

ANEXOS RAMO 19

APORTACIONES A
SEGURIDAD SOCIAL



Información de Contraloría Social 2019*



Ramo

19 - APORTACIONES A SEGURIDAD SOCIAL

Clave presupuestal

S003

Dependencia o Entidad

Instituto Mexicano del Seguro Social

Presupuesto de Egresos de la Federación

\$ 11,893,526,776.00

Programa Federal

Programa IMSS-BIENESTAR

Monto a vigilar por Contraloría Social

\$ 284,461,640.00

Instancia Normativa

Unidad del Programa IMSS-Bienestar

Monto vigilado por Comités de Contraloría Social

\$ 284,461,640.00

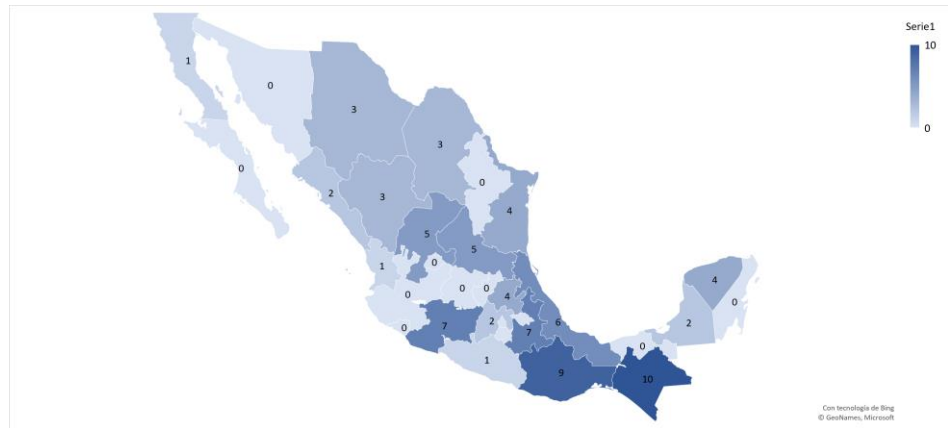
Población Objetivo

El Programa IMSS-BIENESTAR contribuye a cerrar brechas existentes en salud entre diferentes grupos sociales y regiones del país, otorgando atención a población sin seguridad social, mediante un Modelo de Atención Integral a la Salud que vincula los servicios de salud y la acción comunitaria, en las entidades donde el Programa tiene cobertura.

Comités 79

Hombres 35

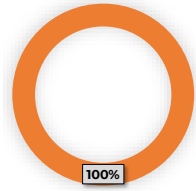
Mujeres 231



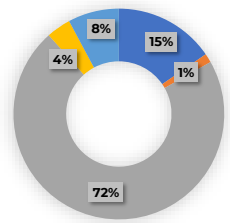
Reuniones 98

Asistentes a Capacitaciones de Instancia Normativa 0

Asistentes a Capacitaciones de Instancia Ejecutora 5,496



DARLE SEGUIMIENTO A LOS ASUNTOS ACORDADOS CON LOS BENEFICIARIOS



- SERVIDOR PUBLICO FEDERAL
- SERVIDOR PUBLICO MUNICIPAL
- BENEFICIARIO
- INTEGRANTE DEL COMITÉ
- OTRA FIGURA

*Nota: Información registrada en el SICS por las Instancias Normativas y Ejecutoras.

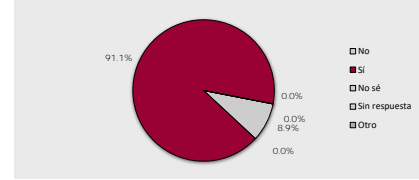
PROGRAMA IMSS-BIENESTAR

EJERCICIO FISCAL: 2019

79 Informes registrados en el Sistema Informático de Contraloría Social*

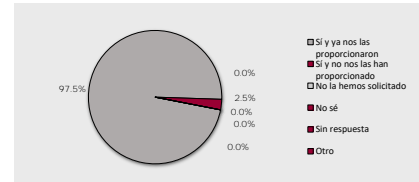
1. ¿LOS BENEFICIARIOS Y USTED RECIBIERON INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA Y LA CONTRALORÍA SOCIAL?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	7	8.9%
2	Sí	72	91.1%
3	No sé	0	0.0%
4	Sin respuesta	0	0.0%
5	Otro	0	0.0%



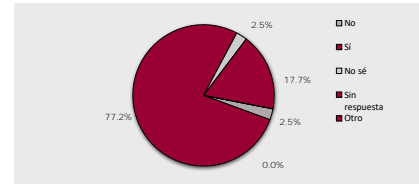
2. PARA LLEVAR A CABO LAS ACCIONES DE VIGILANCIA ¿SOLICITARON A LOS REPRESENTANTES DEL PROGRAMA LA INFORMACIÓN NECESARIA DEL PROGRAMA Y DE LA CONTRALORÍA SOCIAL?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	Sí y ya nos las proporcionaron	77	97.5%
2	Sí y no nos las han proporcionado	2	2.5%
3	No la hemos solicitado	0	0.0%
4	No sé	0	0.0%
5	Sin respuesta	0	0.0%
6	Otro	0	0.0%



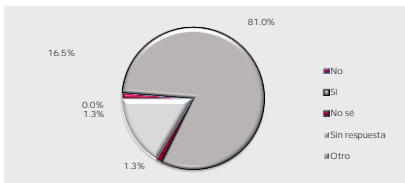
3. SEÑALE LA OPINIÓN QUE TIENE DEL BENEFICIO QUE RECIBIÓ DEL PROGRAMA. 3.1 ¿LES ENTREGARON COMPLETO EL BENEFICIO O TERMINADA LA OBRA?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	2	2.5%
2	Sí	61	77.2%
3	No sé	2	2.5%
4	Sin respuesta	14	17.7%
5	Otro	0	0.0%



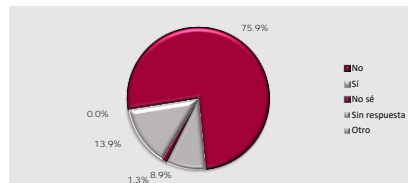
3.2 ¿EL BENEFICIO SE HA ENTREGADO DE ACUERDO A LAS FECHAS Y LUGARES PROGRAMADOS?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	1	1.3%
2	Sí	64	81.0%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	13	16.5%
5	Otro	0	0.0%



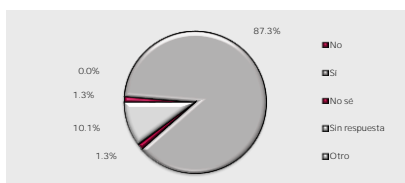
3.3 ¿LE CONDICIONARON LA ENTREGA DEL BENEFICIO?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	60	75.9%
2	Sí	7	8.9%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	11	13.9%
5	Otro	0	0.0%



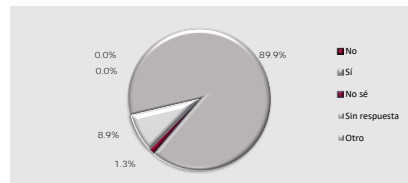
3.4 ¿ESTE BENEFICIO REPRESENTÓ UNA MEJORA PARA SU LOCALIDAD, SU FAMILIA O PARA USTED?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	1	1.3%
2	Sí	69	87.3%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	8	10.1%
5	Otro	0	0.0%



3.6 ¿EL BENEFICIO LO RECIBEN LAS PERSONAS QUE LO NECESITAN?

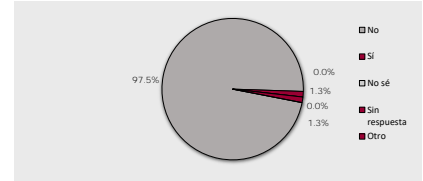
No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	0	0.0%
2	Sí	71	89.9%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	7	8.9%
5	Otro	0	0.0%



PROGRAMA IMSS-BIENESTAR

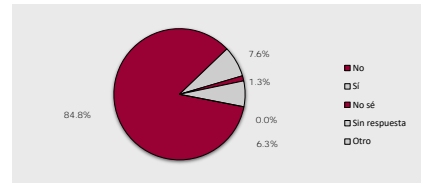
4. DE ACUERDO A LO QUE USTED OBSERVÓ CONSIDERA QUE EL PROGRAMA FUE O ES UTILIZADO CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO U OTROS DISTINTOS A SU OBJETIVO?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	77	97.5%
2	Sí	1	1.3%
3	No sé	0	0.0%
4	Sin respuesta	1	1.3%
5	Otro	0	0.0%



