



Gobierno de
México | **Salud**
Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud Dirección de Mejora de Procesos

Guía rápida para el uso de la Plataforma del Sistema Unificado de Gestión SUG II



2025
Año de
La Mujer
Indígena

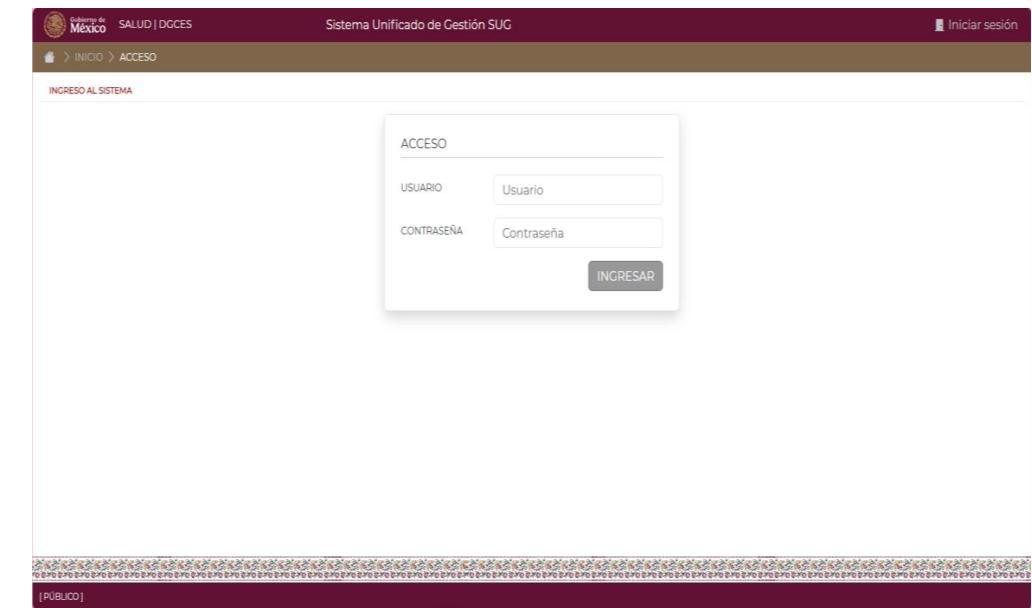
Objetivo de la Guía

Proporcionar a los Establecimientos para la Atención Médica en las Entidades Federativas, instrucciones claras, concisas y fáciles de aplicar para que utilicen las funciones básicas de la plataforma del Sistema Unificado de Gestión II de manera eficiente, y así facilitar la captura, la investigación, la resolución, la notificación y las acciones de mejora de las solicitudes de Atención presentadas por los Usuarios de los Servicios de Salud.



¿Qué es la Plataforma del SUG II?

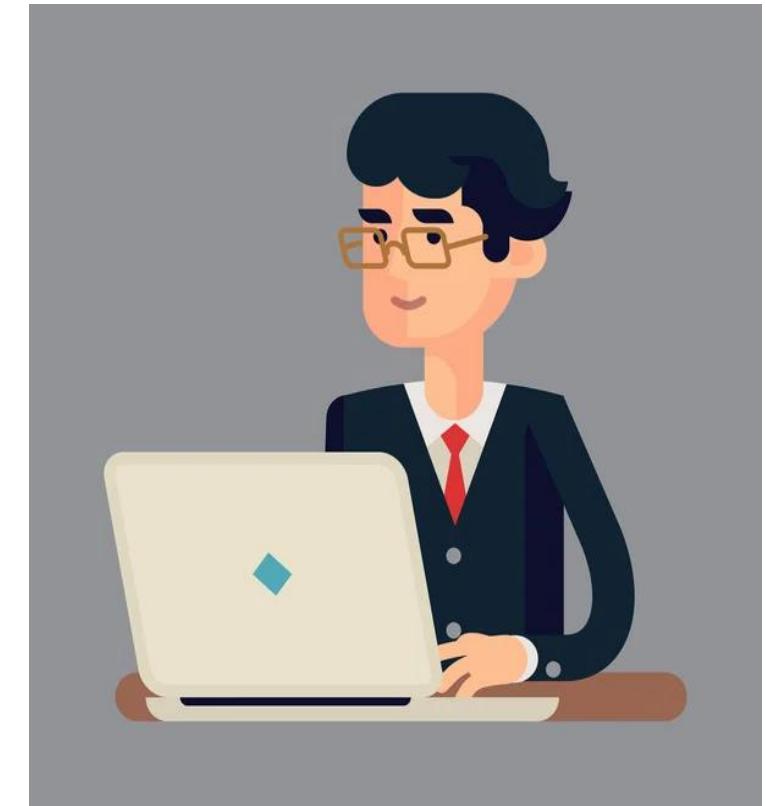
Es un aplicativo en línea de tipo administrativo, a través de la cual se da seguimiento y atención a las Solicitudes de Atención (quejas, sugerencias, felicitaciones y gestión) presentadas por los Usuarios de los servicios de salud en lo referente a la calidad de los servicios proporcionados por los Establecimientos para la Atención Médica a nivel nacional y en el periodo correspondiente.





Objetivos de la Plataforma del SUG II

- 1) Contar con un sistema actualizado, seguro y de alto desempeño que permita a los Responsables de la Gestión la captura ágil y eficiente de las Solicitudes de Atención.
- 2) Establecer canales de comunicación de manera eficaz y eficiente entre los prestadores de los Servicios de Salud y la ciudadanía.
- 3) Facilitar el proceso de registro, seguimiento y control de las Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG II para promover acciones de mejora.
- 4) Dar seguimiento al proceso de gestión de las Solicitudes de Atención (quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión) en las Instituciones del Sector Salud y en los Establecimientos para la Atención Médica





Atributos de los Usuarios del SUG II

DEFINIDO

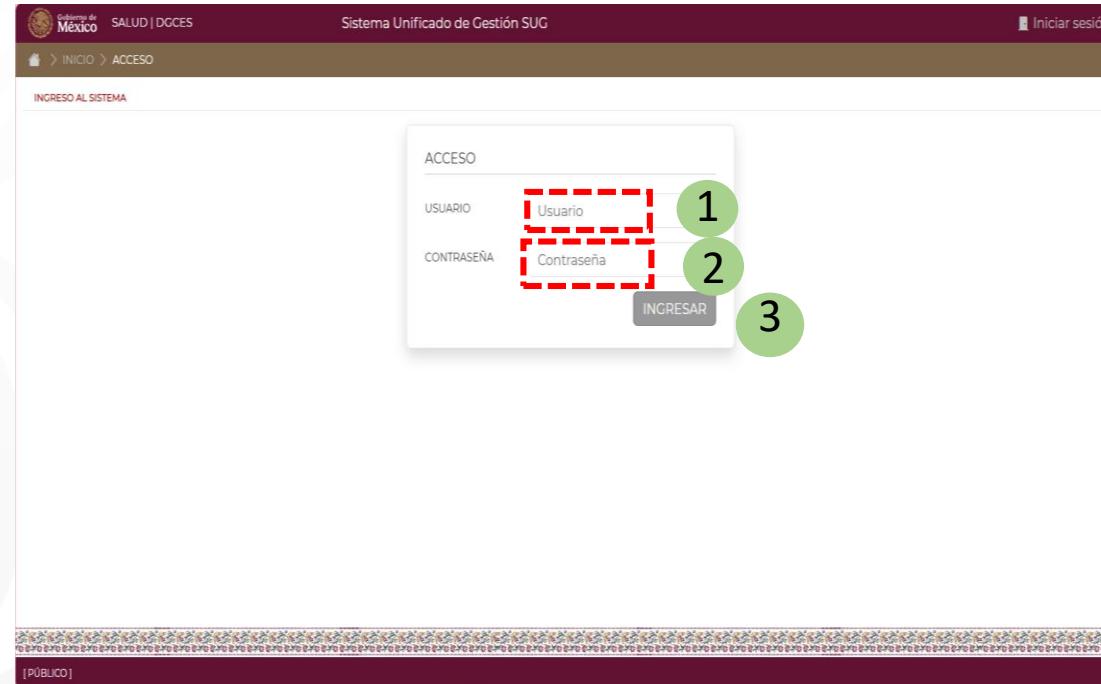


Módulo	Actividad	PERFILES					
		ADMINISTRADOR			OPERATIVO		
		DGCES NACIONAL	(REC) RESPONSABLE ESTATAL DE CALIDAD	(RIC) RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE CALIDAD	VALIDADOR	CAPTURISTA	CONSULTA
Usuarios	(C) Dar de Alta	✓	✓	✓			
	(R) Consultar	✓	✓	✓			✓
	(U) Modificar	✓	✓	✓			
	(D) Eliminar	✓					
EAM	(C) Dar de Alta	✓	✓	✓			
	(R) Consultar	✓	✓	✓			✓
	(U) Modificar	✓					
	(D) Eliminar	✓					
Solicitudes de Atención	(C) Dar de Alta				✓	✓	
	(R) Consultar	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	(U) Modificar	✓	✓	✓	✓		
	(D) Eliminar	✓					
	(V) Validación				✓		
Reportes	Reporte Simplificado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Reporte Detallado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Uso de la Herramienta en Línea	✓	✓	✓			✓
	Indicadores	✓	✓	✓			✓
	Reporte Tipo Tabla						
	Reporte de Establecimientos reportados						

Dirección Electrónica de acceso del SUG II

<https://desdgces.salud.gob.mx/SUGII/>

Así entro a la
plataforma.



