

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

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Enero - Abril
2023



Aval Ciudadano

Resultados en unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano



Unidades de
Atención Médica

Enero – Abril 2023

7,094

Cartas compromiso firmadas

4,645

Cartas compromiso atendidas
en el cuatrimestre anterior

2009 – Abril 2023

18,109

**Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades**

2009 -Abril 2023

17,585

Unidades médicas
con
Aval Ciudadano



Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado



Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	11,261
• Segundo Nivel de Atención	1,104
• Tercer Nivel de Atención	243
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	4
• Otros	166
Total de unidades de la SSA	12,778
• IMSS • ISSSTE • IMSS BIENESTAR • ISSEMYM • DIF • SEMAR	4,634
Total unidades del Sector Salud	17,585

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
12,951	3,681	566	82	105	28	27	87	19	1	35	17,585

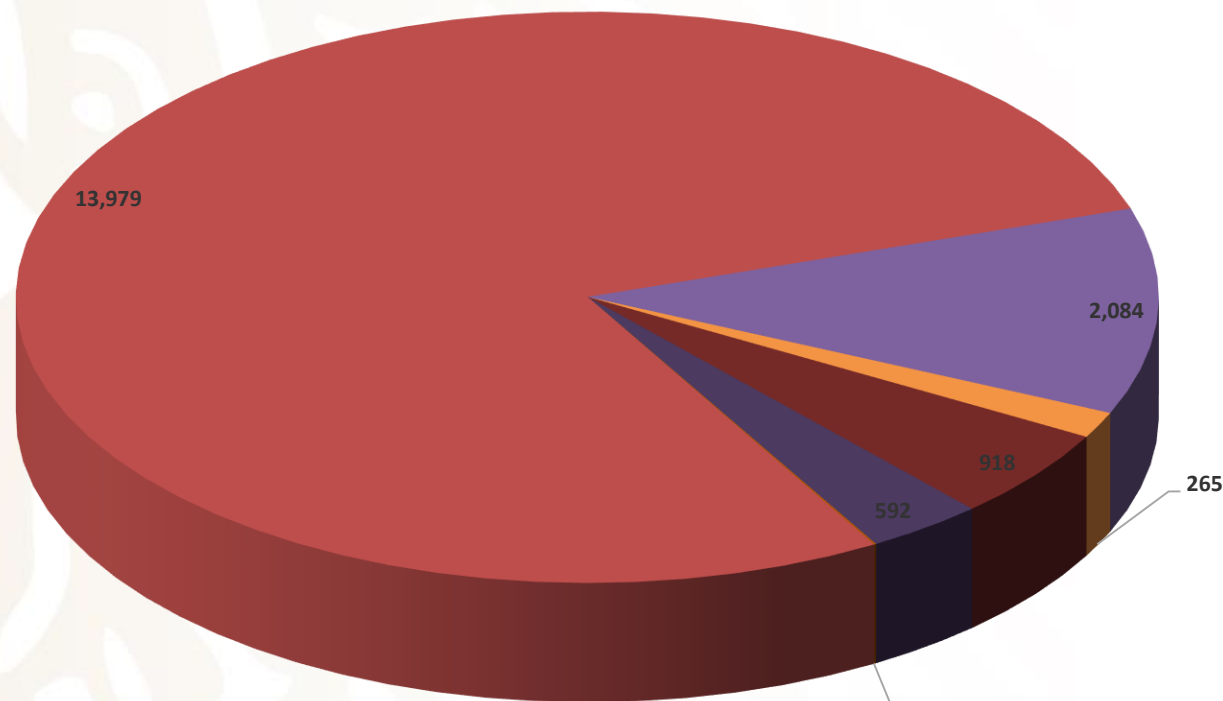


Aval Ciudadano

Clasificación por tipo de Aval Ciudadano



Clasificación de Avaes Ciudadanos



- Ciudadanos a título individual
- Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)
- Otras instituciones educativas
- OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)
- Universidades

Clasificación de Avaes Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	14,134	78.05
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,140	11.82
Otras instituciones educativas	281	1.55
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	956	5.28
Universidades	587	3.24
Empresas privadas	11	0.06
Total	18,109	100



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Enero - Abril 2023



El Monitoreo Ciudadano es el proceso que realiza el Aval Ciudadano para conocer de forma independiente, sistemática y planificada, la percepción de los usuarios de las Unidades de Atención Médica del Sistema Nacional de Salud. El Monitoreo Ciudadano cuatrimestral incluye las siguientes actividades:

- * Levantamiento de Encuestas de Trato Digno
- * Captación de las sugerencias de los usuarios
- * Verificación del estado de la Sala de Espera, Sanitarios, Consultorios y Sala de Espera de Urgencias
- * Emisión de Sugerencias de Mejora de la Calidad de los Servicios de la unidad médica
- * Firma de la Carta Compromiso entregada por el Responsable de la unidad médica
- * Seguimiento a la Carta Compromiso
- * Difusión de los resultados obtenidos con el Monitoreo Ciudadano

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades Médicas con Aval Ciudadano	17,585
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre septiembre- diciembre 2022	9,067



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Enero - Abril 2023



Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas	7,094
Cartas compromiso atendidas	4,645

Porcentaje de avance cuatrimestral	
Cumplimiento de Cartas Compromiso	65.47%



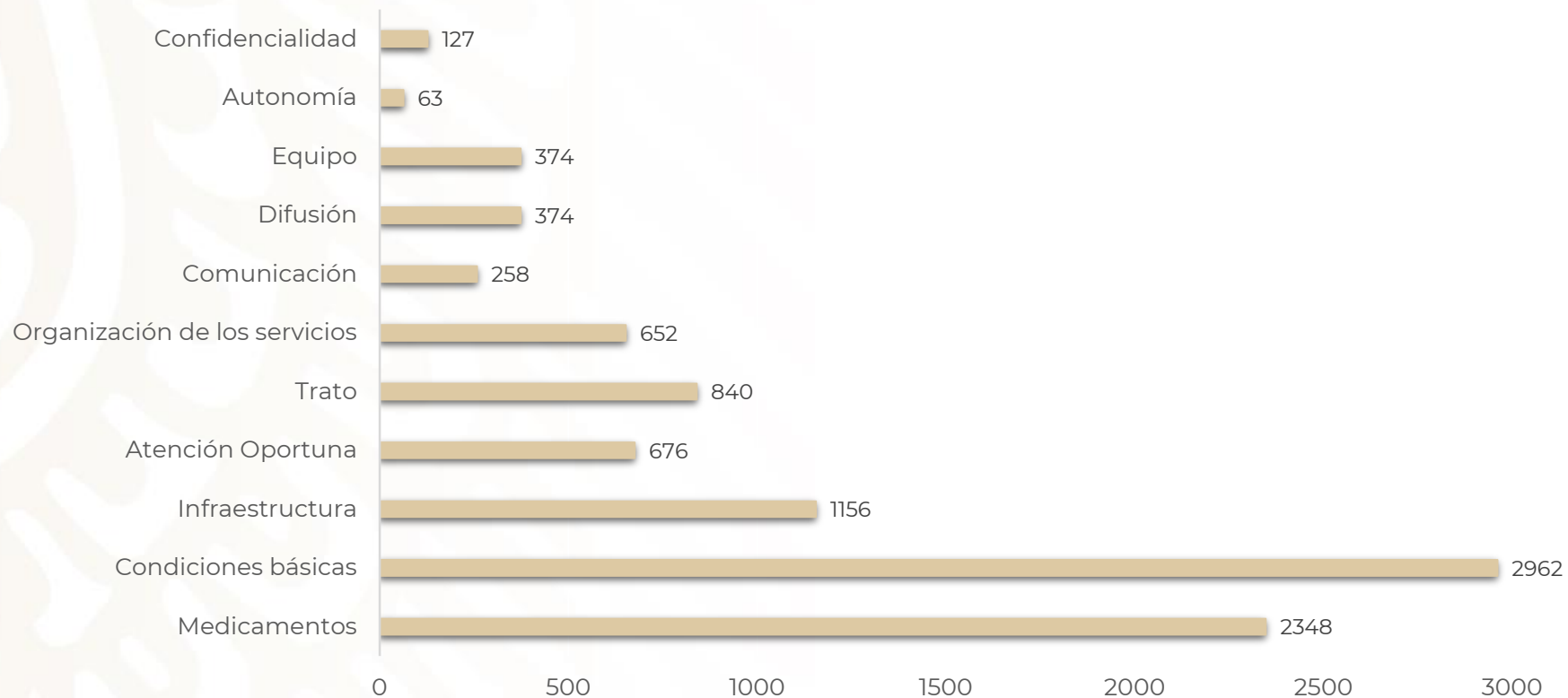
Aval Ciudadano

Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano Enero - Abril 2023



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Número de sugerencias emitidas



