



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Sistema Unificado de Gestión (SUG) Informe Anual 2024



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Sistema Unificado de Gestión (SUG)



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- 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 el artículo 54 de la Ley General de Salud, 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**



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Sistema Unificado de Gestión (SUG)



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- 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, **11,751** 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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Plan de implementación del SUG



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Seguimiento al Plan de Implementación Cierre 2024

Entidad Federativa	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	90	7	97	121	80%
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	941	64%
Hidalgo	499	16	515	519	99%
Jalisco	609	40	649	649	100%
Michoacán	348	30	378	397	95%



2025
Año de
La Mujer Indígena

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

Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2024

Plan de implementación del SUG



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Seguimiento al Plan de Implementación Cierre 2024

Entidad Federativa	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	744	22	766	809	95%
Puebla	593	56	649	709	92%
Querétaro	281	5	286	286	100%
Quintana Roo	199	10	209	217	96%
San Luis Potosí	212	15	227	315	72%
Sinaloa	261	24	285	319	89%
Sonora	190	12	202	269	79%
Tabasco	406	25	431	558	77%
Tamaulipas	328	22	350	373	94%
Tlaxcala	193	12	205	205	100%
Veracruz	841	55	896	896	100%
Yucatán	155	9	164	169	97%
Zacatecas	172	17	189	191	99%



2025
Año de
La Mujer Indígena

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

Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2024

Indicadores del SUG



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

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



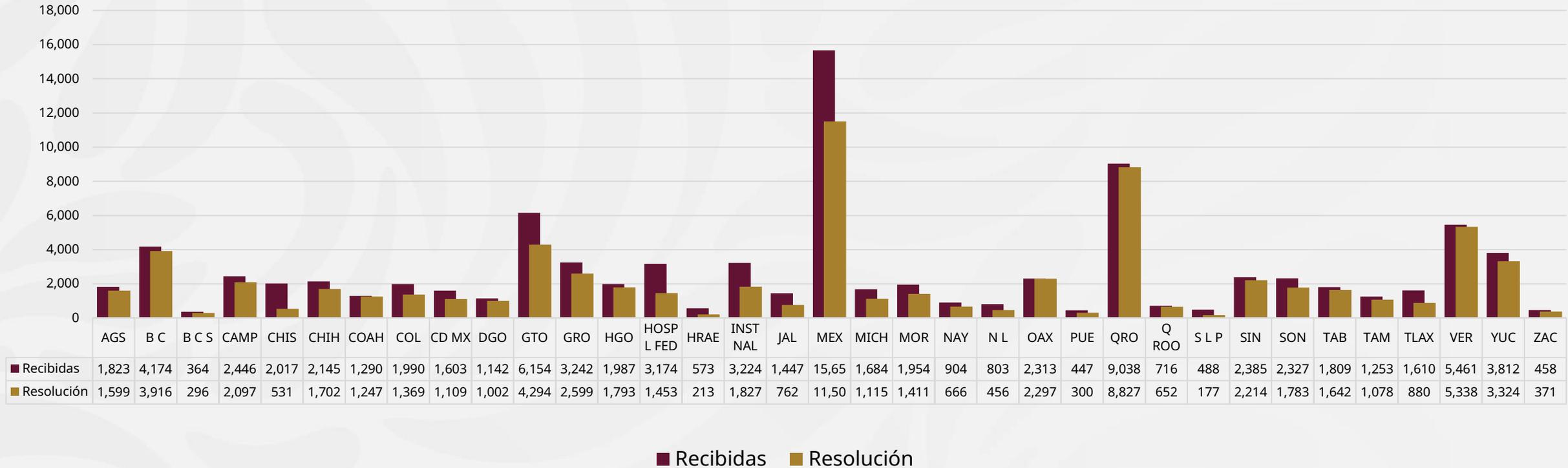
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Solicitudes Recibidas y Resueltas, 2024



