



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



TU OPINIÓN CUENTA



**BUZÓN DE ATENCIÓN  
AL USUARIO**

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

# SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)



**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



## Definición

- Es un **canal de comunicación** a través de buzones, módulos, que permite que los usuarios **participen expresando su opinión** sobre la **calidad de los servicios otorgados**.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz



# Objetivos



## General:

Incrementar la transparencia y **capacidad resolutive**, a través de las **solicitudes de atención** de los usuarios, para consolidar la mejora en el establecimiento y la población que atiende.

## Específicos:

1. Establecer **canales de comunicación** eficientes y eficaces.
2. Implantar **acciones preventivas y correctivas** en los procesos de atención.
3. Unificar criterios para la **gestión y seguimiento** de las solicitudes de atención.
4. Garantizar la **gestión efectiva**.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

SALUD  
SECRETARÍA DE SALUD



SEGURO POPULAR  
COMISIÓN NACIONAL DE  
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

## LINEAMIENTO PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG) ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

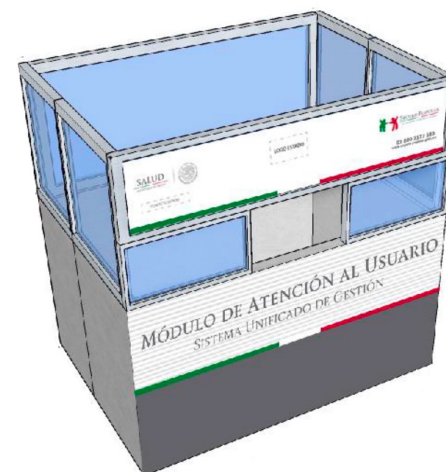
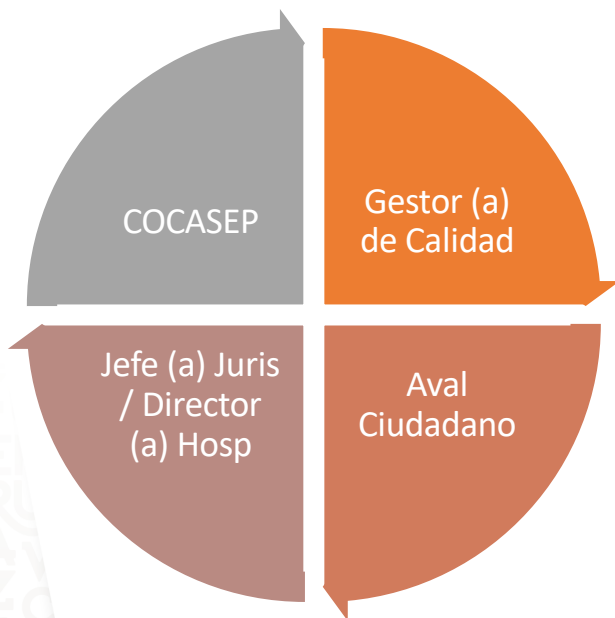
**Dirección General de Calidad y Educación en Salud**  
Homerito 213, piso 12, Col. Chapultepec Morales, Deleg. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México C.P. 11570  
[www.calidad.salud.gob.mx](http://www.calidad.salud.gob.mx)

**Comisión Nacional de Protección Social en Salud**  
Gustavo E. Campa 54, piso 2 y 3, Col. Guadalupe Inn, Deleg. Álvaro Obregón, Ciudad de México, México C.P. 01020  
[www.seguro-popular.salud.gob.mx](http://www.seguro-popular.salud.gob.mx)



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Figuras y Elementos que conforman el SUG



# Clasificación de Solicitudes de Atención



## • Categoría:

1. Felicitación.
2. Queja.
3. Sugerencia.
4. Solicitud de Gestión.

## • Clasificación:

1. Atención al Usuario.
2. Capacidad Instalada.
3. Medicamentos.
4. Gasto de Bolsillo.

## • Sub-clasificación:

1. Trato Digno.
2. Comunicación Efectiva.
3. Oportunidad en la Atención.
4. Surtimiento de Insumos (incluye medicamentos).
5. Seguridad.
6. Equidad.
7. Trabajo Social.
8. Áreas Administrativas (archivo, admisión, caja).
9. Cobros Injustificados.

## Periodo de Atención y Respuesta

FASES DEL PROCEDIMIENTO	CONTENIDO	PLAZOS ESTABLECIDOS (DÍAS NATURALES)
Aclaración de datos de quien formula la Solicitud de Atención.	Información proporcionada incompleta de la Solicitud de Atención para su análisis y resolución.	Mínimo: <b>5 días.</b> Máximo: <b>10 días.</b>
Resolución.	Concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la inconformidad.	Desde la presentación hasta su <b>conclusión y notificación</b> al Usuario: Mínimo: <b>30 días.</b> Máximo: <b>90 días.</b>
Notificación.	Comunicación de la resolución al Usuario, familiar o representante.	Mínimo: <b>5 días.</b> Máximo: <b>10 días.</b>
Ejecución de las Acciones de Mejora.	Medidas analizadas y aprobadas por el COCASEP e incluídas en el Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente.	Según los plazos establecidos en las acciones de mejora que se derivan de las Solicitudes de Atención.





