

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Elabora:

Departamento Jurídico y
Consultivo

Aprueba:

COEPRIS

Clave:

COEPRIS/OC/DJC/01

Elaboración:

AGOSTO 2019

Actualización:

JUNIO 2024

No. de revisión:

2

Objetivo:

Dar respuesta a las solicitudes de informes, felicitaciones, sugerencias, quejas sanitarias y de servicio presentadas por el usuario a través de las vías de comunicación oficiales captadas por el Centro de Atención y Monitoreo (CAM), con la finalidad de controlar y dar seguimiento de dichas solicitudes, lo cual agiliza el manejo de la información y atención de las mismas.

Alcance:

Desde que recibe la solicitud por parte del usuario por los diferentes medios de captación hasta que el CAM registra los resultados de la acción en el formato.

Áreas de aplicación

Áreas de la COEPRIS

Políticas o normas de operación

El CAM es el área encargada de la COEPRIS de brindar informes y de registrar y turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones obtenidas a través de los canales oficiales de captación:

- Correo electrónico, contacto.coepris@tamaulipas.gob.mx
- Línea telefónica, 800 720 3774
- WTSP, 834 268 7089
- Facebook, <https://www.facebook.com/COEPRISTamaulipas>
- Buzones físicos de quejas y sugerencias ubicados en los CIS
- Encuestas de satisfacción de usuarios, aplicadas en los CIS
- Buzón QR, colocados en los CIS

El CAM depende del Departamento Jurídico y Consultivo (DJC) de la COEPRIS.

El operador del CAM registra todas las solicitudes de los usuarios en el CAM01 Formulario Registro de Actividad CAM, donde se especifica el tipo de solicitud recibida (informes, queja sanitaria, queja o de servicio, felicitación, sugerencia), descripción, fecha.

Flujo por tipo de solicitud

- **Informes:** se proporciona la información por parte del operador del CAM, en caso de requerir información adicional o específica de algún trámite, se solicita al usuario un canal de comunicación para proporcionar la información en cuanto se tenga disponible.
- **Felicitaciones o sugerencias:** se canaliza al Comisionado Estatal para que defina el tratamiento que se les dará.

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Elabora:

Departamento Jurídico y
Consultivo

Aprueba:

COEPRIS

Clave:

COEPRIS/OC/DJC/01

Elaboración:

AGOSTO 2019

Actualización:

JUNIO 2024

No. de revisión:

2

Políticas o normas de operación

- **Queja de servicio:** se canaliza al Comisionado Estatal para que defina el tratamiento que se les dará con base en los lineamientos definidos por la Contraloría Gubernamental.
- **Queja sanitaria:** se canaliza a través de memorándum a la Dirección de Operación Sanitaria para que realice las acciones conducentes.

Al finalizar cada una de las solicitudes, el CAM registra las acciones realizadas en la Base de Datos Atenciones CAM, según el tipo de solicitud para dar por concluida la misma.

Tratamiento de las quejas sanitarias

El CAM y la DOS son los involucrados en la modificación de la hoja de cálculo compartida en la nube CAM03 Oficios enviados a la DOS.

El CAM realiza la notificación de las quejas sanitarias a la DOS a través de memorándum, donde se describe la queja, así como el municipio y Coordinación Jurisdiccional a la que pertenece.

Para dar pronta atención a la queja en Coordinaciones Jurisdiccionales, la DOS notifica por medio de correo electrónico la acción a realizar a la Coordinación Jurisdiccional a la cual corresponda la queja, posteriormente registra en la hoja de cálculo CAM03 Oficios enviados a la DOS la fecha en que se notifica la atención de queja; aunado a ello enviará la solicitud de atención de queja a través de oficio para su notificación a la Coordinación Jurisdiccional por correspondencia.

La Coordinación Jurisdiccional designa a través de Orden de Trabajo al personal para realizar la Visita de Verificación Sanitaria, donde evalúa el motivo de la queja y obtiene evidencia de esta. La Coordinación Jurisdiccional envía evidencia de las acciones realizadas por correo electrónico y por oficio a la DOS.

