

Gobierno del Estado de Querétaro

Participación Social en el Sector Salud Aval Ciudadano

Auditoría Financiera con Enfoque de Desempeño: 16-A-22000-14-1340

1340-DS-GF

Alcance

La revisión comprendió la verificación de la integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión y resultados de la figura de participación social en salud Aval Ciudadano.

Muestra auditada:

24 unidades médicas.

17 avales ciudadanos.

Antecedentes

La participación social en la gestión de los programas financiados con recursos públicos es un elemento fundamental para mejorar sus resultados e impactos, así como para coadyuvar a su gestión eficiente, transparente, y a una efectiva rendición de cuentas, y debe ser un elemento relevante para apoyar la vigilancia del gasto.

La Auditoría Superior de la Federación considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, de manera que se coadyuve con su fortalecimiento, a incrementar la eficiencia y eficacia de ese gasto, y a mejorar su transparencia y rendición de cuentas.

En el ámbito del gasto federalizado existen figuras de participación social con una presencia destacada: los consejos escolares de participación social en la educación; los avales ciudadanos en el sector salud; los comités del programa desayunos escolares y los comités comunitarios o de obra, asociados a la creación de infraestructura social básica municipal.

En lo que corresponde a la figura del Aval Ciudadano, éste es un mecanismo de participación que vigila la mejora del trato digno en los servicios de salud y constituye una visión independiente respecto de la calidad de los mismos.

Su principal objetivo es fortalecer la confianza de los usuarios de los servicios de salud pública; promover la participación de la población, y canalizar a las instancias adecuadas los resultados e iniciativas que recoge durante su monitoreo, con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al mes de agosto de 2016 existían 14,624 avales ciudadanos en 14,530 unidades médicas, de los cuales, el 89.4% eran ciudadanos a título individual; el 7.5% eran grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales); 1.2% otras instituciones educativas; 1.0% organizaciones no gubernamentales; 0.9% universidades y menos del 0.1% eran empresas privadas.

Se trata de una figura que desde su creación se limitó en sus funciones al apoyo en la evaluación de la calidad en el servicio y trato digno de los pacientes, por lo que la extensa cobertura que alcanza, se encuentra insuficientemente aprovechada, ya que podría ser la base de un esquema de contraloría social más amplio y de una mayor utilidad al sector salud, si se fortaleciera en su número de componentes, se ampliaran sus funciones y se le brindara más capacitación y apoyos.

Respecto de estas figuras de participación social, en la auditoría practicada se consideraron procedimientos relacionados con su integración y operación; capacitación y asistencia; mecanismos de atención de quejas, denuncias y sugerencias; transparencia y difusión; y evaluación de la gestión y resultados.

De acuerdo con lo anterior, el objetivo de la revisión al proceso participativo en el gasto federalizado es contribuir al mejoramiento del funcionamiento de los esquemas de participación ciudadana, que operan actualmente en la vigilancia de ese gasto.

Resultados

Integración y Operación

1. Mediante entrevista con el personal designado, se identificó que dentro de la Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ), existe un encargado de la figura de Aval Ciudadano, el cual coordinó todas las actividades relacionadas con ésta figura; no obstante, no se encontró dentro del organigrama y sus funciones no se establecieron en el manual de organización de los SESEQ. Asimismo, se verificó que para el registro de los avales ciudadanos se utilizó la plataforma denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL) y como mecanismo de seguimiento y verificación, se utilizaron los formatos establecidos por la instancia coordinadora federal. Sin embargo, en la entidad federativa, no existieron registros, concentrados o bases de datos sistematizadas de las actividades que realizaron los avales ciudadanos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ, instruyó al encargado de Aval Ciudadano para que de atención, trámite y cumplimiento a la recomendación a fin de que se realice la gestión para la incorporación y corrección del organigrama y se agreguen las funciones del Encargado de Aval Ciudadano e INDICAS al manual de organización de los SESEQ.