## Formatos del Sistema Unificado de Gestión

1. Calendario de Apertura.
2. Formato FUSA.
3. Minuta de Apertura de Buzón.
4. Bitácora de Seguimiento.
5. Tablero Informativo SUG.
6. Plataforma SUG.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# 1.- Calendario de Apertura



SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
Calendario de Apertura del Buzón del SUG



Fecha: dd \_\_\_\_\_ mm \_\_\_\_\_ aa \_\_\_\_\_  
Entidad Federativa: \_\_\_\_\_ Ciudad o Municipio: \_\_\_\_\_

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Clave CLUES: \_\_\_\_\_

Año: ####	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Enero																															
Febrero																															
Marzo																															
Abril																															
Mayo																															
Junio																															
Julio																															
Agosto																															
Septiembre																															
Octubre																															
Noviembre																															
Diciembre																															
Observaciones:	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>																														

Firman de conocimiento, para participar en el proceso periódico de apertura del Buzón de Atención del SUG los siguientes responsables:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o responsable del establecimiento de salud			
Gestor de Calidad			
Gestor del Seguro Popular			
Aval Ciudadano o Usuario de los Servicios de Salud			







## 2.- Formato FUSA (Reverso)



Solicitud de Atención	
En el siguiente espacio describa de forma clara y precisa su solicitud incluyendo datos importantes como fechas, personas involucradas, lugares y hechos.	

### Aviso de Privacidad

Sus datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y por los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2018.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

**REVERSO**



**SESV**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# 3.- Minuta de Apertura



\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Entidad Federativa Ciudad o Municipio día mes año

Siendo las (00:00) horas, en las instalaciones del (indicar nombre del establecimiento), con clave CLUES: \_\_\_\_\_, en el área de (indicar en que área se encuentra ubicado el buzón de atención al usuario) están presentes los que firman al calce, para proceder a la apertura del Buzón de Atención del SUG, dentro del cual se encontraron las siguientes solicitudes:

Categoría de la Solicitud de Atención	Número de solicitudes	Responsable del seguimiento		Folios generados por la plataforma SUG	Observaciones
		Gestor de Calidad	Gestor de Seguro Popular		
Queja					
Sugerencia					
Felicitación					
Gestión					
<b>TOTAL</b>					

Total de Solicitudes de Atención recolectadas: \_\_\_\_\_ Rango de folios asignados a las solicitudes: \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_.

Firman de conformidad, como participantes en el proceso de apertura de Buzón del SUG presentes en la apertura las siguientes personas:

Cargo o puesto	Nombre completo	Firma	Observaciones
Director y/o responsable del establecimiento de salud			
Gestor de Calidad			
Gestor del Seguro Popular			
Aval ciudadano o Usuario de los Servicios de Salud			





# 5.- Tablero Informativo




SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
Tablero Informativo SUG



SEGURO POPULAR  
COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD



¡CON TU OPINIÓN MEJORAMOS!

Nombre del establecimiento	Mes	Año	Número de consultas durante el mes	Fecha de publicación
				/ /
	<b>Número de Solicitudes de Atención:</b>			
	Recibidas	Resueltas	Notificadas al usuario	
	%	%	%	
<b>Mejoras realizadas</b> derivadas de las opiniones recibidas.				



ATENCIÓN A TU OPINIÓN



**SESVER**  
Servicios de Salud de Veracruz



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



# PLATAFORMA DEL SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)

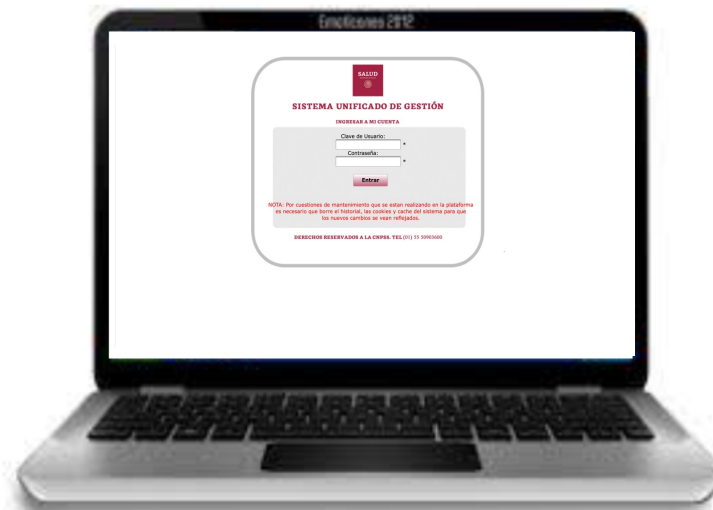


**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



## ¿Qué es la Herramienta en Línea del SUG?

Es una aplicación en línea de tipo administrativo, componente del Sistema Unificado de Gestión, que responde a la normatividad aplicable para el seguimiento a las Solicitudes de Atención recibidas en el periodo correspondiente.



**SS**

Secretaría  
de Salud

**SESVER**

Servicios de Salud  
de Veracruz

# OBJETIVO DE LA HERRAMIENTA EN LÍNEA DEL SUG.

- 1) Facilitar el proceso de registro, seguimiento y control de las Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG para promover acciones de mejora.
- 2) Dar seguimiento al proceso de gestión de las Solicitudes de Atención en los establecimientos de salud en las unidades prestadoras de Servicios de Salud.





<http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml>



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Plataforma del SUG



## Pasos a seguir:

1. Colocar la Clave de Usuario.
2. Ingresar la Contraseña.
3. Entrar.



**Nota:** Si no cuenta con Usuario y/o Contraseña o ha olvidado sus datos de acceso, es necesario que se contacte a la Coordinación de Calidad en Salud.



