



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 2025



2026
año de
Margarita
Maza

Sistema Unificado de Gestión II

- El Sistema Unificado de Gestión (SUG) es una estrategia orientada a fortalecer el ejercicio de los derechos sociales y garantizar el acceso efectivo a los servicios básicos de salud. En este sentido, el artículo 54 de la Ley General de Salud faculta a las autoridades sanitarias competentes para establecer procedimientos de orientación, apoyo y asesoría dirigidos a las personas usuarias respecto del uso de los servicios de salud que requieren. Asimismo, el SUG contempla mecanismos que permiten a las personas solicitantes expresar su experiencia en la prestación de los servicios de salud mediante la presentación de quejas, sugerencias, felicitaciones o solicitudes de gestión, con el propósito de contribuir a la mejora continua de la atención otorgada.
- El SUG es el sistema a través del cual se reciben, gestionan y atienden las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) formuladas por las personas usuarias de los servicios de salud.

Sistema Unificado de Gestión II

- Tiene como objetivo incrementar con transparencia la capacidad resolutive 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.
- Para el ejercicio 2025, iniciamos una importante evolución tecnológica con el desarrollo y lanzamiento de una nueva plataforma digital para el Sistema Unificado de Gestión. El cierre de la herramienta anterior marca el inicio de esta modernización, diseñada para optimizar la captura, consulta y consolidación de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Con esta renovación, los Establecimientos para la Atención Médica (EAM) cuentan con un sistema más ágil, eficiente y adaptado a las necesidades actuales de gestión.

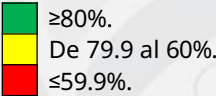
Indicadores del SUG II

- **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 el total de solicitudes de atención 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

Indicadores de Resolución y Notificación del SUG II

Servicios de Salud IMSS Bienestar					
Concentrado de Solicitudes de Atención 2025					
Entidades	Recibidas	Resueltas	% Porcentaje	Notificadas	% Porcentaje
BAJA CALIFORNIA	3439	2439	70.92%	2439	100%
BAJA CALIFORNIA SUR	470	333	70.85%	279	83.78%
CAMPECHE	1927	1594	82.72%	1261	79.11%
CHIAPAS	9880	9421	95.35%	9285	98.56%
COLIMA	885	593	67.01%	407	68.63%
CIUDAD DE MÉXICO	7535	6327	83.97%	5416	85.60%
ESTADO DE MÉXICO	12162	11710	96.28%	11657	99.55%
GUERRERO	2343	1912	81.60%	1891	98.90%
HIDALGO	1290	1067	82.71%	1035	97.00%
HRAE	1663	1234	74.20%	1234	100%
MICHOACAN	1317	1176	89.29%	926	78.74%
MORELOS	2273	2057	90.50%	1979	96.21%
NAYARIT	564	513	90.96%	470	91.62%
OAXACA	204	5	2.45%	5	100%
PUEBLA	1627	1531	94.10%	1233	80.54%
QUINTANA ROO	899	882	98.11%	882	100%
SAN LUIS POTOSI	314	147	46.82%	133	90.48%
SINALOA	2504	2447	97.72%	2446	99.96%
SONORA	2224	1839	82.69%	1839	100%
TABASCO	1613	1302	80.72%	1271	97.62%
TAMAULIPAS	973	828	85.10%	817	98.67%
TLAXCALA	831	260	31.29%	0	0.00%
VERACRUZ	8131	7963	97.93%	7963	100%
ZACATECAS	383	377	98.43%	347	92.04%

Semáforo de seguimiento:



