



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**Secretaría de Salud  
Unidad de Análisis Económico**

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

---

**Aval Ciudadano  
Cumplimiento de Cartas Compromiso  
Informe Anual 2021**



**2022** Ricardo Flores  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

# Aval Ciudadano

- El Aval Ciudadano es el mecanismo de participación ciudadana que avala la transparencia de la información de los servicios de salud y evalúa los componentes de la calidad percibida.
- Los avales realizan el monitoreo ciudadano en la unidad médica a la que pertenecen, a fin de recabar información sobre el trato que se otorga, la integridad, comodidad, limpieza de las instalaciones y la difusión de los Derechos Generales, así como de las Responsabilidades de los Pacientes y sus familiares, con el objetivo de establecer compromisos de mejora en la calidad de los servicios de salud entre la ciudadanía y las autoridades de las unidades y establecimientos para la atención de la salud, en mutuo beneficio, concretándose con la firma de las Cartas Compromiso.

# Aval Ciudadano

- La **Carta Compromiso** es el resultado de la aplicación de los instrumentos (Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno, Formato para el Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso) que utiliza el Aval Ciudadano para conocer la opinión de los pacientes y familiares, en relación al trato que reciben de los prestadores de los servicios de salud. Tiene como propósito ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano.
- Funciona como una herramienta de mejora que permite al Aval Ciudadano comprender que su participación es útil al traducir las sugerencias de los usuarios en compromisos para mejorar la calidad de los servicios.

# Aval Ciudadano



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



Secretaría de Salud  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud  
Formato para el Monitoreo Ciudadano  
Carta Compromiso Aval Ciudadano

## Sección I Datos del establecimiento

Nombre de la Unidad \_\_\_\_\_ Institución \_\_\_\_\_

Estado \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Localidad \_\_\_\_\_

Nombre del Responsable del Establecimiento: \_\_\_\_\_

Periodo a reportar: \_\_\_ Enero – Abril \_\_\_ Mayo – Agosto \_\_\_ Septiembre – Diciembre

## Compromisos del Director de la Unidad Médica con el Aval Ciudadano

Área o aspecto de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (ver sección IV del Formato de Monitoreo Ciudadano)	Compromisos de mejora que adopta el Establecimiento de Atención Médica ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones

La Carta Compromiso se realiza por duplicado, un original es para el Aval Ciudadano y otro para resguardo de la Unidad Médica. En la ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuestas a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

**Nota: Solamente se puede establecer un compromiso por carta. Favor de realizar tantas cartas como compromisos sean en el cuatrimestre.**

## Sección II Firmas

Director o Responsable del  
Establecimiento de Atención Médica

Aval Ciudadano

Nombre y Firma: \_\_\_\_\_

Nombre y firma: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Organización o Agrupación: \_\_\_\_\_

UN AVAL CIUDADANO  
POR CENTRO DE SALUD Y HOSPITAL



Construir Ciudadanía en Salud:  
**Aval Ciudadano**



**2022** Ricardo Flores  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

# Aval Ciudadano

- Tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana, al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano y permite impulsar la mejora continua de la calidad de los Servicios de Salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano obtenidos en su intervención.

# Aval Ciudadano

## Histórico de cumplimiento de cartas compromiso por Entidad Federativa

Cumplimiento de Carta Compromiso				
Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021
<b>Aguascalientes</b>	95%	85%	97%	89%
<b>Baja California</b>	93%	75%	68%	64%
<b>Baja California Sur</b>	95%	29%	49%	8%
<b>Campeche</b>	93%	95%	100%	94%
<b>Coahuila</b>	62%	74%	75%	47%
<b>Colima</b>	56%	44%	34%	37%
<b>Chiapas</b>	76%	71%	68%	66%
<b>Chihuahua</b>	90%	89%	85%	63%
<b>Ciudad de México</b>	98%	90%	88%	90%
<b>Durango</b>	100%	100%	99%	100%
<b>Guanajuato</b>	100%	99%	100%	100%
<b>Guerrero</b>	64%	63%	65%	59%
<b>Hidalgo</b>	96%	96%	90%	85%
<b>Jalisco</b>	75%	66%	54%	47%
<b>México</b>	93%	96%	99%	97%
<b>Michoacán</b>	97%	97%	97%	91%

Cumplimiento de Carta Compromiso				
Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021
<b>Morelos</b>	88%	95%	97%	98%
<b>Nayarit</b>	74%	74%	81%	71%
<b>Nuevo León</b>	83%	88%	88%	89%
<b>Oaxaca</b>	62%	51%	73%	72%
<b>Puebla</b>	82%	82%	41%	30%
<b>Querétaro</b>	91%	92%	90%	83%
<b>Quintana Roo</b>	100%	99%	100%	97%
<b>San Luis Potosí</b>	91%	82%	51%	71%
<b>Sinaloa</b>	35%	37%	41%	69%
<b>Sonora</b>	36%	42%	40%	32%
<b>Tabasco</b>	80%	81%	78%	53%
<b>Tamaulipas</b>	87%	92%	88%	93%
<b>Tlaxcala</b>	96%	95%	99%	90%
<b>Veracruz</b>	84%	86%	83%	68%
<b>Yucatán</b>	100%	99%	99%	98%
<b>Zacatecas</b>	77%	83%	90%	94%

# Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 - 2021



Fuente: DGCES, corte anual del 2021

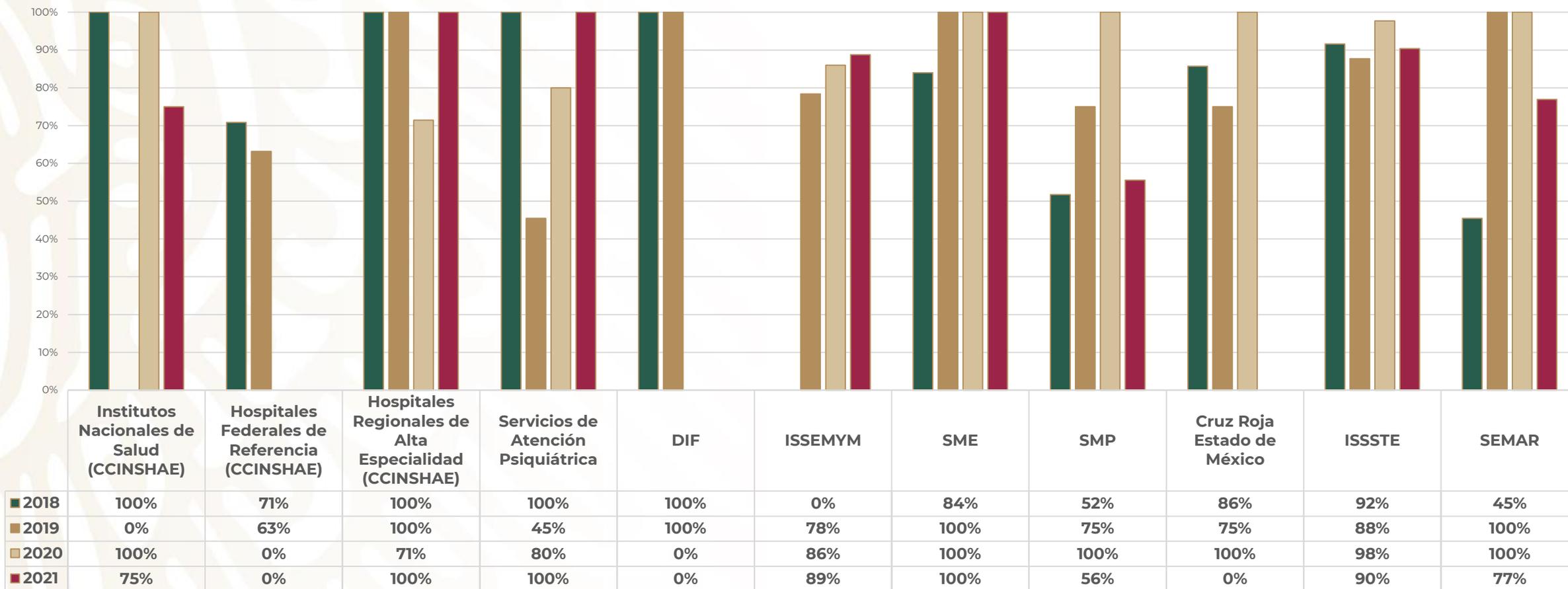
# Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 - 2021

## Cumplimiento de Cartas Compromiso

Institución	2018	2019	2020	2021
<b>Institutos Nacionales de Salud (CCINSHAE)</b>	100%	0%	100%	75%
<b>Hospitales Federales de Referencia (CCINSHAE)</b>	71%	63%	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Hospitales Regionales de Alta Especialidad (CCINSHAE)</b>	100%	100%	71%	100%
<b>Servicios de Atención Psiquiátrica</b>	100%	45%	80%	100%
<b>DIF</b>	100%	100%	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>ISSEMYM</b>	0%	78%	86%	89%
<b>SME</b>	84%	100%	100%	100%
<b>SMP</b>	52%	75%	100%	56%
<b>Cruz Roja Estado de México</b>	86%	75%	100%	<b>0%</b>
<b>ISSSTE</b>	92%	88%	98%	90%
<b>SEMAR</b>	45%	100%	100%	77%

Fuente: DGCES, corte anual del 2021

# Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 – 2021 por institución



Fuente: DGCES, corte anual del 2021

# Aval Ciudadano

## Conclusiones

- **Para considerarse óptimo, el cumplimiento de las cartas compromiso debe ser del 100%.**
- En 2021, las condiciones epidemiológicas prevalentes fueron un factor que afectó las métricas de diversas entidades federativas e instituciones.
- El cumplimiento óptimo de los acuerdos establecidos en las cartas compromiso es un indicador de que la institución se encuentra dando seguimiento continuo y eficiente a los compromisos fijados y que, en conjunto, la ciudadanía y las autoridades de las unidades y establecimientos para la atención de la salud, trabajan en mutuo beneficio para elevar la calidad y la seguridad de la atención, con un alto índice de confianza ciudadana en el proceso.
- Las Entidades Federativas con niveles de cumplimiento  $\geq 90\%$  durante el ejercicio 2021 correspondieron a los Estados de: Campeche, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Estado de México, Michoacán, Morelos, Quintana Roo, Tamaulipas, Yucatán y Zacatecas.

# Aval Ciudadano

## Recomendaciones generales

- Para las Entidades Federativas con cumplimiento mayor al 90%, es indispensable continuar con estrategias para **fortalecer el cumplimiento de las cartas compromiso** como una herramienta de mejora continua en los servicios y lograr la meta del 100% de compromisos.
- Para las entidades federativas con cumplimiento <90%, es indispensable sensibilizar a los directivos y personal de las Unidades y Establecimientos para la Atención de la Salud en la importancia del **seguimiento a la resolución de los acuerdos plasmados en las cartas compromiso**, así como de su **registro en la plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD)**.

# Aval Ciudadano

## Recomendaciones generales

- **Un óptimo cumplimiento de las cartas compromiso:**
  - Da **credibilidad a la organización** respecto del cumplimiento de objetivos y metas en salud y su impacto favorable en la calidad y seguridad de la atención.
  - **Asegura la participación ciudadana** y el empoderamiento social en cuestiones de salud.
  - **Incrementa la satisfacción con la atención** de la salud por parte de la ciudadanía.
  - **Permite establecer un plan de acción** con base a datos duros y directrices específicas.
  - Permite una **mejor planeación de las soluciones** acordes a la gestión eficiente y efectiva de los recursos disponibles.
- En 2022, existen nuevas condiciones epidemiológicas, por lo que requiere fortalecer y dar continuidad al Mecanismo del Aval Ciudadano y el cumplimiento de las cartas compromiso en las diversas instituciones y entidades federativas del país, particularmente en aquellas con las métricas más bajas.

# Contactos

---

**Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto**

Director de Mejora de Procesos

55 2000-3400 ext. 53549

[nilson.contreras@salud.gob.mx](mailto:nilson.contreras@salud.gob.mx)

**MAP. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

55 2000-3400 ext. 53476

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)

**C. Horacio Alvarado Blancas**

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 53444

[horacio.alvarado@salud.gob.mx](mailto:horacio.alvarado@salud.gob.mx)

**Lic. Roberto Granados Cosme**

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 59026

[roberto.granados@salud.gob.mx](mailto:roberto.granados@salud.gob.mx)

