



# MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

## Programa presupuestario

### E109 Apoyo integral a víctimas

---

EJERCICIO FISCAL 2024



Alineación Programa de Gobierno 2019- 2024		5. Cero Agresión y Más Seguridad 5.2 Fortalecimiento de la procuración de justicia 5.2.3. Enfoque de atención a víctimas				Alineación al Objetivo del Desarrollo Sostenible		16 Paz, justicia e instituciones sólidas					
Programa presupuestario		E109		Apoyo integral a víctimas		Unidad Responsable		Comision Ejecutiva de Atencion a Victimas de la Ciudad de México					
Clasificación Funcional													
Finalidad		1	Función			7	Subfunción:		3	Actividad Institucional:		261	
Resultados													
										META ANUAL			
NIVEL	Objetivos	Nombre del Indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo-Dimensión-Frecuencia	Indicador	Numerador	Denominador	Medios de Verificación	Supuestos		
FIN	El Índice de Satisfacción de las Víctimas (ISV) es una herramienta que se basa en de encuestas, las cuales recopilan la percepción de las víctimas respecto a la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. Se basa en una escala de puntuación de 1 a 5, donde 1 representa la satisfacción mínima y 5 la máxima, cada pregunta de la encuesta se pondera con un valor de 0.20 para reflejar su relevancia relativa. El resultado del ISV se sitúa en un rango de 0 a 1, el cual facilita la evaluación de la satisfacción general de las víctimas con Sistema. Un ISV más cercano a 1 indica un nivel significativo de satisfacción, mientras que un ISV más cercano a 0 es indicador de áreas de oportunidad.	Índice de Satisfacción de las Víctimas (ISV)	El ISV se construye utilizando encuestas y evaluaciones de satisfacción realizadas a las víctimas que han interactuado con el Sistema de Atención Integral a Víctimas (En adelante Sistema).	La fórmula del ISV es $ISV = \frac{V(P1+P2+P3+P4+P5)}{5}$ . "P1", "P2", "P3", "P4", "P5" son los promedios de las respuestas a cada pregunta en una escala de 1 a 5 y "V" es el peso asignado a cada pregunta y que consta de un valor de 0.20 para todas las preguntas. El resultado del ISV se encontrará entre 0 y 1. Adicionalmente, el método de cálculo es el siguiente: 1. Se recopilan los datos de la encuesta de satisfacción de las víctimas que han interactuado con el Sistema, las preguntas son: a) ¿Cómo calificaría la calidad del trato recibido por parte del personal de las instituciones del Sistema de Atención Integral a Víctimas? (Escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfactorio y 5 es muy satisfactorio) b, ¿En qué medida se sintió escuchado y comprendido por el personal al expresar sus necesidades y preocupaciones? (Escala de 1 a 5, c) ¿Cuán eficaz fue la asistencia que recibió para abordar sus necesidades como víctima? (Escala de 1 a 5), d) ¿Recibió información clara y útil sobre sus derechos como víctima y los servicios a los que tiene derecho? (Escala de 1 a 5), e) ¿Se sintió apoyado en su proceso de búsqueda de verdad, justicia y reparación integral? (Escala de 1 a 5).	ÍNDICE	Estratégico / Calidad / Ascendente	0	0	0	Nombre completo del documento que sustenta la información: Informe de Resultados de Encuestas de Satisfacción de Víctimas. Nombre del área que genera o publica la información: Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto. Periodicidad con que se genera el documento: Anual. Liga a la página de la que se obtiene la información: <a href="https://ceavi.cdmx.gob.mx/">https://ceavi.cdmx.gob.mx/</a>	Factor Externo: Un evento catastrófico, como un desastre natural o una emergencia de gran envergadura que genere una gran cantidad de víctimas necesitadas de atención inmediata y de emergencia, sería crítico para el programa. Dada la naturaleza de la institución, esta se especializa en gestionar tales situaciones. Ejemplos notables incluyen el sismo del 19 de septiembre de 2017, el incidente de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) el 3 de mayo de 2021 y el de la Línea 3 del STC el 7 de enero de 2023, que requirieron la concentración de recursos humanos para atender a la amplia cantidad de víctimas de dichos eventos. Probabilidad de Ocurrencia: La probabilidad de que ocurran eventos catastróficos naturales es significativa debido a la ubicación geográfica de la Ciudad de México, que se encuentra en una zona de alta sismicidad y suelo lacustre. Además, la cercanía con un volcán activo como el Popocatepetl implica la posibilidad de desastres relacionados con explosiones, desprendimiento de cenizas o erupciones volcánicas. También se deben considerar los efectos del cambio climático, como sequías e inundaciones, que también son probables y requerirían la concentración de recursos para abordar las emergencias. Impacto en el Logro de Metas: La ocurrencia de un evento catastrófico tendría un impacto directo en el logro de las metas del programa. Dado que el programa se enfoca en mejorar la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. La limitación de recursos humanos y la concentración de esfuerzos en atender la situación de emergencia afectarían negativamente el cumplimiento de los objetivos. Gestión de Riesgos: Dado que la ocurrencia de un evento catastrófico representa un riesgo potencial para el programa, es fundamental contar con un plan de gestión de riesgos que incluya medidas de preparación y respuesta ante desastres. Esto garantizará que el programa esté preparado para actuar de manera efectiva en caso de que ocurra el evento catastrófico.		