Secretaría de Salud					
Concentrado de Solicitudes de Atención 2025					
Estados	Recibidas	Resueltas	% Porcentaje	Notificadas	% Porcentaje
AGUASCALIENTES	2314	2236	96.63%	2236	100%
CAMPECHE	54	53	98.15%	1	1.89%
CHIAPAS	71	71	100%	71	100%
CHIHUAHUA	3374	3093	91.67%	3058	98.87%
COAHUILA	1565	1565	100%	1565	100%
COLIMA	16	16	100%	16	100%
DURANGO	638	638	100%	638	100%
ESTADO DE MÉXICO	282	229	81.21%	228	99.56%
GUANAJUATO	6800	5588	82.18%	5588	100%
GUERRERO (SME)	19	19	100%	17	89.47%
HIDALGO	116	116	100%	116	100%
HOSPITAL FEDERAL	1304	990	75.92%	906	91.52%
INSTITUTO NACIONAL	1753	1290	73.59%	1006	77.98%
JALISCO	5126	4702	91.73%	4574	97.28%
NAYARIT	713	557	78.12%	464	83.30%
NUEVO LEON	4539	4406	97.04%	4372	99.22%
QUERETARO	9529	9099	95.49%	5417	59.53%
QUINTANA ROO	942	925	98.20%	925	100.00%
SAN LUIS POTOSI	27	27	100%	27	100.00%
SINALOA	54	54	100%	53	98.15%
TABASCO	257	87	33.85%	60	68.97%
YUCATAN	2521	1132	44.90%	1039	91.78%

Fuente: DGCES corte enero - diciembre de 2025

Secretaría de Salud

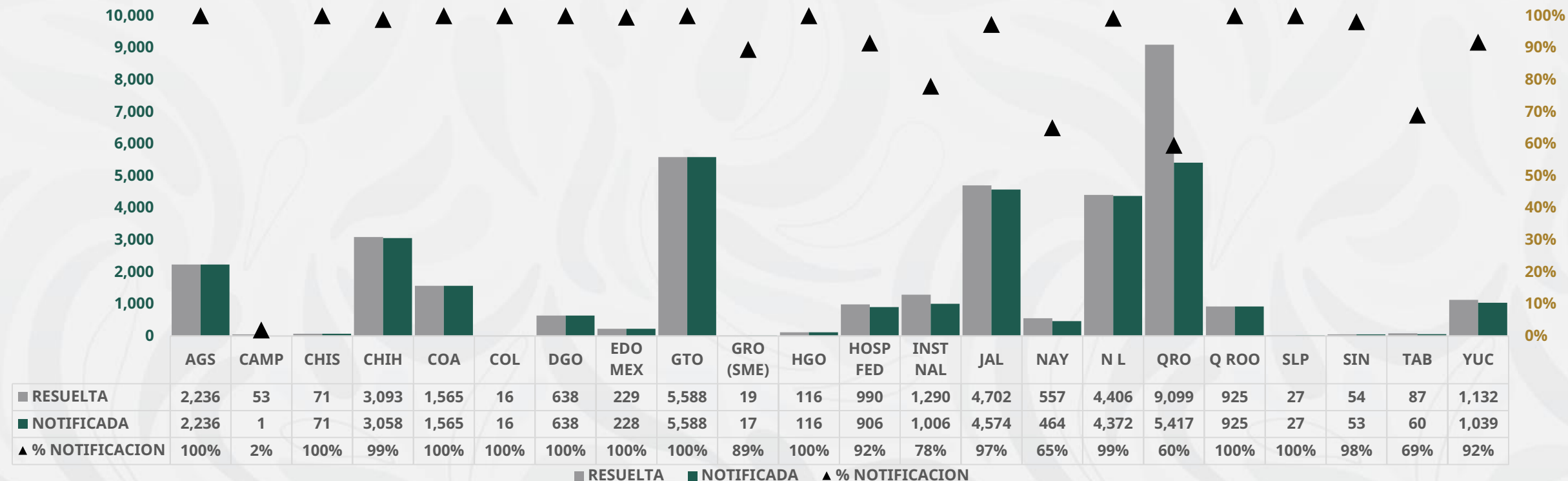
Solicitudes de Atención: Recibidas, Resueltas y % Resolución



