

## **Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave**

### **Participación Social en Salud**

Auditoría Combinada de Cumplimiento y Desempeño: 2018-A-30000-21-1469-2019

1469-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:

12 unidades médicas

8 avales ciudadanos

#### ***Antecedentes***

La Auditoría Superior de la Federación (ASF) considera fundamental la verificación de la existencia y operación efectiva de las figuras de participación social en los programas del gasto federalizado, para coadyuvar al fortalecimiento de su eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas de los programas financiados con dicho gasto, a través de su vigilancia por medio de estas figuras sociales.

En el ámbito del gasto federalizado existen figuras de participación social con una presencia destacada, entre las que se encuentran los avales ciudadanos en el sector salud, figura mediante la cual se vigila y da seguimiento a 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. Ello con la finalidad de elevar la calidad en la atención de las unidades médicas, que se hace mediante el acuerdo de compromisos entre los avales y las autoridades de esas unidades, a los cuales el aval les da seguimiento hasta su realización.

Se trata de una figura que, desde su creación en 2001, 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 brindará más capacitación y apoyo.

De acuerdo con cifras de la Secretaría de Salud, al mes de agosto de 2018 existían 15,408 avales ciudadanos en 15,160 unidades médicas de esa Secretaría en las 32 entidades federativas; también se han instalado en el ISSSTE, IMSS, ISSEMYM y Cruz Roja. Aunque más del 80.0% de los avales ciudadanos son a título individual, también participan organizaciones de la sociedad civil, universidades, instituciones académicas, agrupaciones diversas y grupos ciudadanos.

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

### **Resultados**

#### **Integración y Operación**

1. En los Servicios de Salud de Veracruz (SESVER) existe un área responsable de la constitución, registro, operación y seguimiento de la figura de Aval Ciudadano, denominada Coordinación de Calidad en Salud de SESVER; su actuación se basó en el Manual Específico de Organización de la Coordinación de Calidad en Salud y en el Reglamento Interior de SESVER, publicados en la gaceta oficial del estado.

La titular lleva cuatro meses en el cargo como lo evidenció su nombramiento; el área dispuso de una persona con las funciones de promover, supervisar y evaluar el cumplimiento y funcionamiento del programa de Aval Ciudadano para mejorar la calidad y la seguridad de los pacientes.

El registro, seguimiento y verificación de las actividades de los avales ciudadanos se realizó mediante la plataforma denominada Sistema de Registro de Aval Ciudadano (SIRAVAL). La comunicación con la instancia coordinadora federal, es decir, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) de la Secretaría de Salud (SSA), se realizó mediante correo electrónico y de manera cuatrimestral, en particular con la Jefa del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano.

El Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), así como los comités de calidad y seguridad del Paciente (COCASEP), se encuentran constituidos y sus reuniones se realizan mediante invitaciones a todos los sectores de salud de la entidad; en dichos comités se exponen las acciones de calidad y se firman minutas de reunión donde se establecen los compromisos y se les da seguimiento. Para aquellas unidades menores de cinco núcleos se genera comunicación para que se integren en los comités jurisdiccionales.

**2.** Con la revisión de la información proporcionada por la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz, se constató que existieron 891 establecimientos médicos en la entidad federativa, incluidas las caravanas de salud, de las cuales 629 dispusieron de Aval Ciudadano. De acuerdo con lo anterior, 262 unidades médicas de la entidad federativa no dispusieron de aval ciudadano, lo que representó el 29.4% del total de unidades médicas en el estado. En relación con las 13 unidades médicas de la muestra de auditoría, mediante el oficio signado por la Coordinadora de Calidad en Salud de SESVER, se informó que el Centro Ambulatorio para la Prevención y Atención en SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual (CAPASITS) Dr. Luis F. Nachón, se encuentra fuera de operación, por lo que la muestra de auditoría se redujo a 12 establecimientos médicos.

Al respecto, de esas 12 unidades médicas se comprobó que se elaboraron las actas correspondientes a la instalación de Aval Ciudadano; éstas fueron firmadas y elaboradas de forma correcta. Además, el 100.0% de las actas se encontraron debidamente registradas en la plataforma SIRAVAL. Por otra parte, con la aplicación de cuestionarios a 8 avales ciudadanos, de los 12 de la muestra de auditoría, el 100.0% respondió que firmó el acta de instalación que lo acreditó como Aval Ciudadano. Mediante el oficio signado por la Coordinadora de Calidad en Salud de SESVER, se turnó el oficio signado por la Jefa Jurisdiccional Sanitaria No. V de Xalapa, por medio del cual informó que por motivos laborales o personales, 4 avales no pudieron asistir a la entrevista con la Auditoría Superior de la Federación.

**3.** Como actividad fundamental del Aval Ciudadano, en la normativa correspondiente se establece el método de Monitoreo Ciudadano que está dirigido a que los avales apliquen de forma cuatrimestral la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), a partir del segundo cuatrimestre de 2018, con la finalidad de que se identifiquen áreas de oportunidad para contribuir a la mejora de la calidad y el trato digno; la norma señala que el Aval Ciudadano debe realizar las encuestas de manera cuatrimestral y la muestra establecida es de 140 encuestas para unidades urbanas y 36 para unidades rurales.

Con la revisión de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, se comprobó que sólo el 58.3% de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría, aplicó la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), en los tres cuatrimestres de 2018; en el 8.3% se elaboraron las ESTAD para dos cuatrimestres; en el 16.7% se realizó una encuesta, y el restante 16.7% no aplicó ninguna.

Es importante señalar que para el primer cuatrimestre del 2018 se levantaron las encuestas de trato digno del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS). Para aquellas unidades que no presentaron los formatos correspondientes, la Coordinación de Calidad en Salud de SESVER remitió los oficios de justificación signados por los responsables de los establecimientos médicos, en donde se señaló que por causas laborales y personales los avales ciudadanos no aplicaron las ESTAD. Asimismo, se comprobó que los avales ciudadanos de la muestra de auditoría que aplicaron las ESTAD para el segundo y tercer cuatrimestres de 2018, cumplieron con el tamaño de la muestra que establece la norma. De

acuerdo con la aplicación de cuestionarios a ocho avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 100.0% respondió que en 2018 sí aplicó el formato de la ESTAD.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, a fin de que se realice el monitoreo ciudadano en todos los establecimientos médicos de la entidad para que los avales ciudadanos, apliquen las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), de manera cuatrimestral, de conformidad con el tamaño de muestra establecida en la norma.

Asimismo, presentó como evidencia las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría para el primer cuatrimestre de 2019, con lo que se solventa lo observado.

**4.** Con la revisión de la Guía de Cotejo y de los formatos para el monitoreo ciudadano (sugerencias de mejora y seguimiento a carta compromiso), en el primer cuatrimestre y para el segundo y tercer cuatrimestres, respectivamente, pertenecientes a 2018, se comprobó que estuvieron disponibles para 10 unidades médicas, cifra que representó el 83.3% de las 12 unidades de la muestra de auditoría; de éstas, el 41.7% elaboró los formatos correspondientes a los tres cuatrimestres, el 8.3% realizó dos cuatrimestres y el 33.3% presentó sólo un cuatrimestre; en tanto que, para el 16.7% de la muestra no fue elaborado ningún formato, por lo que únicamente se dispuso de 21 de 36 formatos para el monitoreo ciudadano, lo cual representó el 58.3% del total.

Cabe mencionar que los documentos analizados fueron firmados por el Aval Ciudadano correspondiente, así como por el director o responsable del establecimiento de atención médica; además, la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz remitió los oficios signados por los responsables de cuatro establecimientos médicos, mediante los que se señala que no se elaboraron los formatos correspondientes debido a problemas personales o laborales de los avales ciudadanos.

De acuerdo con la consulta realizada a ocho avales ciudadanos, el 100.0% respondió que en 2018 elaboró el Formato para el Monitoreo Ciudadano.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, a fin de que se realice de manera cuatrimestral la aplicación de los formatos para el monitoreo ciudadano (sugerencias de mejora y seguimiento a carta compromiso), de las unidades médicas en la entidad.

Asimismo, presentó como evidencia la aplicación de dichos formatos para los establecimientos médicos de la muestra de auditoría, correspondientes al primer cuatrimestre de 2019, con lo que se solventa lo observado.

**5.** En la revisión de las cartas compromiso correspondientes al monitoreo de 2018, se identificó que estuvieron disponibles sólo para 9 unidades médicas, lo que representó el 75.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, de las cuales, el 25.0% elaboró una Carta Compromiso, el 16.7% realizó dos formatos y el 33.3% elaboró las cartas correspondientes a los tres cuatrimestres; el 25.0% no elaboró formato alguno, por lo que sólo se dispuso de 19 de las 36 cartas compromiso solicitadas, lo que representó el 52.8% del total; de igual forma, se identificó que los documentos analizados estuvieron debidamente firmados por el Aval Ciudadano correspondiente, y por el responsable del establecimiento de atención médica.

Por otra parte, al preguntarle a los avales ciudadanos de ocho unidades médicas de la muestra de auditoría, ¿cuántas cartas compromiso al ciudadano elaboró y firmó en 2018?, el 87.5% (siete avales) manifestó que elaboró tres cartas compromiso y el 12.5% (un aval) respondió que no conocía el formato.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, a fin de que se elabore el formato Carta Compromiso al Ciudadano para los todos los cuatrimestres por parte de los avales ciudadanos de los establecimientos médicos en la entidad.

Asimismo, como evidencia presentó las cartas compromiso al ciudadano de las unidades médicas que conformaron la muestra de auditoría para el primer cuatrimestre de 2019, con lo que se solventa lo observado.

**6.** Con la revisión de la información proporcionada por la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz, se verificó la instalación y la realización de las tres sesiones del Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS), en el cual el responsable estatal de calidad fungió como secretario técnico; asimismo, se evidenció la participación de al menos un Aval Ciudadano en las sesiones.

**7.** Con la revisión de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, se verificó que se instalaron 10 comités de calidad y seguridad del paciente (COCASEP), en los cuales el Secretario Técnico fue el Gestor de Calidad; 9 comités se instalaron a título individual y 1 a nivel jurisdiccional, en este último se incorporó a 3 unidades médicas de la muestra de auditoría.

De acuerdo con lo anterior, se identificó que los 10 comités dispusieron de un calendario de sesiones y se reunieron al menos en 3 ocasiones en 2018, en las cuales el gestor de calidad del establecimiento de salud fungió como secretario técnico; sin embargo, no se constató la incorporación de 3 unidades médicas al comité jurisdiccional y en el 50.0% de los COCASEP no se observó la participación del Aval Ciudadano en sus sesiones. Adicionalmente, de acuerdo con las respuestas de los avales ciudadanos de 8 unidades médicas, el 50.0% comentó que no fue invitado a ninguna reunión del COCASEP.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, mediante la instalación en la entidad de los comités de calidad y seguridad del paciente (COCASEP), la realización de las sesiones y la participación del Aval Ciudadano en las reuniones de los comités.

En relación a ello, como evidencia presentó las actas de instalación de los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) de 2019, de las unidades médicas que conformaron la muestra de auditoría y se verificó la participación del Aval Ciudadano en las reuniones de los comités, con lo que se solventa lo observado.

**8.** Con la revisión de la información proporcionada por la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz, se verificó la elaboración del Formato de Supervisión de Aval Ciudadano en Unidades Médicas y se constató que se supervisó a los avales de 63 establecimientos médicos de 629 unidades que disponen de un Aval Ciudadano instalado, lo que representó el 10.0% del total de las unidades médicas que disponen de dicha figura de participación social, porcentaje establecido como mínimo en la norma.

**9.** Con la revisión de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, se constató la elaboración de los Informes de Seguimiento de Aval Ciudadano, correspondientes al primer cuatrimestre de 2018; asimismo, se comprobó que, mediante correo electrónico, fue enviado al personal de la instancia coordinadora federal. Debido a que a partir del segundo trimestre entró en vigor el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), mediante la revisión de las capturas de pantalla de dicho sistema, se verificó que las unidades médicas registraron la información correspondiente al Reporte para la Evaluación de Monitoreo Aval Ciudadano del segundo y tercer trimestres en la plataforma del SESTAD.

### **Capacitación y Asistencia**

**10.** La entidad fiscalizada entregó las convocatorias, listas de asistencia, memoria fotográfica, cronogramas y temarios de capacitación, como evidencia de las capacitaciones realizadas en 2018 a los avales ciudadanos del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, específicamente sobre el llenado de los formatos de la Carta Compromiso al Ciudadano, Formato para el Monitoreo Ciudadano y la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

Adicionalmente, como resultado del cuestionario aplicado a ocho avales ciudadanos de la muestra de auditoría, el 100.0% respondió que sí recibió capacitación y explicación sobre sus funciones. Igualmente, al solicitarles evaluar la capacitación recibida, el 87.5% (siete avales) la calificó como suficiente y 12.5% (un aval) como regular.

### **Mecanismos de Atención de Quejas, Denuncias y Sugerencias**

**11.** Con base en la información proporcionada por la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz, se verificó la existencia y funcionamiento del Sistema Unificado de Gestión (SUG) en el 100.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría;

asimismo, se verificó que el 100.0% de dichos establecimientos médicos dispuso de un calendario de apertura del buzón y se encontró firmado el apartado correspondiente al Aval Ciudadano. Adicionalmente, se comprobó que todas las unidades médicas de la muestra de auditoría dispusieron del buzón SUG y el aval estuvo presente durante la apertura.

Por otra parte, mediante la entrevista con ocho avales ciudadanos, al preguntarles si existió a su alcance algún mecanismo para presentar quejas, denuncias y sugerencias en las unidades médicas, el 100.0% respondió afirmativamente e identificó para tal efecto un buzón; de los avales que afirmaron haber presentado alguna queja, denuncia o sugerencia, el 75.0% calificó la atención de las autoridades como suficiente, el 12.5% consideró la respuesta que le dieron como regular y el 12.5% no presentó inconformidades. Igualmente, al preguntarles si fueron convocados y estuvieron presentes durante la apertura del buzón de la unidad médica, el 100.0% mencionó que fue convocado y estuvo presente durante la apertura del buzón.

### **Transparencia y Difusión**

**12.** Con base en la información proporcionada por la Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz, se verificó que el 41.7% de las unidades médicas que integraron la muestra seleccionada, no presentó evidencia de la publicación de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano. Por otra parte, dos encargados de dos unidades médicas de la muestra informaron, por medio de un oficio que, referente a la publicación de resultados obtenidos en el monitoreo de Trato Digno, éstos no fueron difundidos en el tablero informativo de las unidades médicas por ausencia del Aval Ciudadano.

Adicionalmente, al preguntar a los avales ciudadanos de ocho unidades médicas de la muestra de auditoría respecto de la publicación de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas que realizaron a los usuarios en un espacio dentro de la unidad médica, el 87.5% mencionó que sí publicó sus resultados, mientras que el 12.5% manifestó que no realizó dicha acción.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, a fin de que se difundan a los usuarios de los servicios de salud los resultados del monitoreo ciudadano, así como los avances en las mejoras y compromisos establecidos.

Asimismo, presentó como evidencia fotográfica la difusión de los resultados sobre el monitoreo ciudadano realizada por las unidades de la muestra de auditoría para el primer cuatrimestre de 2019, con lo que se solventa lo observado.

### **Evaluación de la Gestión y Resultados**

**13.** De acuerdo con la documentación entregada y analizada para los trabajos de auditoría de la Participación Social en Salud del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se determinó

que la figura de participación social, presentó fortalezas y áreas de mejora, las cuales se mencionan a continuación:

**Fortalezas:**

- Existe un área en la estructura de los Servicios de Salud del estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, encargada de la coordinación, registro, operación, seguimiento y evaluación de los avales ciudadanos en la entidad.
- Se utilizó la plataforma SIRAVAL de la Secretaría de Salud federal para el registro y seguimiento de los avales ciudadanos.
- Se instaló el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) y realizó las tres sesiones, el responsable estatal de calidad fungió como secretario técnico y se evidenció la participación del Aval Ciudadano en las sesiones.
- Se supervisó la operación del Aval Ciudadano en el 10.0% de los establecimientos médicos que disponen de dicha figura.
- El informe de seguimiento del Aval Ciudadano para el primer cuatrimestre de 2018 se elaboró y envió a la instancia coordinadora federal.
- Se registró la información correspondiente al Reporte para la Evaluación de Monitoreo Aval Ciudadano del segundo y tercer trimestres en la plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD).
- Se otorgó capacitación a los avales ciudadanos, específicamente sobre el manejo y elaboración de formatos.
- El Sistema Unificado de Gestión, Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud (SUG), operó adecuadamente en las unidades médicas de la muestra de auditoría.
- El Aval Ciudadano participó en las aperturas del buzón ciudadano.

**Áreas de Mejora**

- En el 29.4% de los establecimientos médicos del estado no se instalaron los avales ciudadanos en las unidades médicas que deben disponer de dicha figura de participación social.
- El 16.7% de las unidades de la muestra de auditoría no aplicaron las Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) y sólo 58.3% (siete unidades) las elaboró para los tres cuatrimestres de 2018; únicamente se dispuso de 12 de 36 encuestas solicitadas.



- El 58.3% de las unidades de la muestra de auditoría no realizó los formatos para el monitoreo ciudadano (sugerencias de mejora y seguimiento a carta compromiso), para los tres cuatrimestres de 2018.
- No se elaboraron las cartas compromiso en el 25.0% de las unidades médicas de la muestra de auditoría.
- De los 10 Comités de Calidad y Seguridad al Paciente (COCASEP) instalados, en el 50.0% no se constató la participación del Aval Ciudadano en las sesiones y no se incorporaron tres unidades médicas de la muestra de auditoría en el COCASEP jurisdiccional.
- No se dispuso de evidencia, en el 41.7% de las unidades médicas de la muestra de auditoría, referente a la difusión a los usuarios de los servicios de salud de los resultados sobre el monitoreo ciudadano, así como los avances en las mejoras y compromisos establecidos.

El Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias, mediante los oficios correspondientes a las áreas responsables, para fortalecer los procesos de control interno en relación con la constitución, registro, operación y seguimiento de la figura del Aval Ciudadano, así como establecer los mecanismos para la atención de las debilidades detectadas en la revisión, con lo que se solventa lo observado.

#### ***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinaron 6 observaciones las cuales fueron solventadas por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe.

#### ***Dictamen***

La Auditoría Superior de la Federación revisó la figura del Aval Ciudadano en una muestra de 12 unidades médicas y 8 avales ciudadanos. La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable.

En el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave existen avances en la estrategia para impulsar la constitución, operación, registro y seguimiento de los avales ciudadanos en las unidades médicas adscritas a los Servicios de Salud de Veracruz, el 70.6% de las unidades médicas de la entidad dispuso de un Aval Ciudadano; en el 100.0% de los centros de salud de la muestra auditada se encontró el acta de instalación correspondiente; asimismo, el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) sesionó en tres ocasiones como lo establece la norma, y se constató la participación del Aval Ciudadano en dichas reuniones.

Se supervisó la operación del Aval Ciudadano para el 10.0% de las unidades médicas del estado que dispusieron de la figura instalada, cifra que es el tamaño de la muestra establecida por la normativa al respecto; se llevaron a cabo acciones de capacitación para los avales

ciudadanos a efecto del desarrollo de sus actividades; respecto de los mecanismos de captación de quejas, denuncias y sugerencias del Aval Ciudadano se constató que en el total de las unidades médicas de la muestra auditada existieron y funcionaron adecuadamente.

No obstante, se identificaron áreas de mejora, ya que sólo el 58.3% de los establecimientos médicos de la muestra de auditoría aplicó la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), en los tres cuatrimestres de 2018 y conforme al tamaño total de la muestra establecido en la norma; el 41.7% elaboró los formatos para el monitoreo ciudadano (sugerencias de mejora y seguimiento a carta compromiso) para los tres cuatrimestres y sólo el 33.3% elaboró las cartas compromiso correspondientes al monitoreo de 2018; de los 10 Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) instalados, no se constató la incorporación de tres unidades médicas al comité jurisdiccional y en el 50.0% de los COCASEP no se observó la participación del Aval Ciudadano en sus sesiones; igualmente el 41.7% de las unidades médicas de la muestra seleccionada, no presentó evidencia de la publicación de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas por el Aval Ciudadano.

Se acordó un programa de trabajo calendarizado con mecanismos que atendieron las observaciones realizadas.

En conclusión, el Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave cumplió con las disposiciones normativas respecto de la implementación y operación de los mecanismos y acciones para la promoción, constitución, funcionamiento, control y seguimiento de las figuras de participación social en salud, excepto por las áreas de oportunidad identificadas para mejorar la eficiencia de las actividades correspondientes.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Lic. Juan Evaristo Castillo Melo

Lic. Jaime Álvarez Hernández

***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 este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

***Apéndices***

*Áreas Revisadas*

La Coordinación de Calidad en Salud de los Servicios de Salud de Veracruz de Ignacio de la Llave.