**SESV**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Usuarios SUG

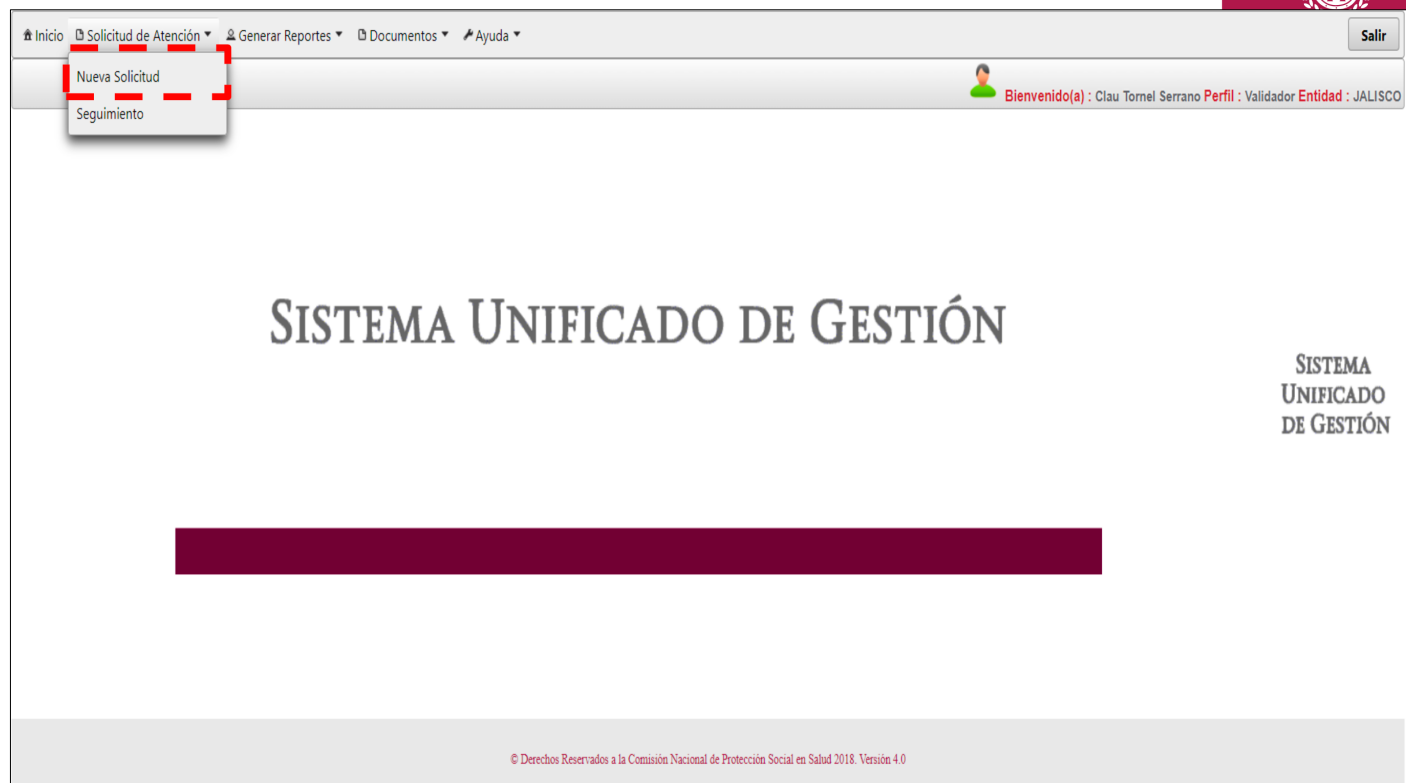


Perfiles de usuarios.	Privilegios de usuarios.							
	Captura de Solicitudes.	Edición de Solicitudes.	Consulta de Solicitudes.	Cambio de estatus de las Solicitudes.	Generación de Reportes Estatales	Generación de reportes por establecimiento de salud.	Creación de usuarios.	Asignación de CLUES a usuarios.
Capturista	✓	✓	✓					
Validador	✓	✓	✓	✓		✓		
Consulta			✓			✓		



**SESVER**  
Servicios de Salud de Veracruz

# Captura de Nuevas Solicitudes de Atención



Seleccione la opción **“Nueva Solicitud”**



**Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.**



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Solicitud de Atención



**- Registrar Solicitud de Atención**

**Superintendencia de la Solicitud de Atención**

**Fecha de la Solicitud**

**Validación**  
 Privada la Solicitud  NO  Selecciona el Motivo

**Categoría**  
 Selecciona una opción

**Priorización**  
 Selecciona una opción  Emisión alerta

**Clasificación de la Solicitud de Atención**  
 Atención al Usuario  Capacidad limitada  Medicamentos  Gasto de bolsillo

**Subclasificación de la Solicitud de Atención**  
 Talla única  Comunicación Efectiva  Oportunidad en la Atención  
 Equidad  Trabajo Social  Área administrativa  
 Seguridad  Cobertura Inequitativa  Atención

**Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Sistema Popular)**  
 Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)   
 Fondo de Protección contra Suelos Catastróficos   
 Seguro Médico Siglo XXI