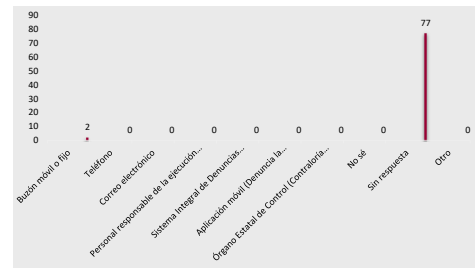
5. ¿USTED, ALGÚN BENEFICIARIO(A) O INTEGRANTE DEL COMITÉ PRESENTARON UNA DENUNCIA SOBRE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	67	84.8%
2	Sí	6	7.6%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	5	6.3%
5	Otro	0	0.0%



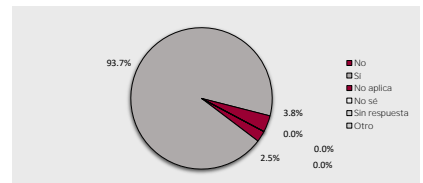
5.1 SEÑALE EL O LOS MEDIOS QUE UTILIZARON PARA PRESENTAR LA DENUNCIA Y ANTE QUÉ INSTANCIA

No.	Respuesta	Cantidad
1	Buzón móvil o fijo	2
2	Teléfono	0
3	Correo electrónico	0
4	Personal responsable de la ejecución del Programa	0
5	Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECA)	0
6	Aplicación móvil (Denuncia la Corrupción)	0
7	Órgano Estatal de Control (Contraloría del Estado)	0
8	No sé	0
9	Sin respuesta	77
10	Otro	0



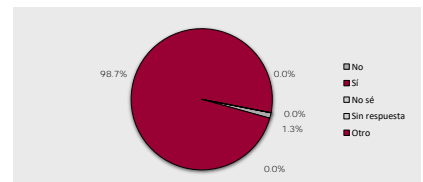
6. ¿EXISTIÓ EQUIDAD DE GÉNERO PARA LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	2	2.5%
2	Sí	74	93.7%
3	No aplica	3	3.8%
4	No sé	0	0.0%
5	Sin respuesta	0	0.0%
6	Otro	0	0.0%



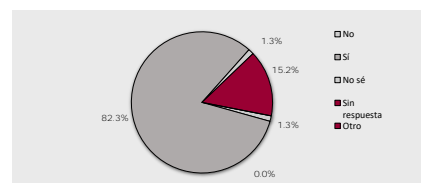
7. ¿CONSIDERA QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES COMO COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL?

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	1	1.3%
2	Sí	78	98.7%
3	No sé	0	0.0%
4	Sin respuesta	0	0.0%
5	Otro	0	0.0%



8. COMO COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL ¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZARON? 8.1 VERIFICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LA ENTREGA DEL BENEFICIO

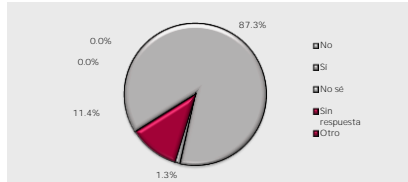
No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	1	1.3%
2	Sí	65	82.3%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	12	15.2%
5	Otro	0	0.0%



PROGRAMA IMSS-BIENESTAR

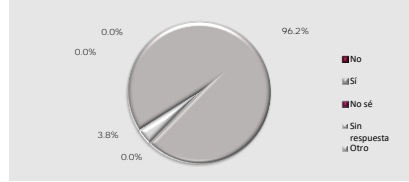
8.2 VIGILAMOS EL USO CORRECTO DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA: OBRA, SERVICIO O APOYO

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	0	0.0%
2	Sí	69	87.3%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	9	11.4%
5	Otro	0	0.0%



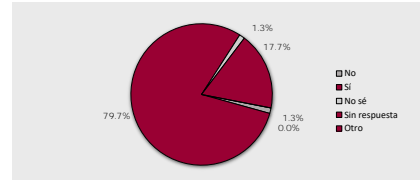
8.3 INFORMAMOS A OTROS (AS) BENEFICIARIOS (AS) SOBRE EL PROGRAMA

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	0	0.0%
2	Sí	76	96.2%
3	No sé	0	0.0%
4	Sin respuesta	3	3.8%
5	Otro	0	0.0%



8.4 VERIFICAMOS QUE LOS BENEFICIOS SE ENTREGARAN A TIEMPO

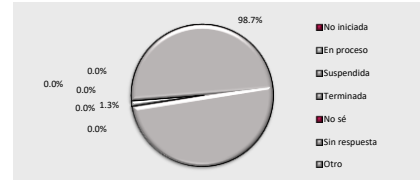
No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No	1	1.3%
2	Sí	63	79.7%
3	No sé	1	1.3%
4	Sin respuesta	14	17.7%
5	Otro	0	0.0%