<p>PROPÓSITO</p>	<p>La Tasa de Cobertura de Atenciones proporciona una medida porcentual de cuántas de las personas reconocidas como víctimas han sido atendidas efectivamente por la CEAVI. Cuanto mayor sea el valor de la tasa de cobertura, mayor será la proporción de personas reconocidas como víctimas que han recibido atención por parte de la CEAVI y el alcance de los servicios. Es indicador para evaluar la eficacia y la amplitud de la atención proporcionada a la población en situación de víctima.</p>	<p>Tasa de Cobertura de Atenciones</p>	<p>La Tasa de Cobertura de Atenciones (TCA) calcula la proporción de personas reconocidas como víctimas que han sido atendidas efectivamente por la Comisión de Atención a Víctimas (CEAVI)</p>	<p><math>TCA = [(Personas\ Reconocidas\ Víctimas / Personas\ Atendidas)] (100)</math> La Tasa de Cobertura de Atenciones se calcula dividiendo el número de personas reconocidas como víctimas que han sido atendidas efectivamente por la CEAVI entre el número total de personas reconocidas como víctimas, multiplicando el resultado por 100.</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>Estratégico / Eficacia / Ascendente</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Nombre completo del documento que sustenta la información: Informe de Atención a Víctimas proporcionado de la CEAVI. Nombre del área que genera o publica la información: Fondo de Víctimas, Unidad de Atención Inmediata y Primer Contacto, Asesoría Jurídica, Comité Interdisciplinario Evaluador y Registro de Víctimas. Periodicidad con que se genera el documento: Anual. Liga a la página de la que se obtiene la información: <a href="https://ceavi.cdmx.gob.mx/">https://ceavi.cdmx.gob.mx/</a>.</p>	<p>Factor Externo: Un evento catastrófico, como un desastre natural o una emergencia de gran envergadura que genere una gran cantidad de víctimas necesitadas de atención inmediata y de emergencia, sería crítico para el programa. Dada la naturaleza de la institución, esta se especializa en gestionar tales situaciones. Ejemplos notables incluyen el sismo del 19 de septiembre de 2017, el incidente de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) el 3 de mayo de 2021 y el de la Línea 3 del STC el 7 de enero de 2023, que requirieron la concentración de recursos humanos para atender a la amplia cantidad de víctimas de dichos eventos. Probabilidad de Ocurrencia: La probabilidad de que ocurran eventos catastróficos naturales es significativa debido a la ubicación geográfica de la Ciudad de México, que se encuentra en una zona de alta sismicidad y suelo lacustre. Además, la cercanía con un volcán activo como el Popocatepetl implica la posibilidad de desastres relacionados con explosiones, desprendimiento de cenizas o erupciones volcánicas. También se deben considerar los efectos del cambio climático, como sequías e inundaciones, que también son probables y requerirían la concentración de recursos para abordar las emergencias. Impacto en el Logro de Metas: La ocurrencia de un evento catastrófico tendría un impacto directo en el logro de las metas del programa. Dado que el programa se enfoca en mejorar la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. La limitación de recursos humanos y la concentración de esfuerzos en atender la situación de emergencia afectarían negativamente el cumplimiento de los objetivos. Gestión de Riesgos: Dado que la ocurrencia de un evento catastrófico representa un riesgo potencial para el programa, es fundamental contar con un plan de gestión de riesgos que incluya medidas de preparación y respuesta ante desastres. Esto garantizará que el programa esté preparado para actuar de manera efectiva en caso de que ocurra el evento catastrófico.</p>
