

**Nombre del trámite o servicio:** Atención y Seguimiento a Preguntas, Sugerencias, Felicitaciones y Quejas de los Afiliados al Seguro Popular (Sistema de Protección Social en Salud)

**Clave:** REPSS/DGSS/12

**Trámite o Servicio:**

**Modalidad:**

**Dependencia u organismo responsable del trámite o servicio. Datos de contacto para consulta**

**Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos**  
Cuahtla Núm. 118, Col. Miraval , Cuernavaca, Mor.  
Teléfono: (777) 310 5561 y 01 800 501 63 63  
Correo electrónico: contacto@spmor.gob.mx  
Web: www.spmor.gob.mx

**Unidad administrativa y servidor público responsable del trámite o servicio.**

**Unidad Administrativa: Dirección de Gestión de Servicios de Salud. Responsable del trámite: Subdirector de Calidad de la Atención, Auxiliar Técnico de Atención Ciudadana y Auxiliar Técnico del Sistema Unificado de Gestión.**

Buzones de Atención al Usuario del Sistema Unificado de Gestión (SUG), ubicados en el interior de las Unidades Hospitalarias y Centros de Salud de la Red de Prestadores de Servicios de Salud de Morelos, los cuales que se describen a continuación:

- o **Hospital General de Cuernavaca “Dr. José G. Parres”:** Ubicado en Av. Domingo Diez Esq. Gómez Azcárate S/N Col. Lomas de la Selva, C.P. 62270 Cuernavaca, Morelos. Tel: 01 (777) 317-96-86. Horario: 24 horas.
- o **Hospital General de Tetecala “Dr. Rodolfo Becerril de la Paz”:** Ubicado en Av. Juárez S/N Col. El Charco, C.P. 62620 Tetecala, Morelos. Tel: 01 (751) 391-78-27. Horario: 24 horas.
- o **Hospital General de Axochiapan:** Ubicado en libramiento a San Pablo S/N C.P. 62950 Axochiapan, Morelos. Horario: 24 horas.
- o **Hospital General de Cautla “Dr. Mauro Belaunzarán Tapia”:** Ubicado en Carretera Federal México - Cautla Km. 98.2 Col. Miguel Hidalgo, C.P. 62748 Cautla, Morelos. Tel: 01 (735) 398-42-09. Horario: 24 horas.
- o **Hospital General de Jojutla “Dr. Ernesto Meana San Román”:** Ubicado en Av. Universidad S/N Col. Centro, C.P. 62900 Jojutla, Morelos. Tel: 01 (734) 342-78-09. Horario: 24 horas.
- o **Hospital de la Mujer:** Ubicado en Paseo Tlahuica No. 190 Col. Paracas, C.P. 62731 Yautepec, Morelos. Tel: 01 (735) 394-08-72. Horario: 24 horas.
- o **Hospital General de Temixco “Enf. Ma. de la Luz Delgado Morales”:** Ubicado en Calle Independencia No. 120 Col. Rubén Jaramillo, C.P. 62587 Temixco Morelos. Tel: 01 (777) 164-03-55. Horario: 24 horas.
- o **Hospital del Niño Morelense:** Ubicado en Av. de la Salud No. 1 Col. Benito Juárez, C.P. 62765 Emiliano Zapata, Morelos. Tel. 01 (777) 362-11-70 ext. 5220. Horario: 24 horas.
- o **Hospital Comunitario de Ocuituco:** Ubicado en Calle Santiago No. 1 Barrio San Nicolás, sobre carretera Ocuituco - Yecapixtla, C.P. 62850 Ocuituco, Morelos. Tel. 01 (731) 170-20-65. Horario: 24 horas.
- o **Hospital Comunitario de Puente de Ixtla “Dr. Fernando R. Vizcarra”:** Ubicado en Callejón Felipe Beltrán No. 104, Col. Emiliano Zapata, C.P. 62660 Puente de Ixtla, Morelos. Tel. 01 (751) 344-14-14. Horario: 24 horas.
- o **Hospital Comunitario Jonacatepec:** Ubicado en Carretera Jonacatepec - Axochiapan S/N C.P. 62950 Jonacatepec, Morelos. Tel: 01 (735) 355-13-63. Horario: 24 horas.
- o **Centro de Salud Coatlán del Río:** Ubicado en Calle Vicente Guerrero No.16 Col. Centro, Coatlán del Río, Morelos.
- o **Centro de Salud Cuernavaca:** Ubicado en Calle Francisco Leyva No. 301, Col. Centro, Cuernavaca, Morelos.
- o **Centro de Salud Emiliano Zapata:** Ubicado en Av. Temixco No. 23 Col. Benito Juárez, Emiliano Zapata, Morelos.
- o **Centro de Salud Huitzilac:** Ubicado en Av. Tres Marías No. 50 Huitzilac, Morelos.
- o **Centro de Salud Jiutepec:** Ubicado en Privada Zaragoza S/N, Jiutepec, Morelos.
- o **Centro de Salud Miaatlán:** ubicado en Calle Francisco I. Madero Esq. Artillero S/N, Centro, Miaatlán, Morelos.
- o **Centro de Salud Temixco (Acatlipa)** Ubicado en Calle Adolfo López Mateos S/N, Acatlipa, Morelos.
- o **Centro de Salud Tepoztlán:** Ubicado en Av. Zaragoza No. 15 Centro, Tepoztlán, Morelos.
- o **Centro de Salud Tetecala (Cautlita):** Ubicado en Calle Josefa Ortíz de Domínguez S/N, Cautlita, Morelos.
- o **Centro de Salud Xochitepec:** Ubicado en Calle del Ahuacate S/N, Xochitepec, Morelos.
- o **Centro de Salud Amacuzac:** Ubicado en Calle Miguel Hidalgo, Domicilio conocido, Amacuzac,