**Título de Derechos**  
 Derechos de los afiliados al SPSS

**Medicamentos**  
 CAUSIS   
 Centro Básico y Catálogo de Medicamentos

**Otros**  
 Selecciona una opción

**Establecimiento de Salud**

**CAUSES**

CAUSES	Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)	Reglamento Contar	Operatividad y Continuidad	Tratamientos Quirúrgicos Cardíacos	Tratamientos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Tratamientos Quirúrgicos del Aparato Reproductivo
Tratamientos Quirúrgicos de la Cabeza y Cerebro	Tratamiento Quirúrgico de la Cabeza y Cerebro	Tratamiento Quirúrgico del Sistema Nervioso Central	Tratamiento del Sistema Nervioso Central	Tratamiento de Malas Ocas en el niño	Tratamiento de Malas Ocas pediátricas	Tratamiento de Malas Ocas Cardio-Neurológicas
Cáncer de mama	VM-RECA	Tratamiento de Cáncer	Cáncer de Testículo	Enfermedades Linfomáticas	Leishmania en Histiocitos Acantharios	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Páncreas	Tratamiento Renal Peritoneal	Hemofilia C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Células y Riño	Seguro Médico Siglo XXI

**Persona responsable de la Atención y Revisión:**  
 Nombre completo  Cargo o Puesto   
 Departamento o Área de adscripción  Fecha de asignación

**Persona responsable del Seguimiento:**  
 Nombre completo  Cargo o Puesto  Selecciona una opción

**Investigación**

**Características relevantes**

**Revisión**  
 Número de Expediente Clínico  Número de FICSA de Afiliación del Seguro Popular

**Fecha de Revisión:**

**Notificación**

**Departamento o área de adscripción**  **Fecha de asignación**

**Persona responsable del Seguimiento**  
 Nombre completo  Cargo o Puesto  Selecciona una opción

**Investigación**

**Características relevantes**

**Revisión**  
 Número de Expediente Clínico  Número de FICSA de Afiliación del Seguro Popular

**Fecha de Revisión:**

**Notificación**  
 Fecha de Notificación  Tablero SIG  Personal

**Acciones de Seguimiento**

**Fecha de Acción de Seguimiento**

- Se deberá llenar el formulario de acuerdo con lo establecido en el proceso de gestión del Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG.

**Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.**



**SESVER**  
 Servicios de Salud  
 de Veracruz



registro de solicitud de Atención

**Seguimiento de la Solicitud de Atención**

Fecha de la Solicitud: 05/09/2017 **1**

**Validación**

¿Procede la Solicitud?  SI  NO **2** Seleccione el Motivo

**Categoría**

Queja **3**

**Priorización**

Ordinario **4**  Emisión alerta **5**

**Clasificación de la Solicitud de Atención**

Atención al Usuario  Capacidad instalada  Medicamentos  Gasto de bolsillo **6**

**Subclasificación de la Solicitud de Atención**

Trato digno  Comunicación Efectiva  Oportunidad en la Atención **7**

Equidad  Trabajo Social  Áreas administrativas

Seguridad  Cobros injustificados  Afiliación

**Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)**

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES): NO APLICA **8**

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos: NO APLICA

Seguro Médico Siglo XXI: NO APLICA

¿Esta solicitud de atención se encuentra relacionada con un menor de 5 años de edad?  SI  No **9**

1. Fecha de la solicitud.
2. Validación. Agregar si procede la solicitud y su motivo.
3. Categoría de la solicitud. Elegir la categoría. (Queja, Sugerencias, Felicitación y Solicitud de Gestión.)
4. Priorización de la solicitud. ordinario y urgente.
5. Emisión de alerta. identificación de un probable evento adverso o quasi falla.
6. Clasificación de la solicitud. <sup>1</sup>
7. Subclasificación de la Solicitud. <sup>1</sup>
8. Cobertura. Elegir las intervenciones que le correspondan a la solicitud de atención, en caso de no tener relación colocar "NO APLICA". <sup>2,3,4</sup>
9. Relación de la Solicitud con menores de 5 años.



<sup>1</sup> Lineamiento para el Uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud.

<sup>2</sup> Catálogo Universal de Servicios de Salud CAUSES, 2017.

<sup>3</sup> Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

<sup>4</sup> Seguro Médico Siglo XXI, 2017.

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

**Tutela de Derechos**

Derechos de los afiliados al SPSS:  10

**Medicamentos**

CAUSES:  11

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Buzón:  12

**Establecimiento de Salud**

Nombre:  13

CLUES:

**Tipo de Acreditaciones**

CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrica	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Médula Ósea en adultos	Trasplante de Médula Ósea pediátrica	Cáncer Cérvico-Uterino
Cáncer de mama	VIIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Lisosomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cólon y Recto	Seguro Médico Siglo XXI

14

**Persona responsable de la Atención y Resolución:**

Nombre completo:  Cargo o Puesto:  15

Departamento o área de adscripción:  Fecha de asignación:

**Persona responsable del Seguimiento:**

Nombre completo:  Cargo o Puesto:  16

Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.

**10. Tutela de Derechos.** Colocar si la Solicitud esta relacionada a uno de los Derechos de los Afiliados.

**11. Medicamentos.** Elegir el medicamento en caso de relacionar la Solicitud a CAUSES y/o Cuadro Básico de Medicamentos o en su caso colocar "NO APLICA".

**12. Origen.** Elegir entre Buzón, Módulo, Línea Telefónica (01 800) y Otros medios la procedencia de la Solicitud.

**13. Establecimiento de Salud.** Identificación del establecimiento de origen de la Solicitud.

**14. Tipo de Acreditación.** Automáticamente se señalará la acreditación del establecimiento de salud. (En caso de tener acreditación y que no aparezca se tendrá que solicitar a través de un correo.)

