


## **9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 1 de 10

## 1.0 Propósito

1.1 Establecer el procedimiento general para la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social, respecto de la recepción, gestión, canalización, seguimiento y conclusión de las peticiones presentadas por la ciudadanía en materia del sector salud.

## 2.0 Alcance

2.1 A nivel interno se establece el presente procedimiento para dar trámite a la atención de peticiones ciudadanas canalizadas a la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social de la Unidad Coordinadora Vinculación y Participación Social, a fin de garantizar su atención oportuna y eficiente.

2.2 A nivel externo se establece el presente procedimiento para las diversas Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud y enlaces institucionales, a fin de garantizar el oportuno trámite y atención de las diversas peticiones ciudadanas.

## 3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos


3.1 La Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social en el ámbito de la competencia de cada Dirección, será la instancia responsable y encargada de la recepción, gestión, canalización, seguimiento y conclusión de las peticiones provenientes de la ciudadanía a través de la Red Federal de Servicios a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, la Oficina del C. Secretario de Salud, el Gobierno del Distrito Federal y de manera directa, en las oficinas de la citada Unidad, o de alguna Dirección de ésta área administrativa.

3.2 Las peticiones recibidas serán gestionadas, canalizadas, sujetas a seguimiento y concluidas conforme a los lineamientos determinados por la Red Federal de Servicios a la Ciudadanía y los emanados por la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social.

3.3 La Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social será la encargada de gestionar y canalizar a las diversas áreas o Unidades Administrativas del sector salud federal, a la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social, órganos descentralizados y del Distrito Federal, las peticiones remitidas para su atención


3.4 Con base en los principios de eficiencia, eficacia y ahorro en el gasto público y con la finalidad de agilizar la recepción y canalización de las peticiones recibidas de la Red Federal de Servicios a la Ciudadanía de la Presidencia de la República, las peticiones recibidas serán canalizadas preferentemente por medio del siguiente correo electrónico: [peticionesciudadanas@salud.gob.mx](mailto:peticionesciudadanas@salud.gob.mx), de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social para su atención.

3.5 Todas las peticiones ciudadanas recibidas sin importar su procedencia, asunto o remitente serán atendidas conforme a los lineamientos que marca este procedimiento.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 2 de 10

#### 4.0 Descripción del procedimiento


Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Recepción de peticiones	<p>1.1 Recibe peticiones ciudadanas a través del Módulo de atención personalizada, por la Oficina del C. Secretario, por la Oficina del Titular de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social, por Red Federal de Servicios a la Ciudadanía o por correo electrónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Petición Ciudadana</b></li> </ul> <p>1.2 Analiza la petición ciudadana, y turna al personal operativo para la integración de expediente.</p>	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
2. Integración de Expediente	<p>2.1 Recibe el Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social petición ciudadana y realiza la captura en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas</p> <p>2.2 Asigna número de atención o expediente.</p> <p>2.3 Integra el expediente de petición ciudadana con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Índice de Expediente (Anexo 10.1)</b></li> <li><b>Petición ciudadana original</b></li> </ul> <p>2.4 Envía expediente a la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul>	Personal Operativo de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
3. Determinación de procedencia de la gestión de la petición ciudadana	<p>3.1 Revisa expediente y Determina si la petición ciudadana puede ser atendida a través de las diversas Unidades del Sector Salud, de conformidad con las atribuciones de la Secretaría.</p> <p><b>PROCEDE:</b></p> <p><b>NO:</b> continúa al numeral 4</p> <p><b>SI:</b> continúa al numeral 5</p>	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 3 de 10

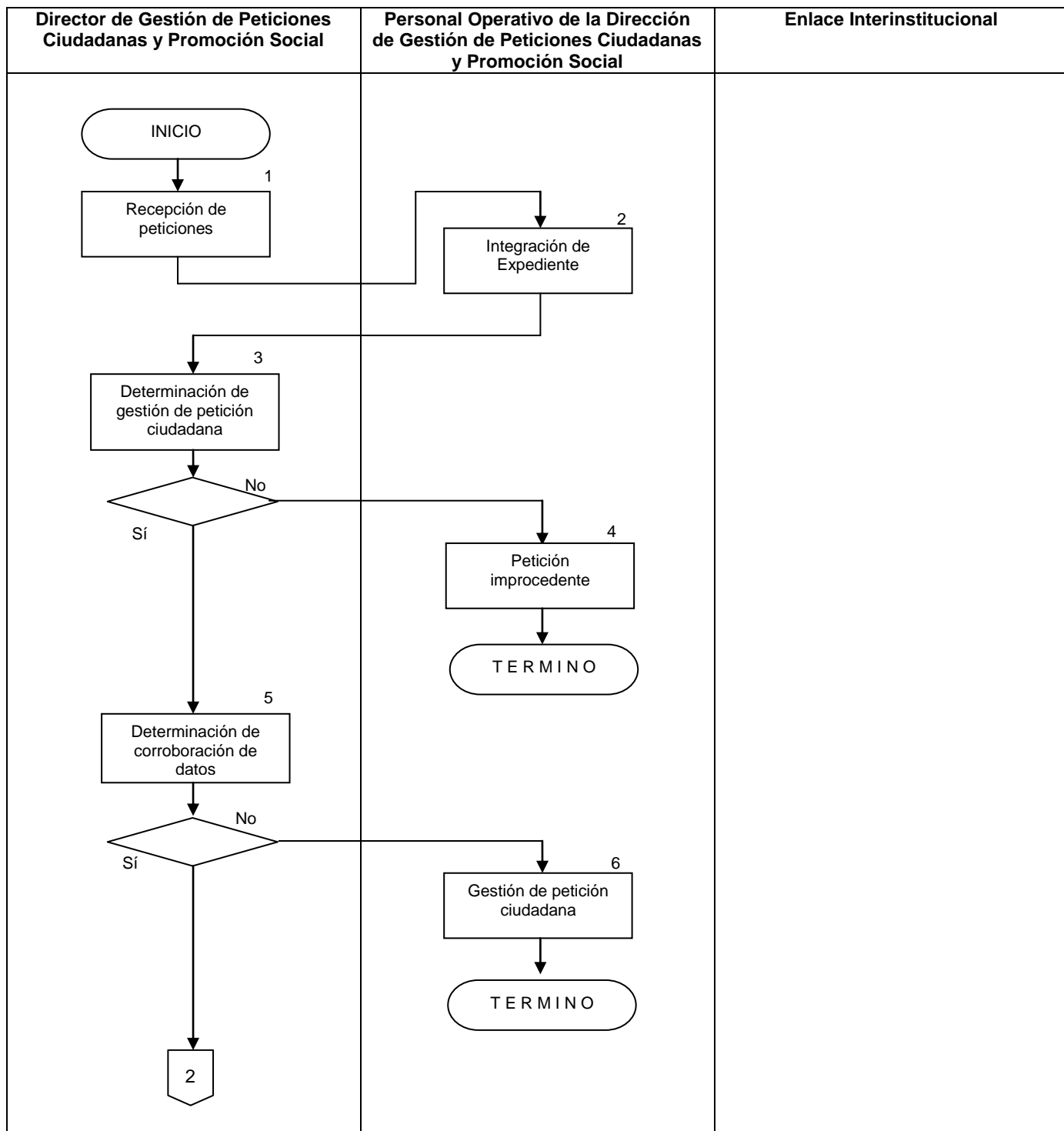
4. Notificación de la Improcedencia de la petición	<p>4.1 Recibe la opinión técnica y fundamento para la elaboración del oficio de improcedencia dirigido al remitente.</p> <p>4.2 Requista el formato de acuerdo y se anexa al expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formato de acuerdo anexo 10.4</b></li> </ul> <p>4.3 Elabora oficio y recaba firma de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social</p> <p>4.4 Envía oficio, concluye la improcedencia de la petición</p> <p>4.5 Archiva acuse en el expediente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	Personal Operativo de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
5. Determinación de corroboración de datos	<p>5.1 Determina si el expediente de la gestión petición ciudadana es susceptible de corroboración de datos:</p> <p><b>PROCEDE:</b></p> <p><b>NO:</b> continúa al numeral 6</p> <p><b>SI:</b> continúa al numeral 7</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul>	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
6. Gestión de petición ciudadana	<p>6.1 Elabora oficio y recaba firma de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social.</p> <p>6.2 Envía oficio a la dependencia correspondiente.</p> <p>6.3 Archiva acuse del oficio en el expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficio.</b></li> <li>• <b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	Personal Operativo de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social

