de análisis **020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia**, no cuenta con informes de evaluación al menos en los últimos 5 años, sin embargo, el Programa presupuestario **02060804 Desarrollo integral de la familia**, fue sometido a evaluación como parte del Programa Anual de Evaluación 2021 (PAE).

La evaluación se realizó bajo la metodología de Consistencia y Resultados (CyR), cuyo informe se encuentra disponible en la página oficial del Sistema Municipal DIF de Toluca a través del siguiente enlace:

<https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/index.php>

Asimismo, el informe de resultados de la evaluación proporcionó un total de 4 **Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)**, los cuales se enlistan a continuación:

Cuadro 13. Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa presupuestario: 02060804 Desarrollo integral de la familia.

| No. | Recomendación |
|-----|---|
| 1 | Diseñar Reglas de Operación (ROP) de los programas que especifiquen los objetivos, lineamientos, población objetivo, proceso, operación, etc. de dichos programas presupuestarios. |
| 2 | Establecer medios de focalización para la selección de beneficiarios de los programas. |
| 3 | Elaborar diagramas de procesos de los apoyos y servicios que el programa brinda, basándose en los manuales de procedimientos del SMDT. |
| 4 | El padrón de beneficiarios de los programas se encuentra en hojas de cálculo, mismas que pueden ser modificadas, por lo que se sugiere que éstas puedan tener un candado de seguridad, para evitar posibles manipulaciones. |

Fuente: SMDIF Toluca. PAE 2021. Evaluación de Consistencia y Resultados. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/exportacion.php?miLink=PAE_2021_Resumen

Avance en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

Aunque la Evaluación de Consistencia y Resultados (CyR) del PAE 2021 se aplicó al Programa presupuestario **02060804 Desarrollo integral de la familia** de manera general y no se especifican las recomendaciones a nivel de proyecto, se puede considerar que, al momento de la presente evaluación, los 4 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) han sido atendidos en su totalidad, de acuerdo en las aportaciones y evidencias del personal involucrado.

El siguiente recuadro presenta el nivel de atención de las recomendaciones mencionadas:

Avance de la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

| No. | Recomendación | Atendida | No Atendida | Justificación |
|-----|---|----------|-------------|--|
| 1 | Diseñar Reglas de Operación (ROP) de los programas que especifiquen los objetivos, lineamientos, población objetivo, proceso, operación, etc. de dichos programas presupuestarios. | X | | Los Programas asistenciales que promueve el Programa presupuestario cuentan con Reglas de Operación (ROP), expedidas por el Sistema DIF Estado de México, cuya publicación y modificación es responsabilidad de la instancia. |
| 2 | Establecer medios de focalización para la selección de beneficiarios de los programas. | X | | Con base en las ROP, lineamientos normativos y protocolos de atención, se establecen y aplican medios de focalización para la selección de beneficiarios. |
| 3 | Elaborar diagramas de procesos de los apoyos y servicios que el programa brinda, basándose en los manuales de procedimientos del SMDT. | X | | Como parte de las actualizaciones que se han implementado en los últimos 3 años a los manuales de procedimientos, se cuenta con diagramas de flujo recientes que permiten considerar como atendida la recomendación. |
| 4 | El padrón de beneficiarios de los programas se encuentra en hojas de cálculo, mismas que pueden ser modificadas, por lo que se sugiere que éstas puedan tener un candado de seguridad, para evitar posibles manipulaciones. | X | | En la actualidad se cuenta con información sistematizada de las y los beneficiarios del Programa para cada uno de sus proyectos, en algunos casos se cuenta con registros en libros floretes y expedientes físicos, que respaldan la veracidad de la información. Asimismo, se han aplicado medidas de protección y seguridad de la información. |

Fuente: Elaboración propia con base en evidencias proporcionadas por el Sujeto Evaluado.

5. Conclusiones de la Evaluación

Conclusiones del proveedor adjudicado

De manera específica el Proyecto presupuestario :020608040103 *Servicios jurídico asistenciales a la familia*, reportó resultados catalogados como muy buenos (2023) y regulares (2024), esto en función del desempeño de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

La cobertura del proyecto para el periodo 2024 fue de un 34.05% de la población objetivo del Programa presupuestario, esta cifra aporta de manera significativa al objetivo del Programa, sin embargo, registra una disminución respecto a años anteriores, ya que en 2023 fue del 72.18% y en 2022 del 83.63% respectivamente. Lo cual plantea la necesidad de realizar una programación anual de actividades apegada al nivel de atención y con base en su tendencia, además de fortalecer las capacidades operativas del personal adscrito.

El proyecto asimismo presenta importantes retos como la celebración de acuerdos y convenios que permita fortalecer la capacidad y la calidad de la prestación de los servicios jurídicos asistenciales, sobre todo para beneficiar directamente a las y los usuarios o a las víctimas de vulneración de sus derechos humanos. Por ejemplo, la colaboración con alberques temporales o asilos, que representen una oportunidad para el desarrollo y la integridad de las personas que lo requieran.

Resulta importante seguir fortaleciendo las capacidades operativas del personal adscrito, con capacitaciones constantes, dotación de insumos materiales necesarios y medios para facilitar su traslado, en la medida de lo requerido considerar la contratación de personal especializado para cubrir la creciente demanda de reportes y servicios jurídicos.

Por otra parte, se identificó una sólida práctica de rendición de cuentas, debido a que el Programa y su proyecto registran los gastos incurridos y las modificaciones del presupuesto, además de sus resultados y el monitoreo de metas de actividad e indicadores.

Destaca también la aceptación de la población atendida, ya que, al recibir los servicios jurídicos asistenciales, reciben claridad ante el desconocimiento y con ello la tranquilidad para proceder en el asunto de interés, lo cual reitera la importancia de fortalecer las capacidades técnicas, operativas y funcionales del proyecto de análisis.

Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas (Factores Internos)

- El Departamento cuenta con personal capacitado, conforme lo establecen los lineamientos aplicables, tanto para brindar asesorías jurídicas en materia familiar como para integrar el Grupo Multidisciplinario para la atención de reportes de violencia.
- El personal adscrito además de actuar con vocación, lo hace con empatía, sensibilidad y buen trato hacia el usuario, lo cual ha generado gratitud y reconocimiento por parte de la ciudadanía.
- Las instalaciones y espacios destinados para los servicios de asesoría jurídica familiar son adecuados y se cuenta con diferentes centros de atención distribuidos en distintas zonas del municipio de Toluca.

Oportunidades (Factores Externos)

- Existe coordinación con diferentes Direcciones del Sistema Municipal DIF Toluca, como la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, la Dirección de Atención a la Discapacidad y la Dirección de Programas al Adulto Mayor principalmente. Asimismo, se tiene coordinación con dependencias del Gobierno Central en materia de atención al maltrato y protección de derechos humanos.
- Por parte del DIF Estado de México se mantiene un vínculo de colaboración mediante el cual reciben reportes de posible maltrato o abuso, así como orientación y capacitación para el personal responsable.
- Las tecnologías de la información y comunicación, así como las redes sociales oficiales del Sistema Municipal DIF Toluca permiten informar y recibir reportes ciudadanos, los cuales también son atendidos.
- Existe vinculación del Programa presupuestario y su proyecto de análisis con instrumentos de Planeación de los distintos órdenes de gobierno, como planes de desarrollo y programas sectoriales.

Debilidades (Factores Internos)

- Existe una falta de convenios y acuerdos de colaboración con dependencias o instituciones de la sociedad civil, para fortalecer las labores del Programa presupuestario y su proyecto, por ejemplo, con albergues temporales o asilos para brindar cuidados a las víctimas de vulneración de derechos.
- El personal adscrito resulta insuficiente cuando se presenta una alta demanda de casos de posible maltrato o abuso, por lo cual se llega a solicitar personal de otras áreas administrativas para colaborar con el Grupo Multidisciplinario, sin embargo, se descuidan las actividades propias del área administrativa a la que pertenecen.
- El parque vehicular, al momento de realizar la evaluación presentaba fallas en su funcionamiento, por lo cual se requiere contar con una unidad adecuada para el desplazamiento del personal y el Grupo Multidisciplinario.

Amenazas (Factores Externos)

- Los domicilios o ubicaciones mal referidas por parte de las y los usuarios, dificulta las visitas del Grupo Multidisciplinario, además de la resistencia de por parte de familiares o vecinos para realizar las diligencias y procesos necesarios ante reportes de posible maltrato o abuso.
- La creciente violencia que se percibe en un contexto general en el país ha repercutido en el incremento de reportes de maltrato y abuso, sobre todo hacia adultos mayores, quienes resultan afectados por la irresponsabilidad de sus familiares, vulnerando sus derechos. Esto ha provocado también que la carga de trabajo para el personal del Sistema Municipal DIF Toluca incremente.

Retos y Recomendaciones

| No. | Hallazgo | Medio de Verificación |
|-----|---|---|
| 1 | Considerar la celebración de convenios o acuerdos de colaboración con instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil, para brindar alternativas de cuidado y asistencia a personas víctimas de vulneración de sus derechos humanos, como es el caso de asilos o albergues temporales. | Documento de propuestas de instituciones para celebrar convenios o acuerdos. |
| 2 | Impulsar campañas o acciones de difusión y sensibilización sobre el sistema de cuidados, así como de capacitación en materia familiar, que permita fortalecer el conocimiento de la población objetivo sobre sus responsabilidades y con ello reducir los casos de vulneración de derechos. | Programa de Trabajo / Anteproyecto del Presupuesto de Egresos. |
| 3 | Realizar un análisis sobre las necesidades de personal especializado requerido para atender con mayor eficiencia los reportes de posible maltrato y contribuir en la restitución de los derechos de las víctimas. | Informe de necesidades de personal del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica. |
| 4 | Concluir la actualización y revisión del Manual de Procedimientos que implementa el proyecto presupuestario de análisis, considerando las adecuaciones y procesos necesarios. | Manual de Procedimientos. |
| 5 | Considerar la reprogramación de metas anuales de indicadores de la MIR, con base en las capacidades de atención en cuanto a la prestación de servicios jurídicos asistenciales y su demanda conforme a la tendencia de los últimos períodos. | Anteproyecto del Presupuesto de Egresos. |

Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual

En el ejercicio fiscal actual (2025), el proyecto de análisis ha presentado avances significativos que contribuyen al cumplimiento de su objetivo, como la revisión constante de los casos iniciados en materia familiar y de posible maltrato o vulneración de derechos.

Esto ha permitido que se avance en los procesos de conclusión y el logro de las metas institucionales. Asimismo, el seguimiento permanente hacia las víctimas de vulneración de derechos, permite concretar alternativas de atención y cuidado mediante redes de apoyo.

Por otra parte, se han aprovechado medios como las redes sociales, para recibir y atender reportes de posible maltrato, considerando que son alternativas digitales accesibles para la ciudadanía y que se han consolidado como otro medio de denuncia eficaz y alternativo a los medios tradicionales como las líneas telefónicas y las denuncias presenciales.

Otro avance que destaca es que, en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2026 del Sistema Municipal DIF Toluca, se están contemplando acciones coordinadas como la “Escuela para Hijos” para fomentar el cuidado de los padres, sobre todo de adultos mayores, así como el “Sistema Municipal de Cuidados”, con el cual se buscará que el cuidado de las personas sea una responsabilidad compartida de las familias.

Lo anterior contribuirá a sensibilizar a las y los familiares de las personas adultas y reducir los casos de abandono, maltrato, violencia o vulneración de derechos, asimismo representará una oportunidad para contribuir en el desarrollo integral de las personas vulnerables que es el objetivo del Programa presupuestario.