Para las quejas correspondientes a las Áreas de Oficina Central, la DOS envía la solicitud de atención de queja a través de memorándum para su atención y resolución, posteriormente responden con evidencia de las acciones realizadas a la DOS por correo electrónico y por memorándum.

Cuando una queja no sea procedente, la DOS informa por medio de memorándum la justificación de la NO PROCEDENCIA de la queja.

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Elabora: Departamento Jurídico y
Consultivo

Aprueba: COEPRIS

Clave:

COEPRIS/OC/DJC/01

Elaboración:

AGOSTO 2019

Actualización:

JUNIO 2024

No. de revisión:

2

Políticas o normas de operación

Se les dará un plazo de **diez** días hábiles a la Coordinación No. 1 y a las áreas de Oficina Central; y **quince** días hábiles a las demás Coordinaciones, para que generen el estatus en que se encuentra dicha queja.

La DOS notifica la resolución de atención de cada queja a través de memorándum, añadiendo al mismo la evidencia de la acción realizada (orden de trabajo, acta de verificación, fotos y demás evidencias que considere pertinentes), el cual que se debe entregar al DJC con copia al Comisionado Estatal. Así mismo, previo a realizar el envío físico de la resolución, la DOS registra las acciones realizadas en la hoja de cálculo CAM03 Oficios enviados a la DOS.

Se dará por culminada la atención de la queja una vez que se haga llegar al DJC evidencia física de lo realizado.

Tratamiento de los formatos de quejas, sugerencias, felicitaciones y encuestas en los Centro Integrales de Servicios (CIS)

Para la atención de quejas, felicitaciones y sugerencias captadas a través de los medios establecidos en los CIS (buzones, buzón QR y encuestas de satisfacción) se realiza lo siguiente:

- **Formatos de quejas y sugerencias captados a través de los buzones del CIS:** el Responsable del CIS envía los formatos cada primer lunes del mes al DJC; en caso de no presentarse formatos en los buzones, lo notifica en el mismo periodo; estas acciones por medio de oficio dirigido al DJC.
- **Encuestas de satisfacción:** estas las cargan mensualmente los Responsables de los CIS en la carpeta compartida Encuesta Satisfacción Usuarios (una para cada Coordinación) en la nube; el Responsable del CAM revisa y extrae aquellas que contienen en el apartado de comentarios generales información referente a felicitaciones, sugerencias, quejas de servicio y/o quejas sanitarias.
- **Buzón QR:** este se difunde en los CIS; la información proporcionada por el usuario se almacena en el CAM04 Formulario Buzón QR, el cual revisa diariamente el Responsable del CAM para su atención inmediata.

Todos los puntos anteriores siguen lo dictado en el apartado **Flujo por tipo de solicitud**.

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Descripción Narrativa

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Recibe la solicitud por parte del usuario por los diferentes medios de captación.	Centro de Atención y Monitoreo	- CIS07 Queja - CIS09 Sugerencia o felicitación - CIS10-1 Encuesta para usuarios - Correo electrónico - Redes sociales - Página web - Teléfono - WTSP - CAM04 Buzón QR
2	Registra la solicitud en el formato correspondiente.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM - CAM03 Oficios enviados a la DOS
3	Tipo de solicitud: 3.1 Si es queja: Pasa a la actividad 4. 3.2 Si es información: Pasa a la actividad 15. 3.3 Si es felicitación o sugerencia: Pasa a la actividad 20.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
4	¿Es queja sanitaria? 4.1 Si: Pasa a la actividad 5. 4.2 No: Pasa a la actividad 25.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM - CAM03 Oficios enviados a la DOS
5	Elabora memorándum dirigido a la DOS con los datos de la queja.	Centro de Atención y Monitoreo	Memorándum interno
6	¿Procede la queja? 6.1 Si: Pasa a la actividad 7. 6.2 No: Elabora memorándum de justificación de no procedencia. Pasa a la actividad 12.	Dirección de Operación Sanitaria	Memorándum interno
7	Analiza la queja para determinar la acción a realizar y notifica al área responsable que la ejecutará.	Dirección de Operación Sanitaria	- Memorándum interno - Oficio