Nota: Si no cuenta con Usuario y/o Contraseña o ha olvidado sus datos de acceso, es necesario que contacte al Área Estatal de Calidad.

1. Colocar la **Clave de Usuario**.
2. Colocar la **Contraseña**.
3. Presionar **Ingresar**.

Para nuevas contraseñas o su actualización, el sistema le aceptará mínimo 8 caracteres y máximo 10 caracteres, se recomiendan utilizar letras mayúsculas y/o minúsculas, números (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9), guiones medio (-) y bajo (_), arroba (@), coma (,), punto (.)

El sistema no permite el uso de los caracteres especiales: ¡ (exclamación, ¿ (interrogación) " " (comillas) # (gato) \$ (símbolo monetario) = (igual), evítelos.

Pantalla de Inicio



2. Menú:

- Inicio (Página principal)
- Administración (Perfil y Usuarios)
- Solicitudes de Atención (Módulo de Seguimiento de Solicitudes)
- Generar Reportes (Simplificado, Detallado)

1. Identificación del Usuario:

- Nombre.
- Perfil de Usuario.
- Entidad Federativa.



Creación de Usuarios (Primer Paso)

Para el registro como responsable del acceso, administración y seguimiento de las solicitudes de Atención en el SUG, deberá dar seguimiento en la siguiente información:

1. Nuevo Usuario

Dar clic en la opción “Nuevo Usuario”



2. Llenar los Datos del Responsable

a. Nombre(s)

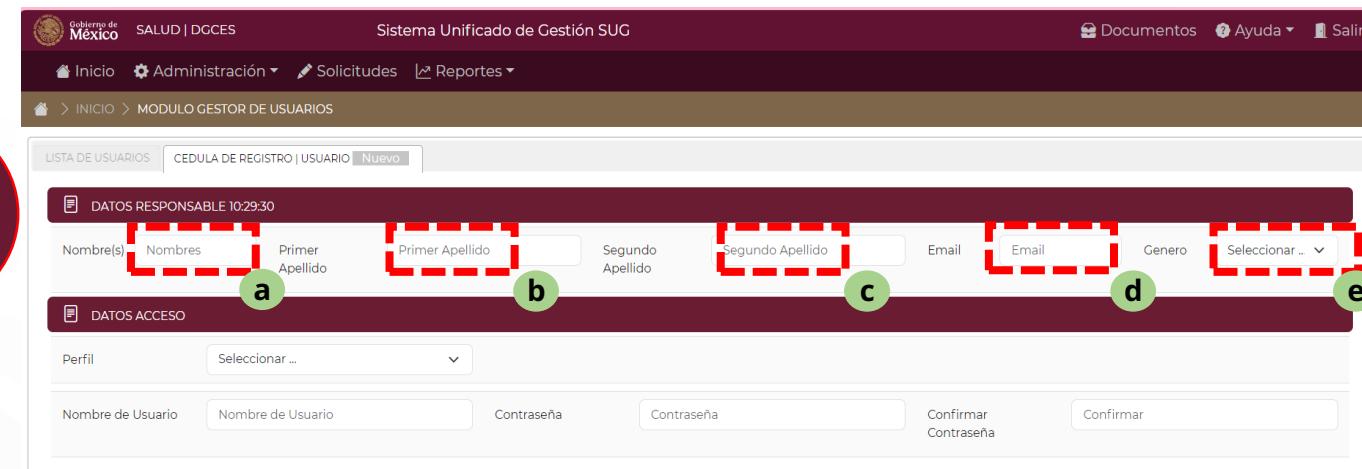
b. Primer apellido

c. Segundo apellido

d. Email: combinación de caracteres alfanuméricos, incluye letras y números, se recomienda utilizar solo minúsculas

e. Género: elegir masculino ó femenino

2



La captura de pantalla muestra la interfaz del "Sistema Unificado de Gestión SUG". En la parte superior, se observa el logo del Gobierno de México, el menú principal con opciones como "Inicio", "Administración", "Solicitudes" y "Reportes", así como enlaces para "Documentos", "Ayuda" y "Salir". El contenido principal es el "MODULO GESTOR DE USUARIOS". Se visualiza una lista de usuarios y un formulario para "CEDULA DE REGISTRO | USUARIO | Nuevo". El formulario tiene dos secciones principales: "DATOS RESPONSABLE" y "DATOS ACCESO". Los campos obligatorios están resaltados con un cuadro rojo y tienen un número correspondiente (a, b, c, d, e) dentro de un círculo verde. Los campos "Nombre(s)", "Primer Apellido" y "Segundo Apellido" están en la sección de datos responsables. Los campos "Email", "Email" (repetido), "Genero" y "Seleccionar ..." están en la sección de datos de acceso. Los campos "Nombre de Usuario", "Nombre de Usuario", "Contraseña", "Contraseña" y "Confirmar Contraseña" se encuentran en la parte inferior del formulario.

Creación de Usuarios

3. Llenar los Datos de Acceso

a. **Perfil:** Validador/capturista

b. **Institución:** Secretaría de Salud / Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR / IMSS / ISSSTE / SEDENA / SEMAR / PEMEX / DIF / SME / SMM / HUN / SMP / CRO /INS / HRAE / CONASAMA / CCINSHAE

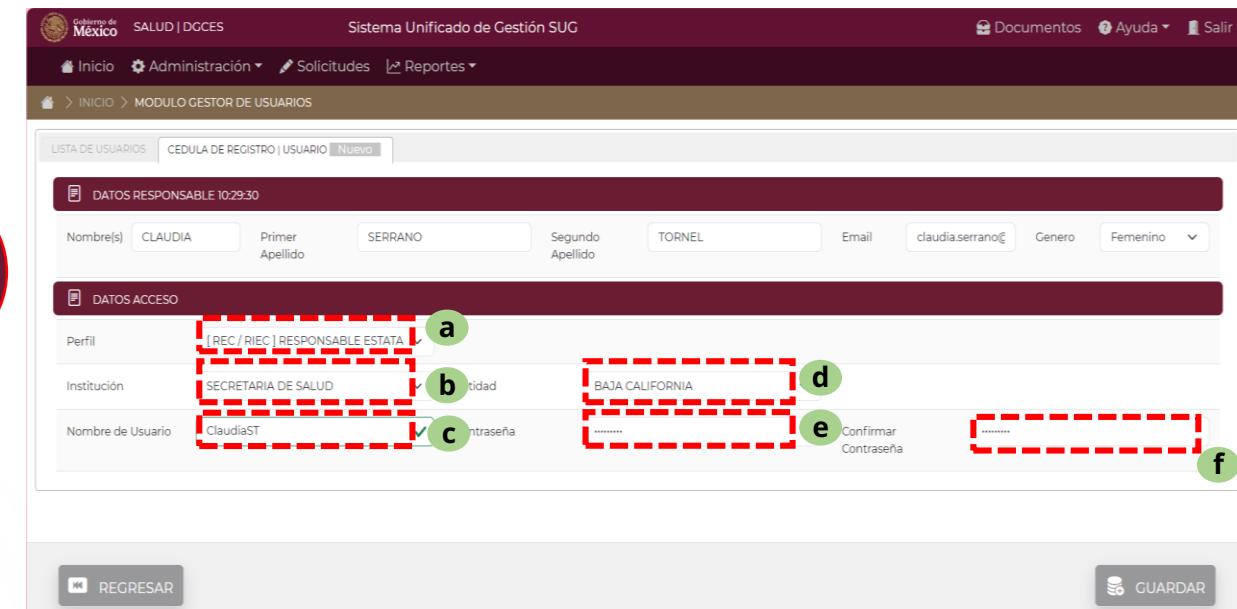
c. **Entidad:** Elegir el Estado que corresponda

d. **Nombre de usuario:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas y un símbolo

e. **Contraseña:** se recomienda usar una combinación de letras (mayúsculas y minúsculas), números y, opcionalmente, símbolos especiales

f. Confirmar contraseña

3



Sistema Unificado de Gestión SUG

DATOS RESPONSABLE 10:29:30

DATOS ACCESO

REGRESAR GUARDAR

RECORTE DE ESTADO

SECRETARIA DE SALUD

BAJA CALIFORNIA

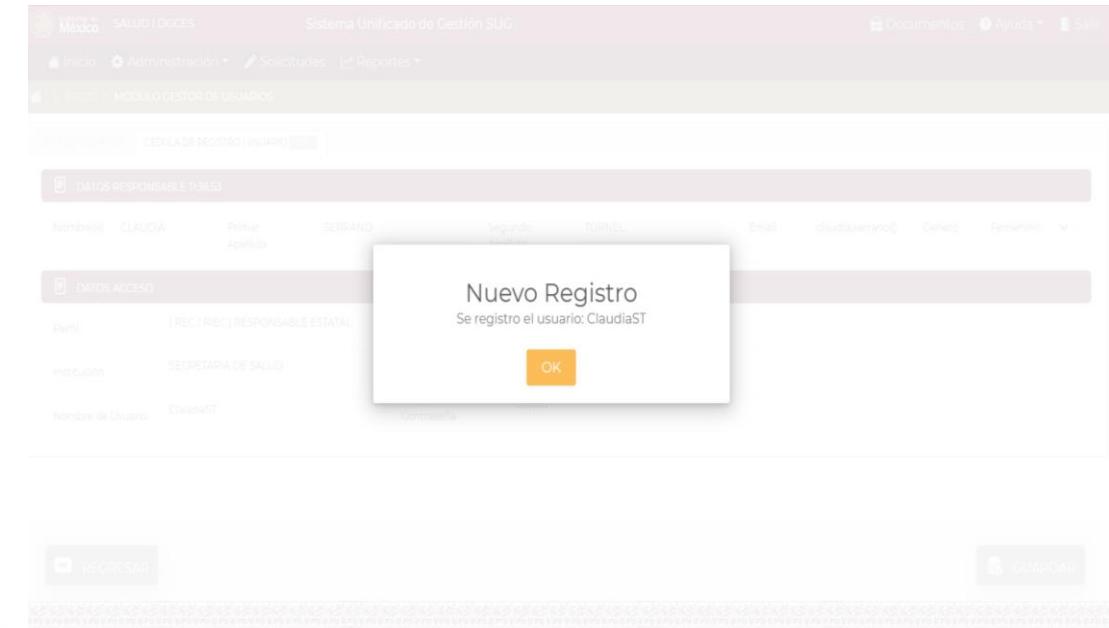
Creación de Usuarios

Al finalizar de llenar los datos para el nuevo usuario, dar clic en el botón **GUARDAR** el cual se encuentra en la esquina derecha de la pantalla.

Saldrá un recuadro que dirá **Nuevo Registro**.



4



Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)



1



- Con los perfiles **DGCES**, **REC** y **RIC** es posible asignar unidades a los usuarios.
- Una vez creado el usuario, el segundo paso obligatorio es la asignación de EAM.

1. Dar clic sobre el nombre de usuario

Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)

LISTA DE USUARIOS CEDULA DE REGISTRO | USUARIO

FILTROS

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	PERFIL	USUARIO	NOMBRE(S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	ESTADO	ACCIONES
1	SSA	COAHUILA DE ZARAGOZA	VALIDADOR	JulioMayoM	JULIO	MAYORGA	MARTINEZ	EN PROGRESO	EDITAR
2	SSA	COAHUILA DE ZARAGOZA	[REC / RIEC] RESPONSABLE ESTATAL	JuanitoRH	JUAN	ROBLEDO	HERNANDEZ	EN PROGRESO	EDITAR

[NUEVO USUARIO](#)

2. Dar clic en el icono de editar



LISTA DE USUARIOS CEDULA DE REGISTRO | USUARIO 130

DATOS RESPONSABLE 12:13:52

Nombre(s)	MARIA ISABEL	Primer Apellido	GOMEZ	Segundo Apellido	MARRON	Email	gestiondecalida	Genero	Femenino
-----------	--------------	-----------------	-------	------------------	--------	-------	-----------------	--------	----------

DATOS ACCESO

Perfil	CAPTURISTA		
Institución	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	Entidad	BAJA CALIFORNIA
Nombre de Usuario	MIGM2025	Contraseña	*****

ESTABLECIMIENTOS ASIGNADOS

[== ASIGNAR ESTABLECIMIENTOS ==](#)

3. Dar clic en Asignar Establecimientos

Asignación de Establecimientos de Atención Médica a usuarios (Segundo Paso obligatorio)

Sistema Unificado de Gestión SUG

ASIGNACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD	JURISDICCIÓN	CLUES	ESTABLECIMIENTO	ACTIONS
1	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000133	BAHÍA DE LOS ÁNGELES	<input type="checkbox"/>
2	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000290	BENITO JUÁREZ	<input type="checkbox"/>
3	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001562	CARAVANA NO. 7	<input type="checkbox"/>
4	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001550	CARAVANA NO. 9	<input type="checkbox"/>
5	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001306	CENTRO DE SALUD CAMALU	<input type="checkbox"/>
6	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000232	COL. VICENTE GUERRERO	<input type="checkbox"/>
7	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000343	COLONIA NUEVA ERA	<input type="checkbox"/>
8	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000203	EL ROSARIO DE ARRIBA	<input type="checkbox"/>
9	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000326	EMILIANO ZAPATA	<input type="checkbox"/>
10	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001492	FLORES MACÓN	<input type="checkbox"/>
11	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001480	LA PROVIDENCIA	<input type="checkbox"/>
12	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB001265	MACLOVIO ROJAS	<input type="checkbox"/>
13	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR	BAJA CALIFORNIA	VICENTE GUERRERO	BCIMB000215	MENJARILLO	<input type="checkbox"/>

Mostrando 17 registros de 17

AGREGAR ESTABLECIMIENTO(S)

CERRAR

4. Seleccionar la Institución que corresponda
5. Seleccionar la Entidad Federativa que corresponda
6. Seleccionar la Jurisdicción que corresponda
7. Dar clic en el ícono de Todos
8. Dar clic de agregar establecimientos
9. Dar clic en cierre





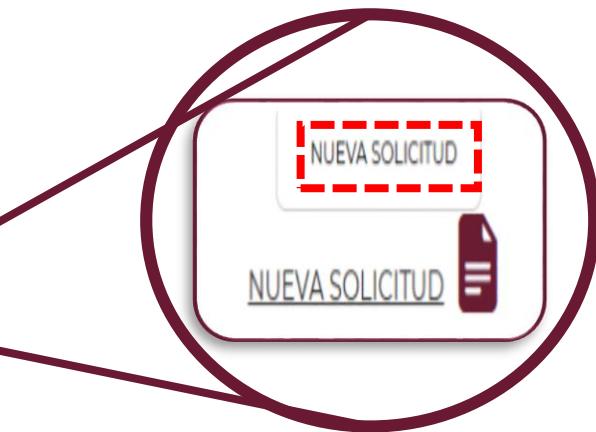
Captura de nuevas Solicitudes de Atención

Seleccione la opción
Nueva Solicitud



Para el registro de una nueva Solicitud de Atención, deberá dirigirse a la opción Solicitudes y posteriormente dar clic a la opción **Nueva Solicitud**:

The screenshot shows the 'Sistema Unificado de Gestión SUG' interface. At the top, there is a navigation bar with the Mexican Government logo, the text 'SALUD | DCCP', and menu options: 'Inicio', 'Administración', 'Solicitudes' (which is highlighted with a green circle labeled '1'), and 'Reportes'. Below the navigation bar, the page title is 'MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES'. A large table titled 'LISTA DE SOLICITUDES' displays five rows of data. In the top right corner of the table, there is a button labeled 'NUEVA SOLICITUD' with a small icon. This button is also highlighted with a red box and a green circle labeled '2'. At the bottom of the table, there is a decorative footer banner.



Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR y CAPTURISTA.

1

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

Una vez dentro de la Nueva Solicitud, deberá vaciar los datos de la información del Formato Único de Solicitudes de Atención (FUSA) requisitado y presentado por el Usuario de los Servicios de Salud.

Deberá elegir las siguientes opciones:

- 1. Fecha de la solicitud:** Capturar la fecha de presentación de la Solicitud de Atención por parte del Usuario.
- 2. Origen:** Línea telefónica / Buzón del SUG y Atención / Modulo de Atención y Orientación / Tablero SUG / Otros medios
- 3. Procede:** Si / No
- 4. Anónima:** Si / No
- 5. Tipo:**
 - Quejas
 - Sugerencias
 - Felicitaciones
 - Solicitud de Gestión
- 6. Clasificación:** Dependiendo el tipo de solicitud de atención que seleccione, será la clasificación, se sugiere revisar el Lineamiento del SUG II.
- 7. Sub-clasificación:** Dependiendo de la Clasificación se desplegarán los tipos de Sub - clasificación.



Sistema Unificado de Gestión SUG

Inicio | Administración | Solicitudes | Reportes

> INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

LISTA DE SOLICITUDES CEDULA DE REGISTRO | FOLIO SOLICITUD NUEVO

DATOS GENERALES

SOLICITUD | FOLIO [Nuevo]

* Fecha **1** 01/10/2025

* Anónima **4** No

* Origen **2** Buzón

* Tipo **5** Quejas

* Procede **3** Si

* Clasificación **6** Trato digno

* Sub-Clasificación **7** Falta de respeto a los d

ESTABLECIMIENTO [ID: , CLUES:]

BUSCAR Y SELECCIONAR

INSTITUCIÓN JURISDICCIÓN ENTIDAD ESTABLECIMIENTO

REGRESAR GUARDAR

2

El formulario se deberá llenar completo de acuerdo con lo establecido en el proceso de gestión del Lineamiento para el Uso de la Herramienta del SUG II.



