

# INFORME

## Contraloría Social

### en Programas Sociales Estatales

Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato

# ISAPEG



Secretaría de  
la Transparencia  
y Rendición  
de Cuentas



<b>Contenido</b>	
<b>I. Introducción</b>	2
<b>II. Naturaleza del informe</b>	2
<b>III. Fundamento legal</b>	2
<b>IV. Objetivo general del proyecto</b>	3
<b>V. Objetivos específicos</b>	3
<b>VI. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2022</b>	4
<b>VII. Proceso de la implementación de acciones de Contraloría Social</b>	5
<b>VIII. Definición de la muestra</b>	5
<b>IX. Marco regulatorio</b>	6
<b>X. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social</b>	6
<b>XI. Programas Sociales Evaluados</b>	7
Identificación de participación ciudadana	7
<b>XI.I. Informe de Cumplimiento “Q0060 Mi Hospital Cercano”</b>	8
Evaluación al Programa	9
Capacitación en el Programa	9
Reporte Ciudadano	10
<b>XI.II. Informe Parcial “Q1241 Cuidando mi Trasplante”</b>	11
Evaluación al Programa	12
Capacitación en el Programa	13
Reporte Ciudadano	13
<b>XI.III. Informe Parcial “Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas”</b>	14
Evaluación al Programa	15
Capacitación en el Programa	16
Reporte Ciudadano	16
<b>XII. Conclusiones y Sugerencias</b>	17

## I. Introducción

La Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas, está comprometida con impulsar la participación ciudadana a través de las acciones de contraloría social en los proyectos, programas, obras, acciones, trámites y servicios a cargo de la Administración Pública Estatal.

Estos trabajos de vigilancia, seguimiento y evaluación se encuentran alineados a la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y a los Objetivos del Desarrollo Sostenible que de ella emanan, de manera específica en el objetivo 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

- Plan Estatal de Desarrollo 2040.
- El Programa de Gobierno 2018-2024.
- Específicamente al objetivo 6.1.4.
- Fortalecer la gestión pública.

El Programa Estatal de Contraloría y Evaluación Social es de gran importancia, pues constituye el instrumento a través del cual se establecen los proyectos que abonan a la promoción de la participación de los ciudadanos en la vigilancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas contribuyendo a fomentar la integridad y transparencia en el desempeño del servicio público, a través de mecanismos de rendición de cuentas y supervisión por parte de la sociedad.

## II. Naturaleza del informe

El documento está enfocado en presentar los resultados de las acciones realizadas en favor de la población Guanajuatense a través de los Programas Sociales Estatales, a cargo del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato (ISAPEG), mismos que van enfocados principalmente para aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## III. Fundamento legal

El presente informe se fundamenta con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 6,8,9 y 26); Ley General de Desarrollo Social (Art. 1,4,10,69,70 y 71); Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social (Art. 67, 69 y 79); Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social; Ley de Presupuesto General de Egresos del Estado de Guanajuato (Art. 34); Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado y los Municipios de Guanajuato (Art. 2, frac. VIII, 9, 10 y 15); Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales (Artículos 1 al 14 y 45); y Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (Art. 48, frac. VII y VIII).

#### **IV. Objetivo general del proyecto**

Impulsar la participación de las personas beneficiarias de los programas sociales estatales, en la vigilancia, seguimiento y evaluación de dichos programas desde la perspectiva ciudadana, para implementar acciones de mejora.

#### **V. Objetivos específicos**

- Incrementar la participación ciudadana en los Programas Sociales, a través del seguimiento a las acciones implementadas por las dependencias, entidades y unidades de apoyo de la Administración Pública Estatal, vigilando su cumplimiento y proponiendo recomendaciones que ayuden a la mejora de estas.
- Trabajar de manera transversal con las dependencias, entidades y unidades de apoyo administrativas públicas, estatales y municipales, instituciones públicas, académicas y sociales.
- Verificar el desempeño de los servidores públicos encargados de la implementación de los Programas Sociales, a través de los resultados de la aplicación de Cédulas de Evaluación Social.
- Conocer la percepción de la población beneficiaria respecto al funcionamiento de los programas sociales estatales, con la finalidad de cuidar el recurso asignado para la implementación de los mismos.

VI. Programas Sociales Evaluados durante el ejercicio 2022



# ISAPEG

## DESEMPEÑO GENERAL EN ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL

- Q0060 Mi Hospital Cercano**
- Q1241 Cuidando mi Trasplante**
- Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas**



Cumplimiento en programas evaluados

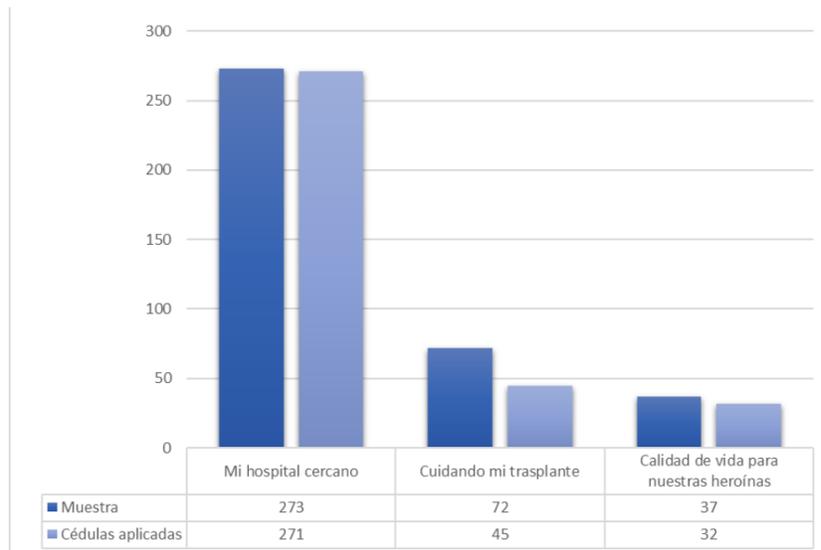


Imagen 1: Desempeño general en acciones de contraloría social en programas sociales estatales 2022/  
 Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana.

**3**

Programas evaluados

**1**

Programa que cumplió con el rango de la muestra

**348**

Beneficiarios que evaluaron sus programas

**VII. Proceso de la implementación de acciones de Contraloría Social**

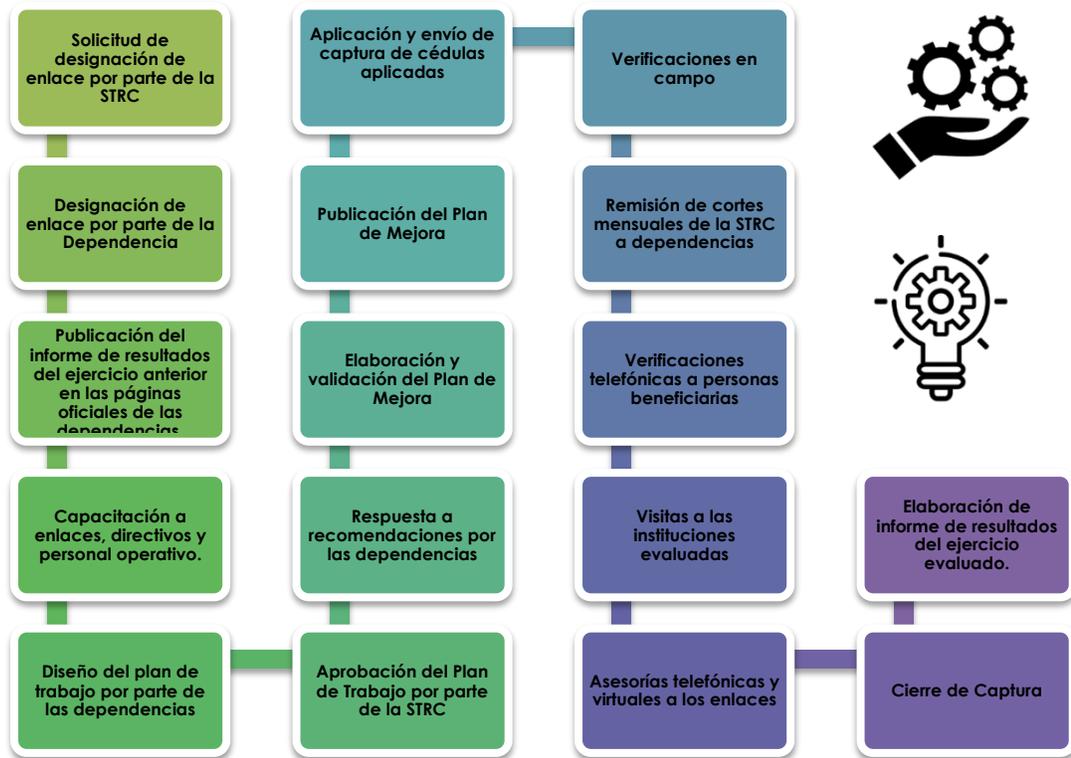


Imagen 2: Proceso de la implementación de acciones/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana.