**15. Personal Responsable de la atención y resolución.** Datos del responsable (nombre completo, cargo, departamento y fecha de asignación).

**16. Personal responsable del seguimiento.** (nombre y cargo)



**17. Investigación.**

**18. Número de expediente clínico.**

**19. Número de Póliza de afiliado del Seguro Popular.**

**20. Resolución.**

**21. Fecha de resolución.** Fecha que dará como finiquitada la atención a la Solicitud de Atención, y será a través de la publicación de resultados en el tablero SUG o de forma personal al usuario.

**22. Fecha de notificación.** Fecha del resultado del seguimiento y/o resolución de las Solicitudes de Atención. (dentro de los tiempos establecidos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.)

**23. Acciones de Mejora.**

**24. Fecha de acciones de mejora.** Fecha de aplicación de la ejecución de acciones preventivas y/o correctivas de los procesos involucrados en la atención del usuario y del beneficiario en las unidades médicas.



Privilegio disponible solo para usuarios **CAPTURISTA** y **VALIDADOR**.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Consulta de Solicitudes de Atención



**¡Recuerde!**  
El perfil de **Consulta** solo puede *visualizar* la información sin posibilidad de editarla, a diferencia del **Validador** que puede *consultar* y *editar* la información.



**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Inicio | Solicitudes de Atención | Generar Reportes | Usuarios | Documentos | Ayuda | Salir

Consulta de Solicitudes

Bienvenido(a) : Claudia Serrano Tornel Perfil : Usuario DGES Entidad : DGES

## BIENVENIDOS

SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD | DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Consulta de Solicitudes de Atención. (Paso 1)



**SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Inicio | Solicitudes de Atención | Generar Reportes | Documentos | Ayuda | Salir

Bienvenido(a) : Clau Torne! Serrano Perfil : Validador Entidad : JALISCO

**1** Entidad Federativa: Seleccione la entidad

**2** Unidad de Salud: Seleccione la unidad médica

**3** Fecha Inicial: dd-mm-aaaa

**3** Fecha Final: dd-mm-aaaa

**4** Buscar

Lista de Solicitudes

Unidad de Salud

TU OPINIÓN CUENTA

## Pasos a seguir:

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Seleccione la **Unidad Médica**.
3. Agregue la **fecha inicial y final** de la solicitud.
4. Presione **buscar**.

Puede realizar la consulta de solicitudes a través de los siguiente pasos



# Consulta de Solicitudes de Atención. (Paso 2)

SECRETARÍA DE SALUD **SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Documentos Ayuda Salir

Bienvenido(a): Clau Ternel Serrano Perfil : Validador Entidad : JALISCO

Entidad Federativa : Seleccione la entidad

Unidad de Salud : Seleccione la unidad médica

Fecha Inicial : dd-mm-aaaa

Fecha Final : dd-mm-aaaa

Folio de Solicitud : XXXXXXXXXXXX

Busqueda por folio

Buscar

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Lista de Solicitudes de Atención Capturadas en el Sistema

No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Editar	Es precedente	Motivo	Fecha de Registro	Unidad de Salud
-----	--------------------	----------	---------	--------	---------------	--------	-------------------	-----------------














Solo hay que activar la casilla “**Búsqueda por Folio**”, colocar el folio correspondiente y dar “**Buscar**”.






**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

## Consulta de Solicitudes de Atención. (Paso 3)

Se despliega una lista con las solicitudes del periodo de fechas seleccionado.

LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA							
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus Seleccione opción	Días transcurridos	 Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12			
2	MEXICO	132646	Capturada	120			
3	MEXICO	132645	Capturada	92		 SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0		 SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			

Se cuenta con un sistema de semaforización que indica el estatus de las solicitudes:

-  **Resuelta** en menos de 90 días.
-  **Pendiente** de resolución.
-  **No Resuelta**, queja mayor a los 90 días.

- Puede identificar el estatus de las Solicitudes de Atención capturadas.
- Puede filtrar los registros con el menú superior de cada columna.



## Seguimiento de Solicitudes de Atención. (Paso 1)

➤ Para editar las solicitudes haga clic en el ícono



LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus Seleccione opción	Días transcurridos		Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12			SI	
2	MEXICO	132646	Capturada	120			SI	
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			SI	

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión



Privilegio disponible solo para usuario **VALIDADOR**.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Seguimiento de Solicitudes de Atención. (Paso 2)



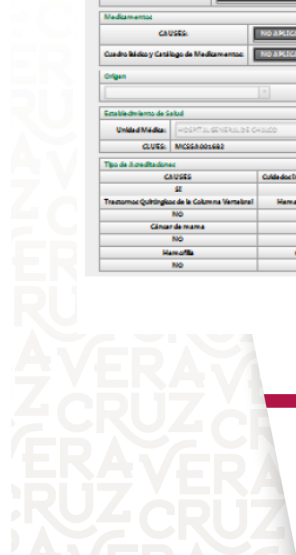
Recordemos que es necesario llevar a cabo **EL CAMBIO** del estatus de las Solicitudes para que el semáforo cambie a color de acuerdo con el seguimiento.