Captura de una Nueva Solicitud de Atención

Deberá elegir alguna de las siguientes opciones:

6. **Establecimiento:** Deberá darle click en buscar y seleccionar desplegándose el listado que se muestra, Seleccionar los siguientes campos: Institución, Entidad y Jurisdicción, posteriormente aparecerán los EAM, deberá dar clic en el ícono de seleccionar.

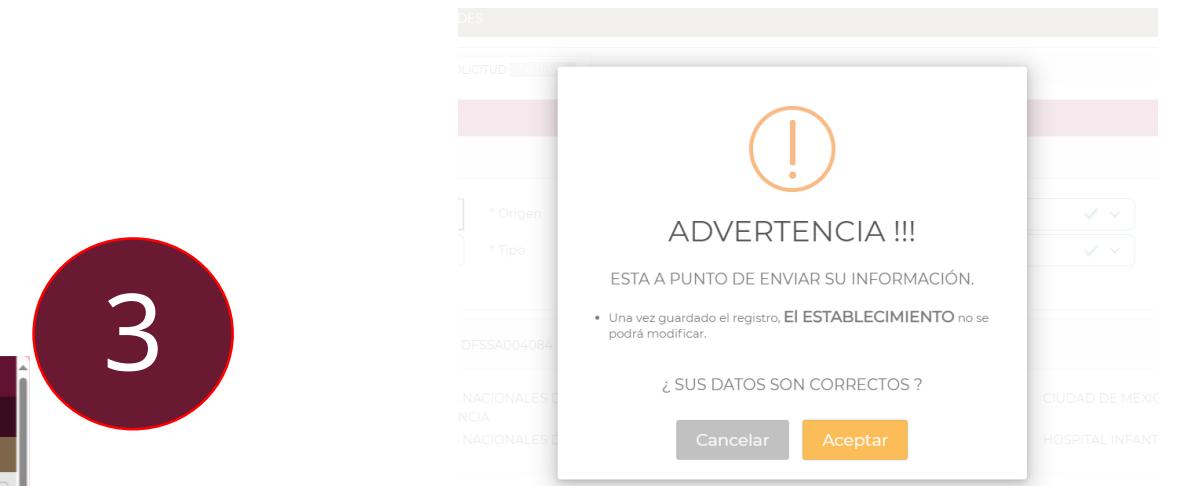
INSTITUCIÓN Seleccionar... ENTIDAD Seleccionar... JURISDICCION Seleccionar...

#	INSTITUCIÓN	ENTIDAD	JURISDICCION	CLUES	ESTABLECIMIENTO	SELECCIONAR
1	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	ASCI0000012	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C. UNIDAD OPERATIVA AGUASCALIENTES	<input type="checkbox"/>
2	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	BCC0000014	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C. UNIDAD OPERATIVA MEXICALI	<input type="checkbox"/>
3	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	BCC0000026	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C. UNIDAD OPERATIVA TIJUANA SOLER	<input type="checkbox"/>
4	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	BCC0000031	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C. UNIDAD OPERATIVA TIJUANA SOLER	<input type="checkbox"/>
5	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL	BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	BSC0000010	CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C. UNIDAD OPERATIVA LA PAZ	<input type="checkbox"/>

BUSCAR RESTABLECER

BUSCAR Y SELECCIONAR

CERRAR GUARDAR



Al seleccionar el EAM le aparecerá esta ventana emergente, es importante que se verifique si es correcta la información antes de dar clic en cerrar.

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

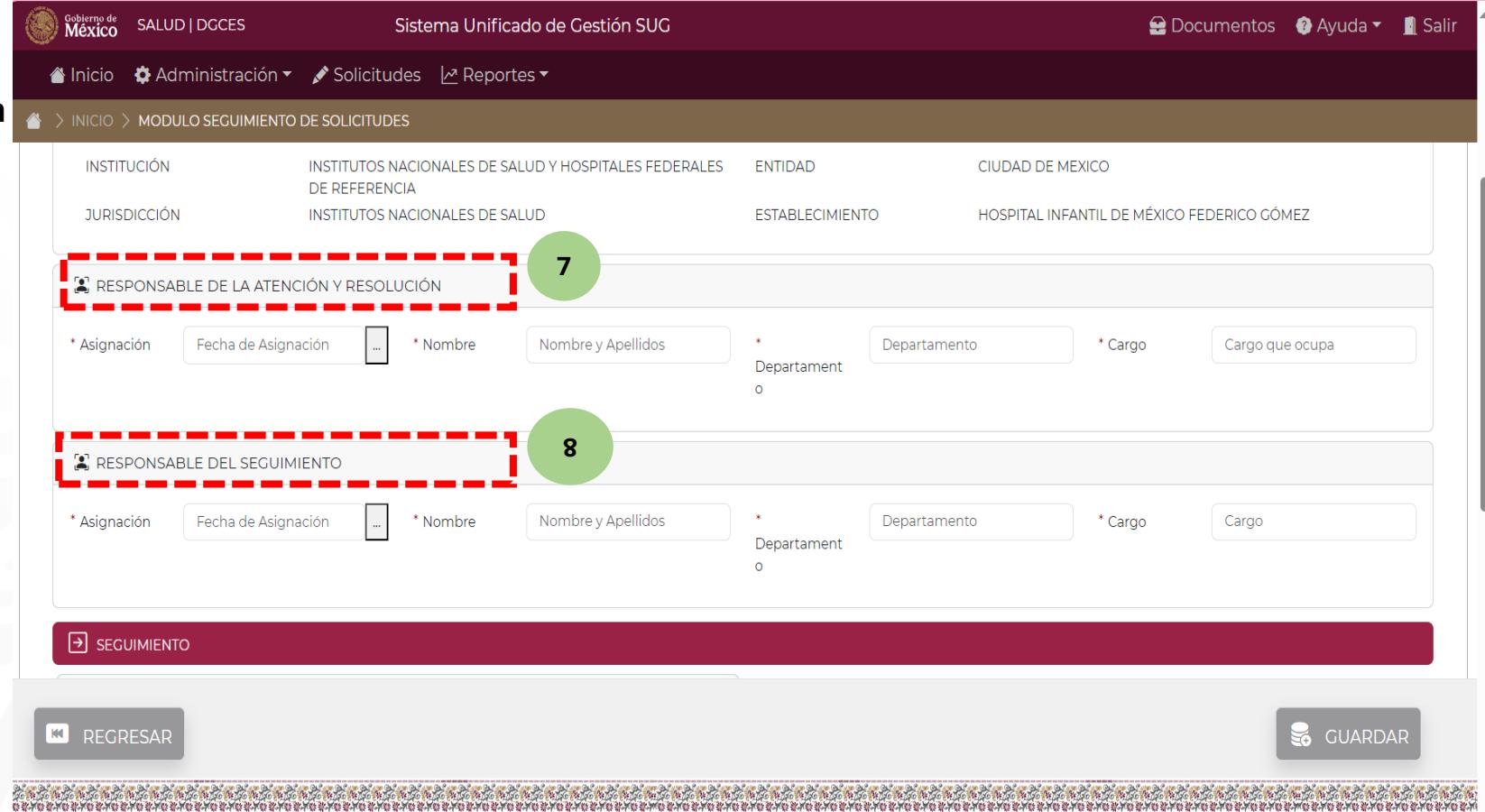
Deberá elegir las siguientes opciones:

7. Responsable de la atención y resolución

- Asignación
- Nombre y apellidos
- Departamento
- Cargo

8. Responsable del seguimiento

- Asignación
- Nombre y apellidos
- Departamento
- Cargo



Este formulario es parte del "MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES". Se muestra información predefinida en los campos de institución y jurisdicción, así como los establecimientos y ciudades de destino.

INSTITUCIÓN: INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD Y HOSPITALES FEDERALES DE REFERENCIA
JURISDICCIÓN: INSTITUTOS NACIONALES DE SALUD

ESTABLECIMIENTO: HOSPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GÓMEZ
CIUDAD DE MEXICO: CIUDAD DE MEXICO

Campos para captura:

- RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN:** (Etiquetado con número 7)
- RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:** (Etiquetado con número 8)

Los campos de captura incluyen:
* Asignación, Fecha de Asignación, ..., * Nombre, Nombre y Apellidos, * Departamento, * Cargo, y Cargo que ocupa.