Finalmente, y ante la creciente tendencia de casos de violencia en el contexto social, se ha optado por fortalecer las actividades de capacitación y sensibilización a nivel municipal, para difundir conocimiento preventivo de casos de violencia y vulneración de derechos de mujeres, hombres, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores.

Una mayor difusión representará una sociedad mejor informada y se espera que el impacto se refleje en la menor cantidad de reportes de posible maltrato y abuso en el municipio de Toluca.

Consideraciones sobre la evolución del presupuesto

En un sistema de cuenta pública orientada a resultados, es necesario disponer de información útil sobre el desempeño en la ejecución del Programa, para conocer la dinámica de como se ha destinado el uso de los recursos públicos para contribuir a lograr sus objetivos, para los cuales fue creado.

Bajo este entendido, en lo que respecta al ejercicio fiscal 2024, el presupuesto ejercido por el **Programa 02060804 Desarrollo integral de la familia**, fue de **\$13,788,885.16 (Trece millones setecientos ochenta y ocho mil ochocientos ochenta y cinco pesos 16/100 M.N)**, de acuerdo con el Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, al 31 de diciembre de 2024.

De este monto total de recursos ejercidos, el presupuesto ejercido en el **Proyecto presupuestal 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, fue de **\$1,362,356.92 (Un millón trescientos sesenta y dos mil trescientos cincuenta y seis pesos 92/100 M.N)**, el cual representa el 9.8%, con respecto al monto total del Programa.

Cuadro 14. Distribución del presupuesto del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia por Proyecto presupuestario, 2024.

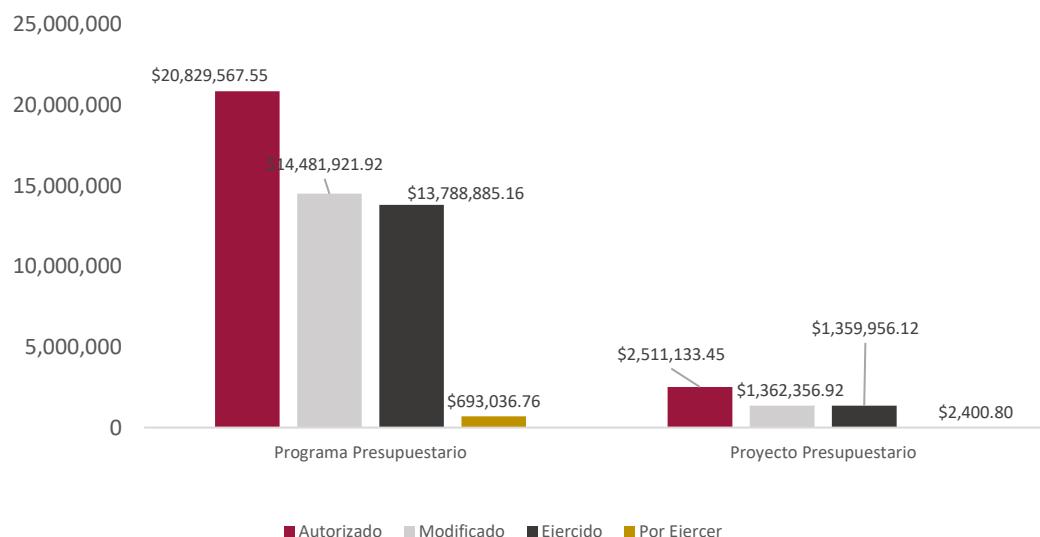
| Programa Presupuestal | Presupuesto Anual | | | |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| | Autorizado | Modificado | Ejercido | Por ejercer |
| 02060804 Desarrollo Integral de la Familia | \$20,829,567.55 | \$14,481,921.92 | \$13,788,885.16 | \$693,036.76 |
| Presupuesto Anual | | | | |
| Proyecto Presupuestal | Autorizado | Modificado | Ejercido | Por ejercer |
| 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales | \$2,511,133.45 | \$1,362,356.92 | \$1,359,956.12 | \$2,400.80 |

Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

De acuerdo con la información del Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual al 31 de diciembre de 2024, tanto el **Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia**, así como el **Proyecto Presupuestal 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia**, registraron una disminución en el monto del presupuesto inicialmente autorizado, tal como se explica a continuación:

1. El presupuesto del **Programa presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia**, disminuyó notablemente, al pasar de tener inicialmente autorizado un monto de \$20,829,567.55 (Veinte millones ochocientos veintinueve mil quinientos sesenta y siete pesos 55/100 M.N.) a \$14,481,921.92 (Catorce millones cuatrocientos ochenta y un mil novecientos veintiún pesos 92/100 M.N.), ejerciendo el 95.21% de éste.
2. El presupuesto ejercido del **Proyecto 020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, también sufrió una notable disminución respecto del recurso inicialmente autorizado, pasando de tener un monto de \$2,511,133.45 (Dos millones quinientos once mil ciento treinta y tres pesos 45/100 M.N) a \$1,359,956.12 (Un millón trescientos cincuenta y nueve mil novecientos cincuenta y seis pesos 12/100 M.N.), ejerciendo el 99.82% de éste. La siguiente gráfica muestra la información antes descrita:

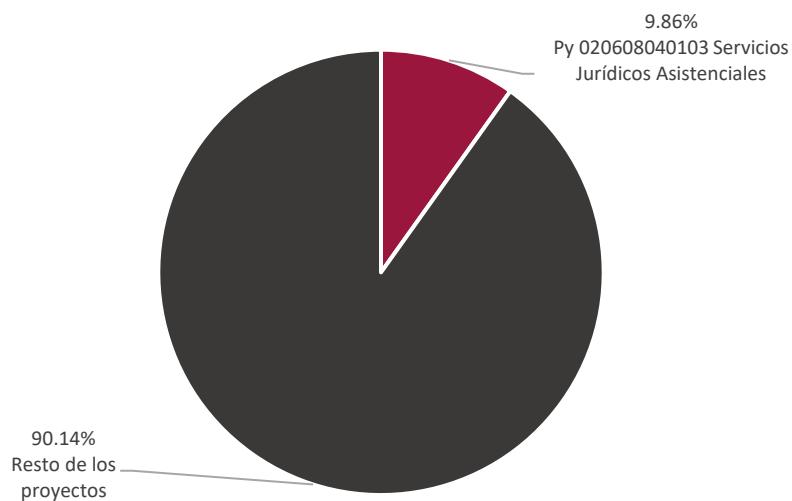
Gráfica 16. Presupuesto autorizado, modificado y ejercido del Programa y el Proyecto de análisis.



