

CÉDULA DE AVANCE DEL DOCUMENTO INSTITUCIONAL DE TRABAJO
MECANISMO PARA EL SEGUIMIENTO A LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA 2021

Corte de Información: Abril 2022

I002-Fondo de Aportaciones para los Servicios de Salud (FASSA)

Servicios de Salud del Estado de Puebla

No	Hallazgo	Recomendación	Postura Institucional	Nivel de prioridad	Clasificación del ASM	Acción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Unidad administrativa	Implementación reportada por el enlace	Observaciones del enlace	Evidencia documental reportada	Valoración de la implementación DEV	Observaciones DEV
2	No se registran procedimientos que permitan llevar un seguimiento del control de calidad de los servicios brindados a través del FASSA.	Se recomienda establecer un procedimiento documentado que permita verificar la calidad de los servicios brindados a través del SSEP a través de los Pp que comprende el FASSA.	En el Programa Presupuestario P007 (antes G020), en el Nivel Propósito, se cuenta con el indicador "Satisfacción de los usuarios por el trato adecuado y digno", cuyo propósito es conocer el nivel de satisfacción del trato que reciben los usuarios, después de haber recibido consulta externa y de especialidad. El indicador es publicado en la plataforma federal SESTAD (Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno), de manera cuatrimestral. Los resultados de este indicador cumplen con la recomendación recibida y la mejora esperada. Asimismo, en la Subdirección de Atención Primaria a la Salud se da atención y seguimiento a las quejas generadas en las unidades médicas. Para los indicadores de responsabilidad de la Subdirección de Laboratorio de Salud Pública si cuentan con lineamientos y estándares de calidad para el procesamiento de muestras. Para los indicadores de las Subdirecciones de Vigilancia Epidemiológica y de Salud Pública, la calidad está relacionada con el impacto que tienen las acciones para la prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles; asimismo se llevan a cabo capacitaciones al personal para fomentar la mejora continua de la calidad de los servicios otorgados.	Medio	Institucional	Acción: Continuar con el monitoreo del indicador "Satisfacción de los usuarios por el trato adecuado y digno" de la plataforma SESTAD. Continuar con las prácticas de atención y seguimiento de quejas, cumplimiento de lineamientos y capacitaciones. Evidencia: Captura de pantalla del indicador "Satisfacción de los usuarios por el trato adecuado y digno" de la plataforma SESTAD. Evidencia de las prácticas de atención y seguimiento de quejas, cumplimiento de lineamientos y capacitaciones.	01/09/2021	30/04/2022	Servicios de Salud del Estado de Puebla	Dirección de Evaluación/Dirección de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica	Se implementó	De acuerdo a la acción y a la evidencia comprometida en el DIT, para la implementación de este ASM: se realizó la captura oportuna de los 3 cuatrimestres del 2021 de las encuestas de "Satisfacción Trato Adecuado y Digno" de la plataforma de SESTAD, cumpliendo con el objetivo de este programa, de manera que se continúa las prácticas de atención y seguimiento de quejas. Por lo que el ASM se implementó al 100%	1 . Captura de Pantalla SESTAD.pdf 2 . Sistema de la Encuesta de Satisfacción.pdf	100	En la evidencia Documental se observa la captura de pantalla de la plataforma SESTAD y de los reportes cuatrimestrales del año 2021 de las encuestas de "Satisfacción, Trato Adecuado y Digno", por lo que se valoró con un cumplimiento de 100%.