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Descripción Narrativa

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
8	Revisa la queja y designa al personal de su área que la atenderá.	Áreas de la COEPRIS	- Memorándum interno - Orden de visita de verificación
9	Acude personal del área al sitio para atender la queja tomando evidencias de ello.	Áreas de la COEPRIS	- Acta de visita de verificación - Evidencia fotográfica
10	Procesa evidencia colectada por el personal del área que dio atención a la queja.	Áreas de la COEPRIS	- Acta de visita de verificación - Evidencia fotográfica
11	Envía resultados y evidencia de la acción a la DOS.	Áreas de la COEPRIS	- Oficio con evidencias - Correo electrónico
12	Carga evidencias digitales en el formato CAM03.	Dirección de Operación Sanitaria	CAM03 Oficios enviados a la DOS
13	Envía resultados de la acción al DJC.	Dirección de Operación Sanitaria	- Memorándum con evidencias - Correo electrónico
14	Registra los resultados de la acción realizada en el formato y base de datos.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM - CAM03 Oficios enviados a la DOS
	Fin		
15	¿Son trámites de COEPRIS? 15.1 Si: Pasa a la actividad 16. 15.2 No: Registra la petición y brinda la información al usuario. Pasa a la actividad 14.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
16	¿Recepción diferente a correo electrónico? 16.1 Si: Pasa a la actividad 17. 16.2 No: Registra la petición y envía la información al usuario. Pasa a la actividad 14.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
17	Registra la petición y solicita correo electrónico para envío de información.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Descripción Narrativa

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
18	¿El usuario tiene correo electrónico? 18.1 Si: Pasa a la actividad 19. 18.2 No: Proporciona información a través del medio recibido y solicita número telefónico para información. Pasa a la actividad 14.	Centro de Atención y Monitoreo	- BD Atenciones CAM - CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
19	Envía la información por correo electrónico. Pasa a la actividad 14.	Centro de Atención y Monitoreo	Correo electrónico
20	Responde en agradecimiento al usuario.	Centro de Atención y Monitoreo	- Correo electrónico - Teléfono - Redes sociales - WTSP
21	Registra la felicitación o sugerencia en el formulario.	Centro de Atención y Monitoreo	- CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
22	Entrega evidencia de la queja al Comisionado Estatal y conserva copia.	Centro de Atención y Monitoreo	- CIS07 Queja - Correo electrónico
23	Analiza la felicitación o sugerencia y notifica a las Áreas de la COEPRIS involucradas.	Comisionado Estatal	Memorándum, oficio o correo electrónico
24	Informa sobre la acción realizada al Comisionado Estatal con atención al DJC. Pasa a la actividad 14.	Áreas de la COEPRIS	Memorándum, oficio o correo electrónico
25	Registra en el formulario y turna la queja al Comisionado Estatal.	Centro de Atención y Monitoreo	- CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM
26	¿Es sobre servidor público? 26.1 Si: Pasa a la actividad 27. 26.2 No: Revisa la inconformidad de servicio y busca la solución a la inconformidad. Pasa a la actividad 13.	Centro de Atención y Monitoreo	- CAM01 Formulario Registro de actividad CAM - CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Descripción Narrativa

Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
27	Realiza la acción conducente con base en los lineamientos de la Contraloría Gubernamental y/o Secretaría de Salud.	Comisionado Estatal	- Lineamientos - Código de conducta y ética
28	Informa al CAM el estado de la queja (si se dio resolución al tema, si continúa en proceso o si no fue procedente). Pasa a la actividad 14.	Comisionado Estatal	Memorándum o correo electrónico