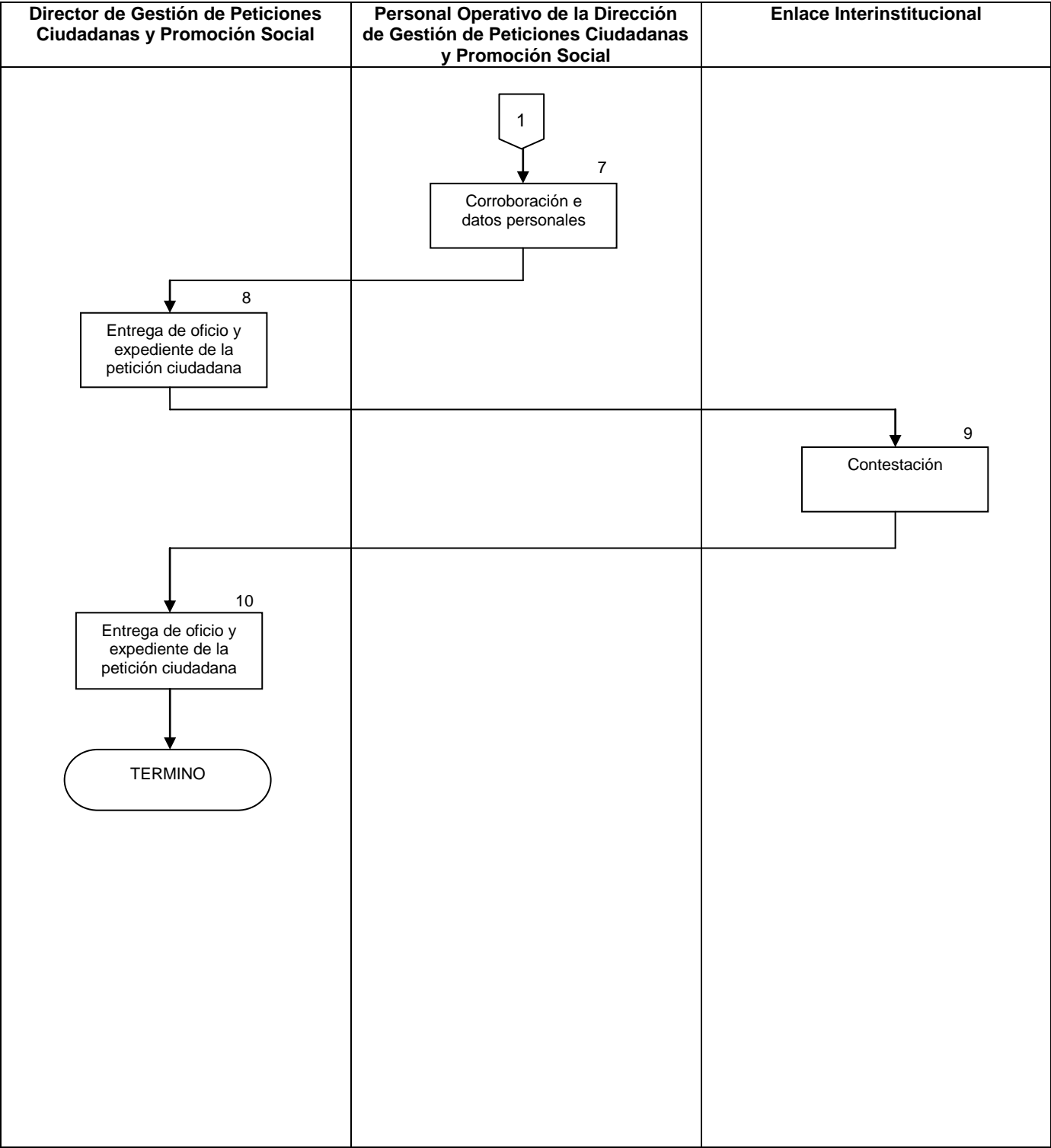
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 4 de 10


7. Verificación de datos personales del petionario	<p>7.1 Establece contacto telefónico o vía correo electrónico, con el petionario, si la petición no es clara, a fin de corroborar sus datos generales.</p> <p>7.2 Requisita los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formato de verificación de datos (Anexo 10.2)</b></li> <li>• <b>Formato de control de llamadas (Anexo 10.3)</b></li> </ul> <p>7.3 Archiva formatos en el expediente de la petición ciudadana.</p> <p>7.4 Elabora oficio de canalización dirigido al enlace interinstitucional, girándose copia el petionario y a las instancias involucradas para su conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficio</b></li> <li>• <b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul>	Personal Operativo de la Dirección de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
8. Entrega de oficio y expediente de la petición ciudadana	<p>8.1 Revisa oficio de canalización dirigido al enlace interinstitucional, girándose copia el petionario y a las instancias involucradas para su conocimiento.</p> <p>8.2 Revisa la integración de expediente del expediente de la petición ciudadana</p> <p>8.3 Envía el oficio al enlace interinstitucional, con copia al petionario y áreas involucradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficio</b></li> </ul>	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
9. Contestación	<p>9.1 Recibe oficio para su atención y tramite correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficio</b></li> </ul>	Enlace Interinstitucional
10. Recepción de notificación de la petición ciudadana	<p>10.1 Recibe oficio de contestación por parte del área o unidad correspondiente</p> <p>10.2 Asignar estatus y archivar en el expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Expediente de petición ciudadana</b></li> </ul>	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social
	<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 5 de 10

## 5.0 Diagrama de Flujo





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código:
	<b>Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social</b>		Rev.
	<b>Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas</b>		Hoja: 7 de 10

## 6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.	No aplica
Manual de Organización Especifico de la Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social 2012	No aplica
Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud	No aplica
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	No aplica
Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	No aplica
Lineamientos que regulan la atención de peticiones que turna la red federal de servicio a la ciudadanía a las entidades y dependencias de la administración pública federal	No aplica
Ley General de Salud	No aplica
Lineamientos emitidos por la red federal de servicios a la ciudadanía de la presidencia de la república	No aplica

## 7.0 Registros

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Formato de Índice de expediente	1 año	Director de Gestión de Peticiones Ciudadanas y Promoción Social	No aplica

## 8.0 Glosario

No aplica

## 9.0 Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica


## 10.0 Anexos

**10.1** Índice de Expediente.

**10.2** Formato de verificación de datos.


**10.3** Formato de control de llamadas.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social			Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas			Hoja: 8 de 10


## 10.1 ÍNDICE DE EXPEDIENTE

<b>Nº EXPEDIENTE</b>		<b>PRESIDENCIA</b>		<b>GESTIÓN SOCIAL</b>	
<b>ELABORÓ:</b>		<b>SUPERVISÓ:</b>			
<b>CONTENIDO DEL EXPEDIENTE</b>					
<b>ESCRITO DE PETICIÓN</b>					
<b>OFICIO DE REMISIÓN DE LA RFSC Y/O DEPENDENCIA</b>					
<b>ANEXOS DE LA PETICIÓN</b>					
<b>VOLANTE DEL C. SECRETARIO</b>					
<b>VOLANTE DE LA UNIDAD COORDINADORA DE VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>					
<b>FORMATO DE CORROBORACIÓN DE DATOS</b>					
<b>OFICIO DE CANALIZACIÓN A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA QUE CORRESPONDE DE LA PETICIÓN</b>					
<b>CONTESTACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE FUE CANALIZADA LA PETICIÓN</b>					
<b>OFICIO DE CONTESTACIÓN AL PETICIONARIO</b>					
<b>FORMATO DE CONTROL DE LLAMADAS</b>					
<b>CORREOS ELECTRÓNICOS</b>					
<b>FORMATO DE ATENCIÓN TELEFONICA A LA CIUDADANIA</b>					
<b>FORMATO DE ACUERDO</b>					
<b>FORMATO DE INCIDENCIA</b>					
<b>FAX</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>					

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social			Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas			Hoja: 9 de 10

## 10.2 FORMATO DE VERIFICACIÓN DE DATOS.

NOMBRE DE QUIEN CORROBORA LOS DATOS			FECHA		
Nº EXPEDIENTE		PRESIDENCIA		GESTIÓN SOCIAL	
INFORMACIÓN A CORROBORAR					
NOMBRE COMPLETO DEL PETICIONARIO O PERSONA RESPONSABLE					
DOMICILIO					
TELÉFONO DE DOMICILIO					
TELÉFONO CELULAR					
CORREO ELECTRÓNICO					
EN QUÉ CONSISTE LA PETICIÓN:					
EDAD					
PADECIMIENTO					
CUENTA CON SERVICIOS MEDICO (IMSS, ISSSTE, SEGURO POPULAR) CUAL?					
YA ESTÁ SIENDO ATENDIDO EN ALGUNA INSTITUCIÓN DE LA SECRETARIA DE SALUD (ESPECIFIQUE CUAL)					
OBSERVACIONES					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:
	Unidad Coordinadora de Vinculación y Participación Social		Rev.
	Procedimiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas		Hoja: 10 de 10

### 10.3 FORMATO DE CONTROL DE LLAMADAS.

## CONTROL DE LLAMADA

**NOMBRE DEL PETICIONARIO:**

**No. EXPEDIENTE:**

**FOLIO:**

FECHA Y HORA	NÚMERO TELEFÓNICO	NOMBRE DE QUIEN ATENDIÓ LA LLAMADA	NOMBRE DE QUIEN REALIZÓ LA LLAMADA
INFORMACIÓN			

A T E N T A M E N T E

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS Y PROMOCIÓN SOCIAL