2026
año de
Margarita
Maza

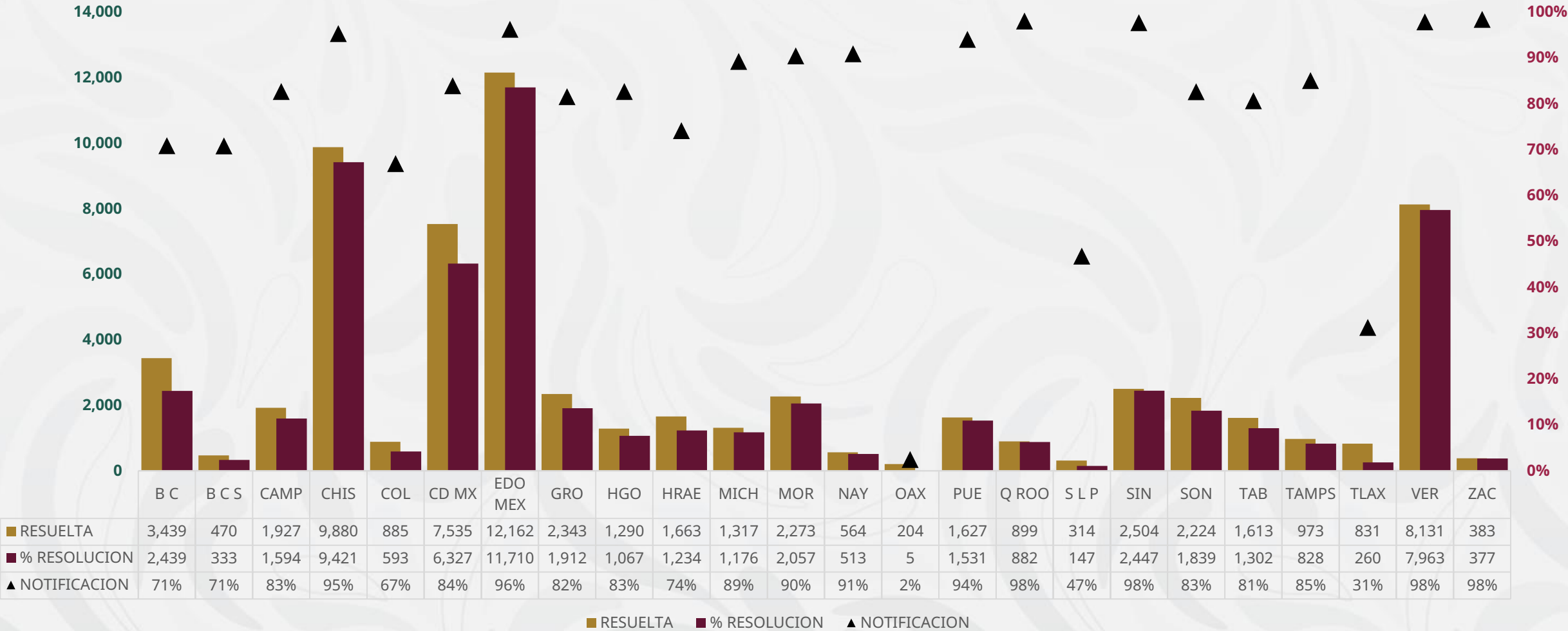
Secretaría de Salud

Solicitudes de Atención: Notificadas y % Notificación



Servicios de Salud IMSS BIENESTAR

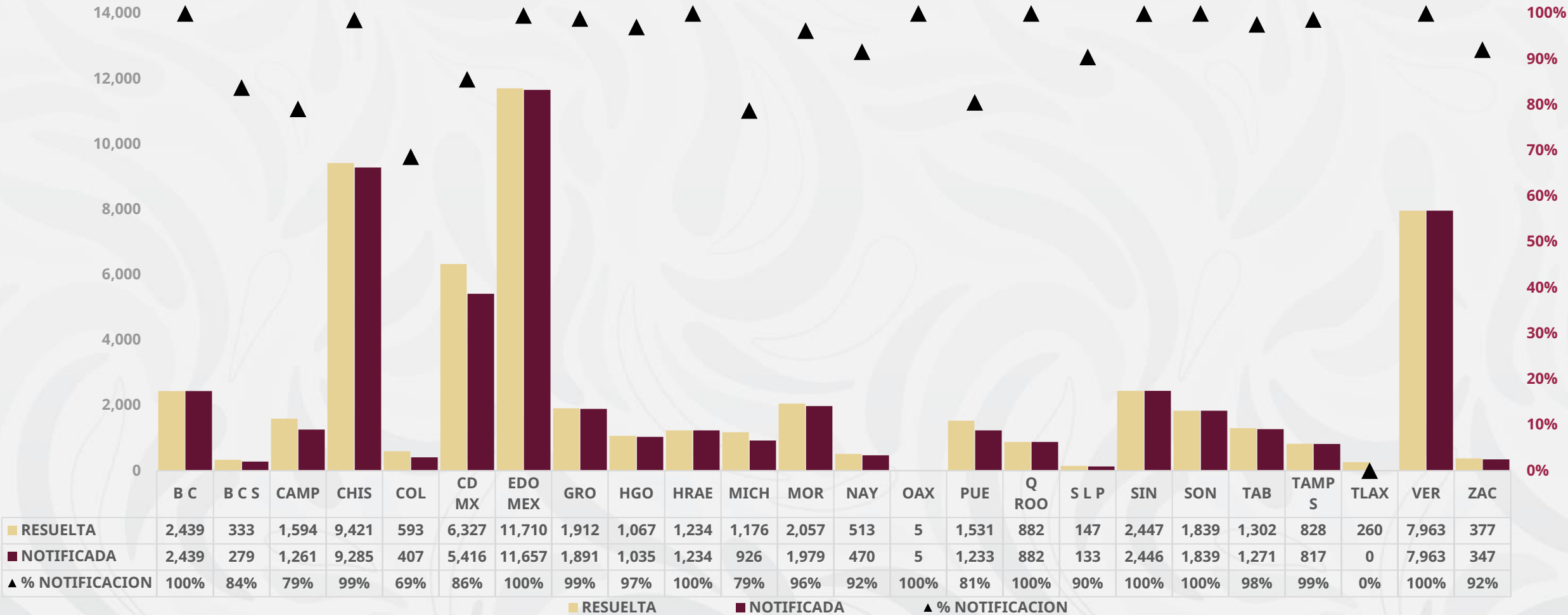
Solicitudes de Atención: Recibidas, Resueltas y % Resolución