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

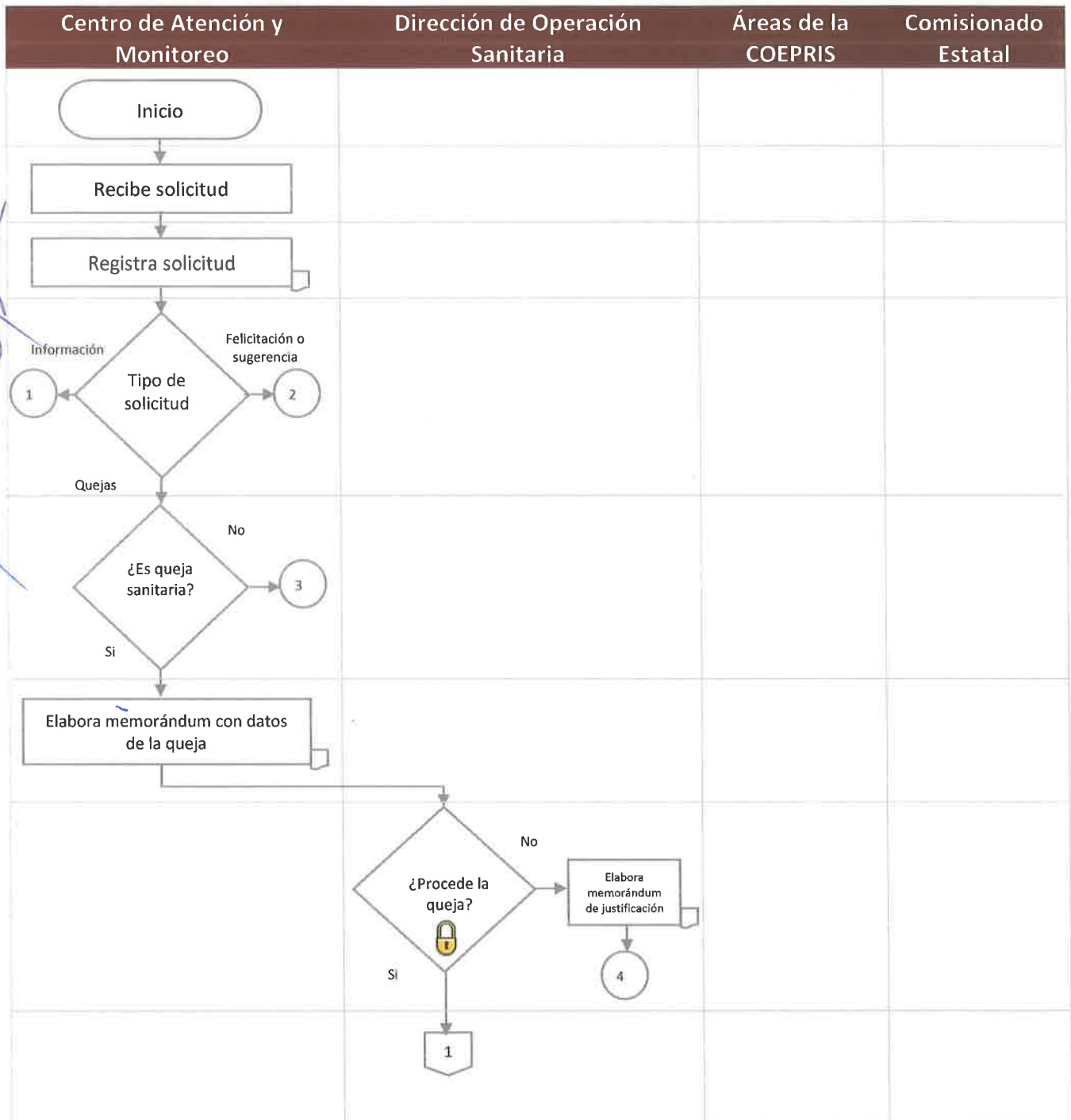
Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Diagrama de flujo