Gobierno de México

Salud
Secretaría de Salud



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Fuente: DGCES corte enero - al 18 de diciembre de 2024

Indicador de Resolución e Indicador de Notificación del SUG



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2024					
Entidades	Recibidas	Resolución	% Resolución	Notificación	% Notificación
Aguascalientes	1823	1599	88%	1450	91%
Baja California	4174	3916	94%	1593	41%
Baja California Sur	364	296	81%	37	13%
Campeche	2446	2097	86%	1940	93%
Chiapas	2017	531	26%	267	50%
Chihuahua	2145	1702	79%	1279	75%
Coahuila	1290	1247	97%	1242	100%
Colima	1990	1369	69%	1210	88%
Ciudad de México	1603	1109	69%	697	63%
Durango	1142	1002	88%	828	83%
Guanajuato	6154	4294	70%	4217	98%
Guerrero	3242	2599	80%	1616	62%
Hidalgo	1987	1793	90%	1754	98%
Hospital Federal	3174	1453	46%	358	25%
HRAE	573	213	37%	133	62%
Instituto Nacional	3224	1827	57%	713	39%

Seguimiento a Solicitudes de Atención					
Cierre 2024					
Entidades	Recibidas	Resolución	% Resolución	Notificación	% Notificación
Jalisco	1447	762	53%	567	74%
México	15659	11503	73%	10220	89%
Michoacán	1684	1115	66%	639	57%
Morelos	1954	1411	72%	524	37%
Nayarit	904	666	74%	532	80%
Nuevo León	803	456	57%	214	47%
Oaxaca	2313	2297	99%	2297	100%
Puebla	447	300	67%	79	26%
Querétaro	9038	8827	98%	7229	82%
Quintana Roo	716	652	91%	148	23%
San Luis Potosí	488	177	36%	25	14%
Sinaloa	2385	2214	93%	1239	56%
Sonora	2327	1783	77%	898	50%
Tabasco	1809	1642	91%	470	29%
Tamaulipas	1253	1078	86%	620	58%
Tlaxcala	1610	880	55%	282	32%
Veracruz	5461	5338	98%	3477	65%
Yucatán	3812	3324	87%	2865	86%
Zacatecas	458	371	81%	242	65%

Semáforo de seguimiento:

- ≥80%.
- De 79.9 al 60%.
- ≤59.9%.



2025
Año de
La Mujer Indígena

Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2024

Resultados del SUG, 2024



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- Se felicita a los Estados de **Aguascalientes, Campeche, Ciudad de México, Jalisco, Querétaro, Tlaxcala y Veracruz**, por lograr la implementación del SUG en el 100% de sus establecimientos
- Se felicita a los Estados de **Coahuila y Oaxaca** por lograr el 100% en el Indicador de Notificación de sus solicitudes de atención



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Resultados del SUG, 2024



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- 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, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Tamaulipas, Yucatán y Zacatecas**
- En cuanto a la Resolución de las solicitudes de atención, las Entidades Federativas de **Baja California, Coahuila, Hidalgo, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco y Veracruz** alcanzaron $\geq 90\%$ en el indicador
- En el caso del Indicador de Notificación, los Estados de **Aguascalientes, Campeche, Guanajuato e Hidalgo** lograron $\geq 90\%$ en el indicador



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Conclusiones



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- 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 2024, el SUG operó en **11,751 establecimientos**, lo que representa el **92% de su implementación a nivel nacional** con respecto al universo de **12,826** establecimientos de salud
- Durante el 2024 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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Recomendaciones generales



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

- 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



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Contacto



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Dra. Laura Cortés Sanabria
Directora General de Calidad y Educación en Salud

Dr. Fausto Sarabia Díaz
Director de Área
5520003400 Ext. 53549
fausto.sarabia@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
Responsable de la Plataforma del SUG
55 2000-3400 Ext. 53561
barbara.alexander@salud.gob.mx



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Gracias