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Resulta importante precisar que el presupuesto ejercido del Proyecto presupuestario **020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, representa el 9.86% del recurso asignado durante el ejercicio fiscal 2024 al **Programa presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia**, mientras que el presupuesto ejercido por el resto de los Proyectos presupuestarios, representa el 90.13% de éste.

Gráfica 17. Proporción del presupuesto del Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales, con respecto al Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia.



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Cuadro 15. Distribución del presupuesto ejercido por el Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia, por Categoría de Gasto, 2024.

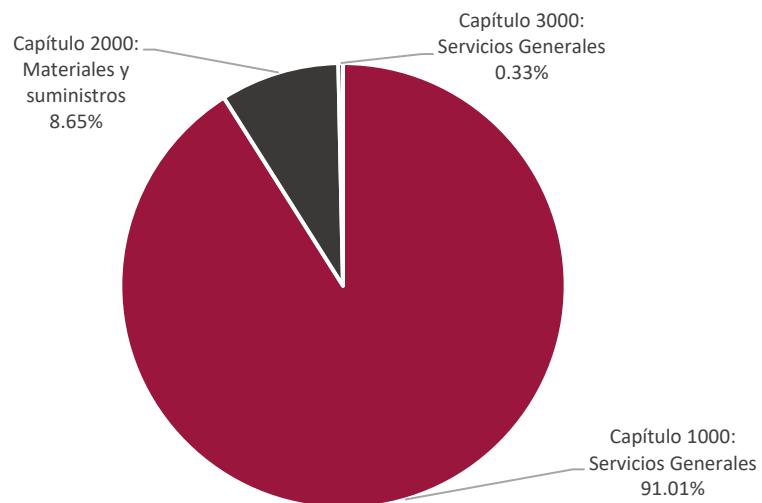
| Capítulos de Gasto | Cuantificación | % |
|---|-----------------------|------------|
| Capítulo 1000: Servicios Personales | \$1,237,746.52 | 91.01 |
| Capítulo 2000: Materiales y suministros | \$117,679.80 | 8.65 |
| Capítulo 3000: Servicios generales | \$4,529.80 | 0.33 |
| Gasto total | \$1,362,356.92 | 100 |

Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

En lo que se refiere a la distribución del ejercicio recurso por partida presupuestaria, se observa que la mayor proporción del gasto ejercido por el Programa presupuestario en referencia, fue destinado al pago de Servicios personales (Capítulo 1000), es decir \$1,237,746.52 que representan el 91.01% del monto total. En menor proporción, se destinaron \$117,679.80 para Materiales y suministros (Capítulo 2000) que equivalen el 8.65% y un total de \$4,529.80 para el Capítulo 3000, es decir el 0.33% del gasto se destinó al pago de Servicios generales.

En la siguiente gráfica se observa lo antes descrito:

Gráfica 18. Distribución del presupuesto ejercido del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia, 2024.



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Durante el periodo 2023, se observa un Presupuesto autorizado anual del **Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia**, de \$22,002,748.00, siendo este monto superior al autorizado en el ejercicio 2024. El monto modificado se incrementó a \$22,984,548.20, el monto ejercido fue de \$18,719,741.48, dejando de ejercer un monto de \$4,264,806.72.

En lo que respecta al Proyecto presupuestal **020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, su presupuesto autorizado anual fue de \$2,149,742.00. El monto modificado fue de \$2,152,861.48, el monto ejercido fue de \$1,960,619.72 y el monto total sin ejercer fue de \$192,241.76.

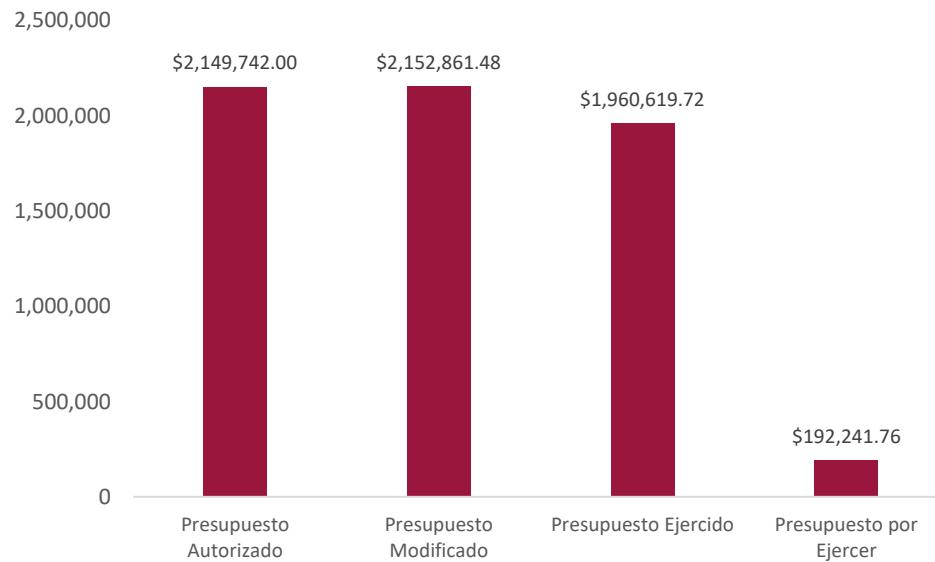
El siguiente cuadro contiene la información antes descrita.