2026
año de
Margarita
Maza

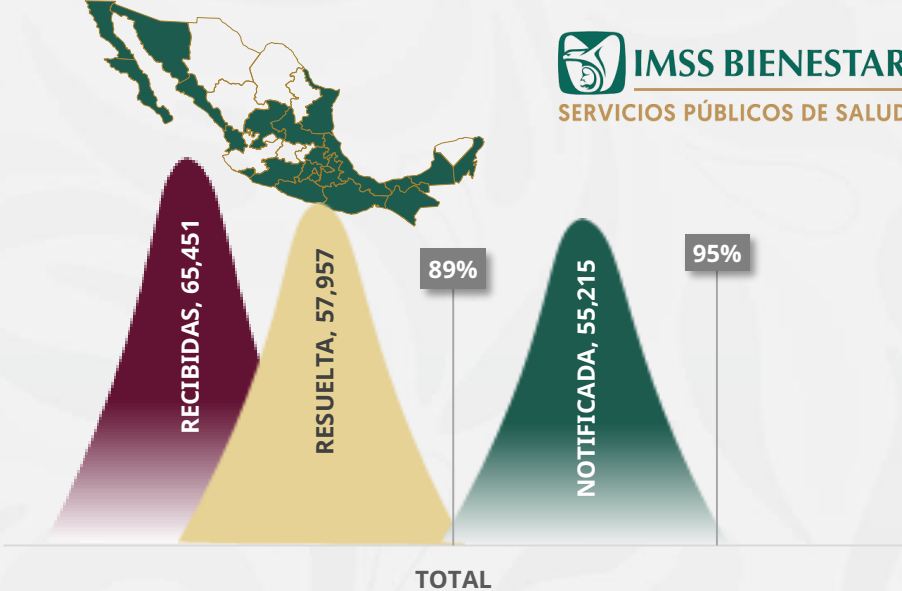
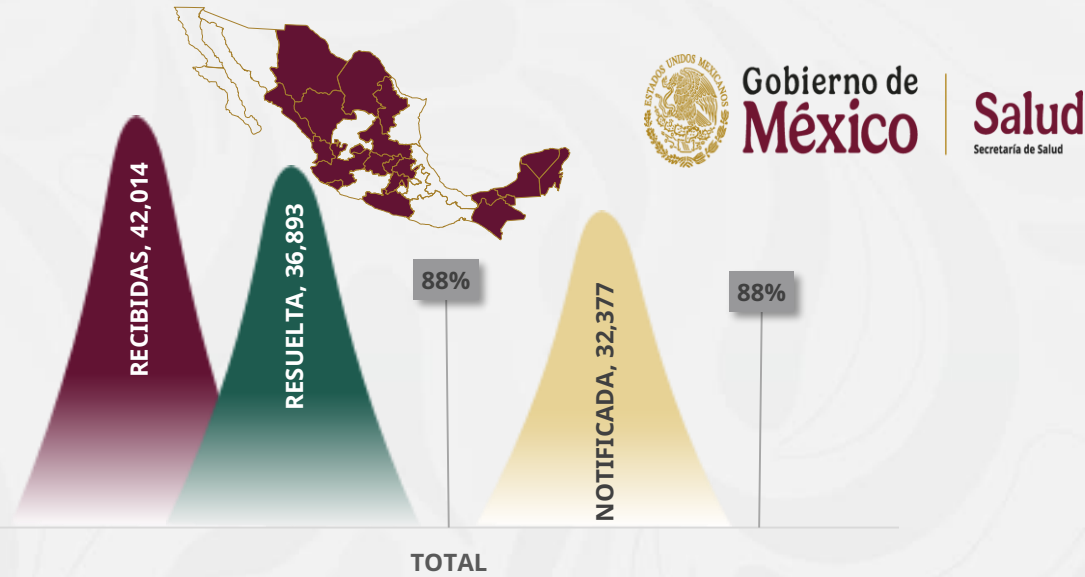
Servicios de Salud IMSS BIENESTAR

Solicitudes de Atención Notificadas y % Notificación

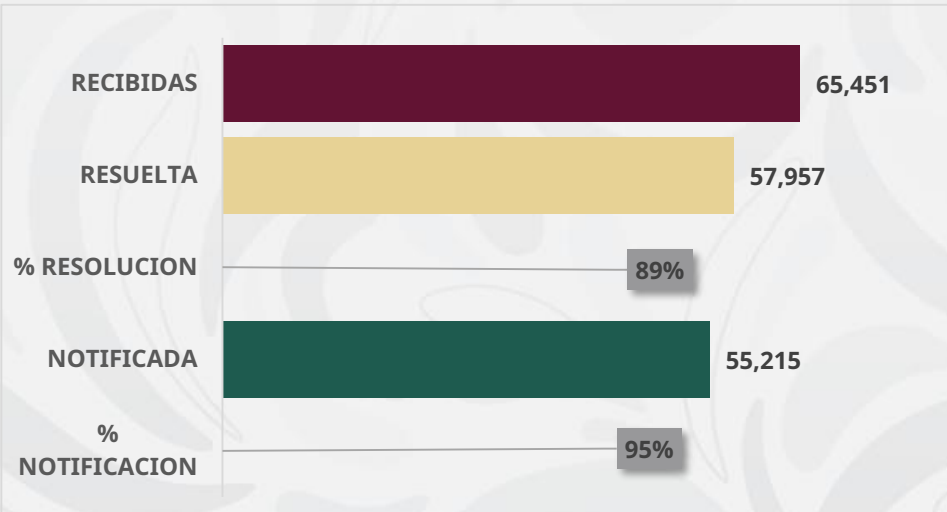
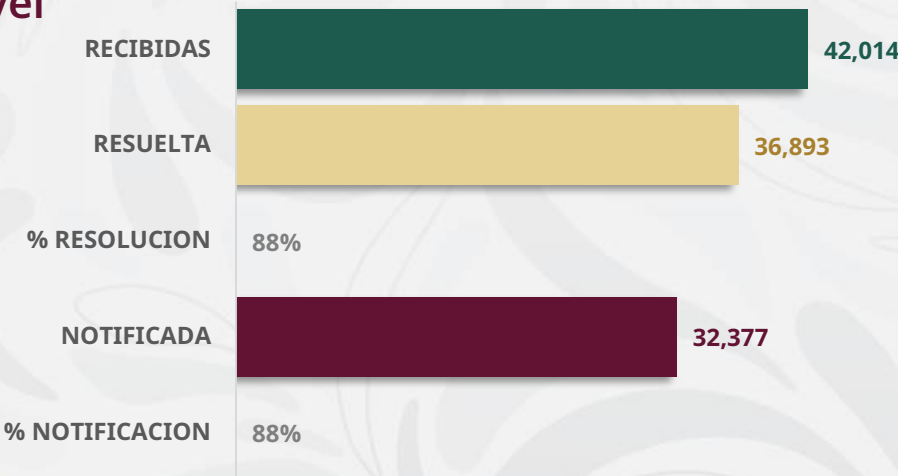


