

Secretaría de Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Sistema Unificado de Gestión (SUG) Informe Anual 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Sistema Unificado de Gestión (SUG)

El SUG es una estrategia que favorece el ejercicio de los derechos sociales y la efectividad en el acceso a los servicios básicos de salud, por lo que 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 el artículo 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 describa su experiencia a través de la presentación de una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, respecto de la prestación de los servicios que le fueron otorgados

El 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 (SUG)

Tiene como objetivo incrementar con transparencia la capacidad resolutoria de las unidades y establecimientos para la atención de la salud en los tres niveles de atención, relacionados con la atención de las solicitudes 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 se atiende

De 2016 a la fecha, **11,109** establecimientos para la atención de la salud operan el SUG al interior de sus áreas, lo que ha permitido la implementación de mejoras en la calidad de los servicios que se otorgaron al dar seguimiento y resolución de las solicitudes de atención

Plan de implementación del SUG

Seguimiento a Plan de Implementación Cierre 2023

Entidad Federativas	Unidades de 1er Nivel	Unidades de 2do y 3er. Nivel	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	156	81%
Baja California Sur	69	6	75	79	95%
Campeche	103	12	115	115	100%
Ciudad de México	178	31	209	209	100%
Chihuahua	190	21	211	229	92%
Chiapas	523	40	563	570	99%
Coahuila	151	19	170	176	97%
Colima	130	6	136	138	99%
Durango	176	22	198	215	92%
México	1190	70	1260	1306	96%
Guanajuato	587	44	631	635	99%
Guerrero	583	18	601	994	60%
Hidalgo	499	16	515	519	99%
Jalisco	609	40	649	649	100%
Michoacán	348	30	378	397	95%

- Cobertura óptima del SUG al 100% de implementación
- En proceso de lograr la cobertura óptima ($\geq 90\%$ de implementación)
- Implementación $< 90\%$



Plan de Implementación del SUG

Seguimiento a Plan de Implementación Cierre 2023

Entidad Federativas	Unidades de 1er Nivel	Unidades de 2do y 3er. Nivel	Total de Unidades dentro del Plan de Implementación	Total de Unidades en la Entidad Federativa	Porcentaje de Implementación (cobertura)
Morelos	225	10	235	237	99%
Nuevo León	430	11	441	444	99%
Nayarit	252	12	264	280	94%
Oaxaca	641	17	658	811	81%
Puebla	593	56	649	709	92%
Querétaro	210	7	217	242	90%
Quintana Roo	199	10	209	217	96%
San Luis Potosí	212	15	227	315	72%
Sinaloa	150	22	172	284	61%
Sonora	251	18	269	302	89%
Tabasco	406	25	431	558	77%
Tamaulipas	328	22	350	373	94%
Tlaxcala	193	12	205	205	100%
Veracruz	825	56	881	881	100%
Yucatán	155	9	164	169	97%
Zacatecas	172	17	189	191	99%

- Cobertura óptima del SUG al 100% de implementación
- ≥90% de implementación
- Implementación < 90%

