

CONTRALORÍA SOCIAL
EN PROGRAMAS SOCIALES
ESTATALES



2020

Instituto de Salud
Pública del Estado
de Guanajuato

• INFORME DE RESULTADOS •



Secretaría de
la Transparencia
y Rendición
de Cuentas

Introducción

La participación ciudadana en acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal es un compromiso alineado a la Agenda 2030 de la ONU y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, y al objetivo 6.1.4 Fortalecer la gestión pública.

Asimismo la participación ciudadana se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo, en el Eje General de Justicia y Estado de Derecho así como al Programa de Gobierno 2018-2024 en el Eje transversal del combate a la corrupción y mejora de la gestión pública, el fin gubernamental 6.1 Consolidar el buen gobierno y en la estrategia 3, Fortalecimiento de las acciones institucionales para la rendición de cuentas y gobierno abierto donde una de las acciones consiste en impulsar la participación de la población en la realización de acciones de contraloría social.

Con lo anterior, el Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social toma mayor relevancia al ser el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y, contribuye a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, eliminando la opacidad, reduciendo los espacios para la corrupción e instrumentando mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

Objetivo

Impulsar la participación de los beneficiarios de los programas sociales estatales u otros interesados, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas, a fin de implementar acciones de mejora, desde la perspectiva ciudadana.

Marco jurídico

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades en materia de Contraloría Social que le encomiendan ordenamientos legales aplicables en la materia tales como:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6, 8, 9 y 26).
- ✓ Ley General de Desarrollo Social (Art. 1, 4, 10, 69, 70 y 71).
- ✓ Reglamento de La Ley General de Desarrollo Social (67, 69, 79).
- ✓ Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social.
- ✓ Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 9, 10 y 15).

- ✓ Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales.

Estrategia

- I. **Meta 2020:** Incorporar la contraloría social en el 100% de los programas sociales estatales que opera la instancia normativa.
- II. **Enlace:** Dr. Francisco Javier Maldonado Reséndiz.
- III. **Mecanismo:** Se identificaron los programas sociales estatales a través de la Ley del Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato del año Fiscal y con ello se inició el proceso.

Vinculación

- I. **Plan Sexenal de Trabajo de Contraloría Social (PSTCS):** Se procedió con la firma del plan sexenal de trabajo entre la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas y el Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato.
- II. **Herramienta de registro y seguimiento:** Se estableció el sistema de contraloría social como medio oficial, para registrar y verificar el cumplimiento de las actividades de contraloría social acordadas.

Metodología para la definición de la Muestra

En apego al artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, se estableció la muestra válida con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (r_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

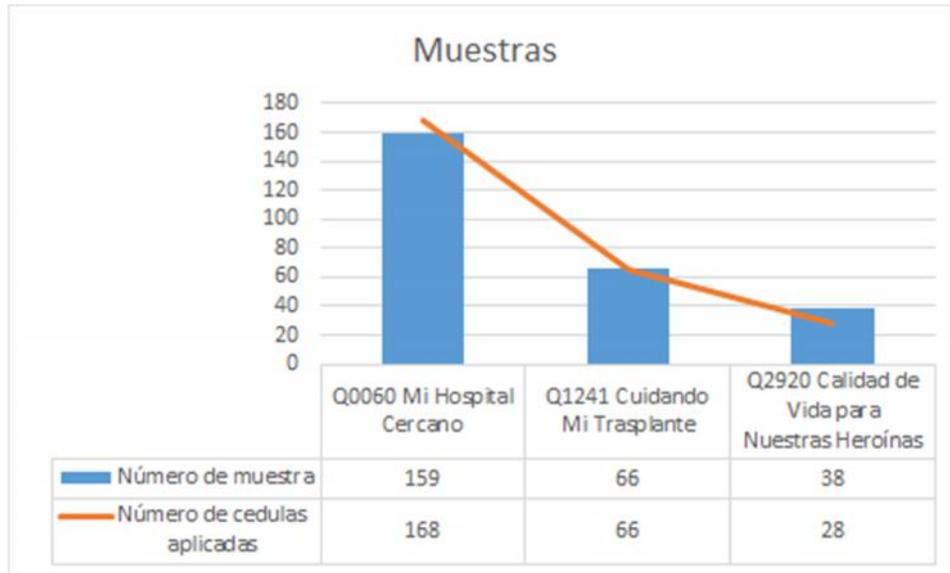
Dónde:

α_c = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

N = Tamaño Población (universo)

A continuación se presenta el nivel de cumplimiento:



Acciones realizadas

Durante 2020 se realizaron actividades de contraloría social en los 3 programas sociales estatales definidos en la Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato para el Ejercicio Fiscal de 2020, esto representó el 100 %.

