



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

**Secretaría de Salud
Unidad de Análisis Económico**

**Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos**

**Sistema Unificado de Gestión (SUG)
Informe Anual 2021**



2022 *Ricardo Flores*
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Sistema Unificado de Gestión

- Es una estrategia que permite favorecer el ejercicio de los derechos sociales, la efectividad en el acceso a los servicios básicos de salud, con fundamento en los preceptos de la estrategia de **“No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera”** del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y con fundamento en el Art. 54 de la Ley General de Salud, que faculta a las autoridades sanitarias competentes a establecer procedimientos de orientación, apoyo y asesoría a los usuarios sobre el uso de los servicios de salud que requieren, así como los mecanismos para que el solicitante presente una realimentación al sistema o describa su experiencia mediante una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, respecto de la prestación de servicios que le fueron otorgados.
- El Sistema Unificado de Gestión (SUG) es el **sistema mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) de los usuarios de los servicios de salud.**

Sistema Unificado de Gestión

- Tiene como objetivo el incrementar con transparencia la capacidad resolutoria de las unidades y establecimientos para la atención de la salud en los tres niveles de atención, en referencia a las solicitudes de atención de los usuarios y consolidar la mejora continua de la calidad y seguridad en la atención otorgada por el establecimiento y la satisfacción de la población que atiende.
- Al cierre de 2021, se contó con 11,151 unidades y establecimientos para la atención de la salud, con el sistema SUG implementado y con seguimiento a su operatividad y resolución de las solicitudes de atención.

Sistema Unificado de Gestión

Seguimiento a Plan de Implementación Cierre 2021

Entidad Federativa	Unidades de 1er. Nivel de Atención	Unidades de 2do. y 3er. Nivel de Atención	Total de Unidades dentro del Plan de Implementación	Total de Unidades en la Entidad Federativa	Porcentaje de Implementación (cobertura)
Aguascalientes	96	7	103	103	100%
Baja California	121	6	127	129	98%
Baja California Sur	69	6	75	90	83%
Campeche	103	12	115	115	100%
Ciudad de México	121	31	152	290	52%
Chihuahua	190	20	210	224	94%
Chiapas	522	39	561	561	100%
Coahuila	151	19	170	181	94%
Colima	130	6	136	138	99%
Durango	170	22	192	215	89%
México	1172	69	1241	1285	97%
Guanajuato	518	40	558	627	89%
Guerrero	944	64	1008	1052	96%
Hidalgo	475	19	494	523	94%
Jalisco	238	2	240	322	75%
Michoacán	348	30	378	492	77%

Fuente: DGCES, corte anual 2021

Sistema Unificado de Gestión

Seguimiento a Plan de Implementación Cierre 2021

Entidad Federativa	Unidades de 1er. Nivel de Atención	Unidades de 2do. y 3er. Nivel de Atención	Total de Unidades dentro del Plan de Implementación	Total de Unidades en la Entidad Federativa	Porcentaje de Implementación (cobertura)
Morelos	225	10	235	245	96%
Nuevo León	450	9	459	476	96%
Nayarit	231	13	244	277	88%
Oaxaca	438	18	456	948	48%
Puebla	592	55	647	764	85%
Querétaro	210	7	217	272	80%
Quintana Roo	206	10	216	218	99%
San Luis Potosí	389	17	406	406	100%
Sinaloa	31	24	55	330	17%
Sonora	247	18	265	265	100%
Tabasco	403	36	439	555	79%
Tamaulipas	327	22	349	383	91%
Tlaxcala	189	12	201	214	94%
Veracruz	791	56	847	896	95%
Yucatán	157	9	166	175	95%
Zacatecas	172	17	189	189	100%

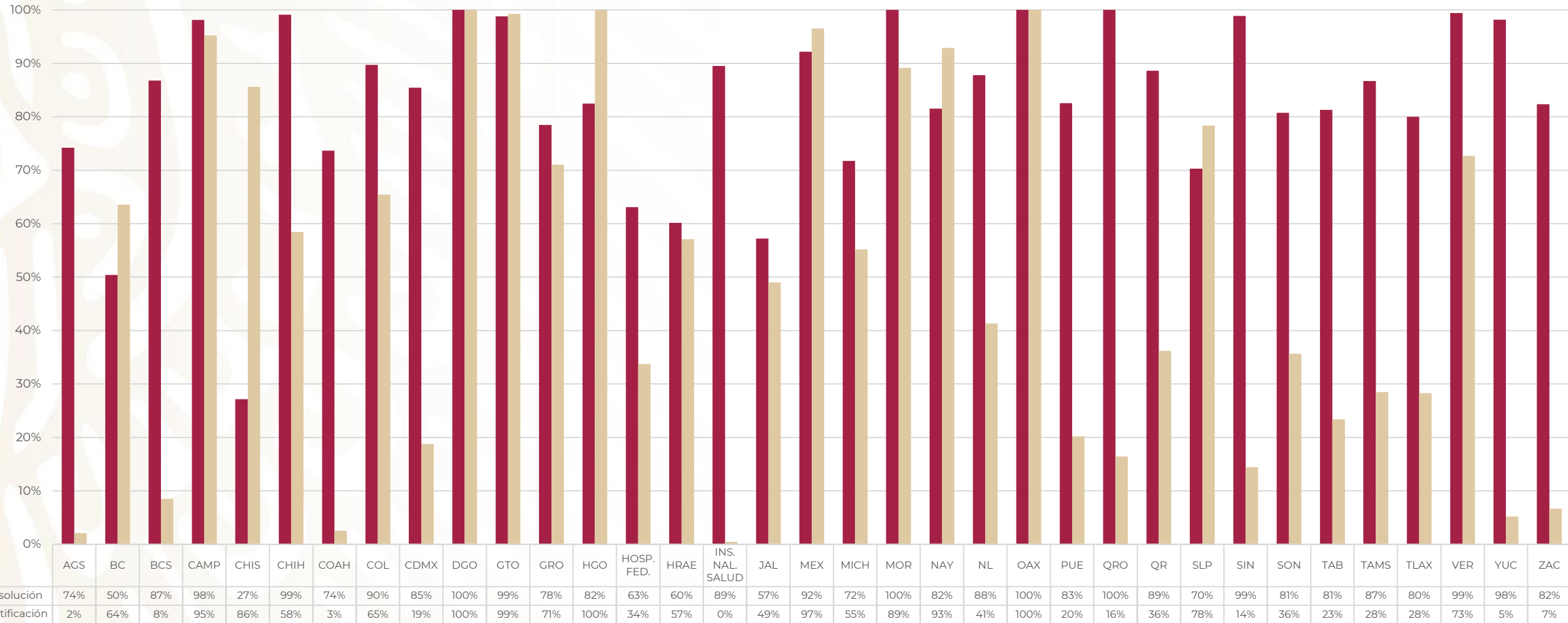
Fuente: DGCES, corte anual 2021

Sistema Unificado de Gestión

- El SUG cuenta con dos Indicadores:
 - **Resolución.** Mide la capacidad resolutoria de las unidades y establecimientos para la atención de la salud de todas las Solicitudes de Atención que realizan los usuarios a través de la plataforma para su Atención y Orientación.
 - **Notificación.** Mide la capacidad de la unidad para notificar al usuario sobre el resultado de las Solicitudes de Atención, en relación al número total de Solicitudes de Atención resueltas por el SUG en el Establecimiento de Atención Médica

Sistema Unificado de Gestión

Resultados 2021



Sistema Unificado de Gestión

Conclusiones

- Las entidades federativas han impulsado de manera importante la implementación del SUG en sus establecimientos de atención médica por lo que para el cierre 2021, la plataforma se encontraba operando en **11,151 establecimientos**, lo que representa un **86% de implementación a nivel nacional**.
- La cobertura óptima del SUG corresponde al 100% de implementación. **Para el periodo 2021, han logrado la cobertura óptima los Estados de Aguascalientes, Campeche, Chiapas, San Luis Potosí, Sonora y Zacatecas. Se felicita a estas entidades federativas por sus excelentes resultados.**
- Los Estados que se encuentran en proceso de lograr la cobertura óptima ($\geq 90\%$ de cobertura) corresponden a Baja California, Chihuahua, Coahuila, Colima, México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Nuevo León, Quintana Roo, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.

Sistema Unificado de Gestión

Conclusiones

- En cuanto al Indicador de **Resolución**, las entidades federativas que han logrado una proporción $\geq 90\%$ correspondieron a Campeche, Chihuahua, Colima, Durango, Guanajuato, México, Morelos, Oaxaca Querétaro, Sinaloa, Veracruz y Yucatán
- En lo referente al Indicador de **Notificación** sólo siete entidades logran porcentajes $\geq 90\%$: Campeche, Durango, Guanajuato, Hidalgo, México, Nayarit y Oaxaca.
- En 2021, las condiciones epidemiológicas asociadas a la pandemia de COVID-19, pudieron afectar las métricas de diversas instituciones y entidades federativas. Sin embargo, gracias a los esfuerzos de los distintos actores de las unidades y establecimientos para la atención de la salud, se implementaron estrategias para asegurar la continuidad de las acciones para la atención de las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión de los usuarios en los servicios de salud.

Sistema Unificado de Gestión

Recomendaciones generales

- Se debe sensibilizar a personal directivo, operativo y usuarios de las unidades y establecimientos para la atención de la salud en las ventajas de la utilización del SUG.
- El sistema permite la gestión y atención de las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de los usuarios con el objetivo incrementar con transparencia la capacidad resolutive de las unidades y establecimientos para la atención de la salud, incrementando la calidad y seguridad en la atención de la salud de la población que atiende.
- Permite también, disminuir la heterogeneidad en los criterios para la atención y seguimiento de las solicitudes recibidas, garantizando su gestión efectiva, así como el implementar acciones para la mejora continua de los servicios y eficientar los canales de comunicación entre los prestadores de servicios de salud y la ciudadanía.

Sistema Unificado de Gestión

Recomendaciones generales

- Para mejorar el Indicador de Notificación se recomienda utilizar para ello, los Tableros del SUG, sobre todo en los casos en los que no sea posible localizar al usuario y hacerlo de manera personal.
- En 2022, existen nuevas condiciones epidemiológicas, por lo que se requiere fortalecer y dar continuidad al Sistema Unificado de Gestión y al seguimiento, resolución y notificación de las solicitudes de atención en las entidades federativas del país, particularmente en aquellas con las métricas más bajas.

Contacto

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto
Director de Mejora de Procesos
55 2000-3400 ext. 53549
nilson.contreras@salud.gob.mx

MAP. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación Ciudadana
55 2000-3400 ext. 53476
claudia.serrano@salud.gob.mx

C. Bárbara Alexander Sánchez
Apoyo Administrativo en Salud
55 2000-3400 ext. 53561
barbara.alexander@salud.gob.mx