Cuadro 16. Distribución del presupuesto del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo Integral de la Familia por Proyecto presupuestario, 2023.

| Programa Presupuestario | Presupuesto Anual | | | |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| | Autorizado | Modificado | Ejercido | Por ejercer |
| 02060804 Desarrollo Integral de la Familia | \$22,002,748.00 | \$22,984,548.20 | \$18,719,741.48 | \$4,264,806.72 |
| Presupuesto Anual | | | | |
| Proyecto Presupuestario | Autorizado | Modificado | Ejercido | Por ejercer |
| 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia | \$2,149,742.00 | \$2,152,861.48 | \$1,960,619.72 | \$192,241.76 |

Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

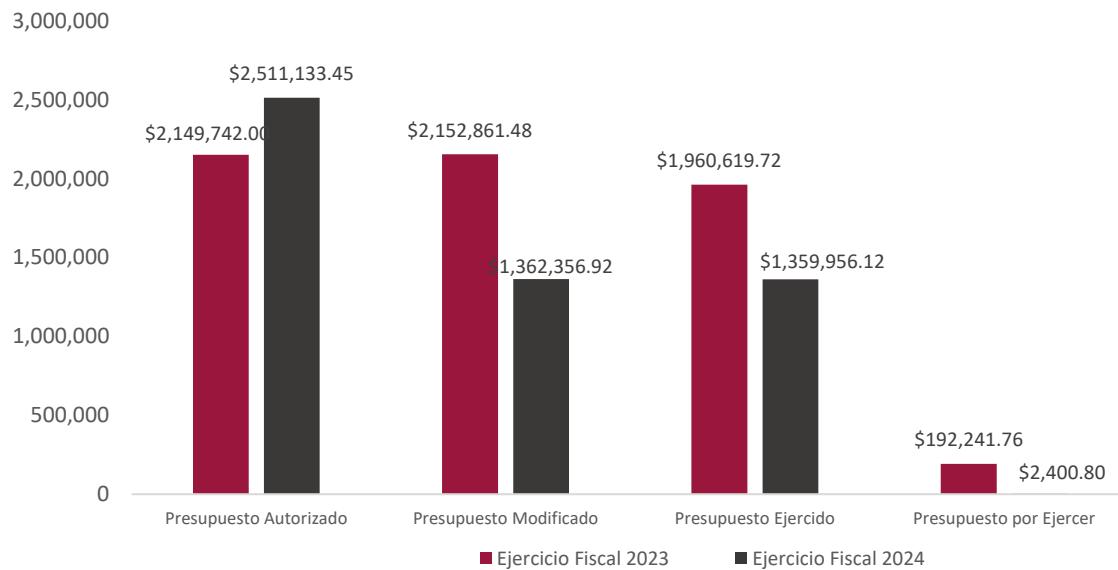
Gráfica 19. Presupuesto autorizado, modificado y ejercido, del Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia, 2023.



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.

En la siguiente gráfica se ha integrado información relacionada con los techos presupuestales autorizados, modificados, ejercidos y por ejercer del **Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia**, para los Ejercicios Fiscales 2023 y 2024, en la que se observa que se incrementó el techo presupuestal inicialmente autorizado del ejercicio fiscal 2024 con respecto al presupuesto inicialmente autorizado en el 2023. En lo que se refiere al presupuesto modificado para el Ejercicio Fiscal 2024 se presentó una notable disminución con respecto al ejercicio fiscal 2023, pasando de \$2,152,861.48 en el 2023 a un monto de \$1,362,356.92 para el ejercicio Fiscal 2024, ejerciéndose casi en su totalidad ese recurso.

Gráfica 20. Presupuesto autorizado, modificado, ejercido y por ejercer, del Proyecto presupuestario 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia, Ejercicios Fiscales 2023 y 2024



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Anual, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023 y Avance presupuestal de Egresos con cifras al 31 de diciembre de 2024

Derivado de un análisis realizado al presupuesto autorizado, modificado y ejercido para el Proyecto presupuestario **020608040103 Servicios jurídicos asistenciales a la familia**, de los Ejercicios Fiscales 2020 al 2024, identificándose que, ha existido una disminución al presupuesto inicialmente autorizado en cada ejercicio fiscal con respecto al anterior. Por otro lado, el comportamiento del presupuesto modificado en los ejercicios fiscales 2020, 2021, 2022 y 2023 observa un incremento, no así para el ejercicio fiscal 2024, en donde existió una importante disminución; dichas modificaciones al presupuesto de este Proyecto 020608040103 permitieron alcanzar un monto total del presupuesto ejercido en este periodo 2020-2024 de \$17,153,294.59, cifra que difiere a la baja con \$2,763,178.86 con respecto a la cifra total del presupuesto total inicialmente autorizado.

En el siguiente cuadro, se encuentran los montos totales del presupuesto inicialmente autorizado, el presupuesto modificado y el presupuesto ejercido para cada uno de los ejercicios fiscales 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

**Cuadro 17. Presupuesto del Proyecto presupuestario
 020608040103 Servicios Jurídicos Asistenciales a la Familia, ejercicios fiscales 2020-2024.**

| No. | Ejercicio Fiscal | Presupuesto Anual | | | |
|--------------|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| | | Autorizado | Modificado | Ejercido | Por ejercer |
| 1 | Ejercicio Fiscal 2020 | \$6,423,300.00 | \$6,462,890.66 | \$5,793,560.74 | \$669,329.92 |
| 2 | Ejercicio Fiscal 2021 | \$6,428,227.00 | \$6,542,983.03 | \$5,727,411.71 | \$815,571.32 |
| 3 | Ejercicio Fiscal 2022 | \$2,404,071.00 | \$2,503,810.84 | \$2,311,746.30 | \$192,064.54 |
| 4 | Ejercicio Fiscal 2023 | \$2,149,742.00 | \$2,152,861.48 | \$1,960,619.72 | \$192,241.76 |
| 5 | Ejercicio Fiscal 2024 | \$2,511,133.45 | \$1,362,356.92 | \$1,359,956.12 | \$2,400.80 |
| Total | | \$19,916,473.45 | \$19,024,902.93 | \$17,153,294.59 | \$1,871,608.34 |

Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Detallado Anual, Ejercicios Fiscales 2020- 2024.