Programas Sociales Participantes

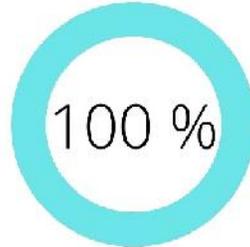
Q0060 Mi Hospital Cercano

Q1241 Cuidando Mi Trasplante

Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas

Q0060 Mi Hospital Cercano

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El Programa tiene como propósito la atención médica y/o quirúrgica para resolver o minimizar el daño de su padecimiento y/o discapacidad.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- Material de osteosíntesis;
- Complementación diagnóstica;
- Material protésico y/u ortesis; Medicamentos;
- Insumos o consumibles médicos;
- Atención integral médica y/o quirúrgica; y
- Arrendamiento de equipo médico.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Aplicación de cédulas de evaluación social

Beneficiarios participantes



Nombre del Programa					
Q0060 Mi Hospital Cercano					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	159	5	3	1	168
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	162	5	1	0	168
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	151	11	5	1	168
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	167	1	0	0	168
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	166	0	1	168
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	159	0	0	9	168
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	157	0	6	5	168
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	154	0	8	6	168
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	154	0	9	5	168
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	125	16	23	4	168
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	161	0	6	1	168
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	155	0	6	7	168
¿Considera de utilidad la información que recibió?	55	0	0	113	168
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	27	23	0	118	168

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 159 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 95% del total de las personas entrevistadas; el 74% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 90% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

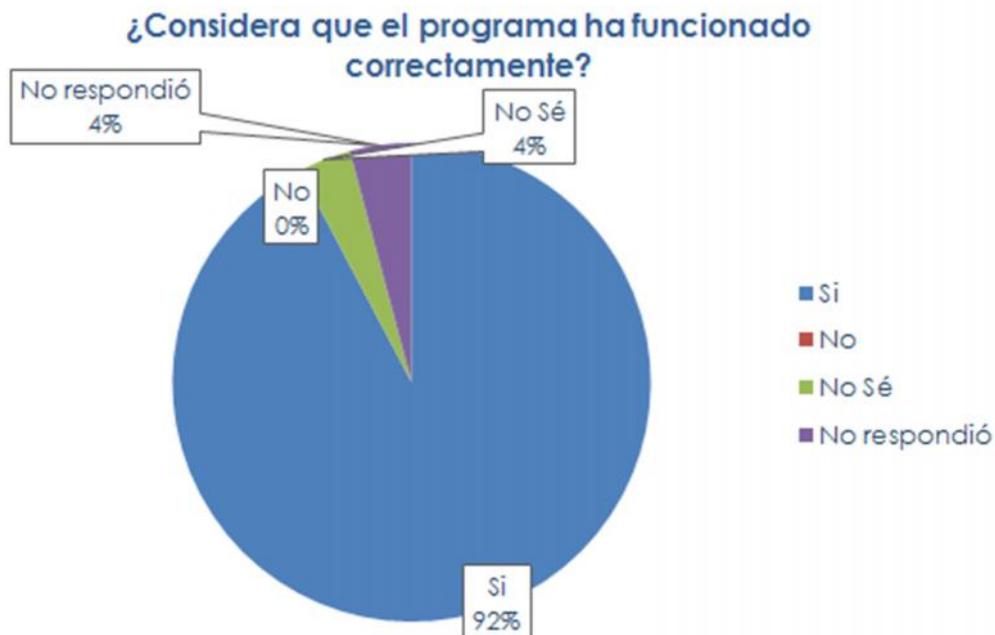
Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

“Agradezco por todo lo que hicieron por mi apoyo que pedí para mi niño, estoy muy agradecida por todo el apoyo, gracias a todas las personas que me apoyaron”.

