



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



SS  
Secretaría  
de Salud

SESVER  
Servicios de Salud  
de Veracruz



ME LLENA DE ORGULLO

## MINUTA

Xalapa de Enríquez, Ver. a 9 de noviembre de 2020 estando reunidos en el edificio de la Subdirección de Enseñanza, Investigación y Capacitación ubicado en la calle Américas Esq. Hernán Cortés, número 426 de la colonia Dos de Abril, con Código Postal 91030, los CC. MARÍA DOLORES CARRASCO ZAMORA, VERÓNICA BARRADAS GUTIÉRREZ Y JULIO LAURO LUNA RODRIGUEZ por parte de la Coordinación de Calidad en Salud, ALEJANDRO RANZAHUER NAVARRO por parte del Departamento de Apoyo a la Gestión Administrativa, donde se realizó la reunión de trabajo para dar seguimiento al comentario número 11 del PAE 2020, donde se desprende el correo 330 enviado a los correos [ranzahuer04@hotmail.com](mailto:ranzahuer04@hotmail.com) y [salazar73@hotmail.com](mailto:salazar73@hotmail.com), con la evidencia en formato .xls con los datos siguientes: Actividades, Área Responsable, Fecha de Término, Resultados Esperados, Productos y/o Evidencias, mismo que se copia en USB del enlace del Departamento de Apoyo Administrativo a la Gestión Administrativa.

Al tener por cumplido lo realizado en la reunión de trabajo se realiza el cierre de la reunión siendo las 13:12 horas, damos por terminado el proceso y solventación en cinta.

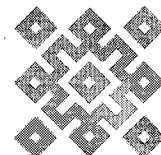
  
MTRA. MARÍA DOLORES CARRASCO ZAMORA

  
L.C. VERONICA BARRADAS GUTIERREZ

  
LIC. JULIO LAURO LUNA RODRIGUEZ

  
C.P.A. ALEJANDRO RANZAHUER NAVARRO

Av. Américas Esq. Hernán Cortés #426 Col. 2 de Abril  
CP 91030, Xalapa, Veracruz  
Tel. 01 228 1411700 ext. 3221 Correo Electrónico:  
[ccalidadveracruz2020@gmail.com](mailto:ccalidadveracruz2020@gmail.com)



Actividad	Area Responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Producto y/o Evidencias
<p>El Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD) tiene dos tipos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La primera de ella es el MONITOREO INSTITUCIONAL, que es la comparación por parte del personal de establecimiento de Atención Médica, de la Satisfacción de los usuarios en términos de calidad percibida y organización de los servicios a través de las preguntas de la "Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno", las cuales están orientadas en dos dimensiones: la Calidad Interpersonal (calidad percibida) y la Calidad en las Organizaciones (organización de los servicios) en seis dominios, Trato Digno, Atención Oportuna, Comunicación, Autonomía, Financiamiento y Satisfacción.</li> <li>• La Segunda de ellas es el MONITOREO CIUDADANO, que es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa percepción de los usuarios respecto a la atención médica y trato otorgado por parte de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del Trato Digno y la Calidad en los servicios que brinda. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las instituciones a mejorar la confianza de los usuarios. Su objetivo principal es avalar la transparencia de la información que emite el Establecimiento de Atención Médica referente a la satisfacción, trato adecuado y digno, mediante la participación de la ciudadanía en la evaluación y mejora de la calidad de los Servicios de Salud.</li> </ul> <p>El Sistema SESTAD, cuenta con un apartado en el área de reportes llamado COMPARATIVO, donde a través de la Figura de Aval Ciudadano evalúan a los Servicios de Salud.</p> <p>No omito comentar que la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, no cuenta con recurso asignado en la actualidad, mismo que se ha gestionado para el funcionamiento del mismo</p>	<p>Coordinación de Calidad en Salud/Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno</p>	<p>Se evalua Permanentemente</p>	<p>Resultados son visibles en apego a calendario mismo que se encuentra en la siguiente liga: <a href="https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/periodos">https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/periodos</a></p>	<p>Los resultados son visibles en apego a sistema, mismo que se encuentra en la siguiente liga: <a href="https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo">https://desdgces.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo</a></p>



Coordinación Calidad <ccalidadveracruz2020@gmail.com>

---

## CORREO 330/2020 EVIDENCIA PAE2020

---

Coordinación Calidad <ccalidadveracruz2020@gmail.com>

9 de noviembre de 2020 a las 13:24

Para: ranzahuer04@hotmail.com, salazar73@hotmail.com

CC: avalciudadanossaver@gmail.com, GB Vero <calidadvero23@outlook.com>

**Buenas tardes**

**ALEJANDRO RANZAHUER NAVARRO**

**Apoyo Administrativo del Departamento de Apoyo a la Gestión Administrativa**

Remito Solventación del Comentario número 11 del PAE 2020

**Atentamente**

**Mtra. Dolores Carrasco Zamora**

**Coordinación de Calidad en Salud**

--  
**Lic. Julio Lauro Luna Rodríguez / L.C. Verónica Barradas Gutiérrez**

**Apoyos Administrativos**

---

**Coordinación de Calidad en Salud**

Av. Américas 426 Esq. Hernán Cortés

Col. 2 de Abril C.P. 91030, Xalapa, Ver.

01 (228) 1411700 Ext. 3221

ccalidadveracruz2020@gmail.com



**Mecanismo de Solventacion núm 11 PAE2020.xlsx**

10K

VB

Actividad	Area Responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Producto y/o Evidencias
<p>El Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD) tiene dos tipos de evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•La primera de ellas es el MONITOREO INSTITUCIONAL, que es la comparación por parte del personal de establecimiento de Atención Médica, de la Satisfacción de los usuarios en términos de calidad percibida y organización de los servicios a través de las preguntas de la "Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y Digno", las cuales están orientadas en dos dimensiones: la Calidad Interpersonal (calidad percibida) y la Calidad en las Organizaciones (organización de los servicios) en seis dominios: Trato Digno, Atención Oportuna, Comunicación, Autonomía, Financiamiento y Satisfacción.</li> <li>•La Segunda de ellas es el MONITOREO CIUDADANO, que es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa percepción de los usuarios respecto a la atención médica y trato otorgado por parte de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del Trato Digno y la Calidad en los servicios que brinda. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los Servicios de Salud, ayudando a las instituciones a mejorar la confianza de los usuarios. Su objetivo principal es avalar la transparencia de la información que emite el El Establecimiento de Atención Médica referente a la satisfacción, trato adecuado y digno, mediante la participación de la ciudadanía en la evaluación y mejora de la calidad de los Servicios de Salud.</li> </ul> <p>En el Sistema SESTAD, cuenta con un apartado en el área de reportes llamado COMARATIVO, donde a través de la Figura de Aval Ciudadano evalúan a los Servicios de Salud.</p> <p>No omito comentar que la Encuesta de Satisfacción, Trato adecuado y Digno, no cuenta con recurso asignado a la actualidad, mismo que se a venido gestionando para el funcionamiento del mismo</p>	<p>Coordinación de Calidad en Salud/Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno</p>	<p>Se evalúa permanentemente</p>	<p>Resultados son visibles en apego a calendario mismo que pongo en la siguiente liga:  <a href="https://desdgcges.salud.gob.mx/sestad/index.php/x.php/publico/periodos">https://desdgcges.salud.gob.mx/sestad/index.php/x.php/publico/periodos</a></p>	<p>Los resultados son visibles en apego a sistema, mismo que pongo en la siguiente liga:  <a href="https://desdgcges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo">https://desdgcges.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/numeralia/rpt_comparativo</a></p>