Buzón de la Secretaria

Trimestre enero- marzo 2021

Con el objetivo promover la participación activa de la ciudadania, para garantizar el derecho universal a la salud de calidad y con calidez, se promueve un mecanismo para recabar información que permita analizar al funcionamiento del sistema. Para ello se recaban las quejas, solicitudes o peticiones, y reconocimientos o felicitaciones de la ciudadanía para establecer un vínculo efectivo, fácil y accesible entre las/los usuarios(as) de los servicios de salud de la red y personal de la institución.

Sin embargo, derivado de la declaración de emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2(COVID-19) y como medida extraordinaria para atender y prevenir la propagación de dicha enfermedad, se inhabilitaron los buzones físicos instalados en la red de unidades médicas que conforman la Secretaría de Salud de la Ciudad de México (hospitales, centros de Salud T-III y unidades administrativas), donde los usuarios ingresan sus quejas, peticiones y/o felicitaciones; para ello se reforzaron los mecanismos de participación que no implican un riesgo para la población o los servidores públicos, mediante llamadas telefónicas y/o uso de medios electrónicos (a través de la Plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, Sistema de Atención Ciudadana y correo electrónico), los cuales pueden incluir en sus anexos escritos libres.

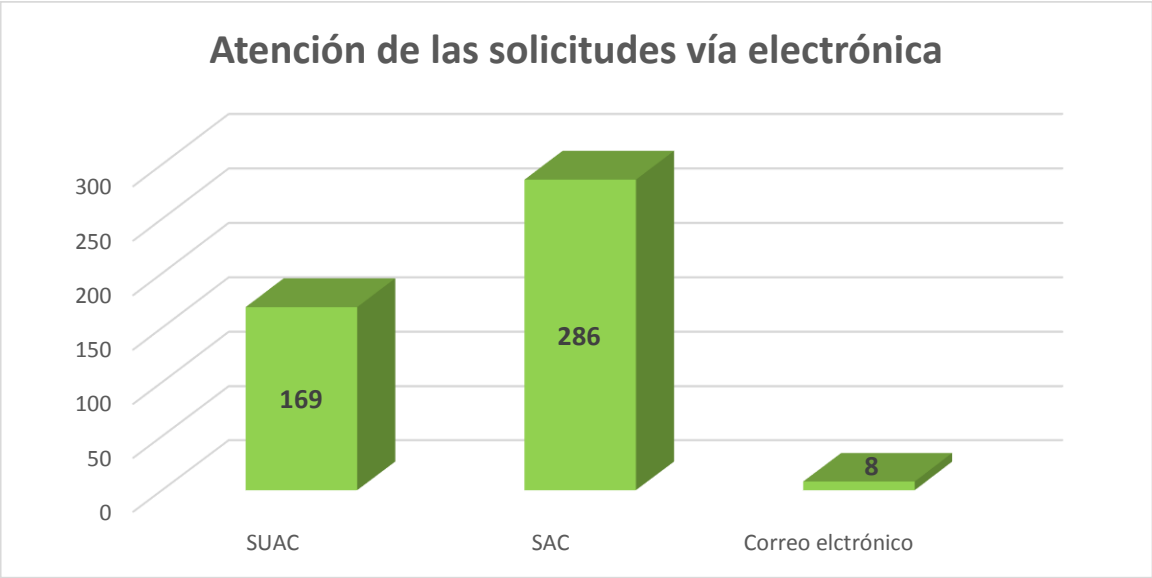
Lo anterior, con la finalidad de identificar áreas de mejora y mantener comunicación con los usuarios de los servicios de atención médica.

Atenciones telefónicas:

Mediante llamada telefónica se recibieron **5** solicitudes, de las cuales tres corresponden a quejas que fueron remitidas a las áreas competentes y dos peticiones que se atendieron de inmediato con el objetivo de brindarle al ciudadano/a una atención de calidad, rapida y eficaz .

Atenciones Vía Electrónica:

Otro de los mecanismos de atención que promueven la comunicación pronta con la ciudadania, es a través de las diversas plataformas electrónicas, Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y correo electrónico. Para el periodo que se informa, la ciudadanía ingresó un total de solicitudes que corresponden a **463** observaciones.



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

***SAC.** Sistema de Atención Ciudadana, de Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México

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

Participación de la Ciudadanía

El área del Buzón de la Secretaria recibe y registra cada una de las felicitaciones, peticiones y quejas de la ciudadanía, 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. En caso de que las solicitudes no correspondan a las atribuciones de esta Secretaría (fuera de nuestra competencia), se les brinda orientación respecto a dónde dirigir su requerimiento.

