



## Resumen Ejecutivo

# Evaluación de Consistencia y Resultados al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular) del gobierno del estado de Colima. Sistema de gestión para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (MANDE), para el ejercicio fiscal 2016.

### Introducción

El sistema actual de Evaluación de Desempeño en México tiene como antecedente un marco legal que se ha ido transformando a lo largo de varias décadas de acuerdo con diferentes esquemas presupuestarios, siendo la evaluación de los recursos una obligación plasmada en desde la constitución hasta en diversas leyes, la Ley General de Contabilidad Gubernamental en los artículos 53, 54, 79, en la Ley de Coordinación Fiscal en el artículo 1 y 49 y en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en sus artículos 27, 78, 85, 110 y 111. De no cumplir con la normatividad existen sanciones administrativas para los servidores públicos, expuestas en los artículos 85 y 86 de esta misma ley.

Dentro de este contexto legal, el Estado de Colima a través de la Secretaría de Planeación y Finanzas, estableció realizar una evaluación de Consistencia y Resultados Consistencia y Resultados al Fondo de Aportaciones de la Salud (FASSA), para el ejercicio fiscal 2016.

El objeto general de dicha evaluación fue "Evaluar la consistencia y orientación a resultados del **Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud** con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados".

El análisis se realizó mediante trabajo de gabinete, utilizando el modelo de términos de referencia que determina CONEVAL. Sin embargo, se adaptó y se profundizó en algunos de sus apartados con el objeto de tener mayor precisión en los resultados de la información.



## Principales Hallazgos

Al carecer de estructura programática el “Sistema de Unificado de Gestión” no cuenta con una MIR propia, sin embargo, existe una MIR Estatal del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS).

El REPSS identifica solamente los objetivos utilizados desde la federación, lo que implica que los esfuerzos se direccionan a incrementar la cobertura, mientras que la política pública planteada en Colima, al igual responde a cobertura, pero con la variante de que se busca sea de excelencia.

El REPSS identifica los objetivos planteados en el Programa de Trabajo y en la MIR Estatal del SPSS, teniendo dos enfoques de política pública, por un lado, la cobertura y por otro lado la calidad en los servicios de salud.

Para el caso de “Sistema Unificado de Gestión” existen suficientes elementos tanto normativos como oficiales que caracterizan y explican la creación de éste, así como el diseño de las acciones a realizar para su ejecución.

Por su parte, para mejorar la implementación de solicitud de quejas, felicitaciones y/o sugerencias, en 2016 se llevó por primera vez la integración de tres aspectos para mejorar la eficiencia de un servicio de atención a usuarios, en el cual incluye el Modelo de Gestión MANDE, Acciones coordinadas entre los Gestores de Calidad y Gestores del Seguro Popular y Trato personalizado al usuario/beneficiario por medio de los Módulos de Atención y Orientación.

A raíz de la implementación del Programa Piloto de Referencia Nacional ejecutado por el Subcomité Especial para implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el Estado de Colima se ve reflejada la calidad y la cobertura de los servicios de salud. Por tal, la política del Régimen está diseñada para responder y dar cumplimiento a lo establecido por lo ONU.

En cuanto, al análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad, el REPSS no discrimina entre los tres tipos de poblaciones. Pues presenta el mismo datos para los tres casos. Por tal, la población potencial son todos los afiliados al Seguro Popular; la objetivo, es una estimación con base en años anteriores; y la atendida, es número de solicitudes emitidas por los usuarios.



La recepción de papeletas de atención presenta un declive, pasando en 2012 de 1953 a 953 en 2016, lo que representa una reducción del 50%.

Al sumar el número de atenciones médicas del segundo semestre 2016 que asciende a 438,297 y compararlo con las 331 solicitudes de quejas recibidas en el mismo semestre, solo el .07% de las personas que reciben servicios médicos se acerca a realizar una solicitud de queja.

El REPSS no presentó información financiera desglosada para el SUG, por lo cual se limitó el análisis de este rubro.

Se cuenta con una encuesta de satisfacción a nivel Nacional, que, si bien es representativa a este nivel para el Estado de Colima al ser una muestra de apenas 832 encuestas efectivas, pues según datos de las Estadísticas del Padrón de Afiliados para 2016 se tenía un total de 280,408, es decir, que las 832 encuestas solo representan al 0.3% del total de afiliados en el Estado, por lo cual no es representativa para reflejar la satisfacción de los usuarios en dicha Entidad.

De acuerdo, a la "Evaluación de satisfacción del servicio" se tiene que solo el 2% de los encuestados presentó una queja por la atención médica y el 5% solo desea presentarla.

El Régimen proporcionó tres indicadores para medir el avance del Fondo. Sin embargo, éste no se ve reflejado dentro de los 50 indicadores de la MIR Estatal del SPSS.