**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

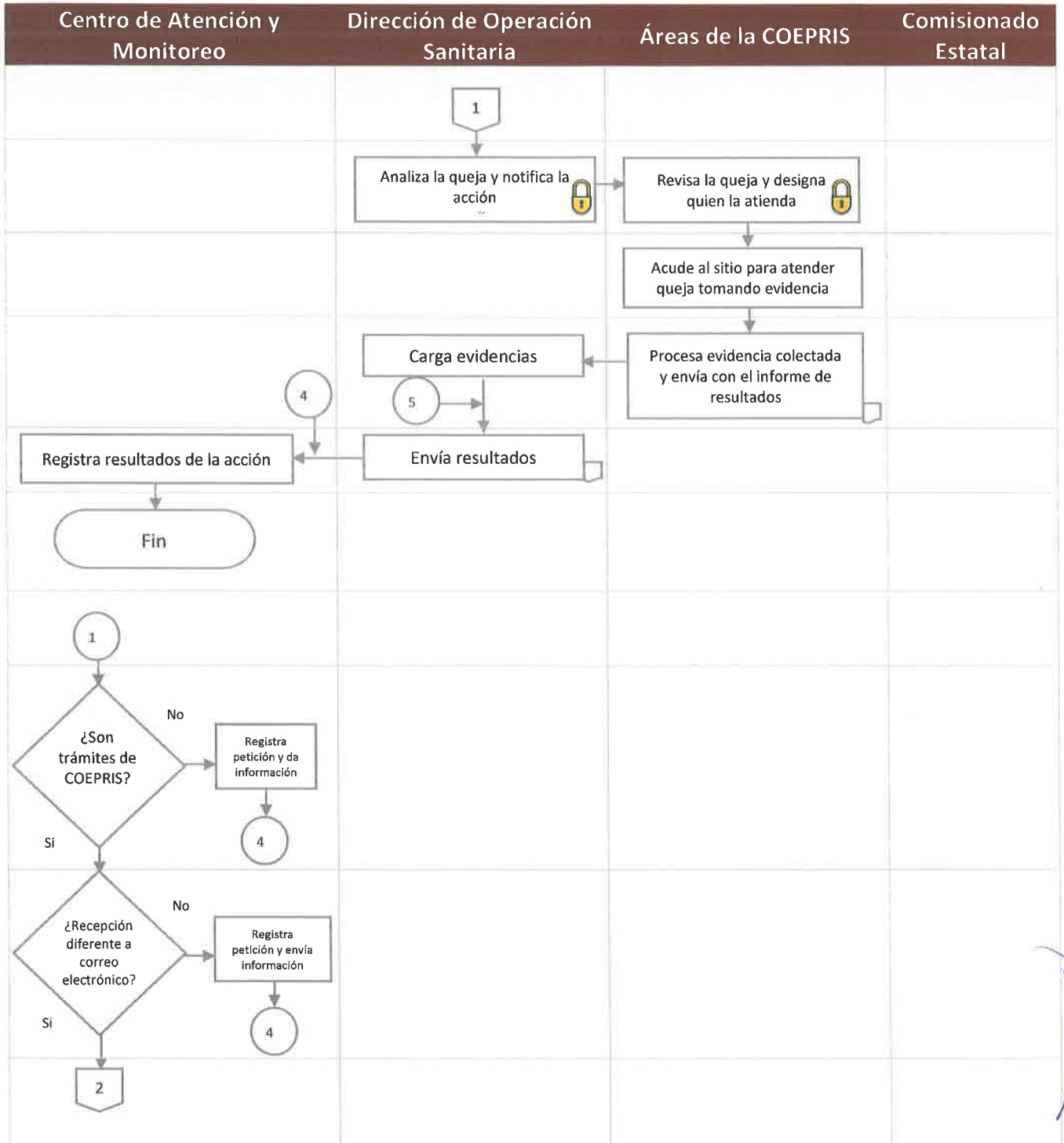
Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Diagrama de flujo