No se omite mencionar que derivado de la declaración de emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2(COVID-19) y como medida extraordinaria para atender y prevenir la propagación de dicha enfermedad, se inhabilitaron los buzones físicos instalados en la red de unidades médicas que conforman la Secretaría (Hospitales, Centros de Salud T-III y un buzón en las oficinas administrativas centrales), donde los usuarios ingresan sus quejas, peticiones y/o felicitaciones; manteniendo con ello vínculo activo y efectivo de comunicación y realimentación de manera presencial. Sin embargo las solicitudes se reciben mediante llamada telefónica y/o uso de medios electrónicos y/o remotos (Plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, Sistema de Atención Ciudadana y correo electrónico), los cuales pueden incluir en sus anexos escritos libres, para establecer un nexo efectivo, fácil y accesible entre la población usuaria de los servicios de salud de la red y el personal de la Institución.

El personal del área del Buzón de la Secretaria atiende la solicitud realizando una llamada telefónica con el objetivo de verificar la vigencia y el estatus que guarda su requerimiento, para posteriormente

remitirlo a las áreas que conforme a sus atribuciones atenderan la solictud. Para el caso de SUAC se realiza llamada telefónica o se envía correo alectrónico solo si la solicitud no tiene suficiente información para ser remitida. Las unidades médicas o administrativas, reciben la solicitud y realizan gestiones administrativas para dar resolución a las peticiones o quejas de los ciudadanos, informando al ciudadano y al responsable del área del Buzón de la Secretaria, lo cual permite identificar áreas de oportunidad para otorgar un mejor servicio con calidad y calidez, procurando atender 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 solución.

Finalmente, se envía el reporte correspondiente a la C. Secretaria de Salud de la Ciudad de México, para su conocimiento.

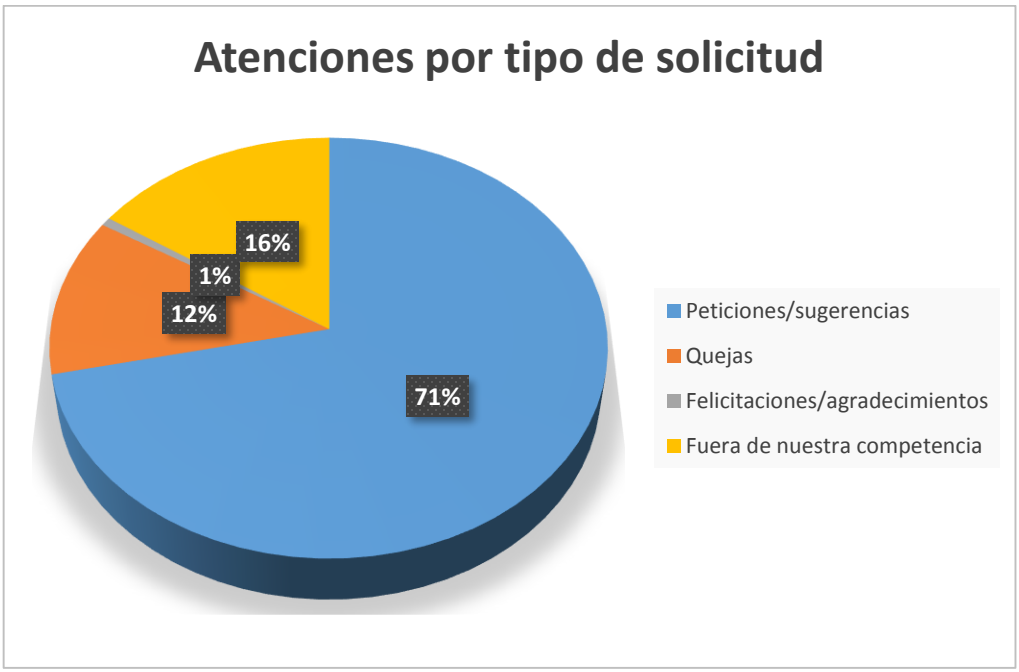
La participación ciudadana por medio del Buzón de la Secretaria permite:

- 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 retroalimentación del funcionamiento del sistema.
- Promover la participación activa de los usuarios de una manera efectiva y con ello 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 2021 (enero-marzo), se obtuvieron un total de **468** solicitudes, de las cuales **5** fueron recabadas mediante llamada telefónica y **463** a través de medios electrónicos por medio de las diversas plataformas electrónicas (Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y correo electrónico). Del total de solicitudes se clasifican de la siguiente manera: 335 corresponden a peticiones, 57 quejas, 3 felicitaciones y 73 fuera de nuestra competencia.

Cabe destacar que del total de solicitudes 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 **100%** de las mismas.


Atenciones por tipo de solicitud
16%
1%
12%
71%
Peticiones/sugerencias
Quejas
Felicitaciones/agradecimientos
Fuera de nuestra competencia