2. De acuerdo con el análisis realizado a la información proporcionada por la Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro, existen 216 unidades médicas, incluidas las caravanas de salud, de las cuales 11 no dispusieron de Aval Ciudadano, lo que representó el 5.1% del total de unidades médicas en la entidad federativa. Asimismo, de las 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, se corroboró que se elaboraron las actas correspondientes a la instalación del Aval Ciudadano en el 100.0% de éstas, mismas que se encontraron debidamente registradas en la plataforma SIRAVAL; sin embargo, no se firmaron por la autoridad de salud estatal y federal. Con la aplicación de cuestionarios a 17 avales

ciudadanos de la muestra de auditoría, el 100.0% respondió que firmó su acta de instalación que lo acreditó como Aval Ciudadano.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano e INDICAS para que de atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se realice la gestión para la instalación de la figura de Aval Ciudadano en las unidades médicas faltantes de la entidad federativa; adicionalmente, se encuentren debidamente firmadas las actas de Aval Ciudadano de todas las unidades.

3. Con la revisión de la documentación proporcionada por la Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro se constató que en el 17.4% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, se elaboraron las tres cartas compromiso al ciudadano que correspondieron a los tres cuatrimestres de 2016; en el 65.2% se elaboraron dos cartas compromiso; en el 13.1% se elaboró un cuatrimestre y en el 4.3% no se elaboró ninguno. De acuerdo con la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 52.9% respondió que elaboró y firmó dos cartas compromiso durante 2016; el 29.4% elaboró y firmó una; el 11.8% respondió que elaboró y firmó tres cartas compromiso y el 5.9% no elaboró este formato en 2016.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se elaboren las tres cartas compromiso de la totalidad de unidades médicas.

4. La Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro informó que no dispuso de evidencia del listado de las cartas compromiso de 2015 que no fueron atendidas, así como la justificación y evidencia de su envío a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud(DGCES) junto con la entrega del primer cuatrimestre de 2016 del Informe de Seguimiento de aval ciudadano; ni de evidencia de que el responsable de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría envió al responsable estatal las cartas compromiso no atendidas y relacionadas con temas fuera de su competencia, ni de la minuta que se realizó en la reunión entre el responsable del establecimiento médico de la muestra de auditoría y el Aval Ciudadano, en la que se informó sobre el avance de los compromisos que pueden atenderse y los que no. De acuerdo con la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra, el 23.5% respondió que no le dieron a conocer los avances de los compromisos que se atendieron y la justificación de los compromisos incumplidos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente

calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se elaboren las tres cartas compromiso en la totalidad de las unidades médicas; así como reportar y enviar a la DGCES las cartas compromiso no atendidas con justificación de las mismas. Adicionalmente, para que disponga de la evidencia de su recepción en la Coordinación Estatal de Calidad y de la elaboración de la minuta del encargado de la unidad con el Aval Ciudadano dónde se informe a este último, sobre cuáles fueron los compromisos atendidos y cuáles no, así como la justificación de los compromisos incumplidos.

5. Con la revisión de los formatos de la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano, se constató que de las 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, el 69.6% elaboró y firmó dos cuatrimestres del formato; el 17.4% elaboró y firmó tres cuatrimestres del formato; el 8.7% elaboró y firmó uno y el 4.3% no elaboró ninguno. Mediante la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 47.0% respondió que elaboró y firmó tres formatos denominados guías de cotejo durante 2016; el 35.3% respondió que elaboró y firmó dos cuatrimestres; el 5.9% contestó que elaboró un cuatrimestre y 5.9% no elaboró ninguno; este mismo porcentaje afirmó que desconoce el formato.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se elaboren las guías de cotejo de los tres cuatrimestres, en todas las unidades médicas y se registre en los formatos la fecha de elaboración, el periodo encuestado y las firmas correspondientes. Adicionalmente, para que se proporcionen la capacitación al Aval Ciudadano cuando desconozca el formato, hasta la entera satisfacción del mismo.

6. Se analizaron los formatos de las guías de cotejo para el monitoreo ciudadano y las cartas compromiso al ciudadano, correspondientes a 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, los cuales deben elaborarse cuatrimestralmente en las unidades médicas. De acuerdo con lo anterior, se recibió evidencia completa de ambos formatos para el 8.7% de las unidades médicas de la muestra, de las que fue posible analizar la congruencia entre estos dos formatos, por lo que se constató que en el 8.7% de las unidades de la muestra de auditoría existió congruencia entre lo expresado en los apartados dos y siete de las guías de cotejo, los cuales obedecen a la carta compromiso anterior y posterior, respectivamente, es decir, que en el 91.3% no se elaboraron los cuatrimestres completos de ambos formatos.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para

que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se elaboren las guías de cotejo y las cartas compromiso de los tres cuatrimestres, en todas las unidades médicas y se registre en los formatos la fecha de elaboración, el periodo encuestado y las firmas correspondientes. Adicionalmente, para que se utilicen las recomendaciones del Aval Ciudadano en las cartas compromiso cuatrimestrales y proporcionen la capacitación al Aval Ciudadano cuando desconozca el formato, hasta la entera satisfacción del mismo.

7. De la revisión de las encuestas de indicadores de trato digno realizadas en 2016 por el Aval Ciudadano, en el 26.1% de las unidades de la muestra de auditoría no fue posible identificar quién las elaboró, debido a que no fueron firmados los formatos ni por el Aval Ciudadano ni por la unidad médica; en el 17.4% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, las encuestas elaboradas por el Aval Ciudadano cumplieron con el mínimo de 30.0% en comparación con las realizadas por la unidad médica; el 4.3% no cumplió con el mínimo de 30.0%. No obstante, el 52.2% de las unidades médicas de la muestra presentó evidencia de las encuestas elaboradas por el Aval Ciudadano, no así de las realizadas por la unidad médica. Mediante la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 94.1% respondió que sí conoce y sí aplicó el formato de encuestas de trato digno INDICAS y el 5.9% afirmó que sí conoce, pero no aplicó el formato.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se elaboren las encuestas de indicadores de trato digno de los tres cuatrimestres, en todas las unidades médicas y se registre en los formatos la fecha de elaboración, el periodo encuestado y las firmas correspondientes. Las encuestas elaboradas por el Aval Ciudadano deben cumplir con el mínimo de 30.0% en comparación con las realizadas por la unidad médica.

8. La Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro proporcionó las actas de las tres sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria del Comité Estatal de Calidad del Estado de Querétaro (CECAS), de fecha 22 de enero, 3 de junio, 28 de octubre y 13 de julio de 2016, en las cuales se abordaron diversos temas, entre ellos la importancia del lavado de manos, la implementación de las Guías de Práctica Clínica, Líneas de Acción de Seguridad del Paciente, así como el seguimiento a acuerdos de las sesiones anteriores. Únicamente se corroboró la presencia del Aval Ciudadano en una de las sesiones, y no se dispuso de evidencia de la elaboración y envío del calendario de sesiones a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Por otra parte, mediante la aplicación del cuestionario a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 88.2% respondió que no asistió a ninguna sesión del CECAS ya que no fue invitado.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Comités de

Calidad para que de atención, trámite y cumplimiento a la recomendación a fin de que se invite a participar en las sesiones del CECAS al Aval Ciudadano y se envíe el calendario de las sesiones de 2017 a la DGCES.

9. De acuerdo con la revisión de la documentación proporcionada por la Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro, se constató que se llevó a cabo la instalación del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) en las jurisdicciones sanitarias de Querétaro y San Juan del Río correspondientes a la muestra de auditoría, así como en el Hospital General de Querétaro. Asimismo, se corroboró la elaboración del calendario de sesiones y las minutas de las mismas. Sin embargo, sólo en el 4.3% de las unidades de la muestra de auditoría, se comprobó la asistencia del Aval Ciudadano a dos sesiones del COCASEP. Mediante cuestionario aplicado a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 64.7% respondió que no ha asistido a alguna reunión del COCASEP debido a que no fue invitado.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ instruyó al encargado de Comités de Calidad, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se invite a participar en las sesiones del COCASEP a los avales ciudadanos de las jurisdicciones.

10. De acuerdo con la revisión de los Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano en unidades médicas, se constató que la supervisión se realizó en 41 establecimientos de salud de los 216 que existen en la entidad y disponen de Aval Ciudadano, es decir, se cubrió el 19.0% de las unidades médicas con supervisión por parte de las autoridades estatales, respecto de la operación del Aval Ciudadano, dicho porcentaje fue mayor del 10.0% mínimo establecido.

11. De acuerdo con la revisión de los tres Informes de Seguimiento de Aval Ciudadano de 2016, se constató que éstos se elaboraron correctamente. Además, se corroboró que fueron enviados a la instancia coordinadora federal mediante correo electrónico, en las fechas establecidas por la DGCES de la Secretaría de Salud.

Capacitación y Asistencia

12. La Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro envió la evidencia relacionada con la capacitación proporcionada a los avales ciudadanos durante el 2016. Con la revisión de las listas de asistencia se constató que se impartió capacitación en la Jurisdicción Sanitaria 1 Querétaro (JS1) en el mes de marzo y en la Jurisdicción Sanitaria 2 San Juan del Río (JS2) en junio; los temas impartidos en la JS1 fueron sobre los derechos de los pacientes, médicos y enfermeras y la relación médico-paciente, así como la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano, Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano y encuestas de trato digno. De acuerdo con la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 100.0% respondió que sí le dieron a conocer la Carta Compromiso al Ciudadano y la Guía de Cotejo para el Monitoreo Ciudadano; no obstante, el 29.4% calificó como regular la capacitación recibida para el desempeño de sus funciones.

Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias

13. De acuerdo con la información proporcionada por la Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro se constató que, de las 23 unidades de la muestra de auditoría, el 100.0% tiene instalado un buzón para captar quejas, denuncias y sugerencias y además se elaboró el calendario de apertura de buzones a nivel jurisdiccional. Por otra parte, se corroboró que la apertura de buzones no se realizó conforme al calendario y que en el 43.5% de las unidades médicas de la muestra de auditoría se elaboró, al menos, una minuta en la cual se confirmó la presencia del Aval Ciudadano. Del resto de las unidades médicas, se informó mediante oficio que no se dispuso de evidencia de la apertura del buzón y de la participación del Aval Ciudadano, debido a que no se realizaron las actividades previstas en los lineamientos. Mediante cuestionario aplicado a los avales ciudadanos, el 94.1% respondió que sí existió un medio para presentar quejas, denuncias y sugerencias, siendo el buzón el medio principal para ello; el 64.7% respondió que nunca ha presentado quejas, denuncias o sugerencias. De los avales que afirmaron haber presentado quejas, denuncias o sugerencias, en el 33.3% de los casos, calificaron la atención de las autoridades como suficiente; el 50.0% la calificó como regular y el 16.7% la consideró insuficiente.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, la Jefa del Departamento Estatal de Módulos de Atención, Orientación y Quejas solicitó al Secretario de Salud y Coordinador de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro, incrementar el personal en las jurisdicciones sanitarias para poder realizar la apertura de buzones cada 15 días.

Transparencia y Difusión

14. Mediante la revisión del material proporcionado por la Coordinación de Calidad se identificó que de las 23 unidades médicas de la muestra de auditoría, en el 58.3% se publicaron en un espacio dentro de la unidad médica, los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por el Aval Ciudadano de un cuatrimestre del 2016. Asimismo, se informó mediante oficio que el 41.7% de las unidades médicas restantes, no dispuso de evidencia. De acuerdo con la aplicación de cuestionarios a 17 avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 23.5% respondió que no se han publicado los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios de los servicios de salud en un espacio dentro de la unidad médica.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ, instruyó al encargado de Aval Ciudadano, quien a su vez instruyó a los jefes jurisdiccionales y directores de hospitales para que den atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se realicen las publicaciones en cada unidad médica, de los resultados de los trabajos elaborados por el Aval

Ciudadano y se disponga de evidencia fotográfica de estas publicaciones en la que sea posible identificar la unidad médica correspondiente.

Evaluación de la Gestión y Resultados

15. La Coordinación de Calidad de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro informó mediante oficio que se realizó una evaluación denominada: La voz de los avales ciudadanos por parte de la DGCES de la Secretaría de Salud federal, en la cual participaron los gestores de calidad estatales; sin embargo, esta evaluación fue elaborada por la instancia de salud federal a nivel nacional. Asimismo, se constató que en 2016, no se realizó ningún tipo de evaluación integral de la operación de los avales ciudadanos en la entidad.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de los SESEQ, instruyó al encargado de Aval Ciudadano para que de atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se realice la evaluación integral de la operación de los avales ciudadanos en la entidad.

16. De acuerdo con la documentación entregada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en el Sector Salud Aval Ciudadano del estado de Querétaro, se determinó que la figura de Participación Social tuvo fortalezas y debilidades, las cuales se mencionan a continuación:

FORTALEZAS:

- Se utilizó la plataforma SIRAVAL para el registro y verificación de las actividades de la figura de participación social.
- El 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría dispuso del acta de instalación de Aval Ciudadano, mismas que se encontraron registradas en la plataforma SIRAVAL.
- La supervisión del Aval Ciudadano se realizó en el 19.0% de las unidades médicas que disponen de la figura.
- Los Informes de Seguimiento de Aval Ciudadano fueron enviados a la instancia coordinadora federal mediante correo electrónico, en las fechas establecidas por la DGCES de la Secretaría de Salud.
- El 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría dispuso de un buzón para captar quejas, denuncias y sugerencias.

DEBILIDADES:

- El encargado del Aval Ciudadano en la entidad no se encontró dentro del organigrama de los SESEQ y sus funciones no se establecieron en el manual de organización del ente.
- No existieron herramientas sistematizadas para el registro, seguimiento y vigilancia de las actividades de los avales ciudadanos en la entidad federativa.

- No se firmaron el 100.0% de las actas de instalación de Aval Ciudadano por la autoridad de salud estatal y federal.
- Sólo en el 17.4% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, se elaboraron las tres cartas compromiso y los tres formatos de las guías de cotejo que correspondieron a los cuatrimestres de 2016.
- No existió evidencia del listado de las cartas compromiso de 2015 que no fueron atendidas y su justificación, así como evidencia de su envío a la DGCEs junto con la entrega del primer cuatrimestre de 2016 del Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano.
- No se entregó evidencia de que el responsable de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría envió al responsable estatal, las cartas compromiso no atendidas y relacionadas con temas fuera de su competencia y tampoco de la minuta que se realizó en la reunión entre el responsable del establecimiento médico de la muestra de auditoría y el Aval Ciudadano, en la que se informó sobre el avance de los compromisos que pueden atenderse y los que no.
- En el 91.3% de las unidades de la muestra de auditoría no se constató la congruencia entre lo expresado en los apartados dos y siete de las guías de cotejo debido a que no se dispuso de la evidencia completa de los tres cuatrimestres de ambos formatos.
- No se constató la participación del Aval Ciudadano en ninguna de las tres sesiones del COCASEP en el 95.7% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.
- No existió evidencia de la apertura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias en las unidades médicas; ni de la participación del Aval Ciudadano en dicha apertura.
- Únicamente en el 58.3% de los casos, se publicó en un espacio dentro de la unidad médica, los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por el Aval Ciudadano de un cuatrimestre del 2016.
- No se realizó una evaluación integral de la operación del Aval Ciudadano en la entidad.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, esta entidad fiscalizadora, conjuntamente con el ente fiscalizado, acordaron las recomendaciones derivadas de la revisión, así como los mecanismos para su atención debidamente calendarizados en un programa de trabajo. En relación con los compromisos acordados en dicho programa, el Coordinador de Calidad de SESEQ, instruyó al encargado de Aval Ciudadano, para que de atención, trámite y cumplimiento a la recomendación, a fin de que se cumpla con las acciones de mejora definitivas y con ello atienda las debilidades detectadas en la auditoría y evitar futuras reincidencias.

Consecuencias Sociales

Las insuficiencias determinadas en el proceso de participación social en el sector salud, no permitieron que sus figuras participativas tuvieran la cobertura y alcance de actuación previstos por la normativa, a efecto de apoyar el logro de sus objetivos, vigilar y dar seguimiento a la gestión y resultados de la acción institucional con la cual se vinculan, y coadyuvar a su desarrollo eficiente y transparente.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó (aron) 13 observación (es) la (s) cual (es) fue (ron) solventada (s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

Dictamen

En el estado de Querétaro existe un avance en la estrategia para impulsar la constitución y adecuado funcionamiento de los avales ciudadanos, toda vez que esta figura existe en el 94.9% del total de unidades médicas de la entidad; el 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría dispuso del acta de instalación del Aval Ciudadano, y las actas se registraron en la plataforma SIRAVAL; la supervisión del Aval Ciudadano se realizó en el 19.0% de las unidades médicas que disponen de la figura constituida en la entidad; los Informes de Seguimiento de Aval Ciudadano fueron enviados a la DGCES en las fechas indicadas y el 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría instaló un buzón como mecanismo para captar quejas, denuncias y sugerencias. Sin embargo, se han identificado áreas de mejora en la inclusión del encargado de Aval Ciudadano dentro de la estructura orgánica de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro, así como de sus funciones en el manual de organización; asimismo, las actas de instalación de Aval Ciudadano no fueron firmadas por la autoridad de salud estatal y federal; sólo en el 17.4% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, se elaboraron las tres cartas compromiso y los tres formatos de las guías de cotejo que correspondieron a los cuatrimestres de 2016; no existió evidencia del listado de las cartas compromiso de 2015 que no fueron atendidas y su justificación, así como evidencia de su envío a la DGCES junto con la entrega del primer cuatrimestre de 2016 del Informe de Seguimiento de Aval Ciudadano; no se entregó evidencia de que el responsable de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría envió al responsable estatal, las cartas compromiso no atendidas y relacionadas con temas fuera de su competencia, ni de la minuta que se realizó en la reunión entre el responsable del establecimiento médico de la muestra de auditoría y el Aval Ciudadano, en la que se informó sobre el avance de los compromisos que pueden atenderse y los que no; con respecto a las sesiones del COCASEP, no se constató la participación del Aval Ciudadano en ninguna de las tres sesiones, en el 95.7% de las unidades médicas de la muestra de auditoría; no se entregó evidencia de la apertura del buzón de quejas, denuncias y sugerencia en las unidades médicas ni de la participación del Aval Ciudadano en dicha apertura; únicamente en el 58.3% de los casos, se publicaron en un espacio dentro de la unidad médica, los resultados obtenidos en las encuestas realizadas por el Aval Ciudadano de un cuatrimestre del 2016. Finalmente, no se realizó una evaluación integral de la operación del Aval Ciudadano en la entidad.

Cabe señalar que se dispone de un programa de trabajo calendarizado con mecanismos de atención e instrucciones para la atención de las observaciones para que los SESEQ subsanen las insuficiencias señaladas e informen de su avance oportuno a la Auditoría Superior de la Federación.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Juan Evaristo Castillo Melo

Lic. Jaime Álvarez Hernández

Apéndices

Áreas Revisadas

Los Servicios de Salud del Estado de Querétaro

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.