Fuentes de Información

- Ayuntamiento Constitucional de Toluca. Plan de Desarrollo Municipal 2025-2027.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Específica de Desempeño 2014-2015
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 125 fracción III, párrafo tercero.
- Gobierno de México. Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.
- Gobierno del Estado de México, Informe de Ejecución del Plan de Desarrollo del Estado de México, 2023-2029.
- Gobierno del Estado de México, Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024. Secretaría de Finanzas, Gaceta de Gobierno.
- Gobierno del Estado de México, Manual para la Formulación del anteproyecto de Presupuesto de egresos del Gobierno del Estado de México, para el Ejercicio Fiscal 2025. Secretaría de Finanzas.
- Gobierno del Estado de México. Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), 2024.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Censo de Población y Vivienda 2020.
- INEGI, Censo General de Población y Vivienda 2020, Principales resultados por localidad (ITER). Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/app/descarga/ficha.html?tit=326108&ag=0&f=csv>
- Sanín Ángel, Héctor, Guía Temática del ILPES. "Marco Lógico para la Formulación de Proyectos del Desarrollo". 2008
- Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Toluca. Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño, 2025.

Formatos del Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM), Ejercicios Fiscales 2023 y 2024:

- PbRM-01a: Dimensión Administrativa del Gasto
- PbRM-01b: Descripción del Programa presupuestario
- PbRM-01c: Programa Anual de Metas de actividad por Proyecto
- PbRM-01d: Ficha técnica de diseño de indicadores estratégicos o de gestión
- PbRM-01e: Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y Dependencia General.

Calidad y suficiencia de la información disponible para la evaluación

Al respecto, es importante señalar que la información proporcionada por el Sujeto Evaluado fue oficial, oportuna y suficiente, lo cual permitió realizar el análisis respectivo para la evaluación.

6. Datos del Evaluador

| | |
|---|---|
| Nombre de la instancia evaluadora | PROESA CONSULTORES EN GOBIERNO S.C. |
| Nombre del coordinador de la evaluación | M.A.P.P. Rubén Quiroz García |
| Colaboradores: | M.H.P. Roberto Luis Alva Díaz M.C.S. Diana Angélica Luna García L.P.T Daniela Nava Zamacona |
| Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación | Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación. |
| Titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación | L.P.T. Isaura Ríos Valdés |
| Forma de contratación de la instancia evaluadora | Adjudicación Directa |

Anexos

Anexo 1. Programas a Evaluar

| No. | Institución | Modalidad Presupuestal | Clave Presupuestal | Nombre del Programa |
|-----|---|------------------------|--------------------|--|
| 1 | Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica | Proyecto | 020608040103 | Servicios jurídico asistenciales a la familia. |

Anexo 2. Criterios Mínimos para la Selección de las Evaluaciones Externas de Resultados.

Criterios:

- **Metodología utilizada:** Evaluación Específica de Desempeño de acuerdo con las características del Programa presupuestario y su proyecto de análisis y con base en la información disponible.

El método está sustentado en los Términos de Referencia de la Evaluación Específica de Desempeño publicada por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, como parte del Programa Anual de Evaluación 2025 (PAE).

Disponibles en:

<https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/index.php>

- **Periodicidad de la Información:** Ejercicio fiscal 2024 como año base.

Datos de cobertura y presupuestales de los últimos 5 ejercicios fiscales concluidos: 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

- Los resultados obtenidos refieren referirse a los objetivos del Programa presupuestario y su proyecto de análisis.

Anexo 3. Criterios Generales para la Valoración y Selección de los Indicadores de la Matriz para Indicadores de Resultados (MIR)