Beneficiaria de Dolores Hidalgo

Aspectos destacables de la evaluación:

El 94% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Que la respuesta sea más rápida dependiendo de la urgencia.
- ✓ Más rapidez y menos documentación.
- ✓ Contar con más proveedores en la ciudad.
- ✓ Aumento de recursos al programa.
- ✓ Equipo para operación o cirugías de artroscopia de hombro y otros que se necesitan.
- ✓ Que cubran más hemodiálisis.
- ✓ Que apoyen a más personas.
- ✓ Aumentar la difusión sobre el programa

- ✓ Mayor difusión del programa.
- ✓ Que se tenga conocimiento del riesgo que corren nuestros pacientes si no reciben su tratamiento.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ Víctor Noel (Coordinador del Programa)
- ✓ Sara Guadalupe (Asistente de Dirección)

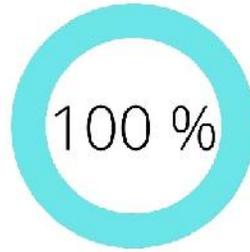
Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q1241 Cuidando Mi Trasplante

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

El Programa tiene por objetivo mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

Entrega de esquema de inmunosupresores, consistente en cualquiera de los siguientes medicamentos:

- a. Tacrolimus de 1 mg y ácido micofenólico de 360 mg ;
- b. Ciclosporina de 100 mg/MI y ácido micofenólico de 360mg;
- c. Valganciclovir comprimidos de 450 mg.

El medicamento valganciclovir se entregará a pacientes únicamente con carga viral positiva para CMV con manifestaciones de la enfermedad o con alto riesgo inmunológico para el desarrollo de citomegalovirus, debidamente Justificado.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos Jurídicos que se determinen con la finalidad de ofertar los apoyos

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q1241 Cuidando Mi Trasplante					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Si	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	65	1	0	0	66
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	64	1	1	0	66
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	63	2	1	0	66
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	65	1	0	0	66
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	1	64	1	0	66
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	66	0	0	0	66
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	66	0	0	0	66
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	66	0	0	0	66
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	66	0	0	0	66
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	40	15	11	0	66
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	63	1	0	2	66
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	65	0	0	1	66
¿Considera de utilidad la información que recibió?	63	0	0	3	66
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	18	38	0	10	66

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 65 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 98% del total de las personas entrevistadas; el 60% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 95% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

Por lo anterior se considera necesario reforzar la capacitación a fin de que los ciudadanos tengan más claridad en los temas donde hace falta fortalecer sus conocimientos.

Asimismo se identifica como área de oportunidad el informar que si hay un pago de alguna contraprestación, se les informe a los ciudadanos el motivo del cobro y el fin que tendrá el recurso para que no lo identifiquen como algo indebido.

**“Mi felicitación para esta organización que sin fines de lucro
ayudan a un Guanajuatense”.**

Beneficiaria de Romita

Aspectos destacables de la evaluación:

El 98% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✓ Apoyar por más tiempo con el medicamento.
- ✓ Más información sobre el programa para que más personas tengan acceso a él.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia y en este apartado se presentan los nombres de quienes han dejado una imagen positiva en los ciudadanos, esto con el fin de que pueda ser reconocido por su buena labor:

- ✓ María (Trabajo Social)
- ✓ Ivette (Auxiliar Administrativa)

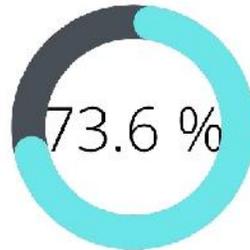
Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es muy importante contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Analizar las sugerencias hechas por los ciudadanos e identificar las acciones que puedan ser implementadas que permitan mejorar la experiencia de los beneficiarios al recibir el apoyo y, remitir a la STRC el plan de mejora a través del sistema de contraloría social.
2. Dar atención a los reportes ciudadanos y registrar la evidencia correspondiente en el sistema de contraloría social.

Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas

Porcentaje de cumplimiento



Cédulas de evaluación reportadas

Objetivo del programa

Beneficiar a las mujeres que fueron mastectomizadas o con deformidad mamaria originada por cáncer u otro tumor benigno.

Características del apoyo

Los tipos de apoyo que otorga el Programa son los siguientes:

- I. Implantes mamarias anatómicos internos;
- II. Material para tatuaje médico;
- III. Expansores mamarios;
- IV. Set quirúrgico especializado; y
- V. Material de curación especializado.

La unidad administrativa responsable del Programa realizará las gestiones administrativas correspondientes por medio de los instrumentos jurídicos que se determinen para el efecto, con la finalidad de ofertar los apoyos.

Justificación de la evaluación al programa

Conocer si el objetivo del programa se está cumpliendo, además de identificar las condiciones en las que se brinda el servicio y saber si existen cobros indebidos o condicionantes para brindar la atención necesaria, eso a través de la opinión de los ciudadanos que reciben el apoyo.