Aval Ciudadano

Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud

Enero - Abril 2023



Instituciones de Salud con Aval Ciudadano Instalado	Número de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano	Número de unidades con Aval Ciudadano (1o, 2do y 3er nivel)	Número de unidades con monitoreo	Porcentaje de avance de instalación (de 2001 a Abril 2023)	Porcentaje de avance de monitoreo (enero a Abril 2023)	Número de Cartas Compromiso entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas Compromiso atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	14,157	12951	8792	91%	68%	6354	4492	70.7%
IMSS BIENESTAR	4169	3681	0	88%	0%	0	0	0%
ISSEMYM	72	68	24	94%	35%	33	26	78.8%
CRIT Teletón	70	52	13	74%	25%	4	2	50%
ISSSTE	1150	566	203	49%	36%	164	112	68.3%
Cruz Roja	91	28	3	31%	11%	4	0	0%
DIF	113	27	9	24%	33%	5	1	20%
Servicio Médicos Municipales	65	19	0	29%	0%	0	0	0%
Hospitales Universitarios	31	1	0	3%	0%	0	0	0%
IMSS	1431	82	0	6%	0%	0	0	0%
Servicios Médicos Estatales	286	19	1	7%	11%	1	1	100%
SEMAR	0	35	20	0%	57%	11	11	100%
Privados	3308	53	1	2%	2%	0	0	0%
	24,943	17585	9067	71%	52%	6576	4645	70.6%

El 71% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.

El 52% de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el tercer cuatrimestre.



Aval Ciudadano

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2018 – abril 2023



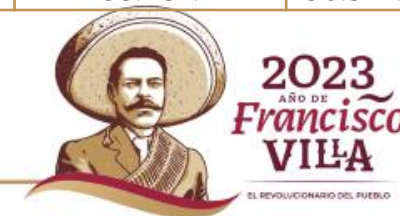
Clasificación de sugerencias de mejora	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Trato	3107	2285	556	1602	1804	840
Comunicación (antes información)	1863	1330	317	688	723	258
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3892	2731	453	1833	1982	676
Medicamentos	11781	7487	1630	6809	7211	2348
Condiciones básicas (antes confort)	6449	7823	2055	6507	8320	2962
Infraestructura (antes instalaciones)	5082	3574	809	2929	3352	1156
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6074	4668	1454	3147	4239	1590
Total	38,248	29,898	7,274	23,515	27,631	9,830

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2023



Servicio				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Aguascalientes	87.33%	83.62%	85.23%	85.39%
Baja California	92.74%	92.70%	80.74%	88.73%
Baja California Sur	94.80%	94.74%	86.86%	92.13%
Campeche	92.12%	89.78%	91.51%	92.13%
Coahuila de Zaragoza	93.31%	90.13%	90.60%	91.35%
Colima	91.19%	82.27%	81.53%	85%
Chiapas	91.92%	88.86%	90.38%	90.39%
Chihuahua	89.32%	86.86%	88.56%	88.25%
Ciudad de México	91.31%	92.04%	85.42%	89.59%
Durango	92.73%	91.99%	89.16%	91.29%
Guanajuato	95.69%	97.06%	94.08%	95.61%
Guerrero	89.61%	89.28%	91.18%	90.02%
Hidalgo	91.81%	87.53%	85.70%	88.35%
Jalisco	91.15%	89.32%	85.78%	88.75%
México	92.71%	87.31%	87.46%	89.16%
Michoacán de Ocampo	93.95%	89.08%	88.32%	90.45%
Morelos	92.33%	92.76%	86.84%	90.64%

Servicio				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Nayarit	94.77%	94.30%	88.49%	92.52%
Nuevo León	92.59%	87.14%	78.77%	86.17%
Oaxaca	90.54%	89.62%	86.20%	88.78%
Puebla	92.25%	89.54%	91.22%	91%
Querétaro	90.13%	89.16%	85.64%	88.31%
Quintana Roo	95.86%	91.83%	92.62%	93.44%
San Luis Potosí	90.66%	91.20%	87.76%	89.87%
Sinaloa	92.54%	93.87%	89.47%	91.96%
Sonora	89.20%	89.68%	85.09%	87.99%
Tabasco	92.61%	91.19%	90.08%	91.29%
Tamaulipas	91.83%	90.60%	91.22%	91.22%
Tlaxcala	91.49%	84.92%	87.43%	87.95%
Veracruz de Ignacio de la Llave	90.75%	92.86%	89.87%	91.16%
Yucatán	93.54%	94.17%	92.96%	93.56%
Zacatecas	91.70%	89.16%	87.68%	89.52%
Total Nacional	92.29%	90.25%	88.48%	90.34%



Contacto

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

