

**RESULTADOS ANUAL 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-diciembre 2023), se recibieron 581 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	261	44.9
Quejas	214	36.8
Sugerencias	66	11.4
Canceladas	40	6.9
	<b>581</b>	<b>100</b>

ÁREA	CANTIDAD	%
DEPARTAMENTO DE CONSULTA EXTERNA	142	24.4
DEPARTAMENTO DE LABORATORIO CENTRAL	105	18.1
SUBDIRECCIÓN DE ENFERMERÍA	58	10.0
DIRECCIÓN DE MEDICINA	51	8.8
CANCELADAS	40	6.9
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL CONTINUA Y URGENCIAS	30	5.2
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	23	4.0
DEPARTAMENTO DE INFECTOLOGÍA	19	3.3
COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL	12	2.1
DEPARTAMENTO DE TESORERÍA	9	1.5
COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA	8	1.4
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y ADMISIÓN DE ENFERMOS	6	1.0
DIRECCIÓN DE CIRUGÍA	6	1.0
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	6	1.0
COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN CONTINUA PARA PACIENTES ONCOLÓGICOS	5	0.9
DEPARTAMENTO DEL DEPARTAMENTO DE MEDICAMENTOS	5	0.9
DEPARTAMENTO DE CARDIOLOGÍA	5	0.9
COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOTERAPIA Y FÍSICA MÉDICA	5	0.9
DEPARTAMENTO DE NEFROLOGÍA Y METABOLISMO MINERAL	5	0.9
DEPARTAMENTO DE RADIOLOGÍA E IMAGEN	5	0.9
DEPARTAMENTO DE UROLOGÍA	5	0.9
DEPARTAMENTO DE INMUNOLOGÍA Y REUMATOLOGÍA	4	0.7
DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN HOSPITALARIA Y AMBULATORIA	3	0.5
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	3	0.5
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	2	0.3
DEPARTAMENTO DE TRASPLANTES	2	0.3
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2	0.3
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y VINCULACIÓN	2	0.3
DEPARTAMENTO DE MEDICINA NUCLEAR	2	0.3
SUBDIRECCIÓN DE EPIDEMIOLOGIA HOSPITALARIA	2	0.3
DEPARTAMENTO DE TERAPIA INTENSIVA	2	0.3
COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE CON DIABETES	1	0.2
DEPARTAMENTO DE GASTROENTEROLOGÍA	1	0.2
DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL DOLOR Y PALIATIVA	1	0.2
DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA DE LA REPRODUCCIÓN	1	0.2
DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA	1	0.2
SERVICIO DE NUTRIOLOGÍA CLÍNICA	1	0.2
SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA	1	0.2
	<b>581</b>	<b>100 AJUSTADO</b>

De los 581 comentarios recibidos en la Unidad de Mejora Continua de la Calidad, 45 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.