

# Evaluación de Indicadores del Programa Bienestar para tu Salud (BS), Ejercicio Fiscal 2023

Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas

## FICHA CONAC



## Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas

### FICHA CONAC

#### Evaluación de Indicadores del Programa Bienestar para tu Salud (BS), Ejercicio Fiscal 2023

#### 1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

##### 1.1 Nombre de la evaluación:

Evaluación de Indicadores del Programa Bienestar para tu Salud, Ejercicio Fiscal 2023.

##### 1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):

03/10/2024

##### 1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):

30/11/2024

##### 1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

Mtra. Diana Quechol Cadena  
Encargada de la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño de la Coordinación General de Planeación e Inversión.

##### 1.5 Objetivo general de la evaluación:

Evaluar los Indicadores del Programa Bienestar para tu Salud del Ejercicio Fiscal 2023, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión, planeación, operación y orientación de resultados.

##### 1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- Analizar la lógica y congruencia de los principales indicadores que miden la consistencia, eficiencia, eficacia, impacto, economía, calidad y cobertura del Programa Bienestar para tu Salud en el estado.
- Examinar a través de indicadores si el Programa Bienestar para tu Salud ha alcanzado los niveles de eficiencia, eficacia, impacto, economía, calidad y cobertura establecidos en su plan estratégico.
- Identificar si el Programa Bienestar para tu Salud cuenta con los indicadores necesarios para cuantificar sus avances.
- Evaluar la calidad de los indicadores generados por los sistemas de información con los que cuenta el Programa Bienestar para tu Salud.
- Evaluar si el Programa Bienestar para tu Salud cuenta con elementos necesarios para elaborar los indicadores que le permitan medir el grado de avance de los programas implementados, el costo beneficio de los mismos y la satisfacción de los beneficiarios del programa, entre otros.
- Examinar con base en indicadores los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

##### 1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Trabajo de gabinete y trabajo de campo.

##### Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios \_\_\_ Entrevistas X Formatos X Otros \_\_\_ Especifique

##### Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La metodología empleada para el desarrollo de la evaluación fue de corte cualitativo, por lo que empleo el uso de técnicas mixtas de análisis de gabinete y trabajo de campo.

Para el análisis de gabinete, se recabaron, organizaron y analizaron documentos oficiales, registros administrativos, bases de datos y demás documentación, proporcionada por la Unidad Responsable del Programa, así como información pública detectada por el equipo consultor.

Para el trabajo de campo, se establecieron una serie de entrevistas con las personas responsables los cuales se consideraron como informantes clave para proporcionar datos y contextualizar la operación del Programa.

Cabe destacar que la metodología implementada para el desarrollo de la evaluación estuvo en apego a los Términos de Referencia de la Evaluación de Indicadores, emitidos por la DTED.

## **2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN**

### **2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:**

El programa Bienestar para tu Salud no cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) propia. Los indicadores asociados al programa Bienestar para tu Salud forman parte de una MIR general correspondiente al proyecto Sociedad Organizada para el Bienestar.

Hay indicadores del programa Bienestar para tu Salud cuyos términos no son claros, pueden ser interpretados de otras formas o no son del todo autoexplicativos. Es el caso del indicador del nivel Componente, titulado “porcentaje de atención de personas para los servicios preventivos de salud afiliadas”. El término “porcentaje de atención” puede dar a entender que se trata de personas “atendidas” en los servicios de salud, o sea, al porcentaje de personas que recibieron servicios de salud, que fueron atendidas como pacientes en las instalaciones médicas, lo cual no es el caso. El indicador se refiere más bien al porcentaje de personas que se afiliaron a los servicios de salud de acuerdo a un plan programado de afiliación.

El indicador de la tercera actividad tampoco cumple con el criterio de claridad. Este indicador se titula “porcentaje de supervisiones realizadas para la entrega recepción al servicio de salud”. Al respecto, el término “entrega recepción” no es autoexplicativo. Una persona ajena al programa no puede saber que es la que se pretende supervisar cuando se habla de una “entrega recepción”.

Por demás, no se dispone de información adicional que nos aclare los términos que puedan resultar confusos o imprecisos. Al revisar las fichas técnicas de los indicadores, la información reflejada en estos documentos llega a ser repetitiva en ocasiones, sin profundizar en la definición de los términos asociados a los indicadores. Es decir, a rasgos generales la información de las fichas técnicas se limita fundamentalmente a replicar el nombre de los indicadores, sin explicar en qué consisten ciertos términos de los indicadores que pueden resultar ambiguos.

El objetivo fundamental del programa Bienestar para tu Salud es proveer servicios de salud a las personas que carecen de dichos servicios en el estado de Tlaxcala. Al respecto, la MIR posee un indicador del nivel Propósito titulado “porcentaje de personas

en situación de pobreza extrema en el estado de Tlaxcala”, y un indicador del nivel Componente que se nombra “porcentaje de atención de personas para los servicios preventivos de salud afiliadas”. Aunque ambos indicadores brindan información valiosa, no nos proporcionan una base suficiente para emitir un juicio respecto al desempeño del programa.

El indicador del “porcentaje de atención de personas para los servicios preventivos de salud afiliadas”, es importante y necesario emplearlo, pues nos permite conocer si se cumple con ciertas metas internas que se traza el Programa, pero el simple hecho de cumplir con el plan programado de afiliaciones no es relevante para describir en toda su dimensión el verdadero impacto que está teniendo el Programa sobre las personas que no cuentan con servicios de salud.

Por demás, solo se dispone de indicadores de eficacia. La MIR no posee indicadores de calidad o eficiencia que permitan, por ejemplo, conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios del Programa que reciben o conocer qué tan bien se han utilizado los recursos para alcanzar los logros del Programa.

En relación al criterio de Monitoreabilidad que deben de satisfacer los indicadores, estos no cumplen con ciertas normas al respecto. En los métodos de cálculo no se señala la temporalidad en la cual se realizará la medición. No existe tampoco una correspondencia entre la frecuencia de medición de los indicadores y los medios de verificación en todos los niveles de la MIR. La frecuencia de medición de los indicadores del nivel Fin y el nivel Propósito se define como anual, aunque en realidad los valores correspondientes a estos indicadores son proporcionados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) cada dos años. En el caso del nivel Componente y el nivel Actividad, la frecuencia de los medios de verificación se muestra como anual, mientras que la de los indicadores como semestral.

## **2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.**

### **2.2.1 Fortalezas:**

- La MIR posee seis indicadores, cuatro de ellos (la mayoría) cumplen con el requisito de ser claros.
- Todos los indicadores son económicos, pues el beneficio de generar la información necesaria para medir el indicador es mayor al costo de producir dicha información.
- Los indicadores incluyen los factores relevantes, o sea, los aspectos más importantes que describen quién y qué se va a medir.
- Los métodos de cálculo están expresados adecuadamente desde el punto de vista matemático.
- El resumen narrativo de la MIR cumple con la sintaxis recomendada.

### **2.2.2 Oportunidades:**

- Desarrollo de una MIR Específica para el Programa: Actualmente, la MIR del Programa Bienestar para tu Salud está integrada dentro de una matriz más amplia que abarca varios programas. La creación de una MIR específica permitiría construir indicadores más adecuados y relevantes para la evaluación directa del Programa.
- Agregar indicadores de calidad y eficiencia permitiría medir aspectos clave como la satisfacción de los usuarios y la relación entre el costo y el beneficio de los servicios de salud. El programa podría ajustar entonces sus operaciones para hacerlas más eficientes o responder con mayor celeridad a deficiencias en los servicios brindados que sean identificadas.

### 2.2.3 Debilidades

- No se cuenta con una MIR propia.
- No existen indicadores de calidad o eficiencia.
- Se carece de un indicador relevante que permita emitir un juicio respecto al desempeño del programa.
- Los indicadores no cumplen con el criterio de monitoreabilidad: los métodos de cálculo no señalan la temporalidad en la cual se realizará la medición, no existe una correspondencia entre la frecuencia de medición de los indicadores y los medios de verificación.

### 2.2.4 Amenazas:

- La falta de indicadores de calidad limita la capacidad para evaluar si los servicios cumplen con ciertos estándares esperados. El programa no cuenta con indicadores para evaluar y poder mejorar la experiencia de los usuarios. Si los beneficiarios perciben que el servicio es de baja calidad o que no responde a sus necesidades, es probable que disminuya la efectividad del programa para atender las necesidades reales en materia de salud que demandan los usuarios.
- Sin indicadores de eficiencia el programa carece de una evaluación que refleje el costo-beneficio de sus servicios. Se limita la capacidad para conocer si los recursos se utilizan de forma óptima, ya que no hay un seguimiento de la relación entre cómo se utilizan los recursos y los resultados alcanzados. Esto puede llevar a asignaciones ineficientes de recursos.
- La ausencia de indicadores que brinden información relevante para describir los logros del programa limitaría la capacidad para conocer si el programa está generando o no cambios importantes en el acceso a la salud de la población en Tlaxcala. Esto puede ocasionar que se dificulte la posibilidad de identificar áreas de mejora o detectar problemas específicos que requieran ser atendidos.

## 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La evaluación realizada al Programa Bienestar para tu Salud identificó aspectos positivos de los indicadores de la MIR asociados a dicho programa, como es el hecho de que los indicadores incluyen los factores relevantes a medir (el “qué” y el “quién”), todos los indicadores son económicos (es decir, el costo de obtener los indicadores es menor al beneficio que reporta su uso), los métodos de cálculo están expresados adecuadamente desde el punto de vista matemático, el resumen narrativo de la MIR cumple con la sintaxis recomendada y la mayoría de los indicadores son claros y autoexplicativos.

No obstante, también se identificaron un conjunto de áreas de mejora que pueden ser incorporados, como son:

- incluir indicadores de eficiencia o calidad,
- incluir indicadores relevantes que permitan medir los logros del Programa,
- mejorar la claridad de algunos indicadores que no son del todo autoexplicativos,
- adicionar la temporalidad en los métodos de cálculo,
- hacer corresponder la frecuencia de medición de los indicadores y los medios de verificación.

### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

**R1.** Incluir indicadores de calidad que permitan conocer si los servicios de salud brindados cumplen con estándares de calidad deseados. Estos indicadores permitirían conocer cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio y que percepción tienen los usuarios de dichos servicios.

**R2.** Incluir indicadores de eficiencia que permitan evaluar si los recursos se utilizan de forma óptima. Estos indicadores permitirían conocer cuál es el costo-beneficio de los servicios ofertados por el Programa.

**R3.** Adicionar en el nivel Propósito el indicador “porcentaje de población en situación de carencia por acceso a los servicios de salud en el estado de Tlaxcala”, debido a su estrecha relación con los objetivos del Programa.

**R4.** Adicionar, en los métodos de cálculo de los indicadores, la temporalidad en la cual se realizará la medición.

**R5.** Ajustar la frecuencia de medición de los indicadores y los medios de verificación de forma tal que estos coincidan entre sí.

**R6.** Reescribir los indicadores que resulten ambiguos (“porcentaje de atención”) o no sean autoexplicativos (“supervisión para la entrega recepción”), con el objetivo de que estos ganen en claridad.

## 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA EXTERNA

|   |  |
|---|--|
| <b>4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:</b>             | Gabriel Roberto Fuentes Castillo   |
| <b>4.2 Cargo:</b>   | Líder de proyecto  |
| <b>4.3 Institución a la que pertenece:</b>                      | Evaluar Expertos en Políticas Públicas S.A. de C.V.                                    |
| <b>4.4 Principales colaboradores:</b>                           | Frank Gabriel Denis Martínez, Yirelan Dayana Ramos Feria y Gerardo Arturo García Giles |
| <b>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:</b> | <a href="mailto:gabriel.fuentes@evaluare.mx">gabriel.fuentes@evaluare.mx</a>           |
| <b>4.6 Teléfono (con clave lada):</b>                           | 22 29 78 35 99   |

|   |   |
|---|---|
| <b>5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)</b>  |   |
| <b>5.1 Nombre del programa evaluado:</b>  | Programa Bienestar para tu Salud  |
| <b>5.2 Clave del Pp:</b>  | E. Prestación de Servicios Públicos   |
| <b>5.3 Ente público coordinador del programa:</b>   | Secretaría de Bienestar del Estado de Tlaxcala  |
| <b>5.4 Poder público al que pertenece el programa:</b>  | Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input checked="" type="checkbox"/>                        |
| <b>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece el programa:</b>   | Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>   |
| <b>5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del programa:</b>  |   |
| <b>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):</b>  | Secretaría de Bienestar   |
| <b>5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):</b> | Rubén Espinosa Mejía<br>Director de Participación Social<br>2464650900 – 2464652960 ext. 3751<br><a href="mailto:participacionsocial@bienestartlaxcala.gob.mx">participacionsocial@bienestartlaxcala.gob.mx</a> |

|   |  |
|---|--|
| <b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>  |  |
| <b>6.1 Tipo de contratación:</b>  |  |
| 6.1.1 Adjudicación Directa <input type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar) <input type="checkbox"/> |  |
| <b>6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:</b>  | Coordinación General de Planeación e Inversión del Gobierno del Estado de Tlaxcala |
| <b>6.3 Costo total de la evaluación:</b>  | \$126,100 (con IVA incluido)   |
| <b>6.4 Fuente de Financiamiento:</b>  | Recursos Estatales   |

## 7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

### 7.1 Difusión en internet de la evaluación:

<https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php>

### 7.2 Difusión en internet del formato:

<https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php>