2026
año de
Margarita
Maza

Solicitudes de Atención



Resultados a nivel nacional



Resultados del SUG II, Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR 2025

- Se felicita a los Estados de **Baja California, Quintana Roo, Sonora, Veracruz** y a los **HRAE**, por lograr el 100% en el Indicador de Notificación de sus solicitudes de atención
- En cuanto a la Resolución de las solicitudes de atención, las Entidades Federativas de **Chiapas, Estado de México, Morelos, Nayarit, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Veracruz y Zacatecas** alcanzaron $\geq 90\%$.
- En el caso a la Notificación, los Estados de **Chiapas, Estado de México, Guerrero, Hidalgo, Morelos, Nayarit, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas y Zacatecas** alcanzaron $\geq 90\%$.

Resultados del SUG II, Secretaría de Salud 2025

- Se felicita a los Estados de **Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guerrero (SME), Guanajuato, Hidalgo, Quintana Roo y San Luis Potosí** por lograr el 100% en el Indicador de Resolución de sus solicitudes de atención, para los Estados de **Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Quintana Roo, San Luis Potosí y Sinaloa** que alcanzaron el 100% en el Indicador de Notificación reciban una felicitación.
- En cuanto a la Resolución de las solicitudes de atención, las Entidades Federativas de **Aguascalientes, Campeche, Chihuahua, Nuevo León, Querétaro y Quintana Roo** alcanzaron $\geq 90\%$.
- En el caso a la Notificación, los **Estados de México, Jalisco, Nuevo León, Sinaloa, Yucatán, Zacatecas y los Hospitales Federales de Referencia** alcanzaron $\geq 90\%$.

Recomendaciones generales

- Para fortalecer el desempeño del **Indicador de Notificación** se recomienda a las entidades federativas utilizar de manera sistemática los Tableros del SUG, para monitorear el comportamiento de los indicadores e identificar áreas de oportunidad
- Se recomienda **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
- **Fortalecer el seguimiento** permanente de las Áreas Estatales y de Calidad en los Estados, mediante la revisión periódica de las métricas que se encuentren fuera de los rangos óptimos en la plataforma del SUG y la implementación oportuna de estrategias preventivas y correctivas
- El seguimiento continuo de estas acciones contribuirá al **cumplimiento de la meta institucional** de alcanzar el 100% en los indicadores de resolución y notificación de las solicitudes de atención recibidas a través del SUG, favoreciendo una atención más eficiente, oportuna y centrada en las personas usuarias.

Conclusiones

En el marco del despliegue de la nueva plataforma SUG II durante 2025, las instituciones participantes y los Establecimientos para la Atención Médica sumaron esfuerzos para asegurar la continuidad operativa en la gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de atención ciudadana, fortaleciendo así los mecanismos de escucha en los servicios 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



2026
año de
Margarita
Maza