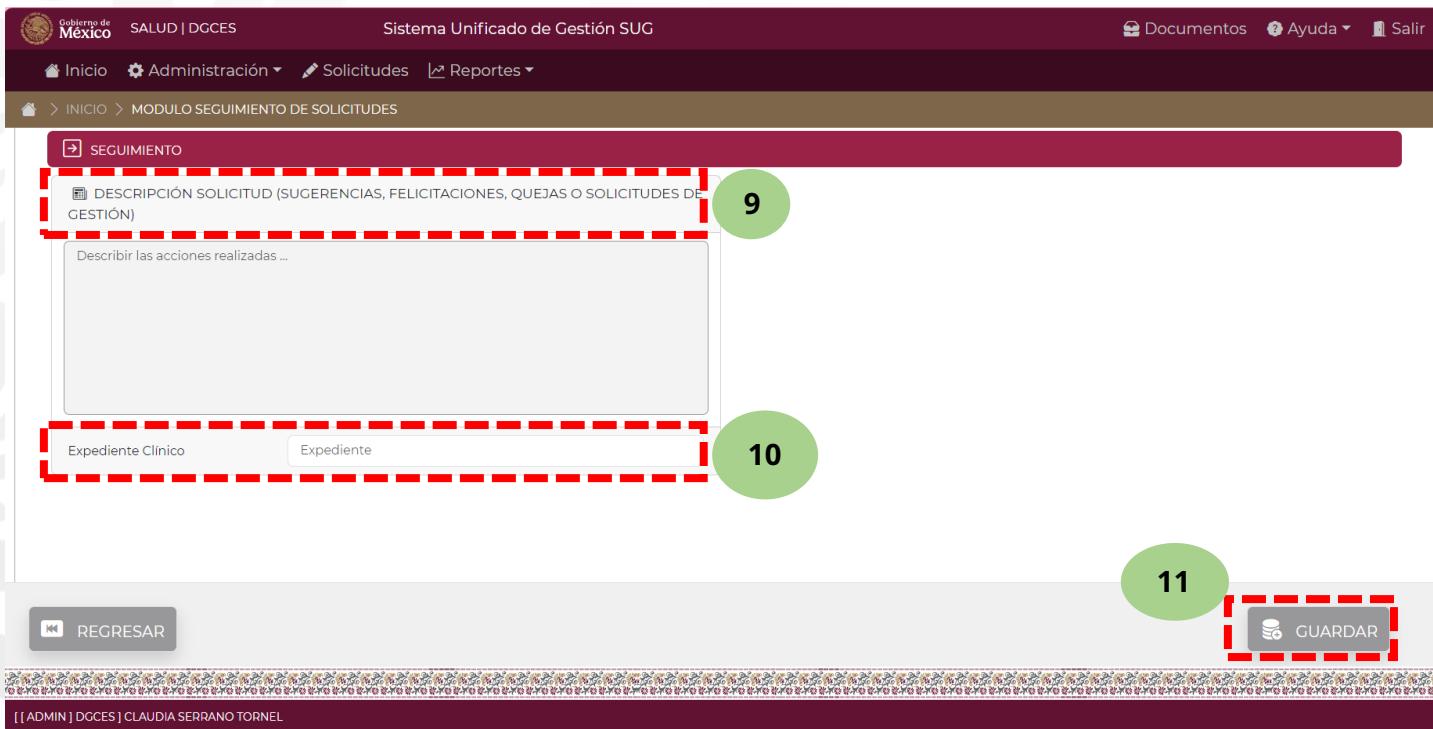
Botones de acción:
SEGUIMIENTO, REGRESAR, GUARDAR.

4

Captura de una Nueva Solicitud de Atención

9. Descripción de la solicitud. Deberá describir de manera breve y precisa, la petición que formula el Usuario de los Servicios de Salud, de acuerdo al FUSA.

10. Expediente Clínico: Capturar el numero del expediente clínico del paciente, si no se cuenta podrá continuar con el llenado de la solicitud.



Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SEGUIMIENTO

9. DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)

10. Expediente Clínico

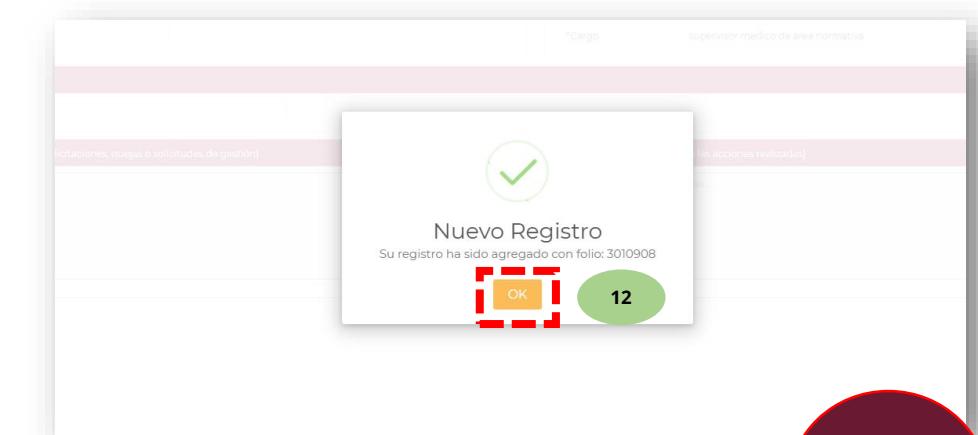
11. GUARDAR

REGRESAR

ADMIN | DCCES | CLAUDIA SERRANO TORNEL

11. A continuación saldrá en la pantalla un cuadro que indica **Guardar**. Eso quiere decir que su solicitud se registró correctamente.

12. Aparecerá una ventanilla de Nuevo Registro, Dar clic en **OK**.



5

Envío de Solicitud de Atención

13. Dar clic en la opción **Aceptar** para el envío de la solicitud de Atención.

Importante: Asegurarse que los datos y la información sea correcta antes de enviar.

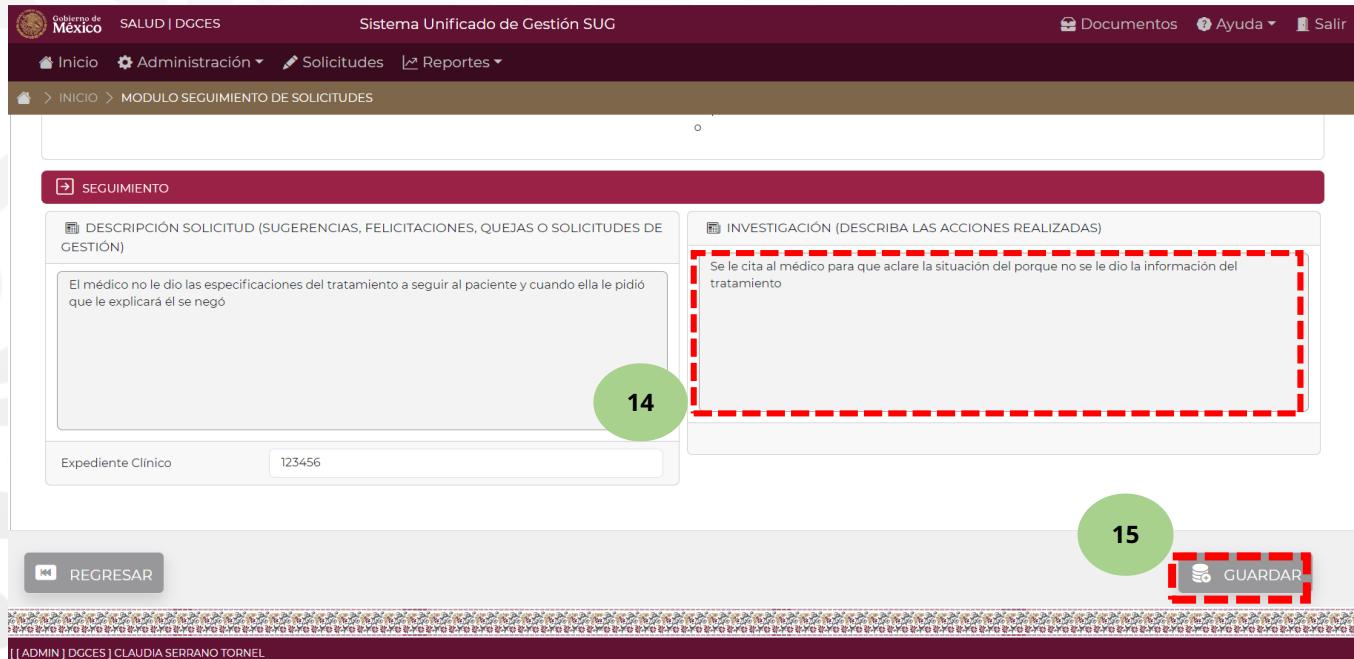


Investigación de una Solicitud de Atención

Se deberá enviar a las áreas competentes la Solicitud de Atención para la investigación respectiva.

14. En el campo que dice **INVESTIGACIÓN**, deberá describir de manera breve y precisa, las acciones realizadas por el Área a la Solicitud de Atención.

15. Dar clic en **GUARDAR**.



Gobierno de México SALUD | DGCES Sistema Unificado de Gestión SUG

Documentos Ayuda Salir

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SEGUIMIENTO

DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)

El médico no le dio las especificaciones del tratamiento a seguir al paciente y cuando ella le pidió que le explicaría él se negó

INVESTIGACIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)

Se le cita al médico para que aclare la situación del porque no se le dio la información del tratamiento

Expediente Clínico 123456

REGRESAR GUARDAR

14 15

A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla que dirá **Advertencia**.

