GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Buzón de la Secretaria

Trimestre enero- marzo 2023

Con el objetivo de promover la participación activa de la ciudadanía y garantizar el derecho universal a la salud con calidad y calidez, se ha diseñado un mecanismo para obtener información que permita analizar el funcionamiento del sistema. Para ello, se recaban las quejas, solicitudes o peticiones, y reconocimientos o felicitaciones de la ciudadanía, a fin de establecer un vínculo efectivo, fácil y accesible entre las/los usuarios/as de los servicios de salud de la red y el personal de la institución. Se instalaron buzones físicos en las unidades médicas que conforman la Secretaría de Salud (Hospitales, Centros de Salud T-III y un buzón en las oficinas administrativas centrales), así como, llamadas telefónicas, de manera presencial y a través del 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.

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

Atenciones vía buzón físico:

Durante el primer trimestre 2023, la ciudadanía ingresó a través de los buzones físicos instalados en la red conformada por los centros de salud, unidades hospitalarias y un buzón en las oficinas administrativas centrales; sus quejas, solicitudes o peticiones, y reconocimientos o felicitaciones, registrando una participación total de **940 observaciones** ciudadanas, mismas que se detallan en la siguiente tabla:

Papeletas		
	Centros de Salud	**Hospitales**
Peticiones/sugerencias	39	30
Quejas	268	279
Felicitaciones/agradecimientos	159	165
Fuera de nuestra competencia	0	0
Total	**466**	**474**

Atenciones telefónicas:

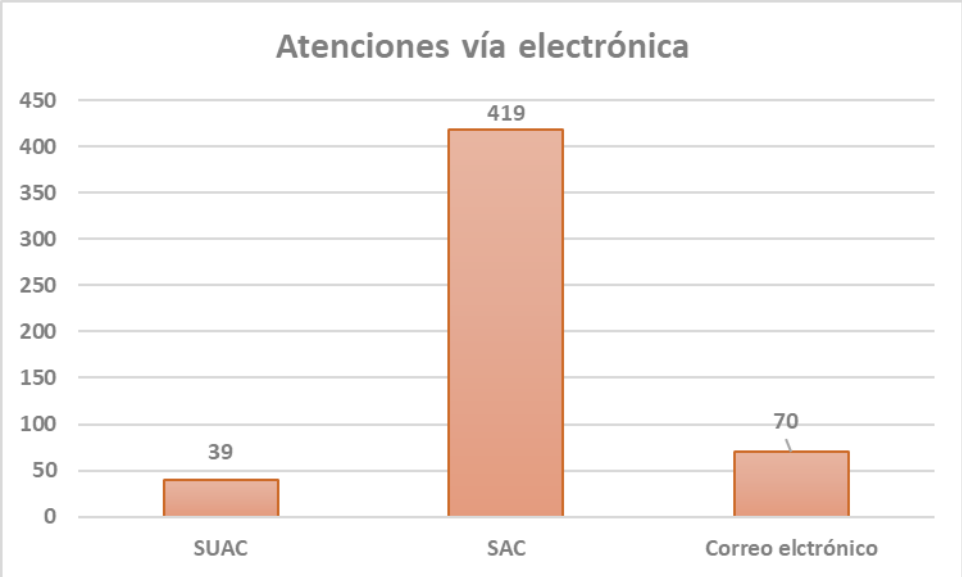
Mediante llamada telefónica se recibieron un total de **52 solicitudes**, de las cuales **23 corresponden a quejas**, **29 a peticiones**, mismas que se remitieron a las áreas competentes con el objetivo de brindarle al ciudadano/a una atención de calidad, rápida y eficaz.

Atenciones presenciales:

Es menester señalar que, el área del Buzón de la Secretaria también recibe, registra y brinda atención a cada una de las solicitudes de los/las ciudadanos/as que acuden a las instalaciones del área del Buzón de la Secretaria a emitirlas, por lo cual, en el trimestre fueron ingresadas **14 solicitudes**, las cuales correspondieron a **nueve peticiones** y **cinco quejas**, mismas que fueron turnadas para su pronta atención.

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 como: el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y el correo electrónico. Por lo que, para el periodo que se informa, la ciudadanía ingresó un total de **528 solicitudes**.



***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 quejas, solicitudes o peticiones, y reconocimientos o felicitaciones 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.

Los usuarios/as ingresan sus quejas, peticiones y/o felicitaciones mediante los buzones físicos instalados en la red de unidades médicas que conforman la Secretaría de Salud (Hospitales, Centros de Salud T-III y un buzón en las oficinas administrativas centrales), llamadas telefónicas, de manera presencial y 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, previa aprobación del calendario de visitas para las Aperturas de los Buzones físicos, acude a las Unidades médicas o administrativas a fin de extraer las papeletas que los/las usuarios/as ingresan a los mismos, a efecto de proceder a turnarlas a las áreas correspondientes para su pronta y oportuna atención.

Para el caso de SUAC, SAC y correo electrónico, el personal del área del Buzón de la Secretaria realiza llamada telefónica o se envía correo electrónico 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/las ciudadanos/as, informando a la población usuaria o 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, surtimiento de medicamentos e insumos, funcionamiento del equipo biomédico, daños en las instalaciones y 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/las usuarios/as 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 2023 (enero-marzo), se obtuvieron un total de **1534** solicitudes de las cuales, **940** ingresaron a través de los buzones físicos instalados en la red conformada por los centros de salud, unidades hospitalarias y un buzón en las oficinas administrativas centrales; **52** fueron recabadas mediante llamada telefónica; **14** de manera presencial; y **528** 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: **542** corresponden a peticiones, **633** quejas, **327** felicitaciones y **32** fuera de nuestra competencia.

Finalmente, es importante destacar que, del total de solicitudes recibidas en esta Secretaría de Salud de la Ciudad de México, el área del Buzón de la Secretaria contactó en promedio al **92 %** de los/las peticionarios/as, dentro del tiempo establecido, esto debido a que ingresan solicitudes que no tienen suficientes datos para contactar a la ciudadanía.