



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA  
LA ATENCIÓN A QUEJAS, DEMANDAS,  
PETICIONES Y RECONOCIMIENTOS  
DE LA CIUDADANIA Y PRESTADORES  
DE LOS SERVICIOS**

**MARZO – 2007**

## ÍNDICE

	PÁGINA
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>2. MARCO JURÍDICO</b>	4
<b>3. OBJETIVO DEL MANUAL</b>	8
<b>4. PROCEDIMIENTOS</b>	9
4.1. Para la Atención a demandas, peticiones y reconocimientos	10
4.1.1. Objetivo del Procedimiento	10
4.1.2. Políticas y Normas de Operación	10
4.1.3. Descripción Narrativa	11
4.1.4. Diagrama de Flujo	13

## 1. INTRODUCCIÓN.

Dentro de las políticas y estrategias de la Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, se contempla, el mejoramiento continuo de la calidad de la atención a la población de la ciudad de México, el óptimo aprovechamiento de los recursos, así como el mejoramiento permanente de la eficiencia en los procesos de atención, de ahí, la existencia de un vínculo efectivo entre usuarios, prestadores de los servicios y autoridades, que contribuirá a mejorar la calidad de la atención en todas las unidades hospitalarias, por ello el recibir comentarios y sugerencias para la mejora continua de los servicios es una garantía para el éxito de las diversas tareas que contribuyen al logro de la Misión de la Secretaría: hacer realidad el derecho a la protección a la salud y avanzar en la vigencia de la gratuidad, la universalidad y la integralidad en la atención de la salud, esta comunicación permanente permitirá crear un adecuado nivel de confianza en todos los niveles de la organización y propiciará el desempeño eficiente y con calidad de los trabajadores, así como el uso adecuado de los recursos.

Lo anterior, permitirá incrementar la confianza de la ciudadanía en nuestras instituciones, revertirá la tendencia al abandono de tratamientos, mejorará la demanda de usuarios a las unidades y facilitará la labor de los trabajadores al contar con información de primera acerca del desarrollo de los procedimientos en las unidades.

El presente Manual de Procedimientos está conformado por cuatro capítulos en los cuales se desarrolla una Introducción, un Marco Jurídico que lo sustenta, Objetivo, Políticas y Normas de Operación, Descripción Narrativa y Diagrama de Flujo, así como los formatos que se utilizan en el desarrollo de los procedimientos.

El presente documento, para mantener su vigencia, podrá ser sometido a revisiones y actualizaciones periódicas.

## 2. MARCO JURÍDICO

Los principales ordenamientos jurídico-administrativos en que se sustentan las acciones de la Dirección General de Enlace y Vinculación son los siguientes:

### **Constitución**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Título Primero, Capítulo I, Artículo 4° y 26  
D.O.F. 05-II-17  
Última Reforma D.O:F. 23-XII-1999

### **Leyes**

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal  
Título Segundo, Capítulo II Art. 39.  
G.O.D.F.20-V-99

Ley General de Salud,  
Título Primero, Capítulo Único, Artículos 3 y 13, apartado B.  
D.O. 28-XII-2000

Ley de Salud para el Distrito Federal,  
Título Primero, Capítulo I, Artículo 6° Fracción I y Artículo 8° Fracción I.  
D.O. 30-III-99

Ley de Planeación,  
Capítulo I, Artículo 3° y Capítulo V, Artículo 33:  
D.O. 5-I-93

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal,  
Título Segundo, Capítulo Único, Artículo 9° Fracciones: VI, VII y VIII  
Artículo 15°, Fracción IV.G.O. 27-I-00

### **Reglamento**

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal  
Artículo 65° Fracción VIII y Artículo 67, Fracciones II y VII  
Título Primero, Capítulo VIII Sección XII Artículo 111, Fracción I.  
D.O.28 -XII-00



### Documentos Normativos Administrativos

Plan Nacional de Desarrollo 2000 – 2006

D.O.F. 4-XII-2001

Programa de Gobierno del Distrito Federal 2000-2006.

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales del Gobierno del Distrito Federal.