Los indicadores si bien son de gestión y miden solo el cumplimiento del sistema es adecuado, ya que la atención debe de ser medida al 100%; sin embargo, este tendría que tener un efecto en la mejorar de los servicios de salud.



## **Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA) y recomendaciones**

### **Fortalezas**

- ▶ El programa cuenta con el sustento normativo que justifica su operación desde el mandato constitucional que señala que Todos los mexicanos tienen derecho a ser incorporados al Sistema de Protección Social en Salud.
- ▶ El objetivo general del SPSS tiene vinculación con objetivos y estrategias de los Planes Estatal Nacional vigentes siendo el tema de salud el eje de dicha vinculación.
- ▶ Existe complementariedad con el componente PROSPERA Salud. Es decir, es un requisito para ser beneficiario de este programa que estén afiliados al Seguro Popular.

### **Debilidades**

- ▶ No se cuenta con una estructura programática específica para el Sistema Unificado de Gestión
- ▶ Aunque se cuenta con un sistema para identificar la percepción de la población atendida, se desconoce la validez de la metodología utilizada.
- ▶ Si bien, la página de transparencia cuenta con información financiera desagregada, esta no se desagrega por programa.
- ▶ No se cuenta con evaluaciones externas que permitan tomar decisiones en materia de desempeño.
- ▶ Históricamente se tenía consistencia en la información. Sin embargo, para 2016 se tiene diferenciales.
- ▶ Aunque tengan un sistema de captación diverso, este solo recoge información de los extremos.

### **Oportunidades**

- ▶ Existen otras instituciones con las cuales se tiene similitud en los servicios otorgados por el Régimen.
- ▶ Contar con una mejora regulatoria, ya que al ser OPD permitirá que las funciones sean operadas por un solo ente.
- ▶ Colima, al estar por encima de la cobertura y de la mejora de la calidad del servicio, la población refleja que este satisfecha con éste.
- ▶ Los resultados obtenidos del SUG se deben ver reflejados en la mejora de los servicios.



## Amenazas

- ▶ Que exista una mejora regulatoria puede poner un riesgo la implementación del servicio. Que no se cuente con una planeación eficaz.
- ▶ Recortes en los presupuestos federales, lo que puede afectar el pago de la nómina.

## Recomendaciones

1. Se recomienda mantener el apego normativo para beneficio de los colimenses.
2. Continuar con la visión de vinculación a una política pública superior.
3. Consolidar la estrategia de vinculación para ofertar el servicio a las personas que lo requieran de manera conjunta.
4. Generar convenios con los recursos de otros fondos federales que tengan el mismo objeto, estableciendo una estrategia de cobertura de los servicios de salud.
5. La transición puede llevarse de manera paulatina con la finalidad de que tanto la Secretaría de Salud como el OPD retroalimenten la operación del SPSS.
6. Realizar evaluación referente a la percepción de los usuarios en cuanto al SUG.
7. Se recomienda identificar los cambios derivados o atribuidos a los resultados obtenidos del SUG.
8. Se recomienda incorporar el Servicio Unificado de Gestión dentro del árbol de problemas y objetivos que responda a la metodología del marco lógico o bien que este servicio se ubique a nivel de componente, integrado en todas las áreas de Sistema de Protección Social en Salud.
9. Realizar una evaluación sobre la percepción de la población atendida.
10. Reforzar la estrategia de transparencia y rendición de cuentas.
11. Se debe implementar un Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), del SPSS que incluya una evaluación externa integral al Seguro Popular y evaluaciones internas de seguimiento y monitoreo por medio de los indicadores de gestión.
12. Mejorar el sistema de captación de información.
13. Se recomienda que se establezcan un sistema de captación que permita la mejora en los servicios.
14. Cumplir con todas las facultades como Organismo Público Descentralizado.
15. Gestión de recursos de otras fuentes de financiamiento.



**Nombre de la evaluación:**

Evaluación de Consistencia y Resultados Evaluación de Consistencia y Resultados al Sistema de Protección Social de Salud (Seguro Popular) del gobierno del estado de Colima. Sistema de gestión para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones (MANDE), para el ejercicio fiscal 2016.

**Fecha de inicio de la evaluación:**

4 de Diciembre de 2017

**Fecha de término de la evaluación:**

31 de mayo de 2018

**Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:**

Secretaría de Planeación y Finanzas, Dirección General de Planeación y Control

**Titular de la Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación:**

Mtro. Eduardo Rosales Ochoa

**Principales colaboradores:**

M.C. Guadalupe Ariadna Flores Santana

L.E. María Liliana Aguilar Méndez

L.C.I. Benito Montes Carbajal

Lic. Dorian Ericuk Silva Rodríguez

**Instancia Evaluadora:**

Tecnología Social para el Desarrollo SA de CV

**Coordinador de la evaluación:**

Víctor Manuel Fajardo Correa

**Principales colaboradores:**

Lorena Gutiérrez Ugalde

Patricia Yazmin Zamora Montiel

Kevin Castillo García