"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Buzón de la Secretaria

Trimestre octubre- diciembre2019

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 porla 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 hospitalarias y a nivel central, las recibidas por medios electrónicos, vía telefónica, mediante el Sistema Unificado de Gestión Ciudadana y de manera presencial, lo cual favorece una adecuada comunicación con la población usuaria.

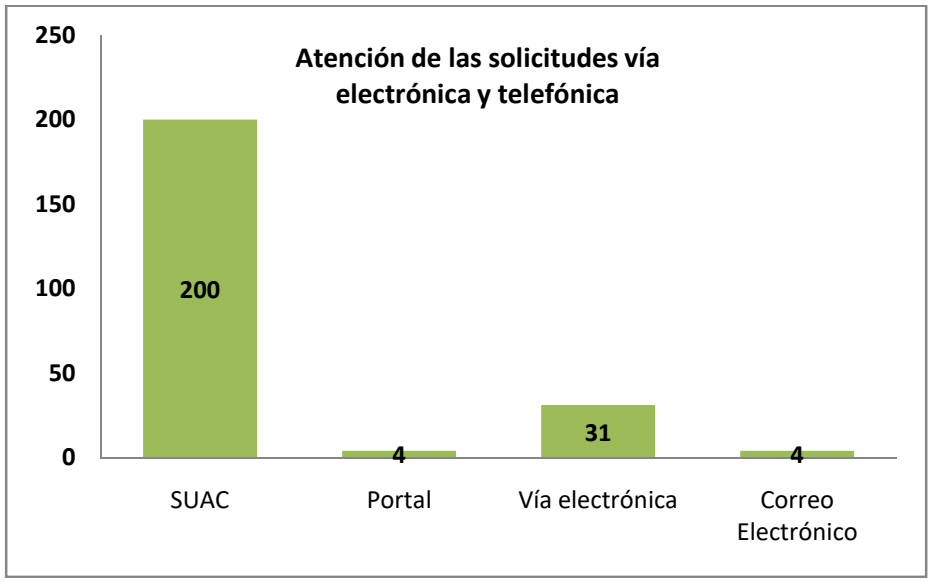
Atenciones vía buzón físico

Durante el cuarto trimestre de 2019, 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 470 observaciones ciudadanas en el primer nivel de atención (centros de salud) y 441 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)		
	Hospitales	**Centros de Salud**
Felicitaciones	160	135
Peticiones	46	33
Quejas	264	273
Fuera de nuestra competencia	0	0
Total	**470**	**441**

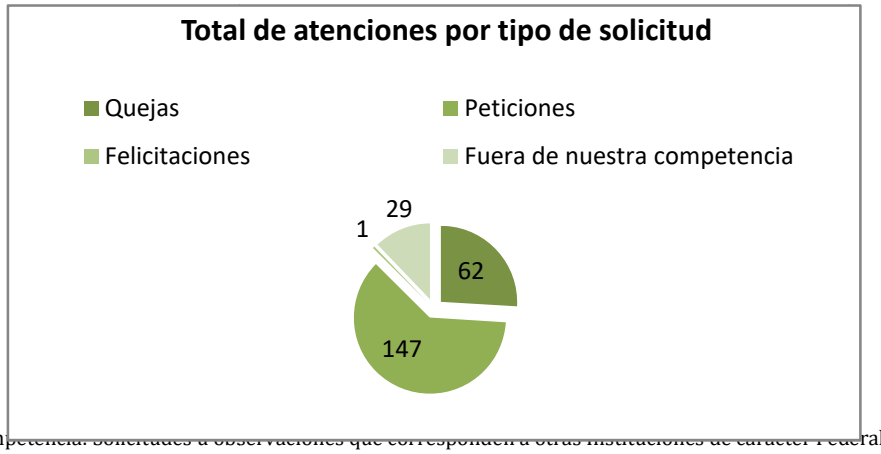
Atenciones Vía Electrónica y Telefónica:

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 239 observaciones.



***SUAC:** Sistema Unificado de Atención Ciudadana,de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México,
*** Portal:** Portal de la Secretaría de Salud de la CDMX.
***Correo Electrónico:** Institucional (buzón.secretaria@salud.cdmx.gob.mx) y comercial (buzonseguimiento@gmail.com).

De las 239 observaciones que fueron ingresadas por la ciudadanía, se obtuvo que el 26% correspondea quejas, 62% a peticiones, 0.4% a felicitaciones y 12% 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:

Es menester señalar que, el área del Buzón de la Secretaria 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 Secretaria a emitirlas, por lo cual,en el trimestre correspondiente a octubre- diciembre 2019, fue ingresada (**1) unasolicitud que fue turnada aun hospital para su atención**.

Participación de la Ciudadanía

El área del Buzón de la Secretaria 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 Secretaria, 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. Secretaria de Salud de la Ciudad de México, para su conocimiento.

La participación ciudadana por medio del Buzón de la Secretaria 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 cuarto trimestre (octubre-diciembre), se obtuvieron un total de **1151** solicitudes (quejas, peticiones y felicitaciones), de las cuales **470** fueron recabadas en centros de salud, **441** de hospitales, **239** por medio de medios electrónicos y **uno (1)** de manera presencial. 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 **21%** de las solicitudes recibidas (quejas, peticiones y felicitaciones) y al **79%** de manera subsecuente durante los tiempos establecidos conforme a lineamiento.