**¿En qué otras oficinas se pueden efectuar el trámite o servicio?**

<b>¿Quién puede presentar el trámite y en qué casos?</b>	Todo afiliado al Seguro Popular y ciudadanía en general.
<b>Beneficio</b>	
<b>Medio de presentación del trámite o servicio.</b>	<p>o A través de los Buzones de Atención al Usuario del Sistema Unificado de Gestión (SUG), mediante el Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA) y/o cualquier otro medio o recurso, el cual deberá de contener preferentemente los siguientes datos: nombre del afiliado, número telefónico de contacto y la redacción breve y concisa de su petición (Queja, Sugerencia, Felicitación o Solicitud de Gestión).</p> <p>o Por medio de la Línea telefónica de Atención Ciudadana Estatal el 01 800 501 6363, en donde un operador documentará y dará seguimiento a la solicitud, documentando la información del peticionario en el Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA) y bitácora de seguimiento de Solicitudes de Atención. o Al correo electrónico: <a href="mailto:atención.seguropopular@morelos.gob.mx">atención.seguropopular@morelos.gob.mx</a> o en el sitio web de contacto <a href="http://seguropopular.morelos.gob.mx">http://seguropopular.morelos.gob.mx</a></p> <p>o De manera presencial, en Oficinas Centrales del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos y,</p> <p>o En los Módulos de Atención y Orientación al Usuario del SUG, ubicados e instalados en el interior de las siguientes Unidades Hospitalarias.</p> <p><b>Hospital General de Axochiapan:</b> Ubicado en libramiento a San Pablo S/N C.P. 62950 Axochiapan, Morelos.</p> <p><b>Hospital General de Cuernavaca “Dr. José G. Parres”:</b> Ubicado en Av. Domingo Diez Esq. Gómez Azcárate S/N Col. Lomas de la Selva, C.P. 62270 Cuernavaca, Morelos. Tel: 01 (777) 317-96-86. ü</p> <p><b>Hospital General de Temixco "Enf. Ma. de la Luz Delgado Morales":</b> Ubicado en Calle Independencia No. 120 Col. Rubén Jaramillo, C.P. 62587 Temixco, Morelos. Tel: 01 (777) 164-03-55</p> <p><b>Hospital del Niño Morelense:</b> Ubicado en Av. de la Salud No. 1 Col. Benito Juárez, C.P. 62765 Emiliano Zapata, Morelos. Tel. 01 (777) 362-11-70 ext. 5220.</p>
<b>Horario de Atención a la ciudadanía</b>	<p>o En Buzones de Atención al Usuario del SUG de las Unidades Hospitalarias los 365 días del año, las 24 horas del día. o En los Buzones de Atención al Usuario del SUG instalados en los Centros de Salud antes mencionados, en los horarios de atención establecidos por cada unidad. o En la Línea telefónica de Atención Ciudadana Estatal 01 800 501 6363 de lunes a viernes de 8 a 16 horas. o Por medios electrónicos los 365 días de las año las 24 horas del día. o De forma presencial en oficinas Centrales del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, de lunes a viernes de 8 a 16 horas. o En los Módulos de Atención y Orientación al Usuario del SUG de lunes a viernes de 8 a 16 horas.</p>
<b>¿Plazo máximo de resolución?</b>	Conforme al Artículo 56 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud, el cual estipula, que los plazos de respuesta no deberán exceder los 90 días para con los beneficiarios.
<b>Plazo con el que cuenta la Dependencia u Organismo para prevenir al solicitante, respecto del trámite.</b>	
<b>Plazo para que el solicitante cumpla con la prevención.</b>	
<b>Vigencia</b>	No Aplica
<b>Inspección ligada al trámite o servicio.</b>	
<b>Ante el silencio de la autoridad aplica.</b>	Afirmativa ficta