**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

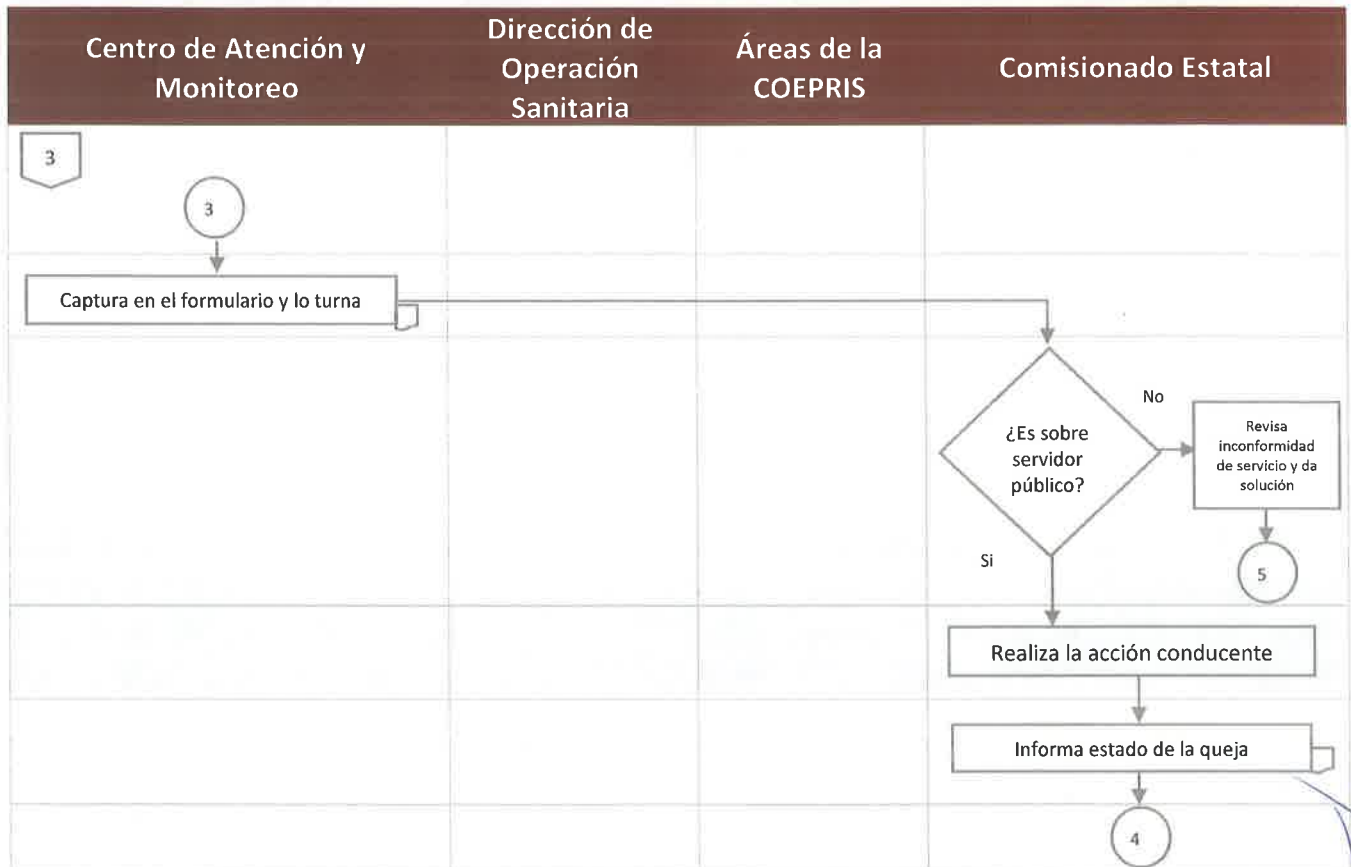
Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

JUNIO 2024

Diagrama de flujo



**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

ABRIL 2024

Indicadores

Indicador	Meta					
	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Porcentaje de resoluciones por quejas sanitarias (estatales) (Número de quejas atendidas por el área competente/ Número de quejas turnadas al área competente) x100	78%	80%	80%	80%	80%	80%
Objetivo de calidad: Quejas (Total de quejas recibidas/ Total de trámites y verificaciones) x100	0%	5%	5%	5%	5%	5%

Riesgos

Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Falta de informe y seguimiento de las quejas recibidas en las coordinaciones o fuera del Centro de Atención y Monitoreo.	Mayor difusión de los medios de comunicación adecuados para que los usuarios puedan presentar sus quejas de servicio de manera efectiva directamente al Centro de Atención y Monitoreo para su debido registro y seguimiento.	DJC	01 enero	31 diciembre	CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM

Calidad del procedimiento

Mecanismo	Descripción	Periodo de aplicación	Meta
Auditoría del SGC	Para la certificación bajo la norma ISO 9001:2015, de manera anual se realizan auditorías por parte de una empresa certificadora y auditorías internas por personal de la COEPRIS a fin de verificar el cumplimiento del desarrollo del procedimiento con	Anual	Auditar el procedimiento al menos una vez al año.

