



Buzón de la Secretaria

Trimestre enero- marzo 2020

Con el objetivo de atender las quejas, demandas, felicitaciones, peticiones y reconocimientos de la ciudadanía sobre el funcionamiento, la calidad de los servicios y el trato percibido por la población usuaria, se crea el Buzón de la Secretaria, mediante el cual se permite establecer un vínculo efectivo, fácil y accesible entre las/los usuarios de los servicios de salud de la red y personal de las instituciones. El mecanismo establecido para la recepción de las solicitudes es: mediante los buzones ubicados en las unidades médicas y a nivel central, aquellas recibidas por medios electrónicos, vía telefónica, mediante el Sistema Unificado de Gestión Ciudadana, de manera presencial y a través de Audiencias Públicas, lo cual, busca promover una mejor comunicación con la población usuaria.

Atenciones vía buzón físico

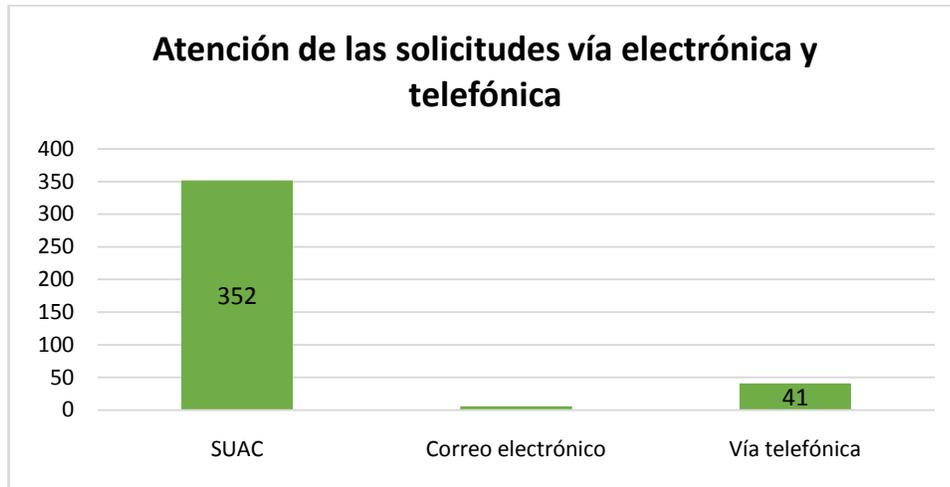
Durante el primer trimestre de 2020, la ciudadanía ingresó a través del Buzón de la Secretaria, instalados en la red conformada por los centros de salud y unidades hospitalarias, sus felicitaciones, peticiones y quejas relacionadas con los servicios de salud recibidos, registrando una participación total de **450** observaciones ciudadanas en el primer nivel de atención (centros de salud), **588** observaciones ciudadanas en el segundo nivel de atención (hospitales), y **5** observaciones a nivel central, obteniendo como resultado lo presentado en la siguiente tabla:

Total de participaciones en el Buzón de la Secretaria (hospitales y centros de salud)			
	Hospitales	Centros de Salud	Nivel Central
Felicitaciones/Agradecimientos	220	177	0
Peticiones/sugerencias	47	27	0
Quejas	321	246	5
Fuera de nuestra competencia	0	0	0
Total	588	450	5



Atenciones Vía Electrónica y Telefónica:

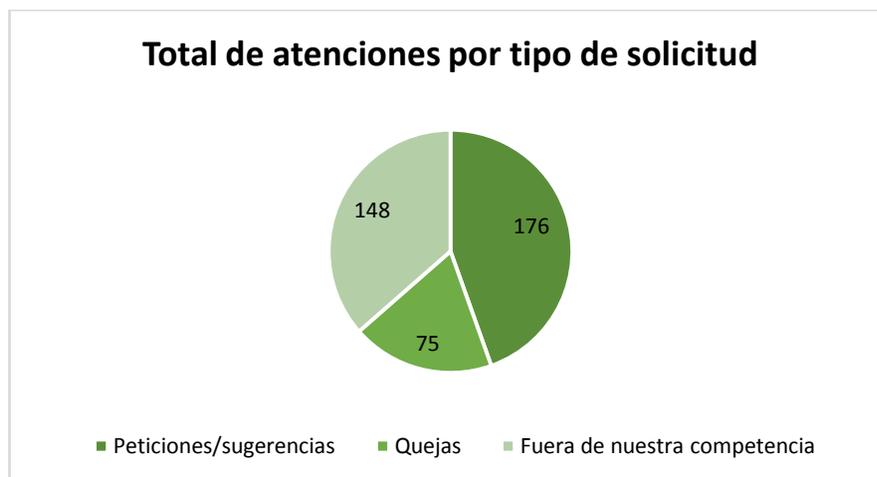
A través de los medios telefónicos y las diversas plataformas electrónicas (SUAC), en el periodo que se informa, la ciudadanía ingresó sus felicitaciones, peticiones y quejas, dando un total **399** observaciones.