**Documentos que se requieren**

No.		Original	Copia	Adjunto
1	Póliza de Afiliación vigente del Sistema de Protección Social en Salud	1	0	

**Costo y forma de determinar el monto:**

Sin Costo

**Área de pago:**

\* \* No aplica

**Abrir archivo adjunto:****Vigencia de la línea de captura para realizar el pago****Observaciones Adicionales:**

Los Centros de Salud de Mazatepec y San Carlos, se encuentran cerrados y en proceso de reconstrucción; derivado de los eventos sísmicos del pasado 19 de septiembre del 2017. Por lo cual no hay acceso a los Buzones de Atención al Usuario y se descartan de la lista de Centros de Salud que ofrecen dicho servicio y atención al usuario.

**CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO:** *Los Regímenes Estatales validarán periódicamente la calidad de las respuestas y el impacto de estas en la mejora de la calidad de los servicios de la atención a la salud. Cada instancia deberá establecer mecanismos para determinar la procedencia o improcedencia de las preguntas, quejas y sugerencias presentadas por los beneficiarios, y cuyos plazos de respuesta no deben exceder tres meses.*

**Catálogo de Regulaciones:**

**FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE O SERVICIO, DE LOS REQUISITOS Y DEL COSTO:** *Artículo 55, 56, 58, 59 y 30 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud, publicado en el periódico oficial de la federación el 5 de abril del 2004 última reforma publicada el día 8 de junio del 2011.*

**PROTESTA CIUDADANA:**

El solicitante podrá presentar una Protesta Ciudadana a través de una Plataforma Electrónica <https://protestaciudadanamorelos.mx/> o presencial en la CEMER, cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V, VI, VII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII del artículo 52 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios.

**QUEJAS EN EL SERVICIO:** *La oficina de la Comisaria Pública en el Régimen Estatal de Protección Social en Salud pone a disposición los teléfonos: 777 3105319 y 777 3105320 Extensión 129. Correo electrónico: comisariapublica.repss@morelos.gob.mx*

## NOTA IMPORTANTE:

\*De conformidad con el artículo 51, párrafo tercero de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, “los Sujetos Obligados serán los responsables de ingresar y actualizar la información al Registro Estatal al Registro Municipal, según corresponda. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en los Registros Estatal o Municipal, son de su estricta responsabilidad”.

\*De conformidad con los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, los Sujetos obligados deben inscribir y mantener actualizada la información de sus trámites y servicios y **NO PODRÁN APLICAR TRÁMITES O SERVICIOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN LOS CATÁLOGOS ESTATAL O MUNICIPALES, NI PODRÁN EXIGIR REQUISITOS ADICIONALES EN FORMA DISTINTA A COMO SE INSCRIBAN EN LOS MISMOS.**

\*En términos de lo dispuesto por el artículo 67, de la misma Ley en comento, la afirmativa ficta procede cuando las Personas Físicas o Morales que solicitaron algún trámite o servicio ante las Dependencias o Entidades, habiendo cumplido con todos los requisitos Legales en tiempo y forma, no hayan obtenido respuesta alguna en el plazo establecido.

