**102**

**10. SEGUIMIENTO DE LA ATENCIÓN OTORGADA A LAS PETICIONES CIUDADANAS**

**103**

# Propósito

1. Coordinar el seguimiento de la información relacionada con la atención otorgada a las peticiones ciudadanas, para el adecuado control de las solicitudes.

# Alcance

2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable al Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud, a la Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud, Subdirección de Coordinación Operativa y al Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud.

2.2 A nivel externo el procedimiento es aplicable a las áreas de la Secretaría de Salud Federal, relacionadas con peticiones ciudadanas y a las instancias del Sistema Nacional de Salud involucradas en la atención de peticiones ciudadanas.

# Políticas de operación, normas y lineamientos

* 1. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud solicitará a las instancias federales o estatales a las que se envíen peticiones ciudadanas, información relacionada con la atención otorgada.
  2. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud periódicamente emitirá recordatorios a las instancias federales o estatales acerca de las respuestas pendientes de ser recabadas.
  3. El Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud establecerá un banco de información actualizado para el seguimiento de la atención otorgada a las peticiones ciudadanas.

# Descripción del procedimiento

**104**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 1.0 Recibe respuestas de atención. Instruye seguimiento | * 1. Recibe respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas. Autoriza efectuar el seguimiento de la atención otorgada a las peticiones ciudadanas. Envía respuestas. * Respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas | Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud |
| 2.0 Definición de lineamientos. | 2.1 Recibe respuestas e instrucción. Define lineamientos para efectuar el seguimiento. Indica diseñar sistema de seguimiento. Envía respuestas   * Repuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 3.0 Implementación de sistema de seguimiento | 3.1 Recibe respuestas. Implementa sistema de seguimiento de atención otorgada a las peticiones ciudadanas. Envía para su aprobación.   * Base de datos * Respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas | Subdirección de Coordinación Operativa |
| 4.0 Recepción y revisión de sistema de seguimiento | 4.1 Recibe y revisa sistema de seguimiento.  Procede: No: Regresa a actividad 3  Si: Valida e indica su puesta en marcha   * Base de datos | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |

**105**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 5.0 Instruye captura de información y elaboración de oficios de recordatorios e informes | 5.1 Instruye la captura de información contenida en respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas y la elaboración de oficios de recordatorios de atención, a las instancias del Sistema Nacional de Salud pendientes de respuesta. Indica la elaboración de informes periódicos. Envía recordatorios e informe   * Base de datos | Subdirección de Coordinación Operativa |
| 6.0 Captura de información y elaboración de oficios e informes | 6.1 Captura de información contenida en respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas y elaboración de oficios de recordatorios de atención. Elaboración de informes periódicos. Envía recordatorios e informe   * Base de datos * Oficios de recordatorios de atención * Informe de seguimiento de atención de peticiones ciudadanas | Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud |
| 7.0 Envía oficios de recordatorio e informe de seguimiento | 7.1 Envía oficios de recordatorios e informe de seguimiento   * Oficios de recordatorio de atención * Informe de seguimiento de peticiones ciudadanas | Subdirección de Coordinación Operativa |

**106**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Secuencia de Etapas** | **Actividad** | **Responsable** |
| 8.0 Recibe, revisa y valida oficios e informe | 8.1 Recibe informe de seguimiento de atención de peticiones ciudadanas y oficios de recordatorios, revisa, valida  Procede:  No: Regresa a la actividad 7  Si: Turna para informar y recabar firma   * Oficios de recordatorios de atención * Informe de seguimiento de atención de peticiones ciudadanas | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 9.0 Recepción de informe y oficios de recordatorio. Instruye envío | 9.1 Recibe informe y oficios. Autoriza  Procede:  No: Regresa a la actividad 6  Si: Firma oficios de recordatorio e instruye su envío.     * Oficios de recordatorio de atención * Informe de seguimiento de atención de peticiones ciudadanas | Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud |
| 10.0 Recepción de oficios e instruye su envío | 10.1 Recibe oficios de recordatorio firmados. Instruye su envío.   * Oficios de recordatorio de atención | Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud |
| 11.0 Recepción de oficios de recordatorio, archivo y envío. | 11.1 Recibe oficios de recordatorio firmados. Instruye al personal operativo para su envío a la instancia correspondiente y archivo de copia para el SecretarioTécnico del Consejo Nacional de Salud.   * Oficios de recordatorio de atención   **TERMINA PROCEDIMIENTO** | Subdirección de Coordinación Operativa |

# Diagrama de Flujo

Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud

Subdirección de Coordinación Operativa

Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud

Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud

**107**

Informe de seguimiento

Oficios de recordatorio

Base de datos

Base de datos

Respuestas de atención

Base de datos

Base de datos

Respuestas de atención

Base de datos

Respuestas de atención

Recibe respuestas de atención. Instruye seguimiento

1

Implementación de sistema de seguimiento

Definición de lineamientos

Valida e indica su puesta en marcha

4

Recibe y revisa sistema de seguimiento

2

3

A

Procede

3

No

Si

Instruye captura de información y elaboración de oficios de recordatorio e informes

5

Captura de información y elaboración de oficios e informes

6

|

**108**

Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud

Subdirección de Coordinación Operativa

Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud

Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud

Informe de seguimiento

Oficios de recordatorio

Informe de seguimiento

Oficios de recordatorio

Informe de seguimiento

Oficios de recordatorio

Envía oficios de recordatorio e informe de seguimiento

A

7

Recibe revisa y valida oficios e informe

Turna para informar y recabar firma

Procede

7

No

Si

B

8

|

**109**

Secretario Técnico del Consejo Nacional de Salud

Subdirección de Coordinación Operativa

Departamento de Apoyo a los Acuerdos y Compromisos del Consejo Nacional de Salud

Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del Consejo Nacional de Salud

# 

|

Oficios de recordatorio

Informe de seguimiento

Oficios de recordatorio

Oficios de recordatorio

Oficios de recordatorio

Recepción de oficios e instruye su envío

10

11

Recepción de oficios de recordatorio, archivo y envío

B

Término

Recepción de informe y oficios de recordatorio. Autoriza envío

9

Procede

No

Si

8

Firma oficios de recordatorio e instruye su envío

**110**

# Documentos de referencia

|  |  |
| --- | --- |
| **Documentos** | **Código (cuando aplique)** |
| Reglamento Interior de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Manual de Organización del Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud estructura 2004 | No aplica |
| Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud | No aplica |
| Acuerdo por el que se establece la Integración y Objetivos del Consejo Nacional de Salud (Publicado el 27 de enero de 2009 en el D.O.F) | No aplica |
| Reglas de Operación del Consejo Nacional de Salud y su Secretariado Técnico (Publicadas el 6 de octubre de 2010 en el D.O.F) | No aplica |

# Registros

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Registros | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Código de registro o identificación única |
| Oficio de Recordatorio de Atención | 5 Años | Subdirección de Coordinación Operativa | Número de oficio |
| Informe de Seguimiento de Atención de Peticiones Ciudadanas | 5 Años | Subdirección de Coordinación Operativa | No aplica |
| Base de Datos de Atención de Peticiones Ciudadanas | 5 Años | Subdirección de Coordinación Operativa | No aplica |

**111**

# Glosario

1. Oficios de recordatorio de atención: Documento elaborado por el Secretariado Técnico del Consejo Nacional de Salud y dirigido a la instancia de salud correspondiente, en el que solicita respuesta a una petición ciudadana previamente enviada.
2. Peticiones ciudadanas: Solicitud de apoyo en materia de salud, elaborada por la ciudadanía y dirigida a la Presidencia de la República o al Titular del Ramo.
3. Respuestas de atención otorgada a peticiones ciudadanas: Documento elaborado por la instancia de salud que otorgó la atención a la petición ciudadana, en el que informa acerca de la respuesta al peticionario.

# Cambios de esta versión

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número de Revisión | Fecha de la actualización | Descripción del cambio |
| 1 | julio de 2012 | Actualización de funciones en la Dirección de Coordinación y Seguimiento a las Reuniones del CONASA, debido a la eliminación de la Jefatura de Departamento de Enlace Logístico |

# Anexos

10.1 No Aplica