Privilegio disponible solo para usuario **VALIDADOR**.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz



## Seguimiento de Solicitudes de Atención. (Paso 3)



Fecha de Acciones de Mejora:	<input type="text"/>				
<b>Registro en el Sistema</b>					
Fecha:	<input type="text" value="09/12/2016"/>	Folio:	158474	Estatus:	Capturada
*****					

Seleccione una opción

Capturada

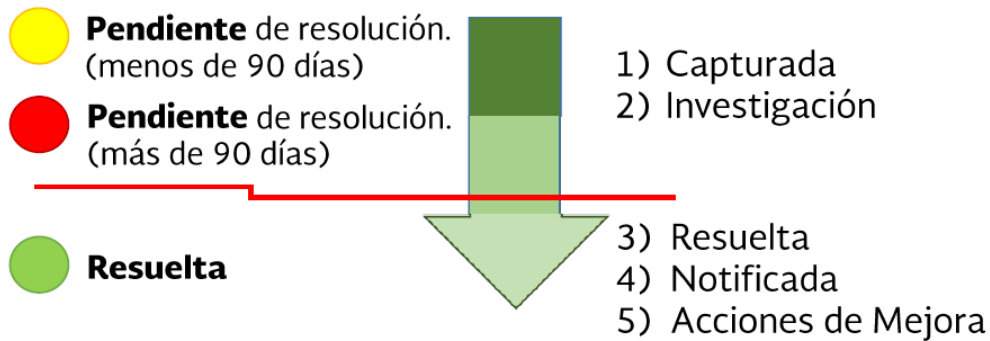
Investigación

Resuelta

Notificada

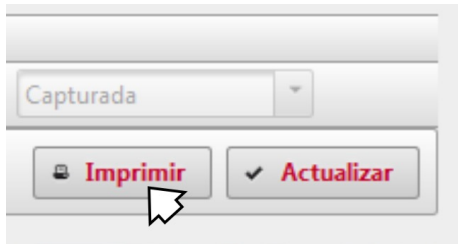
Acciones de Mejora

➤ Al  el **“Estatus”** de nuestra solicitud tenemos las siguientes opciones:




**Privilegio disponible solo para usuario VALIDADOR.**

# Impresión de Solicitudes de Atención.



Es posible imprimir las solicitudes de atención haciendo click en el botón **IMPRIMIR.**

 **Nota:** Para imprimir correctamente las Solicitudes, se tiene que configurar el equipo para abrir archivos PDF con Adobe Reader.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

**SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN**

Solicitud de Atención

Folio: 553565 Fecha de registro en el Sistema: 13/01/2022

Fecha de la solicitud: 13/01/2022 Estatus: Resuelta  
Origen: Buzón Categoría: Queja  
Priorización: Ordinario

**Persona responsable de la Atención y Resolución**

Nombre completo: MTRA. BEATRIZ GUTIERREZ MARISCAL  
Departamento o área de adscripción: JEFE DE ENFERMERAS  
Cargo o Puesto: JEFE DEPARTAMENTO  
Fecha de asignación: 17/01/2022

**Nombre de la Unidad de Salud** CLUES  
HOSPITAL REGIONAL DE AMECA JCSSA000185

**Clasificación de la Solicitud de Atención**  
Atención al Usuario,

**Subclasificación de la Solicitud de Atención**  
Trato digno, Oportunidad en la atención,

**Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)**

Catálogo Universal de Servicios de Salud	NO APLICA
Fondo de Protección contra Gastos	NO APLICA
Seguro Médico Siglo XXI	NO APLICA

**Tutela de derechos**  
NO APLICA

**Medicamentos**

CAUSES:	NO APLICA
Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:	NO APLICA

**Investigación**  
A CON LA SRA. MA. DEL REFUGIO TEJEDA GONZALEZ, EN EL DIA 25/12/2021 SOLICITO APOYO PARA CAMBIARA MI NERA ROSA FIGUEROA MENCIONA QUE NO ES SU TRABAJO Y A EL CAMBIO DE PAÑAL DE MI PACIENTE, CUANDO ELLA SE ALLETAS Y PLATICANDO, ME DIJQUE LLA ESTABA LASTIMADA NITAR COSAS PESADAS, EL COMPORTAMIENTO DE LA

**Resolución**  
ATO PARA RESOLUCION  
022

**Acciones de Mejora**



# Generación de Reportes.


Podemos generar tres tipos:

1. **Simplificado**
2. **Detallado**
3. **Ejecutivo**



# 1. Reporte (por Unidad de Salud).



 **SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**1** Plataforma del Sistema Unificado de Gestión  
Generación Reporte



Entidad Federativa:	<input type="text" value="DISTRITO FEDERAL"/>
Unidad:	<input type="text" value="Selecciona la Unidad"/> <input type="checkbox"/> Todos
Fecha de Inicio:	<input type="text" value="02/01/2023"/>
Fecha de Término:	<input type="text" value="30/04/2023"/>


1. Seleccione la Entidad Federativa.
2. Registre la CLUES o Nombre del Establecimiento de Salud para su localización.




**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

Bienvenido(a) : Clau Ternel Serrano Perfil : Validar

Reporte Simplificado



**Plataforma del Sistema Unificado de Gestión**  
**Generación Reporte**



Unidad: JCCRO000012 - CRUZ ROJA MEXICANA D

Fecha de Inicio:

**1** Fecha de Término:

Mayo 2023						
L	M	Mi	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

**2** [Descargar Archivo](#)

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2018. Versión 4.0



1. Coloque **fecha de inicio y termino** del reporte a generar.
2. De click en **“Descargar Archivo”**.
3. Se generará un **archivo Excel** con los datos solicitados.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Reporte Simplificado