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Frecuencia de medición | Unidad de Medida | Meta Programada 2023 | Avance 2023 | Avance con respecto a la meta 2023 % | Meta programada para el ejercicio 2024 | Avance en el ejercicio 2024 | Avance con respecto a la meta en el ejercicio 2024 % | Medios de verificación |
|-------------------|--|------------------------|--------------------|----------------------|-------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|---|
| Fin | Tasa de variación en el número de familias vulnerables atendidas con programas de asistencia social. | Anual | Familia | 3,862.00 | 5,776.00 | | 3,862.00 | 3,792.00 | 98.19 | Registros Administrativos de programas y acciones encaminadas a la protección de los infantiles. |
| Propósito | Porcentaje de población beneficiada con programas de atención a la familia. | Anual | Persona | 3,562.00 | 5,776.00 | | 7,618.00 | 7,369.00 | 96.73 | Padrones de beneficiarios con programas de atención a la familia. |
| Componente 1 | Porcentaje de pláticas y/o talleres dirigidos a familias vulnerables realizados. | Trimestral | Plática | 0 | 0 | 0 | 217.00 | 222.00 | 102.30 | Registros administrativos de los talleres y pláticas realizados. |
| Componente 2 | Porcentaje de apoyos asistenciales otorgados a familias vulnerables. | Trimestral | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | Registros administrativos de Apoyos entregados a familias vulnerables. |
| Componente 3 | Porcentaje de acciones para la restitución de derechos a víctimas de maltrato y abuso. | Trimestral | Convenio/ Reportes | 201.00 | 159.00 | 79.10 | 280.00 | 358.00 | | Registros administrativos de las atenciones a víctimas por maltrato y abuso brindados. |
| Componente 4 | Porcentaje de servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados. | Trimestral | Servicio/ Asesoría | 3,562.00 | 3,611.00 | 101.38 | 3,613.00 | 3,003.00 | 83.12 | Registros administrativos servicios jurídicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados. |
| Componente 5 | Porcentaje de servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad otorgados. | Trimestral | Terapia/ Consulta | 149.00 | 168.00 | | 6,200.00 | 8,740.00 | | Registros administrativos servicios psicológicos a familias en situación de vulnerabilidad brindados. |
| Actividades1.1 | Promedio de participantes en talleres y/o pláticas dirigidas a familias vulnerables. | Trimestral | Persona | 1,200.00 | 1,391.00 | | 3,525.00 | 4,494.00 | | Listas de asistencias a los diferentes talleres y pláticas |
| Actividades1.2 | Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas. | Trimestral | Asesoría | 3,562.00 | 3,611.00 | 101.38 | 3,613.00 | 3,003.00 | 83.12 | Registros administrativos de Asesorías jurídicas otorgadas. |
| Actividades1.3 | Porcentaje de patrocinios jurídicos otorgados. | Trimestral | Juicio | 263.00 | 306.00 | | 281.00 | 239.00 | 85.05 | Registros administrativos de Patrocinios jurídicos otorgados otorgadas. |
| Actividades 2.1 | Porcentaje de solicitudes beneficiadas con apoyos asistenciales. | Trimestral | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | Registros administrativos de las solicitudes presentadas por las familias |
| Actividades 3.1 | Porcentaje de denuncias por violencia y/o abuso atendidas. | Trimestral | Reporte | N/A | N/A | N/A | 108.00 | 163.00 | | Registros administrativos de las denuncias recibidas por violencia y/o abuso. |
| Actividades 3.2 | Porcentaje de visitas domiciliarias para constatar | Trimestral | Visita | 200.00 | 195.00 | 97.50 | 232.00 | 195.00 | 84.05 | Registros administrativos de |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|------------|-------------------|----------|----------|--------|----------|----------|--------|--|
| | condiciones de vida de las víctimas confirmadas. | | | | | | | | | las visitas domiciliarias realizadas. |
| Actividades 3.3 | Porcentaje de consultas de seguimiento otorgadas a víctimas de maltrato y abuso. | Trimestral | Visita/ Persona | 200.00 | 195.00 | 97.50 | 132.00 | 135.00 | 102.27 | Registros administrativos de las consultas de seguimiento otorgadas. |
| Actividades 4.1 | Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas. | Trimestral | Asesoría | 3,562.00 | 3,611.00 | 101.38 | 3,613.00 | 3,003.00 | 83.12 | Registros administrativos de Asesorías jurídicas otorgadas. |
| Actividades 5.1 | Porcentaje de consultas de apoyo psicológico otorgadas. | Trimestral | Terapia/ Consulta | 149.00 | 168.00 | | 5,740.00 | 8,426.00 | | Registros administrativos de consultas de apoyo psicológico otorgadas. |

Fuente: PbRm-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 y 2024 de Gestión o Estratégico.

Nota: N/D: No Disponible

Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación

1. Descripción de la evaluación

| | |
|---|--|
| 1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación Específica de Desempeño del Programa presupuestario: 02060804 Desarrollo integral de la familia, Proyecto Presupuestario: 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia. | |
| 1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 01/10/2025 | |
| 1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 31/10/2025 | |
| 1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece: | |
| Nombre: L.P.T Isaura Ríos Valdés | Unidad Administrativa: Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del DIF Toluca |
| 1.5 Objetivo general de la evaluación: Contar con una valoración del desempeño del Programa presupuestario 02060804 Desarrollo integral de la familia y su proyecto 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca Administración 2025-2027, con base en la información proporcionada por las unidades responsables, para contribuir a la toma de decisiones. | |
| 1.6 Objetivos específicos de la evaluación: | |
| 1. Reportar los resultados y productos del Programa y su proyecto evaluado durante el ejercicio fiscal 2024, mediante el análisis de los indicadores de resultados, de los indicadores de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de otros documentos. | |
| 2. Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en 2024, respecto de años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas. | |
| 3. Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto del Programa y su proyecto. | |
| 4. Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones del Programa y su proyecto evaluado. | |
| 1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Específica de Desempeño | |
| Instrumentos de recolección de información: | |
| Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique: | |
| Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Investigación documental y de campo con base en los Términos de Referencia de la Evaluación Específica de Desempeño del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. | |

2. Principales Hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- La cobertura del proyecto para el periodo 2024 fue de un 34.05% de la población objetivo del Programa presupuestario.
- Se identificó una sólida práctica de rendición de cuentas, debido a que el Programa y su proyecto registran los gastos incurridos y las modificaciones del presupuesto, además de sus resultados y el monitoreo de metas de actividad e indicadores.
- Destaca también la aceptación de la población atendida, ya que, al recibir los servicios jurídicos asistenciales, reciben claridad ante el desconocimiento y con ello la tranquilidad para proceder en el asunto de interés, lo cual reitera la importancia de fortalecer las capacidades técnicas, operativas y funcionales del proyecto.

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 Departamento cuenta con personal capacitado, conforme lo establecen los lineamientos aplicables, tanto para brindar asesorías jurídicas en materia familiar como para integrar el Grupo Multidisciplinario para la atención de reportes de violencia.
- El personal adscrito además de actuar con vocación, lo hace con empatía, sensibilidad y buen trato hacia el usuario, lo cual ha generado gratitud y reconocimiento por parte de la ciudadanía.
- Las instalaciones y espacios destinados para los servicios de asesoría jurídica familiar son adecuados y se cuenta con diferentes centros de atención distribuidos en distintas zonas del municipio de Toluca.