16. Dar clic en **Aceptar** si la información es correcta.



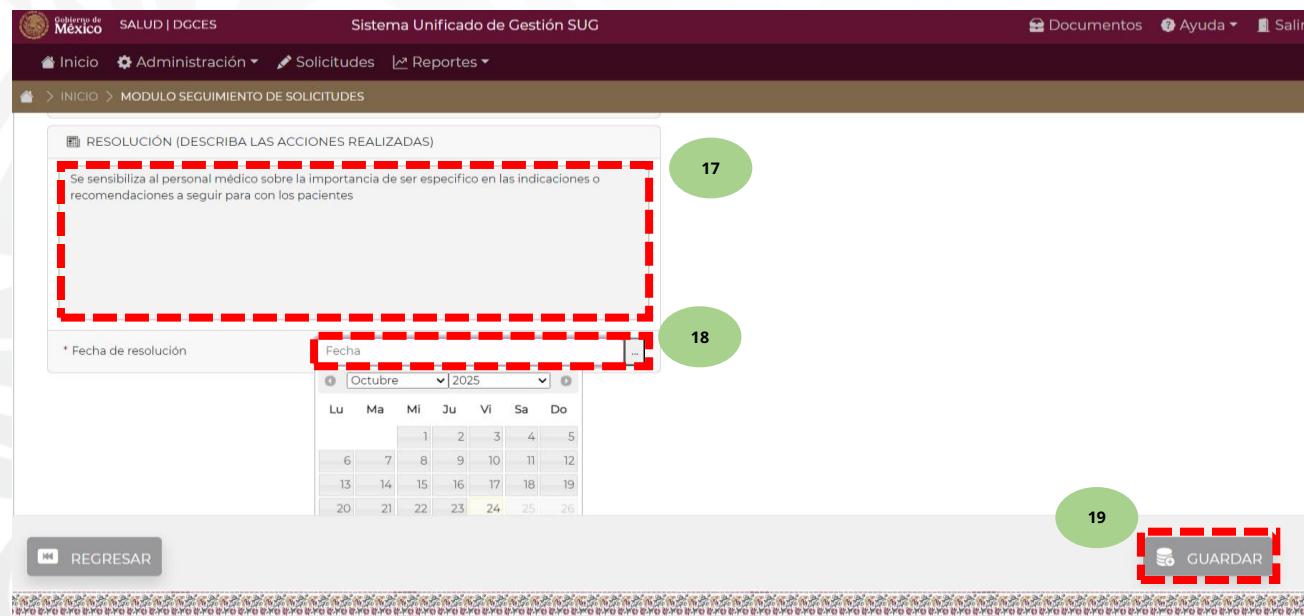
Resolución de una Solicitud de Atención

Para la resolución del seguimiento de una Solicitud de Atención, deberá dirigirse al campo de **RESOLUCIÓN**.

17. Describir en el recuadro de manera breve y precisa, las acciones realizadas.

18. Indicar la fecha de la Resolución.

19. Dar clic en **GUARDAR**.



RESOLUCIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)

Se sensibiliza al personal médico sobre la importancia de ser específico en las indicaciones o recomendaciones a seguir para con los pacientes

* Fecha de resolución

Fecha: Octubre 2025

LU	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Domingo
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

REGRESAR

GUARDAR

A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla que dirá **Actualización**.

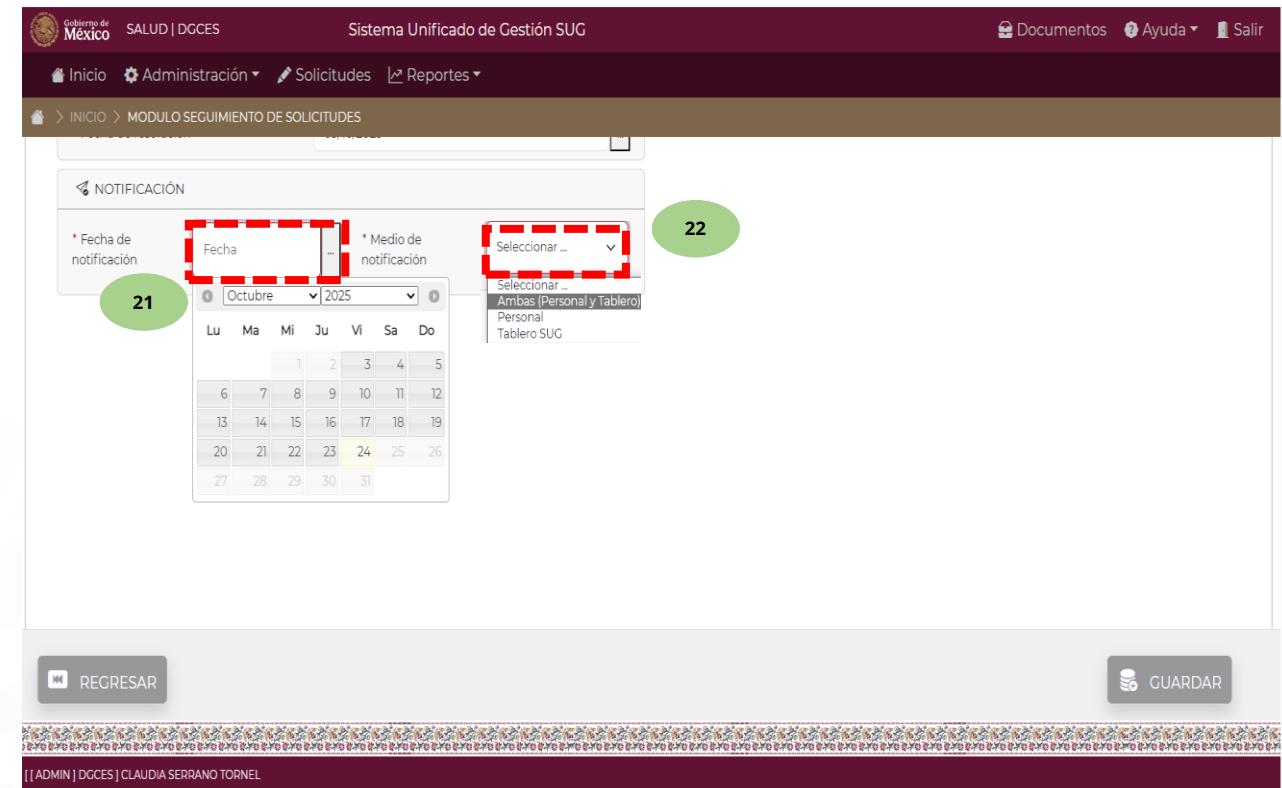
20. Dar clic en **Aceptar** si la información es correcta.



Notificación de una Solicitud de Atención

Para la Notificación de una Solicitud de Atención siga los siguientes pasos:

- 21.** Indique la fecha de Notificación.
- 22.** Seleccionar medio de Notificación: Personal o Tablero SUG.



Sistema Unificado de Gestión SUG

NOTIFICACIÓN

* Fecha de notificación

Fecha: [campo vacío]

* Medio de notificación

Selección... [menú desplegable]

21

22

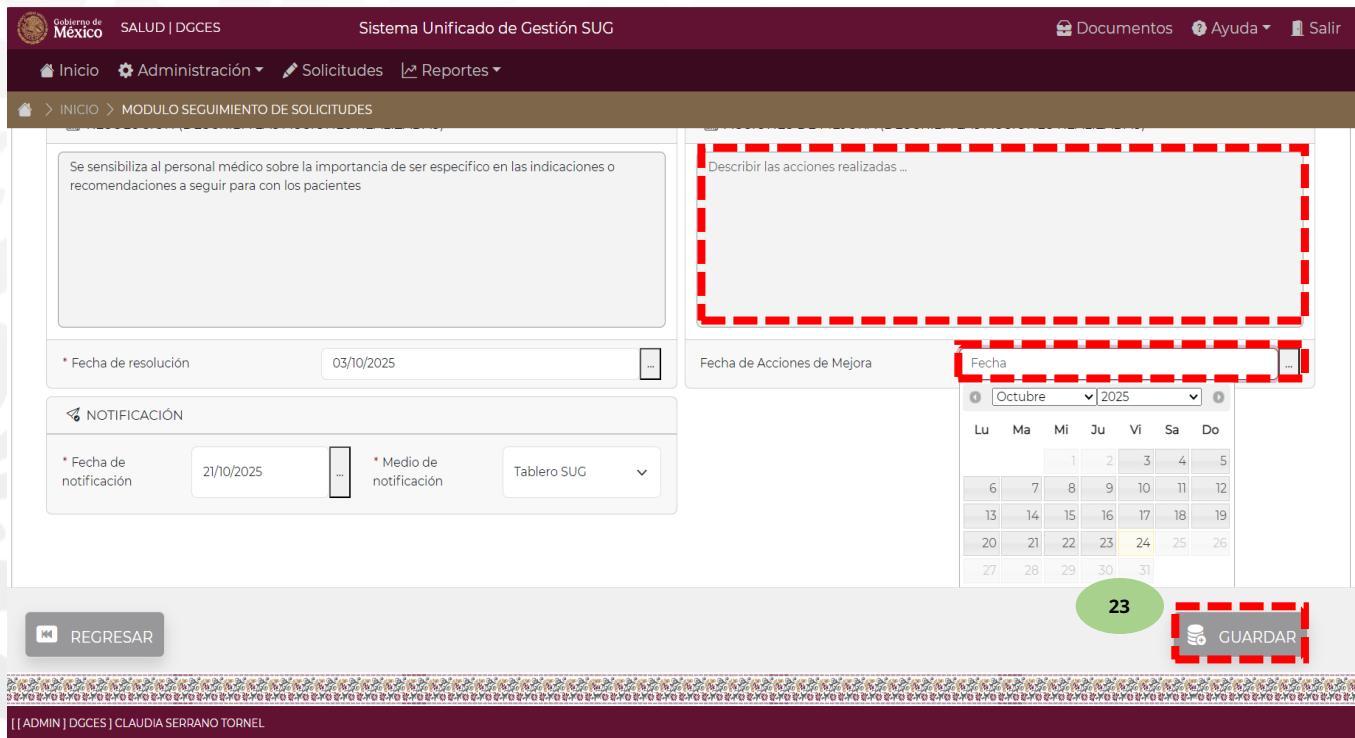
REGRESAR GUARDAR



Acción de Mejora de una Solicitud de Atención

El último paso de una Solicitud de Atención, lo conforma el campo **ACCIONES DE MEJORA**, este campo no es obligatorio de requisitar, es opcional.

23. En cualquier caso, Dar clic en **Guardar**.



Sistema Unificado de Gestión SUG

DESCRIPCIÓN SOLICITUD INDICACIONES, RECOMENDACIONES Y PLAN DE ACCIÓN

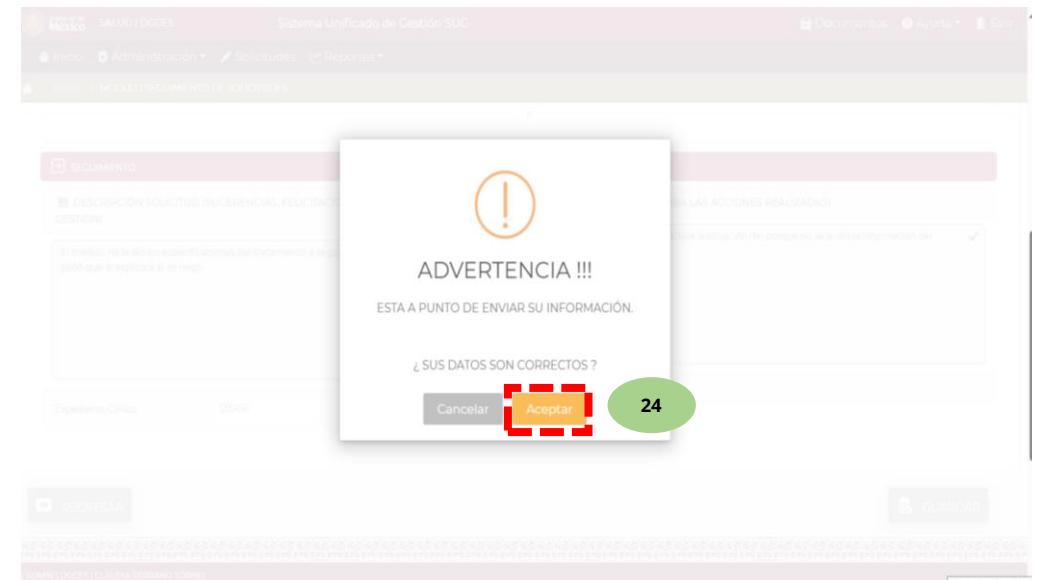
Fecha de resolución: 03/10/2025

NOTIFICACIÓN

Fecha de notificación: 21/10/2025 | Medio de notificación: Tablero SUG

GUARDAR

24. A continuación saldrá una ventanilla en la pantalla una vez correctos y confirmados sus datos e información, dar clic en **Aceptar**.



Proceso de Validación

Para el proceso de validación de solicitudes de atención dirigirse al módulo de seguimiento de solicitudes y posteriormente dar clic al ícono de validar.

Sistema Unificado de Gestión SUG

LISTA DE SOLICITUDES CEDULA DE REGISTRO | FOLIO SOLICITUD

FILTROS

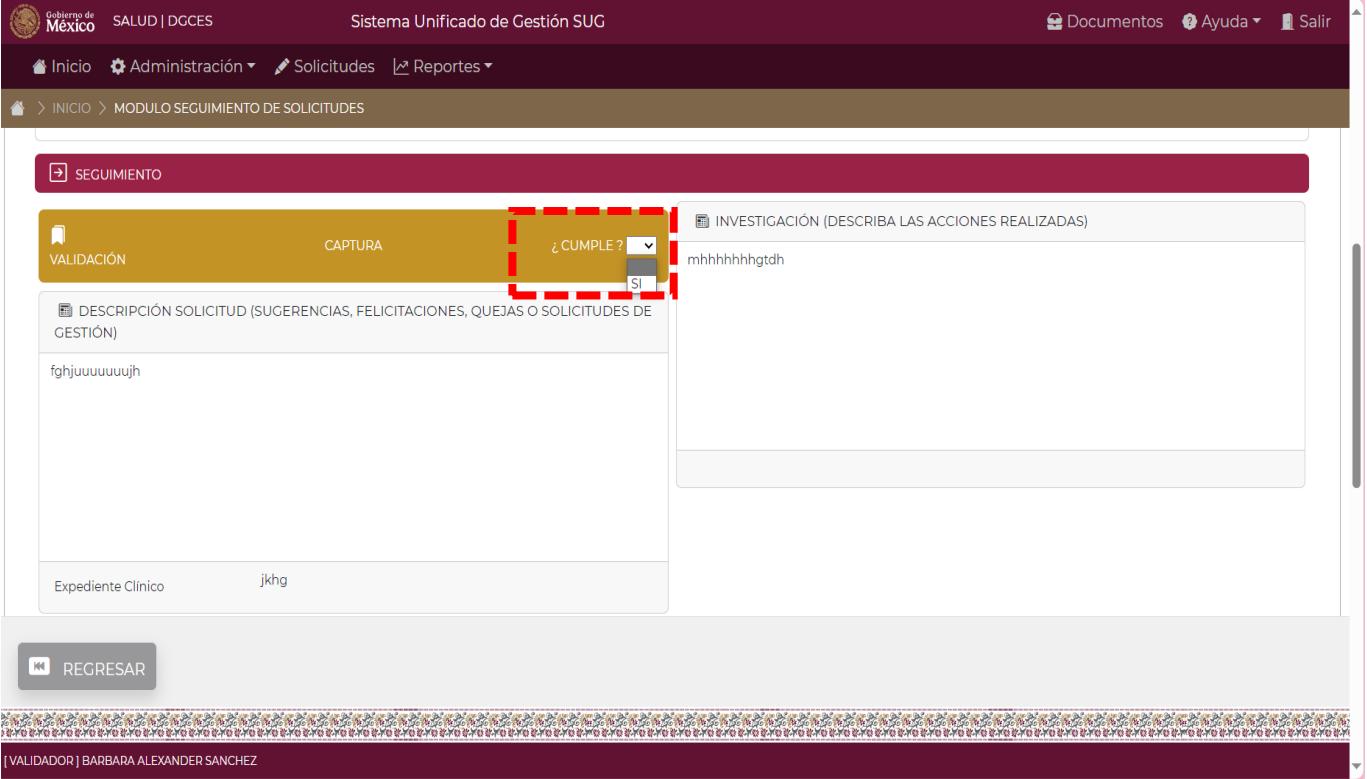
#	FOLIO	PROCEDA *	FECHA SOLICITUD	FECHA RESOLUCIÓN	DIAS *	SEMAFORO	INSTITUCIÓN	ENTIDAD FEDERATIVA	ESTADO	DESCRIPCIÓN INVESTIGACIÓN	RESOLUCIÓN NOTIFICACIÓN	ACCIONES DE MEJORA	ETAPA VALIDADA	ACCIONES	
1	536	Sí	2025-10-27		2	!	IMB	BAJA CALIFORNIA	E					Pendiente	
2	535	Sí	2025-10-28	2025-10-28	0	✓	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	✓	Pendiente	
3	532	Sí	2025-08-30	2025-10-01	32	✓	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	✓	Pendiente	
4	531	Sí	2025-09-01	2025-10-22	51	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	CARAVA	✓	✓	✓	✓	Acciones de Mejora	
5	530	Sí	2025-09-02		57	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	COL	✓	✓			Investigación	
6	529	Sí	2025-08-30	2025-10-22	53	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA	E	✓	✓	✓	✓	Acciones de Mejora	
7	528	Sí	2025-08-01	2025-10-22	82	✗	IMB	BAJA CALIFORNIA						Pendiente	

10.220.22.132/SUGII/index.php/operativo/#NCHEZ

Proceso de Validación

Este proceso corresponde al perfil de Validador únicamente, por lo que deberá dar clic en la opción Validar y en cada etapa (descripción, investigación, resolución y notificación) deberá revisar que la información sea correcta y si cumple dar clic en la opción Si.

Nota: Aunque las solicitudes de Atención se hayan realizado de manera correcta y completa, es importante que se lleve a cabo este proceso de validación en su totalidad, de lo contrario quedarán como no resueltas y en estatus de pendiente.



Sistema Unificado de Gestión SUG

Gobierno de México SALUD | DGCES

Inicio Administración Solicitudes Reportes

INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

SEGUIMIENTO

VALIDACIÓN CAPTURA ¿CUMPLE? SI

INVESTIGACIÓN (DESCRIBA LAS ACCIONES REALIZADAS)
mhhhhhhgtdh

DESCRIPCIÓN SOLICITUD (SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS O SOLICITUDES DE GESTIÓN)
fghjuuuuuujh

Expediente Clínico jkhg

REGRESAR

VALIDADOR | BARBARA ALEXANDER SANCHEZ



Consulta de las Solicitudes de Atención

Para consultar el estatus de las Solicitudes de Atención, en el Inicio del Sistema dar clic en la opción **SOLICITUDES**.

El sistema le desplegará una lista con los datos y la información de la Solicitud de Atención que capturó.

Gobierno de México SALUD | DGCES Sistema Unificado de Gestión SUG

Inicio Administración Solicitudes Reportes

> INICIO > MODULO SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

#	FOLIO	PROcede	FECHA SOLICITUD	FECHA RESOLUCIÓN	DIAS* SEMAFORO	ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN INVESTIGACIÓN	RESOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN	ACCIONES DE MEJORA	ETAPA VALIDADA	ACCIONES
9	525	Si	2025-10-01	2025-10-13	12	CLÍNICA ESPECIALIZADA CONDESA	Quejas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pendiente	<input type="button" value="Pendiente"/>	<input type="button" value="X"/>
10	524	Si	2025-08-30	2025-10-22	53	COL. OBRERA	Sugerencias	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pendiente	<input type="button" value="Pendiente"/>	<input type="button" value="X"/>	
11	523	Si	2025-10-01		26	SPITAL INFANTIL DE MÉXICO FEDERICO GÓMEZ	Quejas	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		Pendiente	<input type="button" value="Pendiente"/>	<input type="button" value="X"/>	
12	522	Si	2025-08-30	2025-10-22	53	CARAVANA DE LA SALUD NO.4	Quejas	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente	<input type="button" value="Pendiente"/>	<input type="button" value="X"/>	
13	521	Si	2025-08-30	2025-10-22	53	COL. JALISCO	Quejas	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Pendiente	<input type="button" value="Pendiente"/>	<input type="button" value="X"/>	
14	520	No	2025-10-10			BENITO GARCÍA	Quejas				<input type="button" value="Resuelto"/>	<input type="button" value="X"/>	
15	519	No	2025-10-02			UNIDAD MÓVIL 9	Quejas				<input type="button" value="Resuelto"/>	<input type="button" value="X"/>	

Mostrando 30 de 282 Registros en 00:00:01.01

Resolución fuera de tiempo Resolución pendiente Resolución atendida No Aplica

* Transcurridos / Resolución (Máximo 50 días para Resolución)

Tenga en cuenta la **semaforización**, misma que ayuda a priorizar y gestionar las Solicitud de Atención de manera más eficiente, indicando si están resueltas, pendientes o requieren de tiempo adicional:

Supuesto	Semáforo
En el día 1 natural, el EAM deberá realizar el registro y la captura de información de la Solicitud de Atención en la plataforma del SUG, el semáforo aparecerá en color amarillo.	
Desde el día 1 natural y hasta el día 50 natural, el EAM podrá capturar, investigar, resolver y notificar las información de una Solicitud de Atención, previa revisión y aprobación que realice el Usuario Validador, lo que significa que durante dicho periodo de tiempo el semáforo permanecerá en color verde.	
Del día 51 natural y hasta el día 90 natural, el EAM que no haya resuelto o notificado una Solicitud de Atención y aunque se lleven a cabo las acciones de mejora, el Semáforo cambiará a color rojo y no se modificará derivado que el tiempo venció.	
A partir del día 91 natural, el EAM que no haya resuelto ni notificado una Solicitud de Atención, pasará a información histórica y solo se podrán consultar en el Reporte Detallado Histórico.	



Reportes generados en el SUG II

Para obtener reportes deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ir al apartado Reportes
2. Seleccionar la opción Descargas

Deberá elegir los criterios de Reporte:

3. Proceso o Histórico
4. **Tipo:** Simplificado, Detallado, Uso de la Herramienta en Línea y Ejecutivo/Indicadores
5. **Periodo:**
 - a) Cuatrimestral: año e intervalo
 - b) Personalizado: Inicio y Fin
6. Seleccionar el nombre de la Institución
7. Entidad
8. Jurisdicción
9. Establecimiento
10. Dar clic en descargar

10. Finalmente dar clic en **descargar**.

Reportes generados en el SUG II



Salud
Secretaría de Salud

Reporte Simplificado

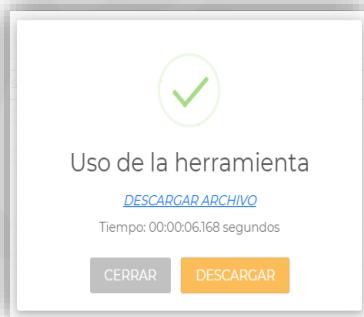
Reporte Detallado

Si selecciona **Reporte Simplificado**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.



Si selecciona **Reporte Detallado**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.

Reportes generados en el SUG II



Si selecciona **Reporte Uso de la Herramienta en Línea**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.



Si selecciona **Reporte Indicadores**, al dar clic automáticamente podrá descargar el archivo Excel, el cual contiene los datos y la información del reporte elegido.

Reporte Uso de la Herramienta en Línea

Reporte Uso de la Herramienta en Línea				
Nombre Entidad	Total de Establecimientos	Establecimientos que capturan	Porcentaje	
AGUASCALIENTES	116	17	14.66%	
BAJA CALIFORNIA	16	0	0%	
BAJA CALIFORNIA SUR	4	0	0%	
CAMPECHE	4	0	0%	
COAHUILA DE ZARAGOZA	190	0	0%	
COLIMA	5	0	0%	
CHIAPAS	422	0	0%	
CHIHUAHUA	243	15	6.17%	
CIUDAD DE MEXICO	94	0	0%	
DURANGO	272	0	0%	
GUANAJUATO	628	0	0%	
GUERRERO	20	0	0%	
HIDALGO	10	0	0%	
JALISCO	664	0	0%	
MICHOACAN	40	0	0%	
MICHOACAN DE OCAMPO	7	0	0%	
MORELOS	6	0	0%	
NAYARIT	6	0	0%	
NUEVO LEON	435	0	0%	
OAXACA	9	0	0%	
PUEBLA	5	0	0%	
QUERETARO	244	0	0%	
QUINTANA ROO	23	0	0%	
SAN LUIS POTOSI	5	0	0%	
SINALOA	4	0	0%	
SONORA	98	0	0%	
TABASCO	44	0	0%	

Reporte Indicadores

Reporte Indicadores						
indicadores_20251027_1508_267195 - Excel						
Institución:	SERVICIOS DE SALUD IMSS BIENESTAR					
Rango de Fechas:	Mayo - Agosto del 2025					
Fecha de generación:	27/10/2025					
PROCESO DE SOLICITUDES						
Recibidas	Procede	No Procede	Resueltas	Notificadas	% de Resolución	% de Notificación
85	84	1	2	2	2.38%	100%
PROCEDIMIENTOS						
ESTATUS VALIDACION	Quejas	CATEGORÍA	Sugerencias	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL
Pendiente	42	9	20	9	80	94.12
Capturada	0	0	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	1	1	1.18
Resuelta	0	0	2	0	2	2.35
Notificada	0	0	0	0	0	0
Acciones de Mejora	0	0	0	0	0	0
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						

¿Dónde puedo consultar la Normatividad del SUG II?

La normatividad y otros documentos relevantes, se pueden consultar y descargar en el apartado de **Documentos**.



Todos los perfiles de Usuario podrán consultar y descargar el Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG II, los anexos y otros documentos normativos importantes.



Contacto

Dra. Laura Cortés Sanabria
Directora General de Calidad y Educación en Salud

Dr. Fausto Sarabia Díaz
Director de Mejora de Procesos
fausto.sarabia@salud.gob.mx
5520003400, ext. 53549

Mtra. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación Ciudadana
claudia.serrano@salud.gob.mx
Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53476

Dr. Alberto Vega Hernández
Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica
alberto.vega@salud.gob.mx
Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53572

C. Bárbara Alexander Sánchez
Responsable del Sistema Unificado de Gestión II
barbara.alexander@salud.gob.mx
Tel. 55 20 00 34 00 ext. 53561



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Gracias