



Buzón de la Secretaria

Trimestre enero- marzo 2019

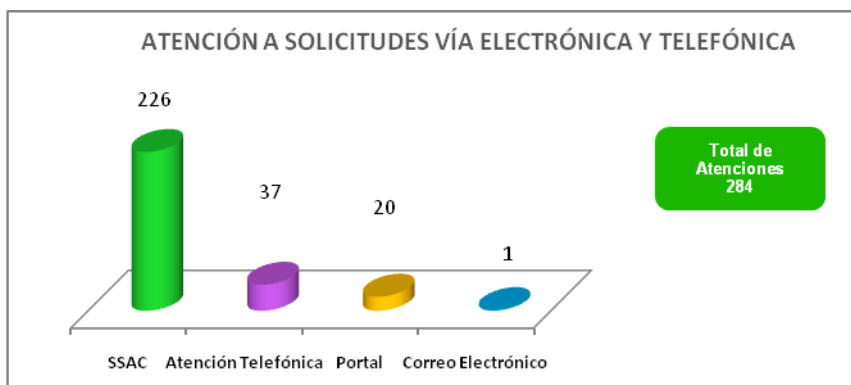
Con el objetivo de atender las quejas, demandas, felicitaciones, peticiones y reconocimientos de la ciudadanía sobre el funcionamiento, la calidad de los servicios, así como el trato a los usuarios, las cuáles se recibirán en todas las unidades hospitalarias, a nivel central e internet, se crea el Buzón de la Secretaria, lo que permite establecer de manera escrita un vínculo efectivo, fácil y accesible entre la población usuaria de los servicios de salud de la red y personal de las instituciones, mediante la recepción, seguimiento y notificación a las atenciones remitidas.

Durante el primer trimestre de 2019, la ciudadanía ingresó a través de los buzones 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 294 observaciones ciudadanas en el primer nivel de atención (centros de salud) y 451 observaciones ciudadanas en el segundo nivel de atención (hospitales), obteniendo como resultado lo presentado en la siguiente tabla:

Total de participaciones en el Buzón de la Secretaria (hospitales y centros de salud)		
	Centros de Salud	Hospitales
Felicitaciones	83	145
Peticiones	64	140
Quejas	147	166

Atenciones Vía Electrónica y Telefónica:

A través de los medios telefónicos y las diversas plataformas electrónicas, en el periodo que se reporta, la ciudadanía ingresó sus felicitaciones, peticiones y quejas, dando un total 284 observaciones.



***SSAC:** Sistema de Servicio de Atención Ciudadana, del Gobierno de la Ciudad de México

* **Portal:** Portal de la Secretaría de Salud de la CDMX

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



De las 284 observaciones que fueron ingresadas por la ciudadanía, se obtuvieron los siguientes resultados:

TOTAL DE ATENCIONES POR TIPO DE SOLICITUD



*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).

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 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 desabasto en medicamentos e insumos, fallas en equipo médico e instalaciones dañadas, por lo que 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:

- Monitorear y valorar 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 (enero- marzo), se obtuvieron un total de 1029 solicitudes (quejas, peticiones y felicitaciones), de las cuales 294 fueron recabadas en centros de salud, 451 de hospitales, 284 por medio de medios electrónicos y telefónicos y 35 solicitudes que estaban fuera de nuestra competencia. 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 24.2% de las solicitudes recibidas (quejas, peticiones y felicitaciones) y al 43% de manera subsecuente. Por lo que se dio atención al 67% de las solicitudes de los usuarios, quedando en proceso el 33% de atención, esto debido a la naturaleza de las solicitudes.