**VIII. Definición de la muestra**

En apego al Artículo 35 de los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Sociales Estatales, en el que se establece la metodología para la definición de la muestra, se menciona que para ser válida debe tener un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error a través del siguiente modelo estadístico:

Tamaño de la muestra

$$N * (\alpha_c * 0,5)^2 = \frac{1}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza).

$e$  = Margen de error.

$N$  = Tamaño Población (universo).

Para el cálculo se consideró el universo de personas beneficiarias que se muestra en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable al Programa Social a evaluar o en su caso, considerando de manera particular las siguientes situaciones: atención sobre demanda, acuerdos modificatorios en documentos publicados, metas, recursos u otras circunstancias no previstas en la normativa.

**IX. Marco regulatorio**

La obligatoriedad al cumplimiento de las acciones de Contraloría Social se encuentra contenida en las Reglas de Operación, Lineamientos, Guías Operativas o cualquier normativa aplicable a los Programas Sociales Estatales, publicados en el portal social de la Secretaría de Desarrollo Social y Humano.

**X. Cumplimiento de la Institución en las acciones de Contraloría Social**

Acciones a realizar	Cumplió	Medio de consulta
Publicación del informe 2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="https://salud.guanajuato.gob.mx/programas-sociales-estatales-y-proyectos-de-inversion">https://salud.guanajuato.gob.mx/programas-sociales-estatales-y-proyectos-de-inversion</a>
Respuesta recomendaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HLHz4O9bSdTxP72tZYqeaab0P7qUjuBm/edit?usp=sharing&amp;oid=109002572569983075088&amp;rtpof=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1HLHz4O9bSdTxP72tZYqeaab0P7qUjuBm/edit?usp=sharing&amp;oid=109002572569983075088&amp;rtpof=true&amp;sd=true</a>
Plan de mejora elaborado y validado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Plan de Mejora publicado	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cumplió con la totalidad de las muestras de capacitación en sus programas evaluados	<input checked="" type="checkbox"/>	No aplica
Cumplió con la totalidad de las muestras de difusión en sus programas evaluados	<input checked="" type="checkbox"/>	No aplica

Tabla 1: Cumplimiento de acciones de Contraloría Social/ Elaboró: Dirección de Participación Ciudadana.

## XI. Programas Sociales Evaluados

### Identificación de participación ciudadana

De acuerdo a Jorge Balbis, la participación ciudadana se entiende como: “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública”, por otro lado, Silvia Bolos refiere dos formas básicas de participación ciudadana; una que consta de las decisiones de los ciudadanos en asuntos de interés público y otra que trata las prácticas sociales que responden a intereses particulares de distintos grupos que existen en la sociedad.

En el presente documento, se presentan los resultados de las respuestas obtenidas por parte de las personas beneficiarias de cada programa social, con el propósito de identificar las principales áreas de oportunidad de los mismos.

La cédula consta de cinco apartados de los cuales se presenta el análisis.

XI.I. Informe de Cumplimiento "Q0060 Mi Hospital Cercano"



SECRETARÍA DE SALUD DEL  
ESTADO DE GUANAJUATO  
**ISAPEG**

**Q0060**

Mi Hospital Cercano



**OBJETIVO**

Amortización del gasto de bolsillo en la atención médica, quirúrgica y/o complementación diagnóstico-terapéutica para resolver o minimizar el daño de su o sus padecimientos.



**MONTO DEL PROYECTO**

**\$21,140,680.00**



**TIPOS DE APOYO**

Atención médica y/o quirúrgica; Complementación diagnóstica; Atención farmacológica; Jornadas médicas y/o quirúrgica, Atención Integral médica y/o quirúrgica; y Arrendamiento de equipo médico y/o quirúrgico.



**META**

Atención médica y/o quirúrgica en las Unidades Médicas y/o Hospitalarias de responsabilidad del ISAPEG a pacientes, que su o sus padecimientos requieran de una atención médica y/o quirúrgica



**MUESTRA**

Cédulas de evaluación social a aplicar

**273**

**CUMPLIMIENTO EN APLICACIÓN**



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Ciudadanos opinaron sobre el programa a través de la cédula de evaluación social

**271**

**DISTRIBUCIÓN POR SEXO**



Hombres Mujeres

**104 167**

La muestra definida para este programa fue de **273** personas, considerando el límite superior establecido dentro del 5% de margen de error, mencionado con antelación en la definición de la muestra. Este programa se encuentra dentro del rango de cumplimiento en el límite inferior, por lo que pese a haber aplicado únicamente el **99 %** de las cédulas, se puede realizar un informe confiable.

La cédula de evaluación fue aplicada a **271** personas beneficiarias, **215** de manera presencial y **56** vía telefónica. Del total de las personas encuestadas **104** son mujeres y **167** son hombres, cuyas edades en su mayoría se encuentran entre los rangos de **26 a 30 años**, **41 a 45 años** y **más de 60 años**. Asimismo, radicados principalmente en los municipios de **Salvatierra, Salamanca, Valle de Santiago, Celaya y León**.

Los apoyos o servicios más frecuentes fueron: **Atención integral médica y/o quirúrgica, arrendamiento de equipo médico y/o quirúrgico y atención farmacológica**.

### Evaluación al Programa

El **62 %** de las personas beneficiarias respondieron haberse enterado del programa a través de una persona servidora pública, mientras que un **24 %** lo hizo a través de un familiar o vecino. Aquellos que señalaron haberse enterado por otro medio, refirieron hacerlo por un abogado o abogada.

Por otro lado, el **98 %** de los entrevistados mencionaron que las características generales del programa son fáciles de comprender. Mientras que el **92 %** refirió que fue fácil realizar el trámite para obtener los apoyos o servicios que brinda el programa.

De las personas beneficiarias, el **100 %** consideran que el programa funciona correctamente, **mismo porcentaje** que considera que el apoyo o servicio recibido cumplió con las características que le informaron en un inicio. El **99 %** considera que su situación mejoró a partir de que recibieron el apoyo o servicio del programa. Y **97 %** de los opinantes afirma haber recibido el apoyo o servicio en las fechas que le mencionaron.

Es importante señalar que, de las **271** personas entrevistadas, **267** declararon no haber detectado alguna irregularidad en el programa.

### Capacitación en el Programa

Del total de personas beneficiarias, el **96 %** comentó haber recibido una capacitación, plática o taller en materia de contraloría social. Y el **100 %** externa que el trato que recibieron por parte del personal encargado fue amable y

respetuoso, además de opinar que se les brindó información de utilidad. Sin embargo, el **22 %** requiere que se le otorgue información adicional sobre el programa.

### Reporte Ciudadano

Este programa recibió **165** reconocimientos al personal adscrito al ISAPEG de los niveles Federal, Estatal y Municipal, con cargos principalmente de Médico Especialista, Asistente de Dirección, Médico General y Apoyo Administrativo; por el buen trato y servicio proporcionado a las personas beneficiarias.

También se recibió **una** solicitud, que expresamente señala “que llegue más pronto el medicamento para los pacientes”.

XI.II. Informe Parcial "Q1241 Cuidando mi Trasplante"



SECRETARÍA DE SALUD DEL  
 ESTADO DE GUANAJUATO  
**ISAPEG**

**Q1241**

Cuidando Mi Trasplante



**OBJETIVO**

Mejorar la calidad y esperanza de vida de las personas trasplantadas.



**MONTO DEL PROYECTO**

**\$7,700,000.00**



**TIPOS DE APOYO**

Entrega de esquema de inmunosupresores, consistente en cualquiera de los siguientes medicamentos individuales o en combinación:

- Tacrolimus de 1 mg,
- Ácido micofenólico de 360 mg,
- Ciclosporina de 100 mg/ml, y
- Valganciclovir comprimidos de 450 mg.



**META**

Otorgamiento de apoyos a pacientes trasplantados consistentes en suministro de medicamento inmunosupresor durante un año contado a partir de su fecha de trasplante para evitar el rechazo del injerto.

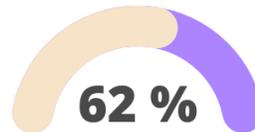


**MUESTRA**

Cédulas de evaluación social a aplicar

**72**

**CUMPLIMIENTO EN APLICACIÓN**



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Ciudadanos opinaron sobre el programa a través de la cédula de evaluación social

**45**

**DISTRIBUCIÓN POR SEXO**



Mujeres	Hombres	Sin especificar
<b>23</b>	<b>19</b>	<b>3</b>

### Nota

La muestra para este programa fue de **72** cédulas contestadas, considerando el límite superior establecido dentro del 5% de margen de error, con un 95% de nivel de confianza.

De la muestra establecida al programa se aplicaron por la Institución **45** cédulas de evaluación lo que corresponde al **62 %**, con base en lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales, dicho programa no puede ser evaluado, por incumplir con la muestra válida.

Sin embargo, se emite por esta Dependencia un **informe parcial de actividades** con la finalidad de que sirva de insumo en sus procesos de mejora, lo aportado por las **45** personas beneficiadas que contestaron la cédula de evaluación.

La cédula de evaluación fue aplicada a **45** personas beneficiarias, todas de manera presencial. De ellas **19** son mujeres, **23** son hombres y **3** no especificaron su sexo, cuyas edades en su mayoría se encuentran entre los rangos de **26 a 30 años**, **21 a 25 años** y **menos de 16 años**. Asimismo, radicados principalmente en los municipios de **León, Dolores Hidalgo, Pénjamo y Celaya**.

Los apoyos o servicios más frecuentes fueron: **Tacrolimus, ácido micofenólico y ciclosporina, ácido mifofenólico**.

### Evaluación al Programa

El **100 %** de las personas entrevistadas respondieron haberse enterado del programa a través de una persona servidora pública.

Por otro lado, también el **100 %** de los opinantes mencionaron que las características generales del programa son fáciles de comprender, **mismos** que señalaron que fue fácil de realizar el trámite para obtener los apoyos o servicios que brinda el programa.

De las personas consultadas, el **100 %** consideran que el programa funciona correctamente, **mismo porcentaje** que señala que el apoyo o servicio recibido cumplió con las características que le informaron en un inicio. Asimismo, el **100 %** opina que su situación mejoró a partir de que recibieron el apoyo o servicio del programa, y afirman haber recibido el apoyo o servicio en las fechas que le mencionaron.

Es importante mencionar que la totalidad de las **45** personas entrevistadas declararon no haber detectado alguna irregularidad en el programa.

### Capacitación en el Programa

Del total de personas que respondieron la cédula, el **100 %** comentó haber recibido una capacitación, plática o taller en materia de contraloría social, **mismas que** externaron que el trato que recibieron por parte del personal encargado fue amable y respetuoso, además de opinar que se les brindó información de utilidad. Sin embargo, el **29 %** requiere que se le otorgue información adicional sobre el programa.

### Reporte Ciudadano

Este programa recibió **21** reconocimientos al personal adscrito al ISAPEG del nivel Estatal, en específico a quien labora en el área de Trabajo Social; por la atención, el apoyo y el buen trato proporcionados a las personas beneficiarias.

XI.III. Informe Parcial "Q2920 Calidad de Vida para Nuestras Heroínas"



SECRETARÍA DE SALUD DEL  
ESTADO DE GUANAJUATO  
**ISAPEG**

**Q2920**

Calidad de Vida para Nuestras  
Heroínas



**OBJETIVO**

Mejorar la calidad de vida de las mujeres que fueron mastectomizadas por cáncer de mama; o con deformidad mamaria originada por otro tumor benigno con la reconstrucción mamaria.



**MONTO DEL PROYECTO**

**\$1,800,000.00**



**TIPOS DE APOYO**

- Medicamentos,
- Material de anestesia,
- Implantes mamarios,
- Material para tatuaje médico,
- Expansores mamarios, y
- Material de curación especializado.



**META**

Otorgar 40 apoyos entre procedimientos quirúrgicos o tatuajes médicos realizados.

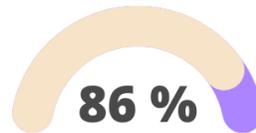


**MUESTRA**

Cédulas de evaluación social a aplicar

**37**

**CUMPLIMIENTO EN APLICACIÓN**



**PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Ciudadanos opinaron sobre el programa a través de la cédula de evaluación social

**32**

**DISTRIBUCIÓN POR SEXO**



Mujeres

**32**

### Nota

La muestra para este programa fue de **37** cédulas contestadas, considerando el límite superior establecido dentro del 5% de margen de error, con un 95% de nivel de confianza.

De la muestra establecida al programa se aplicaron por la Institución **32** cédulas de evaluación lo que corresponde al **86 %**, con base en lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en Programas Sociales Estatales, dicho programa no puede ser evaluado, por incumplir con la muestra válida.

Sin embargo, se emite por esta Dependencia un **informe parcial de actividades** con la finalidad de que sirva de insumo en sus procesos de mejora, lo aportado por las **32** personas beneficiadas que contestaron la cédula de evaluación.

La cédula de evaluación fue aplicada a **32** personas beneficiarias, todas de manera presencial. **Todas** ellas son mujeres, cuyas edades en su mayoría se encuentran entre los rangos de **46 a 50 años, 41 a 45 años, 56 a 60 años, 51 a 55 años y más de 60 años**. Asimismo, radicadas principalmente en los municipios de **León, Irapuato, Guanajuato y Celaya**.

De acuerdo a sus respuestas, el apoyo que las personas beneficiarias reciben consiste en **Reconstrucción de mama**.

### Evaluación al Programa

El **78 %** de las personas entrevistadas respondieron haberse enterado del programa a través de una persona servidora pública, mientras que un **13 %** lo hizo a través de un familiar o vecino. Aquellos que señalaron haberse enterado por otro medio, refirieron hacerlo en alguna unidad médica y por medio de amigos o conocidos.

Por otro lado, también el **100 %** de los opinantes mencionaron que las características generales del programa son fáciles de comprender. Mientras que el **91 %** señalaron que fue fácil de realizar el trámite para obtener los apoyos o servicios que brinda el programa.

De las personas consultadas, el **100 %** consideran que el programa funciona correctamente, **mismo porcentaje** que señala que el apoyo o servicio recibido cumplió con las características que le informaron en un inicio. Asimismo, el **100 %** opina que su situación mejoró a partir de que recibieron el apoyo o servicio del programa. Por otro lado, el **87 %** de las entrevistadas afirman haber recibido el apoyo o servicio en las fechas que le mencionaron.

Es importante mencionar qué de las **32** personas entrevistadas, **26** declararon no haber detectado alguna irregularidad en el programa.

### Capacitación en el Programa

Del total de personas que respondieron la cédula, el **44 %** comentó haber recibido una capacitación, plática o taller en materia de contraloría social. Por otro lado, el **94 %** externaron que el trato que recibieron por parte del personal encargado fue amable y respetuoso, además de opinar que se les brindó información de utilidad. Sin embargo, el **13 %** requiere que se le otorgue información adicional sobre el programa.

### Reporte Ciudadano

Este programa recibió **23** reconocimientos al personal adscrito al ISAPEG de los niveles Municipal, Estatal y Federal, con cargos principalmente de Trabajador(a) Social, Médico Cirujano y Enfermera; por la atención y el buen trato proporcionados a las personas beneficiarias.

**XII. Conclusiones y Sugerencias**

# Conclusiones y Sugerencias

**1 Puntualidad**

- Se sugiere entregar a los beneficiarios un calendario con las fechas en que recibirán sus apoyos.
- Se sugiere cumplir con las fechas de las diversas acciones de Contraloría Social.



**2 Desarrollo de la Comunidad**

- Los comentarios de los beneficiarios que respondieron las cédulas de evaluación indican que el apoyo recibido les ha permitido mejorar su calidad de vida.
- Se sugiere establecer mecanismos para dar seguimiento y cumplimiento a las recomendaciones a fin de mejorar el programa desde la visión ciudadana.



**3 Quejas y denuncias**

- Implementar un mecanismo de atención a quejas y denuncias derivadas de posibles irregularidades en el programas y darlo a conocer a los beneficiarios.



**4 Cumplimiento de las acciones**

- Las acciones de Contraloría Social en Programas Sociales Estatales son diversas por lo que se sugiere cumplir con las metas establecidas en tiempo y forma.



**5 Resguardo de la información**

- Es importante recordar que los responsables de resguardar la información contenida en las cédulas de evaluación física es la Institución responsable de aplicarlas.



**6 Siguietes acciones**

- La Institución deberá realizar las siguientes acciones en el segundo trimestre del presente ejercicio:
- Publicación del informe de resultados de cada programa.
- Dar respuesta a recomendaciones.
- Trabajar el Plan de Mejora.