2.2.2 Oportunidades:

- Existe coordinación con diferentes Direcciones del Sistema Municipal DIF Toluca, como la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, la Dirección de Atención a la Discapacidad y la Dirección de Programas al Adulto Mayor principalmente. Asimismo, se tiene coordinación con dependencias del Gobierno Central en materia de atención al maltrato y protección de derechos humanos.
- Por parte del DIF Estado de México se mantiene un vínculo de colaboración mediante el cual reciben reportes de posible maltrato o abuso, así como orientación y capacitación para el personal responsable.
- Las tecnologías de la información y comunicación, así como las redes sociales oficiales del Sistema Municipal DIF Toluca permiten informar y recibir reportes ciudadanos, los cuales también son atendidos.
- Existe vinculación del Programa presupuestario y su proyecto de análisis con instrumentos de Planeación de los distintos órdenes de gobierno, como planes de desarrollo y programas sectoriales.

2.2.3 Debilidades:

- Existe una falta de convenios y acuerdos de colaboración con dependencias o instituciones de la sociedad civil, para fortalecer las labores del Programa presupuestario y su proyecto, por ejemplo, con albergues temporales o asilos para brindar cuidados a las víctimas de vulneración de derechos.
- El personal adscrito resulta insuficiente cuando se presenta una alta demanda de casos de posible maltrato o abuso, por lo cual se llega a solicitar personal de otras áreas administrativas para colaborar con el Grupo Multidisciplinario, sin embargo, se descuidan las actividades propias del área administrativa a la que pertenecen.

- El parque vehicular, al momento de realizar la evaluación presentaba fallas en su funcionamiento, por lo cual se requiere contar con una unidad adecuada para el desplazamiento del personal y el Grupo Multidisciplinario.

2.2.4 Amenazas:

- Los domicilios o ubicaciones mal referidas por parte de las y los usuarios, dificulta las visitas del Grupo Multidisciplinario, además de la resistencia de por parte de familiares o vecinos para realizar las diligencias y procesos necesarios ante reportes de posible maltrato o abuso.
- La creciente violencia que se percibe en un contexto general en el país ha repercutido en el incremento de reportes de maltrato y abuso, sobre todo hacia adultos mayores, quienes resultan afectados por la irresponsabilidad de sus familiares, vulnerando sus derechos. Esto ha provocado también que la carga de trabajo para el personal del Sistema Municipal DIF Toluca incremente.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- La cobertura del proyecto para el periodo 2024 fue de un 34.05% de la población objetivo del Programa presupuestario, esta cifra aporta de manera significativa al objetivo del Programa, sin embargo, registra una disminución respecto a años anteriores, ya que en 2023 fue del 72.18% y en 2022 del 83.63% respectivamente.
- El proyecto asimismo presenta importantes retos como la celebración de acuerdos y convenios que permita fortalecer la capacidad y la calidad de la prestación de los servicios jurídicos asistenciales, sobre todo para beneficiar directamente a las y los usuarios o a las víctimas de vulneración de sus derechos humanos.
- Resulta importante seguir fortaleciendo las capacidades operativas del personal adscrito, con capacitaciones constantes, dotación de insumos materiales necesarios y medios para facilitar su traslado, en la medida de lo requerido considerar la contratación de personal especializado para cubrir la creciente demanda de reportes y servicios jurídicos.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- 1.- Considerar la celebración de convenios o acuerdos de colaboración con instituciones públicas u organizaciones de la sociedad civil, para brindar alternativas de cuidado y asistencia a personas víctimas de vulneración de sus derechos humanos, como es el caso de asilos o albergues temporales.
- 2.- Impulsar campañas o acciones de difusión y sensibilización sobre el sistema de cuidados, así como de capacitación en materia familiar, que permita fortalecer el conocimiento de la población objetivo sobre sus responsabilidades y con ello reducir los casos de vulneración de derechos.
- 3.- Realizar un análisis sobre las necesidades de personal especializado requerido para atender con mayor eficiencia los reportes de posible maltrato y contribuir en la restitución de los derechos de las víctimas.
- 4.- Concluir la actualización y revisión del Manual de Procedimientos que implementa el proyecto presupuestario de análisis, considerando las adecuaciones y procesos necesarios.
- 5.- Considerar la reprogramación de metas anuales de indicadores de la MIR, con base en las capacidades de atención en cuanto a la prestación de servicios jurídicos asistenciales y su demanda conforme a la tendencia de los últimos períodos.

| 4. Datos de la Instancia evaluadora |
|--|
| 4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: M.A.P.P. Rubén Quiroz García |
| 4.2 Cargo: Director General |
| 4.3 Institución a la que pertenece: PROESA CONSULTORES EN GOBIERNO S.C. |
| 4.4 Principales colaboradores: M.H.P. Roberto Luis Alva Díaz M.C.S. Diana Angélica Luna García L.P.T. Daniela Nava Zamacona |
| 4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: proesaconsultores@gmail.com |
| 4.6 Teléfono (con clave lada): 722 2234569 |

| 5. Identificación del (los) programa(s) | |
|---|--|
| 5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Programa presupuestario: 02060804 Desarrollo integral de la familia, Proyecto Presupuestario: 020608040103 Servicios jurídico asistenciales a la familia. | |
| 5.2 Siglas: N/A | |
| 5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca | |
| 5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 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): Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica del DIF Toluca | |
| 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: 722 226 1170 Correo electrónico: sjuridicos@diftoluca.gob.mx | |
| Nombre: Lic. Nohemí Felipe Eleuterio | Unidad Administrativa: Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica del DIF Toluca |

6. Datos de Contratación de la Evaluación

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa_ 6.1.2 Invitación a tres_ 6.1.3 Licitación Pública Nacional_

6.1.4 Licitación Pública Internacional_ 6.1.5 Otro: (Señalar) _____

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Departamento de Adquisiciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

7. Difusión de la evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/index.php>

7.2 Difusión en internet del formato:

<https://diftoluca.gob.mx/Paginas/Transparencia/PAE/index.php>

