



Buzón de la Secretaría

Trimestre octubre - diciembre 2021

Con el objetivo promover la participación activa de la ciudadanía, para garantizar el derecho universal a la salud de calidad y con calidez, fomentando un mecanismo para recabar 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, mediante 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), llamada telefónica, 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

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 cuarto trimestre 2021, 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 1162 observaciones ciudadanas, mismas que se detallan en la siguiente tabla:

Papeletas		
	Centros de Salud	Hospitales
Peticiones/sugerencias	80	56
Quejas	297	273
Felicitaciones/agradecimientos	258	198
Fuera de nuestra competencia	0	0
Total	635	527

Atenciones telefónicas:

Mediante llamada telefónica se recibieron un total de 19 solicitudes, de las cuales ocho corresponden a quejas que fueron remitidas a las áreas competentes, 11 peticiones que se atendieron de inmediato con el objetivo de brindarle al ciudadano/a una atención de calidad, rápida y eficaz.

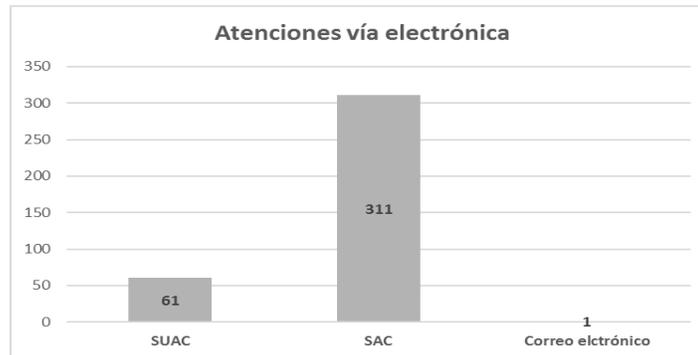


Atenciones presenciales:

Es menester señalar que, el área del Buzón de la Secretaría 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 Secretaría a emitirlas, por lo cual, en el trimestre fueron ingresadas 23 solicitudes, de las cuales siete corresponden a quejas, 16 peticiones, mismas que fue turnadas para su pronta atención y una solicitud fuera de nuestra competencia.

Atenciones vía electrónica:

Otro de los mecanismos de atención que promueven la comunicación pronta con la ciudadanía, es a través de las diversas plataformas electrónicas, Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y correo electrónico. Por lo que para el periodo que se informa, la ciudadanía ingresó un total de solicitudes 373.



***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 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 ingresan sus quejas, peticiones y/o felicitaciones mediante 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), llamada telefónica, 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 Secretaría 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 atenderán la solicitud. Para el caso de SUAC, SAC y correo electrónico se realiza llamada telefónica o se envía correo electrónico 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 Secretaría, 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. 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 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 cuarto trimestre correspondiente a la anualidad 2021 (octubre-diciembre), se obtuvieron un total de **1577** solicitudes, de las cuales **1162** 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, **19** fueron recabadas mediante llamada telefónica, **23** de manera presencial y **373** 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: 458 corresponden a peticiones, 626 quejas, 456 felicitaciones y 37 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 atención de manera inmediata al 26% contactando a los/las peticionarios/as y 74% de manera subsecuente mediante papeletas extraídas de los buzones físicos.