 <b>SALUD</b> SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN 											
Reporte Simplificado											
Entidad Federativa : JALISCO											
Unidad de Salud : Todas la unidades											
Rango de fechas : 02/01/2023 al 19/05/2023											
Fecha de generación : 19/05/2023, 11:15:01											
Nombre de quien genera el reporte: Claudia Serrano Tormel											
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Validación	Categoría	Priorización	
JALISCO	JCSSA013050	UNIDAD ESPECIALIZADA EN ATENCION OBSTETRICA Y CUIDADOS NEONATALES TALA	624373	07/02/2023 13:45	Capturada	ROJO	23/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA LAGOS DE MORENO	634608	30/03/2023 03:54	Capturada	AMARILLO	02/03/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA006045	CENTRO DE SALUD URBANO TLAQUEPAQUE ROSALES	625171	09/02/2023 16:23	Capturada	ROJO	25/01/2023	Procede	Queja	Urgente	
JALISCO	JCSSA001384	CENTRO DE SALUD CIUDAD GUZMÁN	625178	09/02/2023 18:03	Notificada	VERDE	25/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA LAGOS DE MORENO	622851	31/01/2023 11:54	Capturada	ROJO	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013400	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA AMECA	625242	10/02/2023 11:07	Capturada	ROJO	10/02/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013400	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES NUEVA VIDA AMECA	623087	01/02/2023 09:46	Capturada	ROJO	27/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013716	CENTRO DE SALUD CIUDAD GUZMÁN II	627284	27/02/2023 21:50	Notificada	VERDE	22/02/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSMM000015	UNIDAD DE URGENCIAS CRUZ VERDE NORTE	623802	04/02/2023 19:56	Capturada	ROJO	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013581	CENTRO INTEGRAL DE SALUD MENTAL COLOTLÁN	620906	20/01/2023 09:03	Notificada	VERDE	05/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013581	CENTRO INTEGRAL DE SALUD MENTAL COLOTLÁN	623419	02/02/2023 11:37	Notificada	VERDE	26/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA002200	INSTITUTO JALISCIENSE DE CIRUGIA RECONSTRUCTIVA DR. JOSE GUERRERO SANTOS	620846	20/01/2023 07:36	Resuelta	VERDE	04/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSMM000032	UNIDAD DE URGENCIAS CRUZ VERDE SUR	622660	28/01/2023 18:15	Capturada	ROJO	17/01/2023	Procede	Queja	Ordinario	
JALISCO	JCSSA005531	CENTRO DE SALUD TEOCUITATLAN	622502	27/01/2023 12:39	Notificada	VERDE	27/01/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	
JALISCO	JCSSA013301	CENTRO DE ATENCION PRIMARIA EN ADICCIONES	640364	05/04/2023 13:00	Capturada	ROJO	02/04/2023	Procede	Felicitación	Ordinario	

simplificadoEF



**SESV**  
Servicios de Salud  
de Veracruz



# Reporte Detallado.

Entidad Federativa		CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Fecha de Atención	Validación	Motivo
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA	636147	06/04/2023 12:17	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA	636150	06/04/2023 12:29	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	636281	11/04/2023 14:15	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA000234	C.S.T-II TEZOZOMOC	636437	14/04/2023 11:47	Notificada	VERDE	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	639641	25/04/2023 09:33	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	639717	25/04/2023 10:42	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640354	26/04/2023 10:48	Capturada	AMARILLO	18/04/2023	18/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640382	26/04/2023 11:03	Capturada	AMARILLO	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640396	26/04/2023 11:10	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640404	26/04/2023 11:15	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640417	26/04/2023 11:24	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640425	26/04/2023 11:31	Capturada	AMARILLO	12/04/2023	12/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640430	26/04/2023 11:34	Capturada	AMARILLO	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL		DFSSA000275	C.S.T-III DR. GALO SOBERÓN Y PARRA	640796	27/04/2023 10:20	Notificada	VERDE	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica



## Reporte Detallado

Entidad Federativa : DISTRITO FEDERAL

Unidad de Salud : Todas las unidades

Rango de fechas : 04/04/2023 al 19/05/2023



Fecha de generación : 22/05/2023, 12:46:35

Nombre de quien genera el reporte : Claudia Serrano Torreal

Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semaforo	Fecha de la Solicitud	Fecha de Atención	Validación	Motivo
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA	636147	06/04/2023 12:17	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003541	HOSPITAL PEDIÁTRICO LEGARIA	636150	06/04/2023 12:29	Capturada	AMARILLO	06/04/2023	06/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	636281	11/04/2023 14:15	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000234	C.S.T-II TEZOZOMOC	636437	14/04/2023 11:47	Notificada	VERDE	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	639641	25/04/2023 09:33	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	639717	25/04/2023 10:42	Capturada	AMARILLO	24/04/2023	24/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640354	26/04/2023 10:48	Capturada	AMARILLO	18/04/2023	18/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640382	26/04/2023 11:03	Capturada	AMARILLO	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640396	26/04/2023 11:10	Capturada	AMARILLO	10/04/2023	10/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640404	26/04/2023 11:15	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640417	26/04/2023 11:24	Capturada	AMARILLO	11/04/2023	11/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640425	26/04/2023 11:31	Capturada	AMARILLO	12/04/2023	12/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003710	HOSPITAL PEDIÁTRICO MOCTEZUMA	640430	26/04/2023 11:34	Capturada	AMARILLO	14/04/2023	14/04/2023	Procede	No Aplica
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000275	C.S.T-III DR. GALO SOBERÓN Y PARRA	640796	27/04/2023 10:20	Notificada	VERDE	05/04/2023	05/04/2023	Procede	No Aplica