Oficialía Mayor

Junio - 2001

Programa de Salud 2007

XI Acciones para la Mejora de la Calidad de los Servicios

- ◆ Buzón del secretario
- ◆ Buzón Virtual

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

<b>Página:</b>	<b>6</b>
<b>De:</b>	<b>18</b>

### 3. OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con un documento normativo que proporcione al personal involucrado en el proceso, elementos para unificar criterios de actuación así como para realizar actividades de forma ordenada y sistematizada, a fin de que las acciones que se efectúen, permitan el cumplimiento de su función adjetiva de fundamentar la toma de decisiones y la gestión en beneficio de la población y el mejoramiento en la calidad y prestación de los servicios de la Secretaría de Salud del G. D. F.



Día	Mes	Año
07	MAR	2007

Página:	7
De:	18

#### 4. PROCEDIMIENTO

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

#### 4.1.1 Objetivo

Establecer de manera escrita un vinculo efectivo, fácil y accesible para la población usuaria de los servicios y personal de la propia institución con personal directivo y responsable de los procesos a través de quejas, demandas, peticiones y reconocimientos sobre el funcionamiento, la calidad de los servicios así como el trato a los usuarios, las cuales se recibirán de todas las unidades hospitalarias, nivel central e Internet.

#### 4.1.2. Políticas y Normas de operación

- ◆ El C. Secretario de Salud es la máxima autoridad y responsable de dar respuesta a la queja, demanda, peticiones y reconocimientos ciudadana y de los prestadores de los servicios.
- ◆ El C. Secretario comisiona a un responsable, el cual dará seguimiento al procedimiento de depósito, recolección, registro, procesamiento y análisis, elaboración de respuesta y seguimiento a las acciones para la corrección o modificación en su caso, de la situación que hubiere dado lugar a la observación del usuario ò prestador del servicio.
- ◆ El Director de la unidad hospitalaria, como máxima autoridad, garantiza la seguridad, confidencialidad y puntual seguimiento a la observación ciudadana.
- ◆ Las autoridades de la unidades hospitalarias y nivel central deberán otorgar facilidades para la libre expresión de los trabajadores.
- ◆ El Director participa en el proceso dentro de la unidad hospitalaria, por si o a través de un tercero, en todo caso miembro del cuerpo de gobierno, quienes en coordinación con el funcionario designado por el C. Secretario (y un representante sindical), procederán a la recolección, registro, análisis, procesamiento, elaboración de respuesta y seguimiento a las acciones.

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

- ◆ En cada buzón se colocarán diariamente formatos y lápices suficientes para ser llenados por el paciente o usuario, así como para sus familiares.
- ◆ En las unidades hospitalarias (mayores de 100 camas) estará disponible un equipo con servicio de Intranet, en el área de (dirección / o relaciones públicas) al que podrán acceder los trabajadores previa identificación y registro.
- ◆ La dirección de cada unidad hospitalaria será la responsable de garantizar la seguridad de la información depositada en cada buzón.
- ◆ En cada unidad hospitalaria se ubicará un número de buzones acorde con la magnitud de la unidad y con el flujo promedio de pacientes por día.
- ◆ Los buzones serán revisados bimensualmente por el funcionario designado por el Secretario de Salud y por el personal de confianza designado por el director de la unidad, la información concentrada se hará llegar al Secretario.
- ◆ Al usuario que registre su nombre y domicilio se le hará llegar una respuesta, en un plazo no mayor de diez días.
- ◆ El director de la unidad hará propuestas concretas para la mejora del servicio del área mencionada.
- ◆ La Secretaría establecerá los mecanismos necesarios para el funcionamiento adecuado del servicio.
- ◆ Será responsabilidad del titular de cada Dirección General y/o Director de la Unidad Hospitalaria de dar respuesta a la queja, demanda, petición o reconocimiento.
- ◆ El personal comisionado por el C. Secretario, será la instancia responsable de elaborar un Informe bimestral para el C. Secretario para hacerle de su conocimiento el tipo de queja, demanda, petición o reconocimiento más frecuente, así como el área o Unidad Hospitalaria que la ha generado.
- ◆ El personal comisionado por el C. Secretario, será la Dirección General de Enlace y Vinculación, la instancia responsable de verificar la aplicación del presente procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

<b>Página:</b>	<b>10</b>
<b>De:</b>	<b>18</b>

Procedimiento	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
---------------	---