Resultados de las acciones de Contraloría Social

Beneficiarios participantes



Aplicación de cédulas de evaluación social

Nombre del Programa					
Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas					
Cédulas Aplicadas a Beneficiarios	Sí	No	No Sé	No respondió	Total
¿Conoce el objetivo o propósito del programa?	28	0	0	0	28
¿Conoce sus derechos u obligaciones como beneficiaria o beneficiario del programa?	25	3	0	0	28
¿Conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa?	28	0	0	0	28
¿Conoce los requisitos para ser beneficiaria o beneficiario del programa?	28	0	0	0	28
¿Tuvo que pagar indebidamente para recibir su apoyo?	0	28	0	0	28
¿Los responsables del programa la/lo atendieron de forma amable y	28	0	0	0	28
¿Se le informó la fecha o fechas para la entrega del bien o servicio?	28	0	0	0	28
¿El bien o servicio fue entregado de acuerdo a la fecha programada?	26	2	0	0	28
¿El bien o servicio que recibió tiene las características que señala el programa?	27	1	0	0	28
¿Sabe dónde puede presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa?	27	1	0	0	28
¿El bien o servicio que recibe ha generado que este en una mejor situación?	28	0	0	0	28
¿Considera que el programa ha funcionado correctamente?	28	0	0	0	28
¿Considera de utilidad la información que recibió?	28	0	0	0	28
¿Requiere que el programa le asesore, capacite o le brinde algún taller?	17	11	0	0	28

Como resultado de la aplicación de las cédulas de evaluación social, en las preguntas relativas a la contraloría social se muestra que 28 beneficiarios manifiestan conocer el objetivo del programa, lo que representa el 100% del total de las personas entrevistadas; el 96% manifiesta conocer dónde presentar una queja o denuncia para reportar alguna irregularidad en el programa y 100% señala que conoce las características de los beneficios o apoyos que otorga el programa.

“Estoy muy agradecida por su trato y preocupación por las mujeres. Mejoró mi autoestima”.

Beneficiaria de Cortazar

Aspectos destacables de la evaluación:

El 100% de los participantes opinó que el programa está funcionando de la forma adecuada.



Sugerencias de mejora hechas por los ciudadanos:

Al hacer una revisión de lo que los ciudadanos mejorarían del programa, se agruparon de la siguiente forma:

- ✔ Mayor difusión del programa para que más mujeres se enteren de él.

Servidores públicos destacados:

Los ciudadanos reconocen cuando reciben una atención de excelencia, sin embargo al no haber plasmado en la cédula el nombre de las personas que han dejado una imagen positiva en ellos, no se incluyen en esta evaluación los servidores públicos destacados.

Nota: Para considerar a los servidores públicos como destacados es necesario contar con su nombre completo para que puedan ser debidamente identificados.

Recomendaciones de mejora para el Programa 2021

1. Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento del 100% de la meta establecida para la aplicación de cédulas de evaluación.

Conclusiones y Sugerencias para Crear Plan de Mejora	
Programa	<p>Puntualidad: Se brindaron los beneficios de los programas conforme a las fechas programadas, esto de acuerdo a las respuestas del 94% de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación.</p> <p>Desarrollo de la comunidad: El 96% de los comentarios vertidos por los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que los apoyos recibidos les han permitido mejorar su calidad de vida.</p>

Quejas y Denuncias: Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas por irregularidades en el programa y darlo a conocer a los beneficiarios.

Dar respuesta a los reportes ciudadanos (quejas, denuncias, solicitudes) en un plazo no mayor a 20 días hábiles de acuerdo a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Estatales en el Artículo 12 fracción XI. Se deberá subir la evidencia de atención correspondiente al sistema.

Cumplimiento de la meta: Se logró implementar la contraloría social en los 3 programas establecidos en la Ley del Presupuesto General de Egresos del año de ejercicio.

Recomendaciones:

- Establecer una estrategia que garantice el cumplimiento de la meta en el 2021.
- Realizar avances periódicos en la captura de cédulas en el sistema (semanal, quincenal) a fin de garantizar la atención oportuna a los reportes ciudadanos.
- Revisar las sugerencias ciudadanas que vienen plasmadas en las cédulas capturadas en el sistema, ya que es información que compete directamente a la Dependencia.