

Buzón de la Secretaría

Trimestre octubre- diciembre 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 Secretaría, mediante el cual se permite establecer un vínculo efectivo, fácil y accesible entre las/los usuarios(as) de los servicios de salud de la red y personal de las instituciones.

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 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; manteniendo dicho vínculo activo y efectivo de comunicación y realimentación del funcionamiento del sistema de manera presencial, mediante llamada telefónica y/o uso de medios electrónicos (a través de la Plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, Sistema de Atención Ciudadana y correo electrónico).

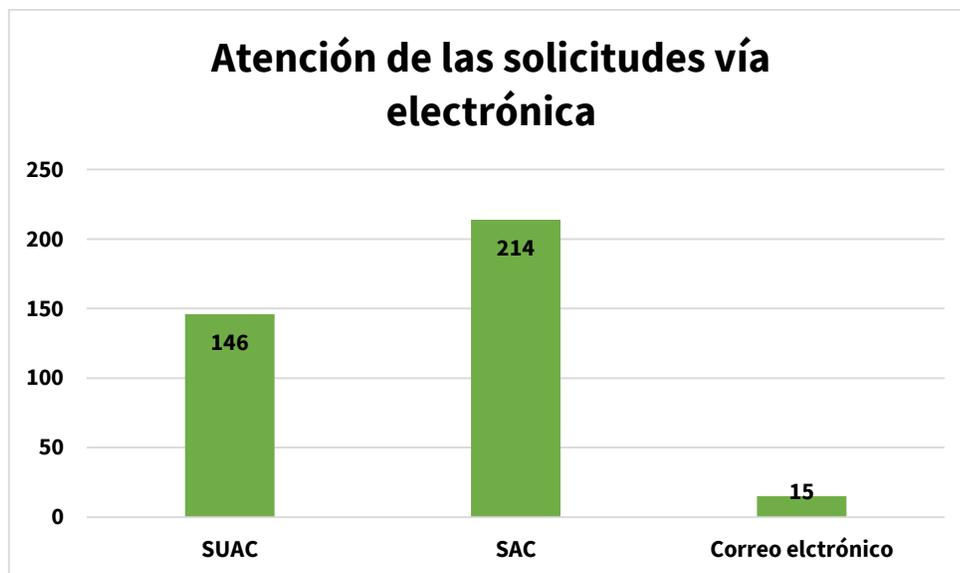
Lo anterior, con la finalidad de promover la participación activa, que garantice el derecho universal a la salud de calidad y con calidez.

Atenciones telefónicas:

Mediante llamada telefónica se recibieron **7** solicitudes, de las cuales una corresponde a una queja, seis a peticiones de la población usuaria, lo que permite brindarle una atención de calidad, rapidez y eficaz a las/los usuarios(as) de los servicios de salud de la red y personal de las instituciones.

Atenciones Vía Electrónica:

A través de las diversas plataformas electrónicas, Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y correo electrónico, en el periodo que se informa, la ciudadanía ingresó sus felicitaciones, peticiones y quejas, dando un total **375** 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 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 con la información generada a partir de las quejas y peticiones de la ciudadanía también se identifican 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:

- 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 correspondiente a la anualidad 2020 (octubre-diciembre), se obtuvieron un total de **382** solicitudes, de las cuales **7** fueron recabadas mediante llamada telefónica y **375** 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). Por lo que, en este sentido, las mismas se desglosan en: 278 peticiones, 31 quejas, 3 felicitaciones y 70 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.