<p>COMPONENTE 1</p>	<p>La Tasa de Ejecución de Planes de Reparación Pagados es un indicador que evalúa la eficacia del programa al medir la proporción de planes de reparación integral efectuados por el Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE) y pagados por la Dirección del Fondo de Víctimas. Este indicador refleja la capacidad del programa para asegurar que las reparaciones se implementen de manera oportuna, garantizando así el apoyo necesario para las víctimas en su proceso de reparación integral. Un alto valor en esta tasa es indicativo de una gestión exitosa de la ejecución de planes de reparación, mientras que un valor más bajo podría señalar desafíos en la implementación que requerirían atención y mejora.</p>	<p>Tasa de Ejecución de Planes de Reparación Pagados</p>	<p>La Tasa de Ejecución de Planes de Reparación Pagados mide la proporción de planes de reparación integral efectuados por el Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE) que han sido pagados por la Dirección del Fondo de Víctimas. Esta métrica refleja la eficiencia en la ejecución de los planes de reparación y la capacidad del programa para garantizar que las reparaciones se realicen de manera oportuna y efectiva, con el fin de que la víctima recupere su proyecto de vida.</p>	<p>Tasa de Ejecución de Planes de Reparación Pagados = (Planes de Reparación Pagados por la Dirección del Fondo de Víctimas / Planes de Reparación Integral Efectuados por el CIE) * 100</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>Gestión / Eficiencia / Regular</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Nombre completo del documento que sustenta la información: Informe de Evaluación del Comité Interdisciplinario Evaluador (CIE). Nombre del área que genera o publica la información: CIE. Periodicidad con que se genera el documento: Anual. Liga a la página de la que se obtiene la información: <a href="https://ceavi.cdmx.gob.mx/">https://ceavi.cdmx.gob.mx/</a>.</p>	<p>Factor Externo: Un evento catastrófico, como un desastre natural o una emergencia de gran envergadura que genere una gran cantidad de víctimas necesitadas de atención inmediata y de emergencia, sería crítico para el programa. Dada la naturaleza de la institución, esta se especializa en gestionar tales situaciones. Ejemplos notables incluyen el sismo del 19 de septiembre de 2017, el incidente de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) el 3 de mayo de 2021 y el de la Línea 3 del STC el 7 de enero de 2023, que requirieron la concentración de recursos humanos para atender a la amplia cantidad de víctimas de dichos eventos. Probabilidad de Ocurrencia: La probabilidad de que ocurran eventos catastróficos naturales es significativa debido a la ubicación geográfica de la Ciudad de México, que se encuentra en una zona de alta sismicidad y suelo lacustre. Además, la cercanía con un volcán activo como el Popocatepetl implica la posibilidad de desastres relacionados con explosiones, desprendimiento de cenizas o erupciones volcánicas. También se deben considerar los efectos del cambio climático, como sequías e inundaciones, que también son probables y requerirían la concentración de recursos para abordar las emergencias. Impacto en el Logro de Metas: La ocurrencia de un evento catastrófico tendría un impacto directo en el logro de las metas del programa. Dado que el programa se enfoca en mejorar la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. La limitación de recursos humanos y la concentración de esfuerzos en atender la situación de emergencia afectarían negativamente el cumplimiento de los objetivos. Gestión de Riesgos: Dado que la ocurrencia de un evento catastrófico representa un riesgo potencial para el programa, es fundamental contar con un plan de gestión de riesgos que incluya medidas de preparación y respuesta ante desastres. Esto garantizará que el programa esté preparado para actuar de manera efectiva en caso de que ocurra el evento catastrófico.</p>