ADEMÁS DE LAS SECCIONES ANTERIORES PARA LOS CASOS EN QUE EL BENEFICIO QUE OTORGA EL PROGRAMA SEA UNA OBRA PÚBLICA, RESPONDA LA SIGUIENTE SECCIÓN:

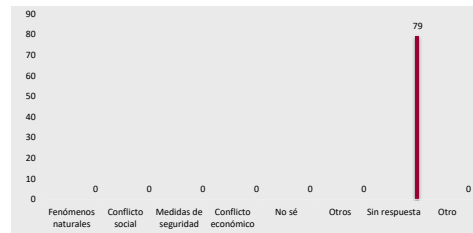
9. CONSIDERA QUE LA OBRA PÚBLICA SE ENCUENTRA:

No.	Respuesta	Cantidad	%
1	No iniciada	0	0.0%
2	En proceso	1	1.3%
3	Suspendida	0	0.0%
4	Terminada	0	0.0%
5	No sé	0	0.0%
6	Sin respuesta	78	98.7%
7	Otro	0	0.0%



9.1 ¿LA OBRA PÚBLICA SE ENCUENTRA SUSPENDIDA POR?

No.	Respuesta	Cantidad
1	Fenómenos naturales	0
2	Conflicto social	0
3	Medidas de seguridad	0
4	Conflicto económico	0
5	No sé	0
6	Otros	0
7	Sin respuesta	79
8	Otro	0





SISTEMATIZACIÓN DE MATRIZ FODA

El primer reto es el registro en el SICS dada la dificultad del personal operativo para acceder a computadoras con conexión a internet, por lo que la concentración de información y carga en el sistema, tiene que ser realizada por personal de la instancia normativa, a nombre de las instancias ejecutoras. Cabe recordar que las características de las localidades donde opera IMSS BIENESTAR son: aislamiento, lejanía geográfica y difícil acceso, falta de equipos de cómputo y conectividad a internet, así como las cargas de trabajo elevadas para el personal responsable de la instrumentación de la Contraloría Social.

Una situación extraordinaria fue que debido a las Giras de Trabajo del Presidente de la República a los Hospitales Rurales del Programa IMSS-BIENESTAR de julio a octubre, el proceso de captura de la información en el SICS demoró, ya que personal encargado del registro de información apoyó a la organización y logística de dichas gira. Sin embargo, se cumplió con reportar la información, cumpliendo las metas establecidas en el PATCS 2019.

Dentro de las acciones de mejora se integró y capacitó a más personal de la Instancia Normativa para participar en la captura de información en SICS.

QUEJAS O DENUNCIAS

Los beneficiarios emitieron un total de 1,765 quejas por diversos motivos: maltrato, falta de medicamentos y material de curación, tiempo de espera y calidad de la atención, entre otros, de las que se han atendido 1,263, lo que significa el 71.5%.

También emitieron 372 sugerencias, de las que se atendieron 336 (90.3%). Todas las expresiones ciudadanas son reportadas a los servidores públicos integrantes de los Grupos de Conducción a nivel Zonal, Regional y Delegacional. Para o anterior, IMSS BIENESTAR cuenta con un sistema de atención ciudadana, que incluye distintos medios de captación de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, así como los mecanismos y responsables para su atención. Los Comités de Contraloría Social participan dando fe del proceso de apertura de los buzones, así como entregando a los servidores públicos responsables aquellas expresiones que los beneficiarios les hagan llegar directamente. También dan seguimiento a la atención de las mismas. Son el enlace entre los servidores públicos y los beneficiarios.

Las expresiones ciudadanas son atendidas a nivel local y se reporta el porcentaje de atención en el Sistema de Información en Salud a Población Abierta (SISPA), que es un Sistema de Información oficial que se reporta a las Autoridades Sectoriales y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entre otras.

Retos de la Contraloría Social para 2020



En la Guía Operativa de Contraloría Social ya se incluye la posibilidad de la participación de organizaciones de la sociedad civil y/o ciudadanos como Avoles Ciudadanos, donde así o deseen, y como Comité de Contraloría Social.



Dentro de las acciones de mejora ya establecidas en 2019, que se continuarán para 2020, se incluye continuar con la integración y capacitación de personal de la Instancia Normativa para participar en a captura de información en SICS.



Asimismo, de acuerdo a disponibilidad presupuesta! se capacitará al 30% de los Avoles Ciudadanos en los 20 Órganos de Operación Administrativa Desconcentrados del IMSS.