- ◆ La dirección electrónica del buzón estará disponible para todos los trabajadores, a través de la página de intranet de la Secretaría.
- ◆ Los trabajadores podrán realizar comentarios acerca de todos los temas relacionados con el funcionamiento de la Secretaría.
  - Programas
  - Actividades
  - Utilización de recursos
  - Operación de las unidades
  - Desempeño de funcionarios
- ◆ El buzón por internet no podrá ser utilizado para ventilar problemas de tipo laboral o problemas ajenos a esta Secretaría.
- ◆ Para obtener una respuesta, el trabajador deberá identificarse apropiadamente (nombre y número de empleado).
- ◆ La Secretaría ofrecerá una respuesta adecuada, oportuna y garantizando el derecho de todos los trabajadores de expresarse libremente.
- ◆ La persona responsable del área en donde se originó la queja, demanda petición o reconocimiento, no esta facultada para proporcionar respuesta alguna, siendo el área responsable de generar respuesta la única con la atribución para hacerlo.
- ◆ La mejoría de procesos, uso de recursos, corrección de acciones con motivo de la opinión de trabajadores será informada (publicada) oportunamente.
- ◆ Se denominará Direcciones Generales a: la Dirección General de Administración, Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias, Dirección General de Salud Pública y Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial, Dirección General de Enlace y Vinculación.
- ◆ Se denominará como Persona Responsable a la Dirección General de Enlace y Vinculación
- ◆ Se denominará Áreas Receptoras a las áreas por las cuales se ingrese una queja, demanda, petición o reconocimiento: Unidades Hospitalarias, Direcciones Generales y Oficialía de Partes.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

Página:	11
De:	18

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

- ◆ Se denominará Áreas Responsables de Generar Respuesta, son las Direcciones Generales o la Dirección Hospitalaria responsable del área en donde se originó el motivo de la queja, demanda, petición o reconocimiento y quien es la responsable de realizar la investigación, en su caso proponer solución y elaborar la respuesta.
- ◆ Se denominará como Áreas Responsables, las área en donde se originó la queja, demanda petición o reconocimiento.

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

#### 4.1.3 Descripción Narrativa

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	*Tiempo
Usuario o prestador del Servicio	1	Llena, deposita en buzón (usuario y/o familiares), entrega a la Dirección General, Oficialía de Partes o ingresa por internet (prestador de servicio) la queja, demanda, o reconocimiento.	
Persona responsable	2	Asiste a la Unidad Hospitalaria, se presenta con el Director de la Unidad, abre el buzón, cuenta y registra el número de papeletas recogidas, las introduce en un sobre que es firmado y sellado para garantizar su inviolabilidad.	
	3	Elabora acta circunstanciada (original y copia), registra en el sobre nombre del hospital y número de papeletas.	
	4	Registra en una libreta de control la fecha, hospital y número de papeletas con firma del portador de la llave.	
Áreas Receptoras	5	Envía por oficio a la persona responsable del procedimiento las demandas, peticiones o reconocimientos que le fueron entregados.	
Persona Responsable	6	Recibe oficio, demandas, peticiones o reconocimientos y firma oficio.	
	7	Abre correo electrónico y revisa demandas, peticiones o reconocimientos del buzón virtual.	
	8	Clasifica demandas, peticiones o	

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

#### 4.1.3 Descripción Narrativa

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	*Tiempo
		reconocimientos por áreas y tipo.	
	9	Ingresa y captura en base de datos del sistema de registro y control, las demandas, quejas, peticiones o reconocimientos.	
	10	Envía por oficio, a Unidades Hospitalarias y Direcciones Generales correspondientes las quejas, demandas, peticiones o reconocimientos para dar solución o respuesta.	
Unidades Hospitalarias y Direcciones Generales	11	Recibe y firman oficio, revisa, analizan y envía a las áreas competentes las quejas, demandas, peticiones o reconocimientos para dar solución o respuesta.	
Áreas Responsables de Generar Respuesta	12	Recibe, revisa y analiza las demandas, peticiones o reconocimientos que fueron originadas por su área, archiva y prepara solución o respuesta de manera impresa y en medio magnético.	
	13	Envía a través de oficio a la Dirección General o Dirección Hospitalaria, en anexo solución o respuesta de forma impresa y medio magnético.	
Direcciones Hospitalarias Direcciones Generales	14	Recibe y firma oficio, revisa y analiza la solución o respuesta ¿es correcta la respuesta?.	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

Página:	14
De:	18

<b>Procedimiento</b>	4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.
----------------------	---

**4.1.3 Descripción Narrativa**

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	*Tiempo
		<b>No</b>	
	15	Regresa al área responsable para realizar modificaciones. Continúa con actividad 12.	
		<b>SI</b>	
Persona responsable	16	Envía a través de oficio a la Persona responsable del proceso la solución o respuesta de las quejas, demandas, peticiones o reconocimientos de manera impresa y medio magnético.	
Usuario o prestador del Servicio	17	Recibe y firma oficio, revisa y analiza la solución o respuesta, se registra en el sistema y se envía a través de oficio al usuario.	
	18	Recibe y firma oficio.	
<p>* Los tiempos para cada actividad serán estimados debido a que no se tienen bien definidos, pues este procedimiento es de nueva creación y aún se desconoce su duración.</p> <p style="text-align: center;">TITULAR DE AREA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p style="text-align: center;">FIRMA</p>			

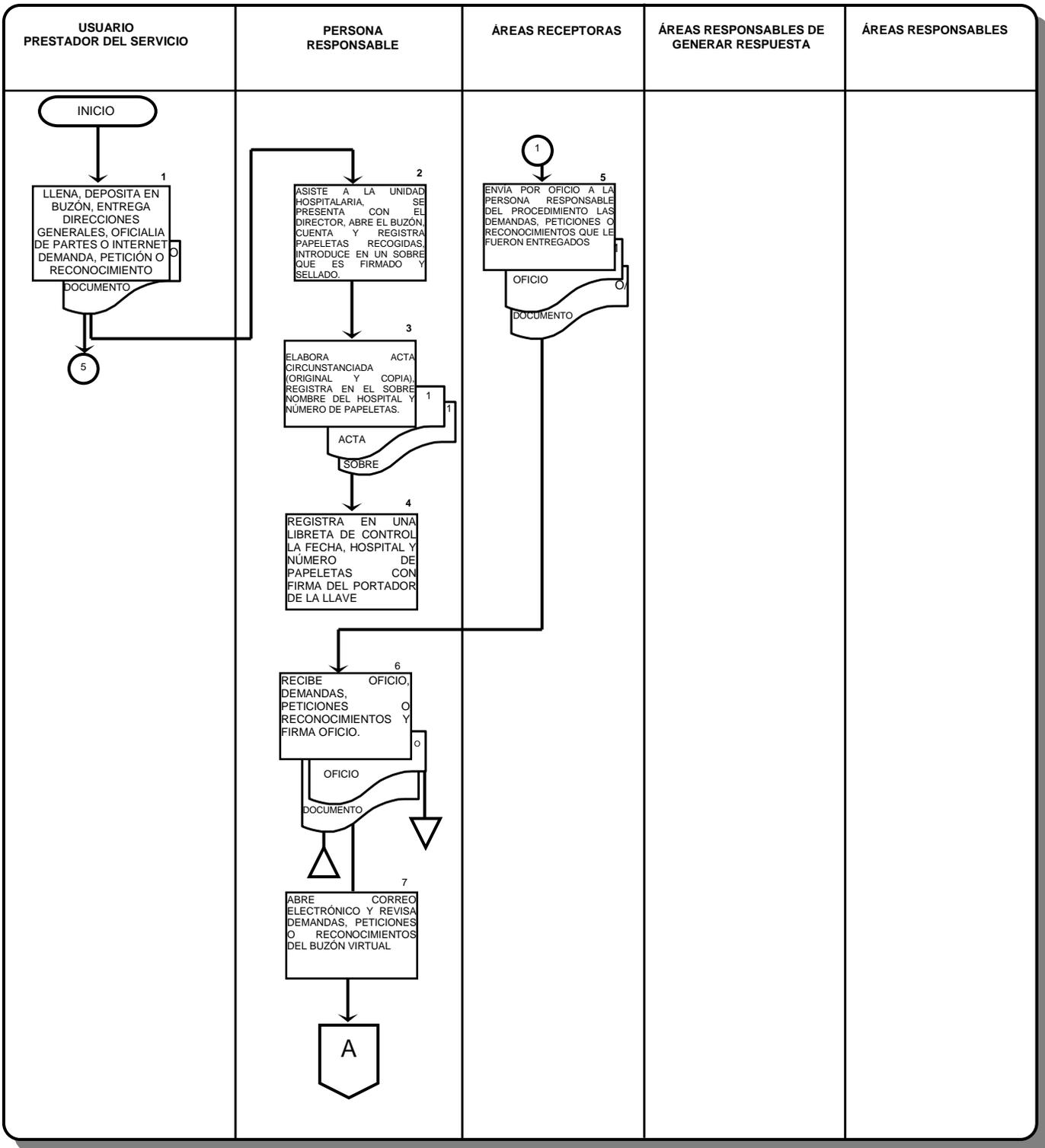
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

Página:	15
De:	18

**Procedimiento** 4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.

**4.1.4 Diagrama de Flujo**



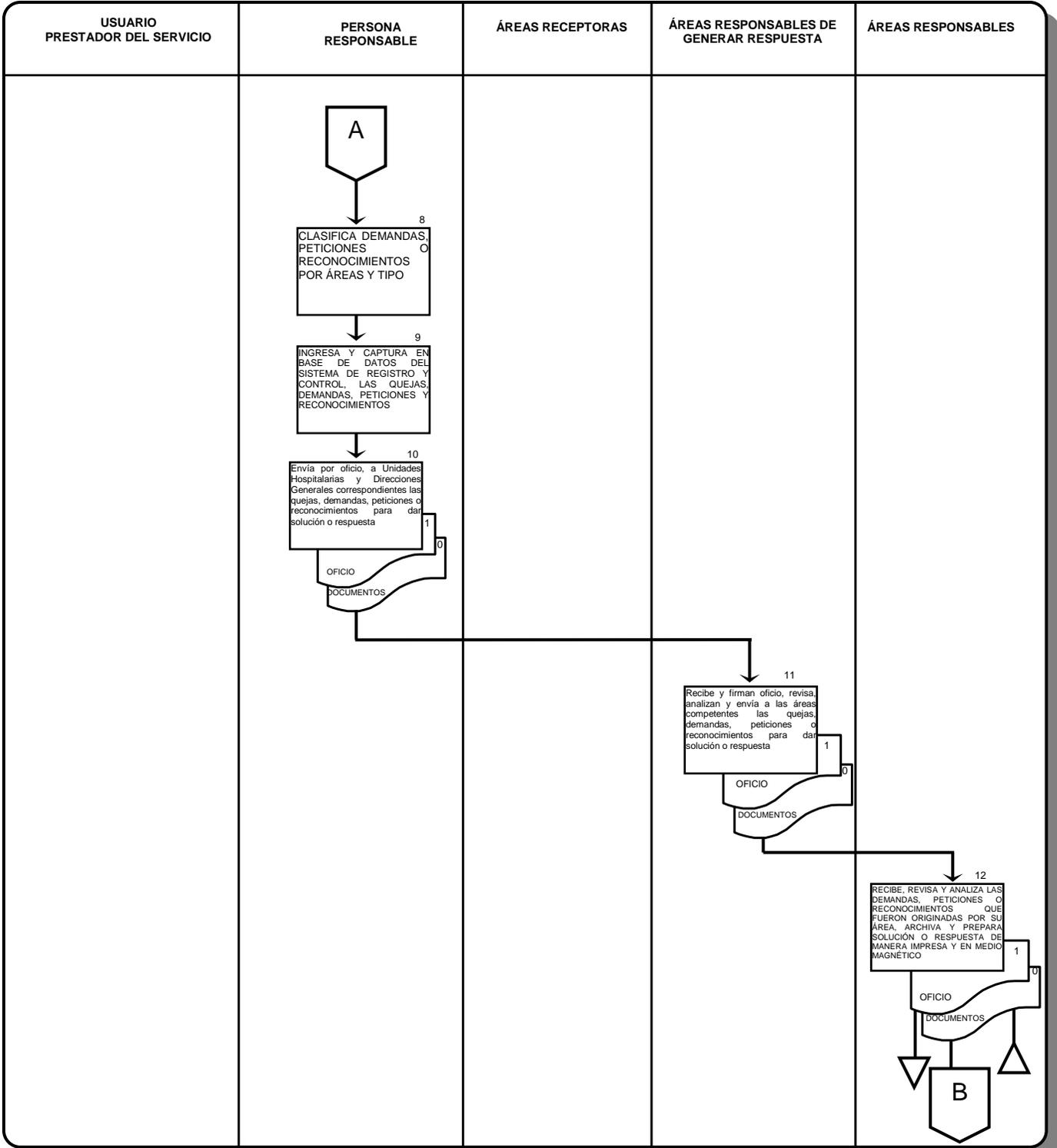
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
07	MAR	2007

<b>Página:</b> 16
<b>De:</b> 18

**Procedimiento** 4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.

**4.1.4 Diagrama de Flujo**



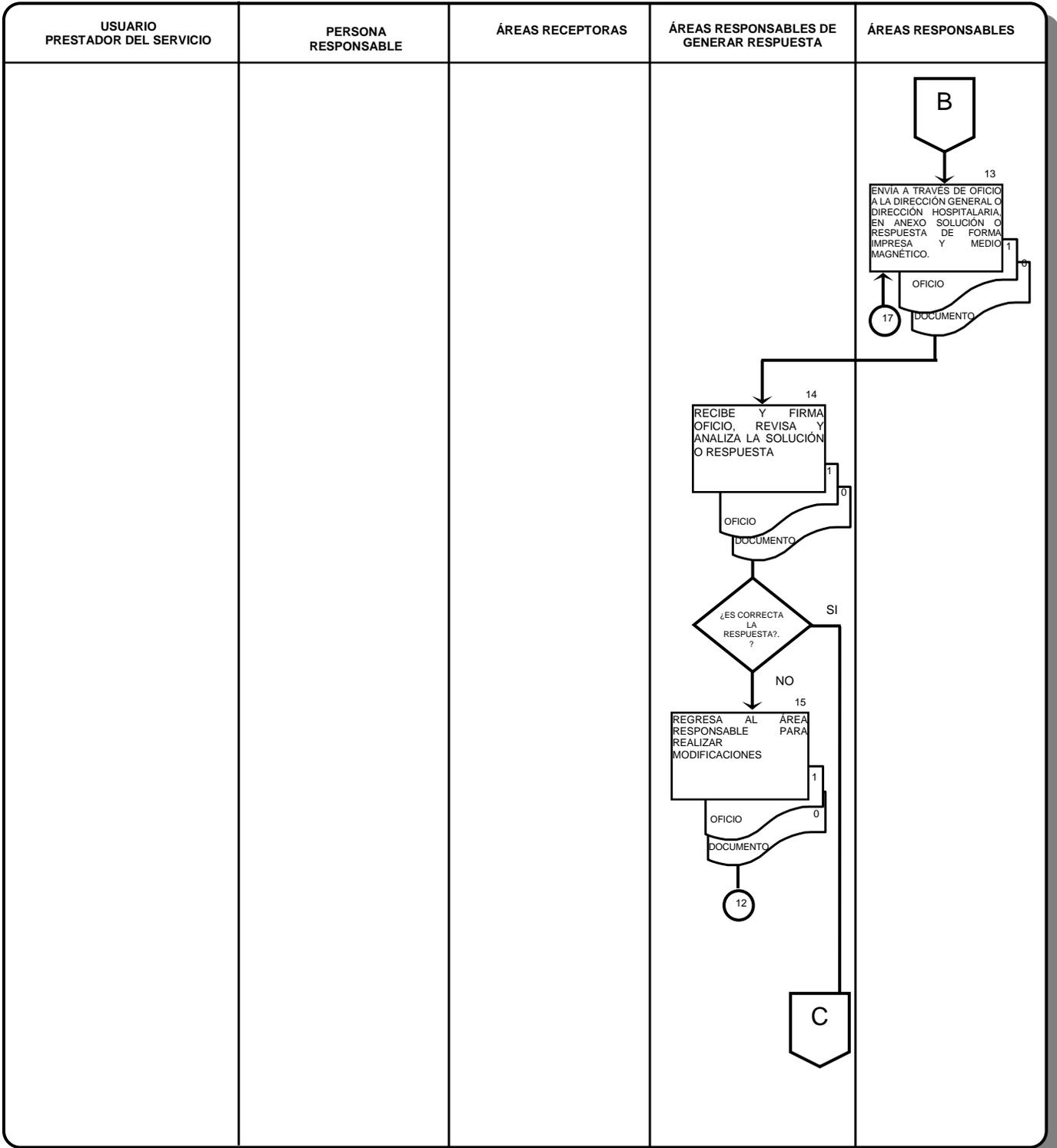
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Día	Mes	Año
07	MAR	2007

<b>Página:</b> 17
<b>De:</b> 18

**Procedimiento** 4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.

4.1.4 Diagrama de Flujo



**Procedimiento** 4.1 Atención a Quejas, demandas, Peticiones o Reconocimiento Ciudadanas y Prestador del Servicio.

4.1.4 Diagrama de Flujo