***SUAC:** Sistema Unificado de Atención Ciudadana, de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México,

***Correo Electrónico:** Institucional (buzón.secretaria@salud.cdmx.gob.mx) y comercial (buzonseguimiento@gmail.com).

De las 399 observaciones que fueron ingresadas por la ciudadanía, se obtuvo que el 19% corresponde a quejas, 44% a peticiones y 37% fuera de nuestra competencia.



*Fuera de nuestra competencia: Solicitudes u observaciones que corresponden a otras Instituciones de carácter Federal o privadas, también se considera falta de información para dar la atención u orientación (se turnan a las autoridades correspondientes).



Atenciones presenciales:

El área del Buzón de la Secretaría también recibe, registra y da la correspondiente atención a cada una de las solicitudes de los ciudadanos que acuden a las instalaciones del área del Buzón de la Secretaría a emitirlas, por lo cual, en el trimestre correspondiente a enero-marzo 2020, fue ingresada (1) una solicitud que fue turnada a un hospital para su atención.

Audiencias Públicas

Es importante señalar que, Jefatura de Gobierno remitió al Buzón de la Secretaría, mediante correo electrónico a buzonseguimiento@gmail.com cuatro (4) solicitudes de Audiencias Públicas, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma.

No se omite mencionar, que las Audiencias Públicas son atendidas personalmente por la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Jefa de Gobierno de la Ciudad de México y/o por el equipo que integra la Secretaría de Gobierno, sin embargo, derivado de la emergencia sanitaria por el COVID-19 y la iniciativa de la Jornada Nacional de Sana Distancia, las Audiencias Públicas se vieron suspendidas desde el día 16 de marzo de 2020 de forma presencial, por lo que se le informó a la población los medios a través de los cuales puede enviar su solicitud, vía correo electrónico a audienciaspublicas@cdmx.gob.mx o al teléfono 5543236858. Una vez recibidas las solicitudes por Jefatura de Gobierno, son turnadas a las Dependencias y/o instancias correspondientes para su pronta resolución. Por lo que, en este sentido se busca fortalecer el vínculo efectivo entre los/las peticionarios(as) y la Jefatura de Gobierno en conjunto con la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

Participación de la Ciudadanía

El área del Buzón de la Secretaría recibe y registra cada una de las felicitaciones, peticiones y quejas de los ciudadanos, y se canalizan a las unidades médicas o administrativas al seno de la Secretaría de Salud, para su atención y seguimiento, conforme a las atribuciones y funciones de cada área.

Las unidades médicas o administrativas a su vez realizan el seguimiento, la investigación y resolución a las peticiones o quejas de los ciudadanos, del resultado de su gestión informan al responsable del área del Buzón de la Secretaría, con las acciones efectuadas al problema o queja planteada, según sea el caso, a fin de brindar un mejor servicio de calidad y calidez, y ofrecer una respuesta oportuna a las necesidades de la ciudadanía.

Cabe señalar que derivado de las quejas y peticiones de la ciudadanía también se identifica necesidades de capacitación en temas de trato adecuado y digno, medicamentos e insumos, equipo biomédico, daños en las instalaciones, falta de personal, lo cual es reportado a las unidades médicas o administrativas para su pronta solución.



Finalmente, se envía el reporte correspondiente sobre las peticiones y quejas de los ciudadanos, así como las acciones efectuadas a la C. Secretaría de Salud de la Ciudad de México, para su conocimiento.

La participación ciudadana por medio del Buzón de la Secretaría permite:

- Ser partícipes del monitoreo de la calidad de los servicios de salud que se proporciona a los habitantes de la Ciudad de México, por medio de los Buzones instalados en la red de unidades médicas que conforman la Secretaría de Salud de la Ciudad de México (Hospitales y Centros de Salud T-III), donde los usuarios ingresan sus quejas, peticiones y/o felicitaciones.
- Conocer y transmitir las felicitaciones, peticiones, demandas y quejas de la ciudadanía, a las áreas responsables de la Secretaría de Salud, para su debida atención y seguimiento, estableciendo con ello un vínculo efectivo de comunicación y realimentación del funcionamiento del sistema.
- Promover la participación activa de los usuarios de una manera efectiva y que busca garantizar el derecho universal a la salud de calidad y con calidez mediante el seguimiento a las quejas, peticiones, demandas y felicitaciones.

Resultados

Los resultados obtenidos permiten identificar que durante el primer trimestre correspondiente a la anualidad 2020 (enero-marzo), se obtuvieron un total de **1447** solicitudes (quejas, peticiones y felicitaciones), de las cuales **455** fueron recabadas en centros de salud, **588** de hospitales, **399** por medio de medios electrónicos y telefónicos, **una (1)** de manera presencial y **(4)** de Audiencias Públicas. De la misma manera del total de quejas recibidas en las unidades médicas que integran la red de servicios de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, se dio respuesta de manera inmediata al **28%** de las solicitudes recibidas (quejas, peticiones y felicitaciones) y al **72%** de manera subsecuente durante los tiempos establecidos conforme a lineamiento.