<p>Actividad 1 Componente 1</p>	<p>Mide la proporción de audiencias convocadas por el juez que cuentan con la presencia de un asesor jurídico de CEAVI en relación con el total de audiencias convocadas. Este indicador es crucial para determinar el grado en que se garantiza la reparación del daño y la recuperación del proyecto de vida de la víctima durante el proceso de sentencia de ejecución</p>	<p>Tasa de Audiencias de Ejecución Atendidas</p>	<p>Mide la proporción de audiencias convocadas por el juez que cuentan con la presencia de un asesor jurídico de CEAVI, en relación con el total de audiencias convocadas. Este indicador se utiliza para evaluar la efectividad del programa en garantizar la reparación del daño y la recuperación del proyecto de vida de la víctima durante el proceso de sentencia de ejecución.</p>	<p>Tasa de Audiencias de Ejecución Atendidas = (Audiencias Convocadas por Juez / Audiencias con Presencia de Asesor Jurídico de CEAVI) * 100</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>Gestión / Eficacia / Ascendente</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Nombre completo del documento que sustenta la información: Informe de Casos Atendidos y Resultados de la Fase de Investigación Inicial. Nombre del área que genera o publica la información: Dirección de Asesoría Jurídica. Periodicidad con que se genera el documento: Anual. Liga a la página de la que se obtiene la información: <a href="https://ceavi.cdmx.gob.mx/">https://ceavi.cdmx.gob.mx/</a>.</p>	<p>Factor Externo: Un evento catastrófico, como un desastre natural o una emergencia de gran envergadura que genere una gran cantidad de víctimas necesitadas de atención inmediata y de emergencia, sería crítico para el programa. Dada la naturaleza de la institución, esta se especializa en gestionar tales situaciones. Ejemplos notables incluyen el sismo del 19 de septiembre de 2017, el incidente de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) el 3 de mayo de 2021 y el de la Línea 3 del STC el 7 de enero de 2023, que requirieron la concentración de recursos humanos para atender a la amplia cantidad de víctimas de dichos eventos. Probabilidad de Ocurrencia: La probabilidad de que ocurran eventos catastróficos naturales es significativa debido a la ubicación geográfica de la Ciudad de México, que se encuentra en una zona de alta sismicidad y suelo lacustre. Además, la cercanía con un volcán activo como el Popocatepetl implica la posibilidad de desastres relacionados con explosiones, desprendimiento de cenizas o erupciones volcánicas. También se deben considerar los efectos del cambio climático, como sequías e inundaciones, que también son probables y requerirían la concentración de recursos para abordar las emergencias. Impacto en el Logro de Metas: La ocurrencia de un evento catastrófico tendría un impacto directo en el logro de las metas del programa. Dado que el programa se enfoca en mejorar la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. La limitación de recursos humanos y la concentración de esfuerzos en atender la situación de emergencia afectarían negativamente el cumplimiento de los objetivos. Gestión de Riesgos: Dado que la ocurrencia de un evento catastrófico representa un riesgo potencial para el programa, es fundamental contar con un plan de gestión de riesgos que incluya medidas de preparación y respuesta ante desastres. Esto garantizará que el programa esté preparado para actuar de manera efectiva en caso de que ocurra el evento catastrófico.</p>
<p>Actividad 2 Componente 1</p>	<p>Mide la eficiencia en el procesamiento de solicitudes de ingreso al Registro de Víctimas, como parte de las acciones para aumentar la atención a víctimas en la Ciudad de México. La eficiencia en el procesamiento de registros contribuirá a una atención más rápida y efectiva a las víctimas de delitos y violaciones a los derechos humanos</p>	<p>Tasa de Procesamiento de Solicitudes en el Registro de Víctimas</p>	<p>La Tasa de Procesamiento de Solicitudes en el Registro de Víctimas mide la proporción de solicitudes recibidas que han sido efectivamente procesadas en el Registro de Víctimas de la Ciudad de México. Esto permite evaluar la eficiencia y el alcance del proceso de registro y seguimiento de víctimas.</p>	<p>Tasa de Procesamiento de Solicitudes = (Registros Procesados / Total de Solicitudes Recibidas) * 100</p>	<p>PORCENTAJE</p>	<p>Gestión / Eficiencia / Ascendente</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>Nombre completo del documento que sustenta la información: Informe de Procesamiento de Registros de Víctimas. Nombre del área que genera o publica la información: Registro de Víctimas. Periodicidad con que se genera el documento: Anual. Liga a la página de la que se obtiene la información: <a href="https://ceavi.cdmx.gob.mx/">https://ceavi.cdmx.gob.mx/</a>.</p>	<p>Factor Externo: Un evento catastrófico, como un desastre natural o una emergencia de gran envergadura que genere una gran cantidad de víctimas necesitadas de atención inmediata y de emergencia, sería crítico para el programa. Dada la naturaleza de la institución, esta se especializa en gestionar tales situaciones. Ejemplos notables incluyen el sismo del 19 de septiembre de 2017, el incidente de la Línea 12 del Sistema de Transporte Colectivo (STC) el 3 de mayo de 2021 y el de la Línea 3 del STC el 7 de enero de 2023, que requirieron la concentración de recursos humanos para atender a la amplia cantidad de víctimas de dichos eventos. Probabilidad de Ocurrencia: La probabilidad de que ocurran eventos catastróficos naturales es significativa debido a la ubicación geográfica de la Ciudad de México, que se encuentra en una zona de alta sismicidad y suelo lacustre. Además, la cercanía con un volcán activo como el Popocatepetl implica la posibilidad de desastres relacionados con explosiones, desprendimiento de cenizas o erupciones volcánicas. También se deben considerar los efectos del cambio climático, como sequías e inundaciones, que también son probables y requerirían la concentración de recursos para abordar las emergencias. Impacto en el Logro de Metas: La ocurrencia de un evento catastrófico tendría un impacto directo en el logro de las metas del programa. Dado que el programa se enfoca en mejorar la calidad del trato, la eficacia de la asistencia brindada y la claridad de la información proporcionada por las instituciones. La limitación de recursos humanos y la concentración de esfuerzos en atender la situación de emergencia afectarían negativamente el cumplimiento de los objetivos. Gestión de Riesgos: Dado que la ocurrencia de un evento catastrófico representa un riesgo potencial para el programa, es fundamental contar con un plan de gestión de riesgos que incluya medidas de preparación y respuesta ante desastres. Esto garantizará que el programa esté preparado para actuar de manera efectiva en caso de que ocurra el evento catastrófico.</p>