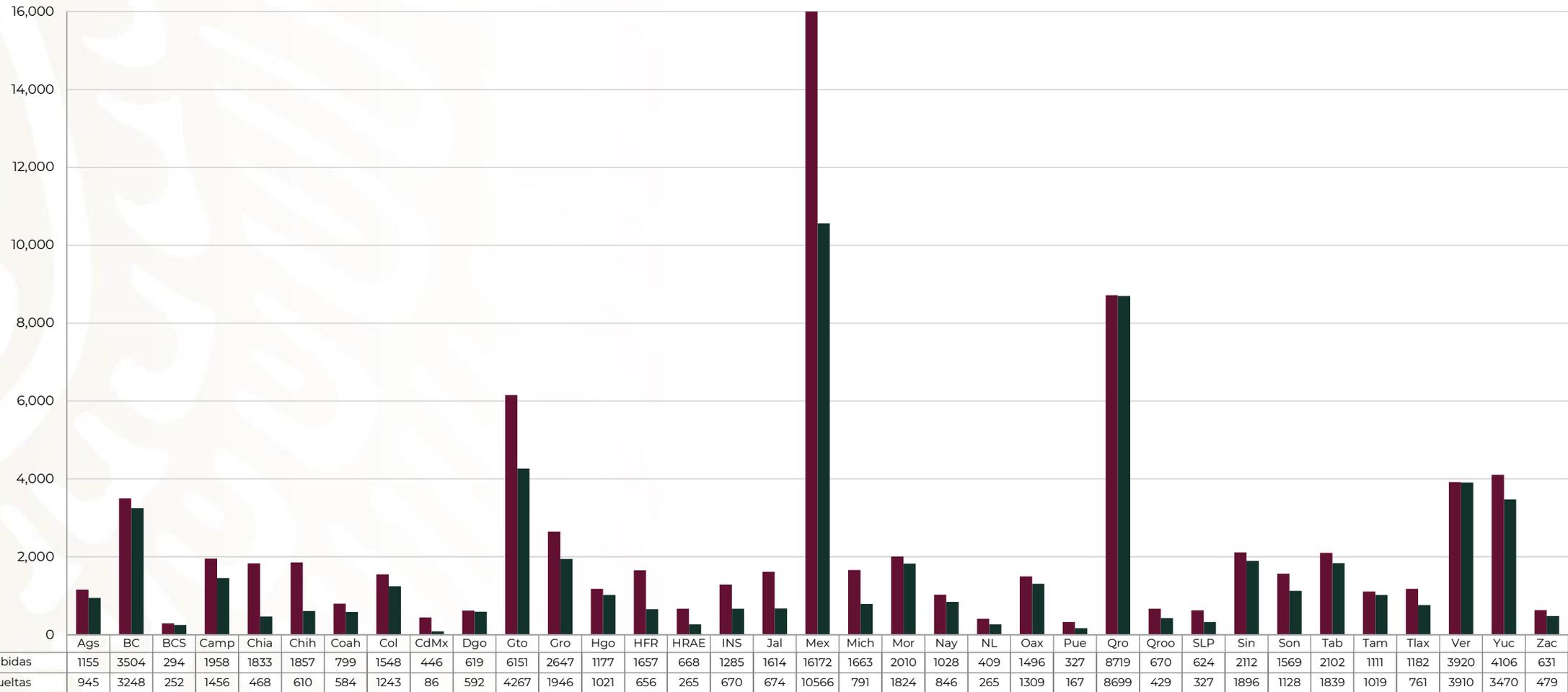


Indicadores del SUG

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
 - Indicador de Resolución: $(\text{Total de Solicitudes de Atención Resueltas} / \text{Total de Solicitudes de Atención Recibidas}) * 100$
 - El numerador representa la suma de las Resueltas + Notificadas + Acciones de Mejora y las Recibidas es el total registrado en plataforma
- **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
 - Indicador de Notificación: $(\text{Total de Solicitudes de Atención Notificadas} / \text{Total de Solicitudes Resueltas}) * 100$
 - El numerador representa la suma de las Notificadas + Acciones de Mejora y el denominador son las Solicitudes Resueltas + Notificadas + Acciones de Mejora

Solicitudes Recibidas y Resueltas, 2023



Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2023

Indicador de Resolución e Indicador de Notificación del SUG

Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2023					
Entidad	Recibidas	Resueltas	% de Resolución	Notificadas	% de Notificación
Aguascalientes	1,155	945	82%	786	83%
Baja California	3,504	3,248	93%	801	25%
Baja California Sur	294	252	86%	24	10%
Campeche	1,958	1,456	74%	1,179	81%
Chiapas	1,833	468	26%	262	56%
Chihuahua	1,857	1,612	87%	1,141	71%
Coahuila	799	584	73%	9	2%
Colima	1,548	1,243	80%	1,073	86%
Ciudad de México	446	86	19%	56	65%
Durango	619	592	96%	592	100%
Guanajuato	6,151	4,267	69%	4,189	98%
Guerrero	2,647	1,946	74%	1,072	55%
Hidalgo	1,177	1,021	87%	963	94%
Hospitales Federales de Referencia	1,897	594	31%	95	5%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	668	265	40%	184	69%
Institutos Nacionales de Salud	1,431	863	60%	493	57%

Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2023					
Entidad	Recibidas	Resueltas	% de Resolución	Notificadas	% de Notificación
Jalisco	1,614	674	42%	456	68%
México	16,172	10,566	65%	9,507	90%
Michoacán	1,663	791	48%	488	62%
Morelos	2,010	1,824	91%	821	45%
Nayarit	1,028	846	82%	620	73%
Nuevo León	409	265	65%	155	58%
Oaxaca	1,496	1,309	88%	1,308	100%
Puebla	327	167	51%	84	50%
Querétaro	8,719	8,560	98%	6,114	71%
Quintana Roo	670	429	64%	183	43%
San Luis Potosí	624	327	52%	33	10%
Sinaloa	2,112	1,896	90%	651	34%
Sonora	1,569	1,128	72%	470	42%
Tabasco	2,102	1,839	87%	339	18%
Tamaulipas	1,111	1,019	92%	574	56%
Tlaxcala	1,182	761	64%	397	52%
Veracruz	3,920	3,910	100%	2,271	58%
Yucatán	4,106	3,470	85%	2,950	85%
Zacatecas	631	479	76%	239	50%



Semáforo de seguimiento:

- ≥80%.
- De 79.9 al 60%.
- ≤59.9%.

Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2023

Resultados del SUG, 2023

- Se felicita a los Estados de **Aguascalientes, Campeche, Ciudad de México, Jalisco, Tlaxcala y Veracruz** por lograr la implementación del SUG en el 100% de sus establecimientos
- Se felicita al Estado de **Veracruz** por lograr el 100% en el Indicador de Resolución de sus solicitudes de atención
- Así mismo, se felicita a los Estados de **Durango y Oaxaca** por lograr el 100% en el indicador de Notificación

Resultados del SUG, 2023

- Los Estados que se encuentran en proceso de lograr la métrica óptima en cuanto a instalación de SUG ($\geq 90\%$ de implementación) corresponden a **Baja California Sur, Chihuahua, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, México, Guanajuato, Hidalgo, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Nayarit, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Tamaulipas, Yucatán y Zacatecas**
- En cuanto a la Resolución de las solicitudes de atención, las Entidades Federativas de **Baja California, Durango, Morelos, Querétaro, Sinaloa y Tamaulipas $\geq 90\%$ en el indicador**
- En el caso del Indicador de Notificación, lo Estados de **Guanajuato, Hidalgo y México lograron $\geq 90\%$ en el indicador**

Conclusiones

- El SUG tiene como objetivo incrementar la capacidad resolutive de las unidades y establecimientos para la atención en los servicios de salud. Permite también, incrementar la calidad y seguridad en la atención de la salud de la población que se atiende
- Las Entidades Federativas han impulsado la implementación del SUG en sus establecimientos de atención médica, por lo que para el cierre de 2023, el SUG operó en **11,109 establecimientos**, lo que representa el **90% de su implementación a nivel nacional** con respecto al universo de **12,777** establecimientos de salud
- Durante el 2023 y gracias a los esfuerzos de los distintos actores de las unidades y de los establecimientos para la atención de la salud, se han implementado estrategias para asegurar la continuidad en la atención de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión de los usuarios en los servicios de salud

Recomendaciones generales

- Para alcanzar una mejora en el Indicador de Notificación se recomienda a las entidades federativas utilizar los Tableros del SUG, realizar el registro de manera personal, sobre todo en aquellos casos que no sea posible localizar al usuario
- Se recomienda también sensibilizar al personal directivo, operativo y usuarios de las unidades y de los establecimientos para la atención de la salud sobre la importancia y las ventajas que trae el uso del SUG
- Por último, es responsabilidad de las Áreas Estatales y de Calidad en los Estados, la revisión y seguimiento de las métricas en rangos no óptimos en la Plataforma del SUG, así como la implementación de las estrategias preventivas y correctivas para alcanzar el 100% en los indicadores de resolución y notificación de las solicitudes de atención recibidas a través del SUG

Contacto



Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

5520003400 ext. 53549

nilson.contreras@salud.gob.mx

MAP. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

5520003400 ext. 53476

claudia.serrano@salud.gob.mx

Dr. Alberto Vega Hernández

Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica

55 2000-3400 ext. 53572

alberto.vegao@salud.gob.mx

C. Bárbara Alexander Sánchez

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 53561

barbara.alexander@salud.gob.mx





Sistema Unificado de Gestión (SUG) Informe Anual 2023



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD