



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

INFORME ANUAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021

SECRETARÍA DE SALUD



NUMERAL	CONTENIDO	PÁG.	NUMERAL	CONTENIDO	PÁG.
I.	INTRODUCCIÓN	3	III.IX	Atención de solicitudes	19
II.	ANTECEDENTES	4	III.X	Verificaciones al funcionamiento de los comités	21
III.	DESARROLLO		III.XI	Reuniones de seguimiento	22
III.I	Suscripción del Programa de Trabajo 2022	5	III.XII	Informe de actividades	23
III.II	Difusión	8	III.XIII	Cumplimiento de metas 2021	24
III.III	Constitución de Comités	9	III.XIV	Justificaciones en relación a las metas 2021	26
III.IV	Registro y acreditación	13	IV	EXPERIENCIAS EXITOSAS	27
III.V	Capacitación y asesoría	14	V	IMPACTO	28
III.VI	Recopilación de cédulas de vigilancia	15	VI	CONCLUSIONES	29
III.VII	Actos de apertura de sobres	16	VII	DIRECTORIO	30
III.VIII	Recepción de solicitudes	18	VIII	FIRMAS	31



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Artículo 41 de los *Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana* se emite el presente documento que consolida y evidencia el total de las actividades de implementación y fortalecimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana durante el ejercicio 2021.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

II. ANTECEDENTES

Una de las prioridades de la Administración Pública, consiste en el fortalecimiento de mecanismos de participación social organizada en las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales.

En cumplimiento a lo señalado en el Art. 11 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana (CCC), en el año 2020 se contaba con 183 comités de los cuales 144 se constituyeron en el 2019 y 39 fueron constituidos o renovados en 2020.



III. DESARROLLO

III.I Suscripción del Programa de Trabajo 2020

El día 05 de julio de 2021 con el oficio No. SESVER/UAIP/1107/2021 se presentó el Programa de Trabajo y Estrategia 2021 siendo autorizado por la Dirección de General de Transparencia Anticorrupción y Función Pública (DGTAFyFP) de la Contraloría General del Estado.

Fortalecer la cultura de la participación ciudadana para intervenir en asuntos públicos a través de espacios que permitan la inclusión social en la toma de decisiones y en la orientación de las políticas públicas, por lo que la Secretaría de Salud tiene el compromiso de construir formalmente comités en las Unidades Médicas como Hospitales, Centros de Salud, Equipos de Salud Itinerantes (ESI) y Casas de Salud, asimismo en las ventanillas de atención del Centro Integral de Servicios (CIS) de la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, en las 11 Jurisdicciones Sanitarias y en Obras de la Dirección de Infraestructura de Salud (DIS).



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

III. DESARROLLO

Derivado de lo anterior, en este ejercicio 2021, se planteó constituir 75 comités de Contraloría Ciudadana, siendo 73 de servicios y 2 de obra pública.

En suma, al cierre del ejercicio la Secretaría de Salud debe contar con 75 comités.



III. DESARROLLO

III.II Difusión

Para 2021 los mecanismos que se utilizaron para la promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana de obras, trámites y servicios fueron:

- ✓ Impresos o escritos.- Mediante oficios a cada una de las Jurisdicciones Sanitarias y éstas a su vez a cada una de sus Unidades Médicas.
- ✓ Interpersonales o grupales.- Con apoyo de los Enlaces jurisdiccionales y Directores de Unidades Médicas se convocó a la población para que acudiera a las asambleas o reuniones y de esta forma darles a conocer el programa y como integrar su comité a favor de su Unidad Médica.
- ✓ Difusión a través de las redes sociales oficiales de la dependencia.



III. DESARROLLO

III.III Constitución de Comités

El mecanismo que se utilizó para la constitución de los comités es el siguiente:

- ✓ Publicación de convocatoria en las Unidades Médicas, Ventanillas de CIS y Obras para reunir a la población y así seleccionar a los ciudadanos que integrarán el comité.
- ✓ El día de la asamblea se presenta el programa de manera general y se invita a los habitantes a que formen parte del Comité de Contraloría Ciudadana; una vez reunidos los ciudadanos que integrarán dicho comité, se lleva a cabo el llenado del Acta Constitutiva recabando las firmas de cada integrante y la documentación que lo soporta.
- ✓ Realizando el paso anterior, se imparte la capacitación al comité de preferencia o se pacta cita para llevar a cabo la misma posteriormente. Derivado de esta acción se genera la Constancia de Capacitación.



III. DESARROLLO

III.III Constitución de Comités

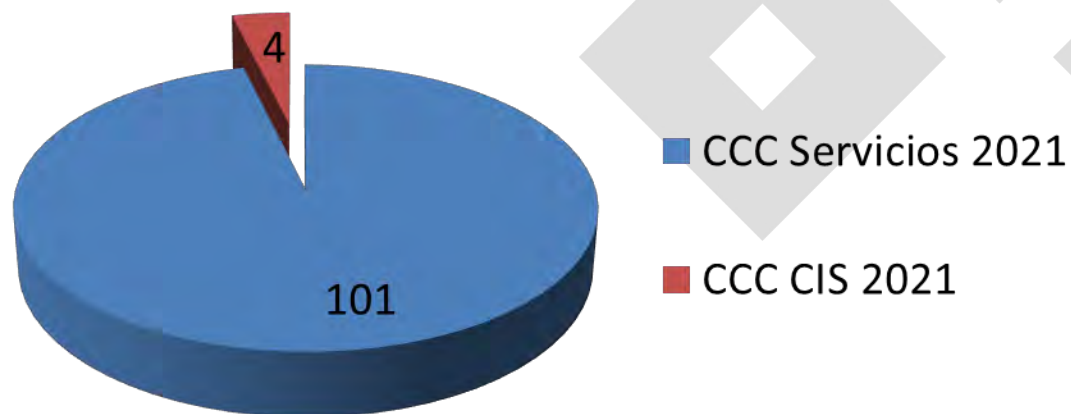
- ✓ El Acta Constitutiva junto con la documentación soporte se envía a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Salud para su registro ante la Dirección General de Transparencia Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General sugiriendo que esos folios sean difundidos en las Unidades Médicas y/o ventanillas de los CIS para que la población conozca quienes los representan.
- ✓ Al cumplir el **“Acuerdo que establece las bases para la Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana”**, publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria número 420, con folio 1310, la Secretaría de Salud contaba en 2021 con 144 comités instalados de los cuales 39 se constituyeron en el 2020 y 105 fueron constituidos o renovados en 2021, cumpliendo y sobrepasando con el 40% de la meta programada para este año.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

III.III Constitución de Comités

Comités constituidos



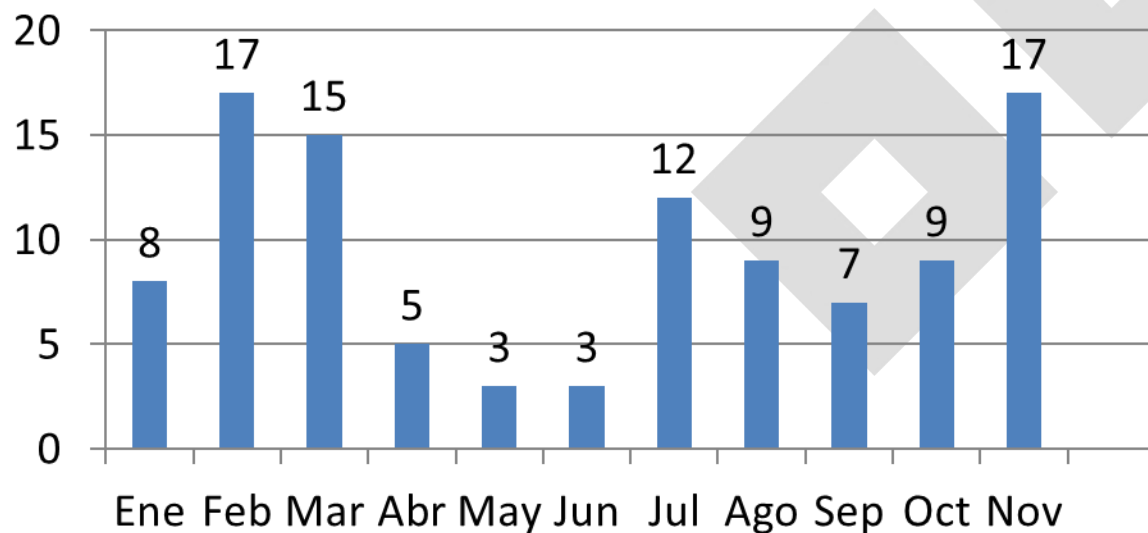


VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

III. DESARROLLO

III.III Constitución de Comités

Constitución por mes





III.IV Registro y acreditación

Se entregaron por la Contraloría General 105 registros de folios, no hay folios pendientes por entregar y los Comités de Contraloría Ciudadana fueron informados de sus folios de registro.

De los 105 comités registrados en 2021, 101 pertenecen a servicios médicos y 4 a CIS los cuales concluyen su vigencia al finalizar la acción.

JURISDICCIÓN SANITARIA	SERVICIOS MÉDICOS	CIS
I PÁNUCO	3	
II TUXPAN	8	
III POZA RICA		
IV MTZ TORRE	8	
V XALAPA	66	
VI CORDOBA		
VII ORIZABA		1
VIII VERACRUZ	10	1
IX COSAMALOAPAN		1
X SAN ANDRES TUXTLA	3	
XI COATZACOALCOS	3	1
TOTAL	101	4



III. DESARROLLO

III.V Capacitación y asesoría

La mecánica para la capacitación a los comités constituidos en la Secretaría de Salud es:

- ✓ Integrado el comité se convoca a los miembros a reunión en donde se les explica detalladamente cuáles son sus funciones y se da lectura a los Lineamientos.
- ✓ Se les brinda asesoría del llenado y cómo utilizar los formatos y se les entregan los mismos para realizar sus actividades.
- ✓ Se les explica del proceso para la entrega de Folios de Registro que los acredita como miembros del comité.
- ✓ Y se hace difusión de los números telefónicos a los cuales pueden acudir en caso de duda, comentarios o incluso quejas.
- ✓ En 2021 se impartió capacitación a 105 comités de Contraloría Ciudadana que fueron constituidos; de igual manera, se brindó capacitación y asesoría a todo el personal de la Secretaría que requiera de ella.



III.VI Recopilación de Cédulas de vigilancia

La manera en que recopila las cédulas de vigilancia de los CCC es:

- ❖ El Comité de Contraloría Ciudadana entrega sus cédulas de vigilancia y Acta Circunstanciada dentro de un sobre cerrado al responsable de su Unidad Médica, oficina u obra.
- ❖ El responsable lo entrega al Enlace Jurisdiccional del Programa, y en el caso de obra al supervisor.
- ❖ Los Enlaces Jurisdiccionales lo envían a la Unidad de Acceso a la Información Pública dentro de las fechas establecidas.
- ❖ La Unidad de Acceso a la Información Pública recibe los sobres cerrados con la información de los comités y en conjunto con el OIC y la DGTayFP realiza la apertura de los mismos.
- ❖ Durante 2021 se recibieron en total de 4,939 documentos entre Cédulas de Vigilancia y Actas Circunstanciadas de los Comités de Contraloría Ciudadana.



III.VII Actos de apertura de sobres

Para los actos de apertura de sobres se lleva a cabo la siguiente mecánica:

- ✓ La Unidad de Acceso a la Información Pública recibe los sobres cerrados con la operación de los CCC.
- ✓ En conjunto con el Órgano Interno de Control (OIC) y la DGTaYFP se realiza la apertura de sobres y se clasifican los asuntos que contengan las cédulas de vigilancia.
- ✓ Se envía un informe de resultados a cada jurisdicción Sanitaria tanto de Servicios Médicos como la de coordinaciones de Protección contra Riesgos Sanitarios y Dirección De Infraestructura de Salud a fin de dar seguimiento, Atender y solventar los asuntos ahí señalados.
- ✓ Del proceso de seguimiento y atención se envía la evidencia a la Unidad de Acceso a la Información Pública, al igual que una copia al ciudadano y/o miembros del comité, de lo contrario no se dará por solventado el asunto.
- ✓ Cada mes se informará mediante oficios, el estatus de los asuntos por atender en cada jurisdicción u oficina de CIS.



III. DESARROLLO

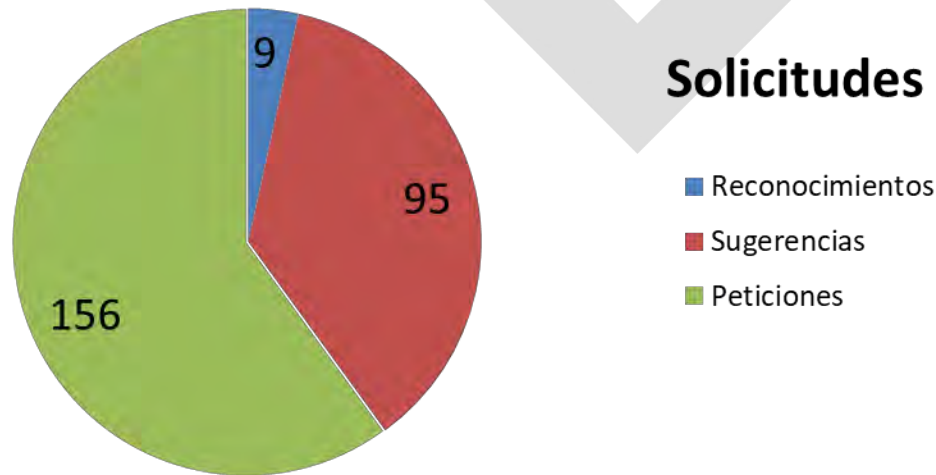
Durante el 2021 se llevaron a cabo 7 reuniones de Apertura de sobres en conjunto con el OIC y DCSyPC en las siguientes fechas:

- I. 23 de marzo 2021 con un total de 1455 documentos y 56 solicitudes.
- II. 11 de mayo 2021 con un total de 459 documentos y 19 solicitudes.
- III. 13 de julio 2021 con un total de 802 documentos y 34 solicitudes.
- IV. 26 de agosto 2021 con un total de 637 documentos y 24 solicitudes.
- V. 29 de septiembre 2021 con un total de 389 documentos y 30 solicitudes.
- VI. 27 de octubre 2021 con un total de 533 documentos y 57 solicitudes.
- VII. 29 de noviembre 2021 con un total de 664 documentos y 40 solicitudes.



III.VIII Recepción de Solicitudes

En 2021 se recibieron en total de 260 solicitudes por parte de la ciudadanía a través de las cuales se permitirá dar solución a sus peticiones, sugerencias, quejas y/o reconocimientos, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

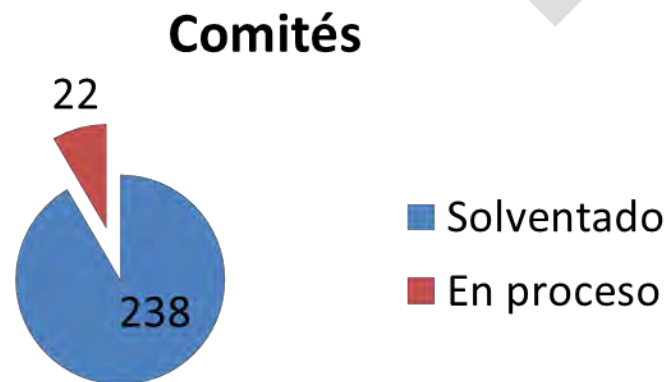




III.IX Atención de Solicitudes

Las solicitudes por parte de la ciudadanía que se plasman a través de las cédulas de vigilancia se atienden directamente en las Jurisdicciones Sanitarias a través de acciones que permiten dar solución a sus peticiones como lo son: mejoras a las instalaciones, surtimiento de medicamento, trato digno al usuario, felicitaciones entre otras.

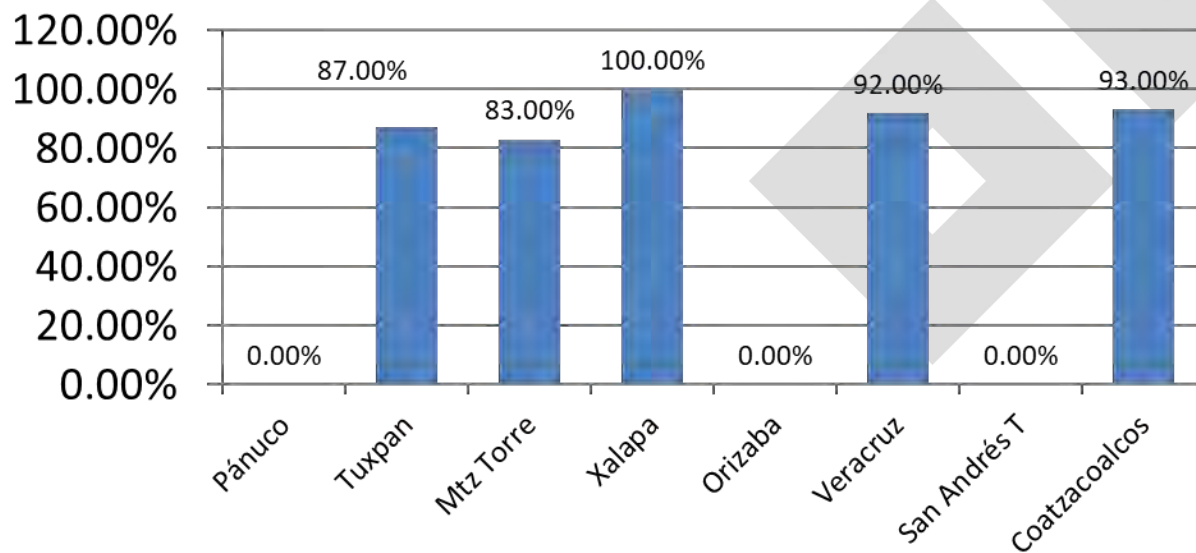
Asimismo, el proceso de Solventación en los Comités tienen un avance del 92% como se muestra en la siguiente gráfica:





III.IX Atención de Solicitudes

Avance en solicitudes de cada Jurisdicción





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

III. DESARROLLO

III.X Verificaciones del funcionamiento de los Comités

Para este ejercicio se llevó a cabo la supervisión vía telefónica aplicando el formato CGE.CCC.14 a Comités de Contraloría Ciudadana de distintas localidades de las 11 Jurisdicciones Sanitarias.

Se aplicaron 12 cédulas de Supervisión a CCC para el ejercicio 2021.

De las 12 cédulas que se aplicaron los resultados fueron positivos; en general recibieron la capacitación y en los casos de dudas fueron atendidas en el momento oportuno.



III. DESARROLLO

III.XI Reuniones de Seguimiento

Se llevaron a cabo 10 reuniones de seguimiento, para este 2021 en los siguientes meses:

MES	FECHA
Marzo	1
Abril	2
Junio	1
Julio	1
Agosto	1
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	1



III.XII Informe de actividades

La presentación de informes trimestrales al OIC y al DGTayFP quedaron de la siguiente manera de acuerdo a la fecha en que recibieron los oficios:

1. Primer Trimestre: 15 de abril 2021
2. Segundo Trimestre: 02 de julio 2021
3. Tercer Trimestre: 07 de octubre 2021
4. Cuarto Trimestre: 10 de enero 2021



III. DESARROLLO

III.XIII Cumplimiento de metas 2021

N.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA	META ALCANZADA
1.1.1	Entregar la propuesta del Programa Anual de Trabajo	Propuesta del PAT	1	1
1.2.1	Promover la Contraloría Ciudadana	Publicaciones en página web y redes sociales institucionales	46	62
1.2.2	Constituir Comités de Contraloría Ciudadana	Acta Constitutiva	75	105
1.2.3	Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana	Constancia de capacitación	75	105
1.2.4	Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana	Recibo	75	105
1.2.5	Recopilar cédulas de vigilancia y/o informes	Cédulas/Informes	s/c	4120



III. DESARROLLO

III.XIII Cumplimiento de metas 2021

N.	ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META PROGRAMADA	META ALCANZADA
1.2.6	Aperturar sobres que contienen que contienen cédulas de vigilancia y/o informes	Acta de Apertura	7	7
1.2.7	Elaborar informe detallado de solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana	Informe	7	7
1.3.1	Informar el seguimiento y la atención a las solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana	Reporte	7	7
1.3.2	Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana	Cédulas	12	12
1.3.3	Efectuar reuniones de seguimiento al programa de trabajo autorizado	Minuta	10	10
1.3.4	Elaborar reportes de actividades trimestrales	Reporte	4	4
1.3.5	Elaborar informe anual del ejercicio 2021	Informe	1	1



III. DESARROLLO

III.XIV Justificación en relación a las metas 2021

Para el ejercicio 2021 la meta de constitución de Comités de Servicios fue de 75 y ésta fue sobrepasada en un 40%, con 105 comités constituidos.

N.	ACTIVIDAD	JUSTIFICACIÓN
1.2.1	Promover la Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana	Considerando la situación actual de contingencia sanitaria internacional derivada del virus SARS-CoV-2(COVID19), y la de salvaguardar la vida y salud de los integrantes de los multicitados comités, se logró el cumplimiento de las actividades ya programadas. Reiterando el compromiso para el cumplimiento del Programa, en la medida que las causas que acontecen lo permitan, sin la necesidad de desviar el objeto sustancial de este sujeto obligado y que es la de proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad a través de la prestación de los servicios de salud que comprenden la atención médica, la salud pública y la asistencia social.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

IV. EXPERIENCIAS EXITOSAS

Para este 2021 es muy importante mencionar que a pesar de la contingencia sanitaria y la justificación de las jurisdicciones por la semaforización en que se encontraban sus municipios, se obtuvo una respuesta favorable tanto en los comités como por parte de los Directores de las Unidades Médicas y Enlaces Jurisdiccionales y de CIS, siendo la Jurisdicción de Xalapa que realizó el 63% de la Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

V. IMPACTO

Los Comités de Contraloría Ciudadana son figuras al alcance de la comunidad que interactúan con organismos de gobierno –en este caso Unidades Médicas- que sirven para valorar los servicios que brinda éste y así llevar acabo acciones que permitan brindar un servicio de mayor calidad y calidez con el recurso que se tiene.

A través del comité se distribuyen y recolectan cédulas de vigilancia para evaluar los siguientes puntos:

- ✓ Servicio Médico o atención en Ventanilla.
- ✓ Instalaciones y mobiliario de los inmuebles.
- ✓ Abasto de medicamento.
- ✓ Reconocimiento al personal y al servicio.
- ✓ Avances a la obra, entre otros.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

VI. CONCLUSIONES

La Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Salud es funcional para los fines para los que fue creada.

El esfuerzo y el empeño que pone la ciudadanía en la participación como contralores colaborativos de las dependencias públicas brindan un servicio honorífico a la población y es puente para dar a conocer la problemática que presenta el sector salud y así llegar a dar soluciones de mejora en ciertas áreas que desconoce el mismo gobierno o servidor público, de tal manera consideramos una herramienta útil para el buen ejercicio de nuestros derechos.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

VII. DIRECTORIO

LIC. CHRISTIAN IVÁN PÉREZ GONZÁLEZ - Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Salud.

L.A.E. MARÍA ALICIA GÓMEZ CRUZ – Enlace Operativo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Salud.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

VIII. FIRMAS

ELABORÓ

LIC. CHRISTIAN IVÁN PÉREZ GONZALEZ
**ENLACE INSTITUCIONAL EN LA SECRETARÍA
DE SALUD**

VALIDÓ

M.A. ENMA PATRICIA GARCÍA
RODRÍGUEZ
**ENCARGADA DEL ÓRGANO INTERNO
DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE
SALUD Y EN EL OPD SESVER**