**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave: COEPRIS/OC/DJC/01 Elaboración: ABRIL 2024

	base en lo establecido en el presente documento. Derivado de ello se emite un reporte de auditoría en el que se realizan observaciones sobre el desarrollo del procedimiento.		
--	---	--	--

Control de cambios

No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha
0	Nueva Creación	29/OCT/2018
1	Cambia de responsable de elaboración por transferirse las responsabilidades de este procedimiento al Centro de Monitoreo; se lleva a cabo modificaciones relativas a la captación por diversos medios de las quejas, así como el tratamiento y toma de decisiones para su adecuada resolución.	07/AGO/2019
2	Eliminación del apartado: Relación con trámites y servicios. Cambio de formato, clave y en los apartados: Centros de distribución (pasa ahora a ser Áreas de aplicación), diagrama de flujo, indicadores, terminología (pasa ahora a ser Glosario de términos). Se añaden los siguientes apartados: Descripción narrativa, Riesgos, Calidad del procedimiento y Anexos. Modificación de: objetivo; alcance del procedimiento de acuerdo con las actividades descritas en la descripción narrativa; políticas de operación donde se especifica el flujo a seguir de acuerdo al tipo de solicitud; se define el tratamiento de las quejas sanitarias, así como el tratamiento de los formatos de quejas, sugerencias, felicitaciones y encuestas en los Centro Integrales de Servicios (CIS); por lo anterior se actualiza el diagrama de flujo.	19/JUN/2024

Glosario de términos

- Áreas de la COEPRIS:** Distintas Direcciones y Departamentos que integran la COEPRIS Oficina Central, incluyendo la Oficina del Comisionado y Coordinaciones Jurisdiccionales.
- CAM:** Centro de Atención y Monitoreo.
- DJC:** Departamento Jurídico y Consultivo.
- DOS:** Dirección de Operación Sanitaria.
- Felicitación:** Manifestación de satisfacción por los servicios recibidos.

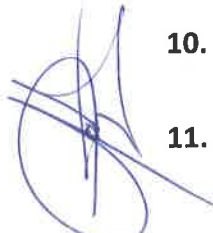
**ATENCIÓN DE INFORMES, FELICITACIONES,
SUGERENCIAS Y QUEJAS SANITARIAS Y DE
SERVICIO PRESENTADAS POR USUARIOS**
(FASSA Ramo 12 y 33, Cuotas de recuperación)

Clave:

Elaboración:

COEPRIS/OC/DJC/01

ABRIL 2024

- 
6. **Operador del CAM:** personal del CAM que opera las líneas de atención telefónica, encargados de brindar la atención requerida por los medios pertinentes.
 7. **Queja sanitaria:** Tiene por objeto poner en conocimiento de la COEPRIS los hechos actos u omisiones en materia sanitaria, que, según la perspectiva del denunciante, provoque un daño a la salud de la población o le represente un riesgo.
 8. **Queja de servicio:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización o proceso por percibir un servicio no agradable por parte del usuario.
 9. **Sugerencia:** Planteamiento de ideas para mejorar la calidad de los servicios que presta un proceso, subproceso o procedimiento, su eficacia o eficiencia.
 10. **WTSP:** Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes utilizada para enviar mensajes, fotografías, videos, enlaces y documentos de forma económica y al momento.
 11. : Actividades de verificación y revisión del procedimiento para el aseguramiento del producto o servicio.

Anexos



Anexo 1. CAM01 Formulario Registro de actividad CAM

Anexo 2. CAM02 Hoja de cálculo Registro de actividad CAM

Anexo 3. CAM03 Oficios enviados a la DOS

Anexo 4. CAM04 Formulario Buzón QR