# Reporte Ejecutivo.

 <b>SALUD</b> SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN 							
<b>Entidad Federativa :</b> JALISCO							
<b>Unidad de Salud :</b> Todas la unidades							
<b>Rango de fechas :</b> 02/01/2023 <b>al</b> 22/05/2023							
<b>Fecha de</b> 23/05/2023, 11:09:24							
<b>Nombre de quien genera el reporte:</b> Claudia Serrano Tornel							
Reporte Ejecutivo							
ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DIAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	Porcentaje
<b>Capturada</b>	96	43	14	172	7	332	62.5 %
<b>Investigación</b>	5	4	1	2	0	12	2.3 %
<b>Resuelta</b>	26	0	5	46	1	78	14.7 %
<b>Notificada</b>	21	0	4	74	2	101	19.0 %
<b>Acciones de Mejora</b>	3	0	0	5	0	8	1.5 %
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>47</b>	<b>24</b>	<b>299</b>	<b>10</b>	<b>531</b>	<b>100.0 %</b>
<b>Porcentaje</b>	28.4 %	8.9 %	4.5 %	56.3 %	1.9 %	100.0 %	
ejecutivoEF (+)							





# Indicadores del SUG

Resolución  
del SUG

Notificación  
del SUG

Proceso de  
Atención



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Indicador de Resolución del SUG



**Fórmula:** (Número de solicitudes de Atención resueltas / Número total de atenciones recibidas a través del SUG) \* 100

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	<b>84</b>	<b>30%</b>
Investigación	34	23	9	3	6	<b>75</b>	<b>27%</b>
Resuelta	10	4	5	19	2	<b>40</b>	<b>14%</b>
Notificada	2	34	3	15	1 <b>1</b>	<b>55</b>	<b>19%</b>
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	<b>29</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>23 2</b>	<b>283</b>	
<b>%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>		

**Indicador de resolución SUG:**  $((40+55+29) / 283) * 100 =$

**1**

**2**



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Indicador de Notificación del SUG



**Fórmula:** (Número de solicitudes de Atención notificadas al Usuario / Número total de atenciones recibidas a través del SUG) \* 100

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	<b>84</b>	<b>30%</b>
Investigación	34	23	9	3	6 <b>2</b>	<b>75</b>	<b>27%</b>
Resuelta	10	4	5	19	2	<b>40</b>	<b>14%</b>
Notificada	2	34	3	15	1	<b>55</b> <b>1</b>	<b>19%</b>
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	<b>29</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>114</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>283</b>	
<b>%</b>	<b>27%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>8%</b>		

**Indicador de resolución SUG:**  $((55+29) / (40+55+29)) * 100 =$



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

# Proceso de Atención:

1.



Indicador del número de consultas otorgadas en el mes inmediato anterior.

2.

**Registro de Atenciones**

Unidad de Salud:  Número de consultas:  Periodo:

3.

Privilegio disponible solo en el **perfil de capturista.**

**Periodo :**



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz

## ¿En dónde consulto la Normatividad?



Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Usuarios Documentos Ayuda

- Lineamiento del SUG
- Imagen Institucional
- Aviso de Privacidad
- Bitácora de Seguimiento
- FUSA para impresión
- FUSA
- Calendario de Apertura del Buzón
- Minuta de Apertura del Buzón
- Tablero Informativo SUG
- Priorización de Solicitudes de Atención
- Formato Unificado de Respuesta SUG
- Proceso de Recepción de Solicitudes de Atención
- Proceso de Gestión de Solicitudes de Atención
- Procedimiento de Apertura del Buzón
- Guía rápida para el uso del SUG

sistemas.cnps.gov.mx:7777/SUG/pages/secure/index.xhtml#

Reservados a la Comisión Na

Opción disponible **para todos los perfiles** dentro de la Plataforma SUG.



**SESVER**  
Servicios de Salud  
de Veracruz



# COORDINACIÓN DE CALIDAD




## SECCIONES

Acreditación	Certificación	Comités
<b>Sistema Unificado de Gestión</b>	Guías de práctica clínica	Infraestructura calidad
Aval Ciudadano	Seguridad del Paciente	Información para Gestores de Calidad
Modelo de Evaluación del Expediente Clínico Integrado y de Calidad (MECIC)	Sistema Nacional de Indicadores de Calidad (INDICAS II)	Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (ESTAD)
	<b>Información para Enviar</b>	

## CÓDIGOS DE ÉTICA

PROGRAMA DE ESTÍMULOS A LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**¡GRACIAS!**



**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

L.E. María Fátima Godínez Beristáin  
E-mail: [sugveracruz@gmail.com](mailto:sugveracruz@gmail.com)  
<https://www.ssaver.gob.mx/ccs/>

**Coordinación de Calidad en Salud.**

Xalapeños Ilustres No. 3, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz

Tel. (228) 819-9622

Correo Electrónico: [ccalidadveracruz2020@gmail.com](mailto:ccalidadveracruz2020@gmail.com)



**200 AÑOS**  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN