



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

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

Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 - 2021



Fuente: DGCES, corte anual del 2021

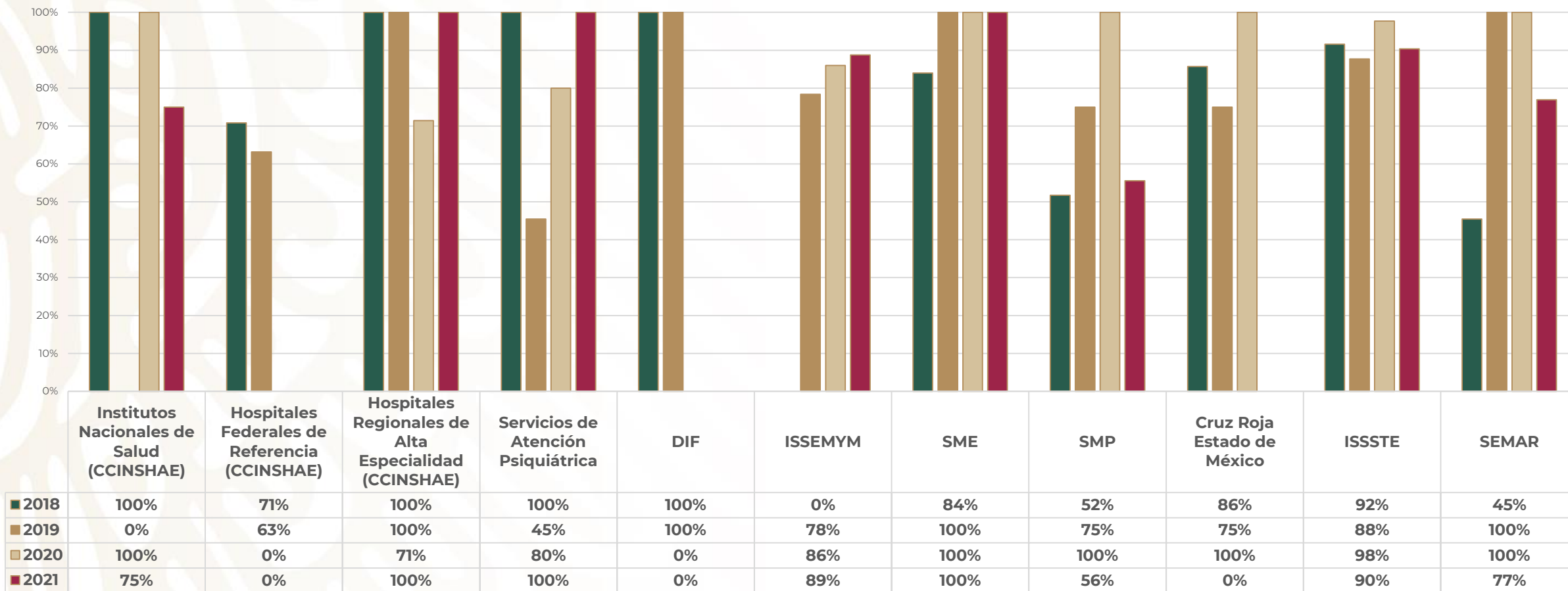
Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 - 2021

Cumplimiento de Cartas Compromiso

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

MAP. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

55 2000-3400 ext. 53476

claudia.serrano@salud.gob.mx

C. Horacio Alvarado Blancas

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 53444

horacio.alvarado@salud.gob.mx

Lic. Roberto Granados Cosme

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 59026

roberto.granados@salud.gob.mx

