



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

RESULTADOS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2023
QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS DEL SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN.

Durante el primer semestre (enero-junio 2023), se recibieron 316 solicitudes de atención a través de los buzones del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Órgano Interno de Control (OIC), emitidos por usuarios de diferentes áreas del Instituto.

| Comentarios | Cantidad | % |
|----------------|------------|------------|
| Felicitaciones | 136 | 43 |
| Quejas | 120 | 38 |
| Sugerencias | 36 | 11 |
| Canceladas | 24 | 8 |
| | 316 | 100 |

| Área | Cantidad | % |
|---|------------|------------|
| DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA | 71 | 24.3% |
| DEPARTAMENTO DE LABORATORIO CENTRAL | 62 | 21.2% |
| DIRECCIÓN DE MEDICINA | 24 | 8.2% |
| SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA | 23 | 7.9% |
| DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL CONTINUA Y URGENCIAS | 22 | 7.5% |
| DEPARTAMENTO DE INFECTOLOGÍA | 14 | 4.8% |
| DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES | 10 | 3.4% |
| COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL | 6 | 2.1% |
| DEPARTAMENTO DE TESORERÍA | 6 | 2.1% |
| DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS | 5 | 1.7% |
| COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CONTINUA PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS | 4 | 1.4% |
| DIRECCIÓN DE CIRUGÍA | 4 | 1.4% |
| DEPARTAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE MEDICAMENTOS | 4 | 1.4% |
| DEPARTAMENTO DE CARDIOLOGÍA | 3 | 1.0% |
| COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOTERAPIA Y FÍSICA MÉDICA | 3 | 1.0% |
| DEPARTAMENTO DE NEFROLOGÍA Y METABOLISMO MINERAL | 3 | 1.0% |
| SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES | 3 | 1.0% |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA E IMAGEN | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE TRASPLANTES | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE INMUNOLOGÍA Y REUMATOLOGÍA | 2 | 0.7% |
| COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN HOSPITALARIA Y AMBULATORIA | 2 | 0.7% |
| SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | 2 | 0.7% |
| DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y VINCULACIÓN | 2 | 0.7% |
| COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE CON DIABETES | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE GASTROENTEROLOGÍA | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE MEDICINA NUCLEAR | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL DOLOR Y PALIATIVA | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA DE LA REPRODUCCIÓN | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO | 1 | 0.3% |
| DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA | 1 | 0.3% |
| | 292 | 100 |

De los 316 comentarios recibidos en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 20 correspondieron a formatos de petición de atención ciudadana depositados en los buzones del OIC, quien los remitió a través de oficio y su seguimiento se ha llevado a cabo de acuerdo con los lineamientos del Sistema Unificado de Gestión.

Avenida Vasco de Quiroga No. 15 Colonia Belisario Domínguez Sección XVI Alcaldía Tlalpan
C.P. 14080 Ciudad de México Tel. 55 54 87 09 00 www.incmnsz.mx



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO