

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Mayo - Agosto
2022



Aval Ciudadano

Resultados en unidades del Sistema Nacional de Salud



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Usuarios



Unidades de
Atención Médica

Mayo - Agosto 2022

6,544

Cartas compromiso firmadas

4799

Cartas compromiso atendidas
en el cuatrimestre anterior

2009 – Agosto 2022

17,389

Avaless Ciudadanos
en las 32 Entidades

2009 -Agosto 2022

17,274

Unidades médicas
con
Aval Ciudadano

Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado



Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	15,313
• Segundo Nivel de Atención	1,537
• Tercer Nivel de Atención	371
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	3
• Otros	50
Total de unidades de la SSA	17,274
• IMSS • ISSSTE • IMSS BIENESTAR • ISSEMYM • DIF • SEMAR	4,644
Total unidades del Sector Salud con Aval	17,389

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

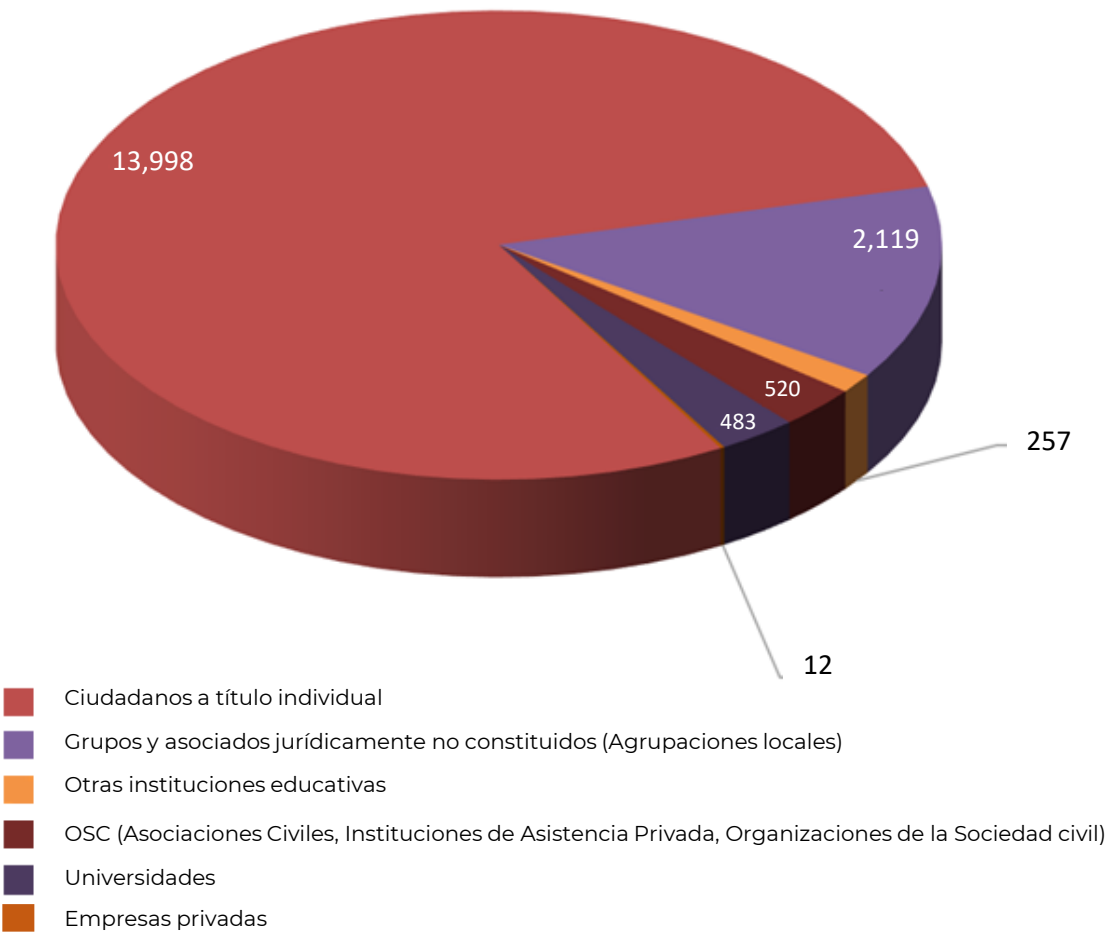
SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
12,745	3,913	363	76	105	19	26	84	19	1	35	17,389

Aval Ciudadano

Clasificación por tipo de Aval Ciudadano



Clasificación de Avaless Ciudadanos



Clasificación de Avaless Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	13,998	80.50
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,119	12.19
Otras instituciones educativas	257	1.48
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	520	2.99
Universidades	483	2.78
Empresas privadas	12	0.07
Total	17,389	100



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Mayo – Agosto 2022



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

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	17,389
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre mayo – agosto 2022	8,590



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Mayo – Agosto 2022

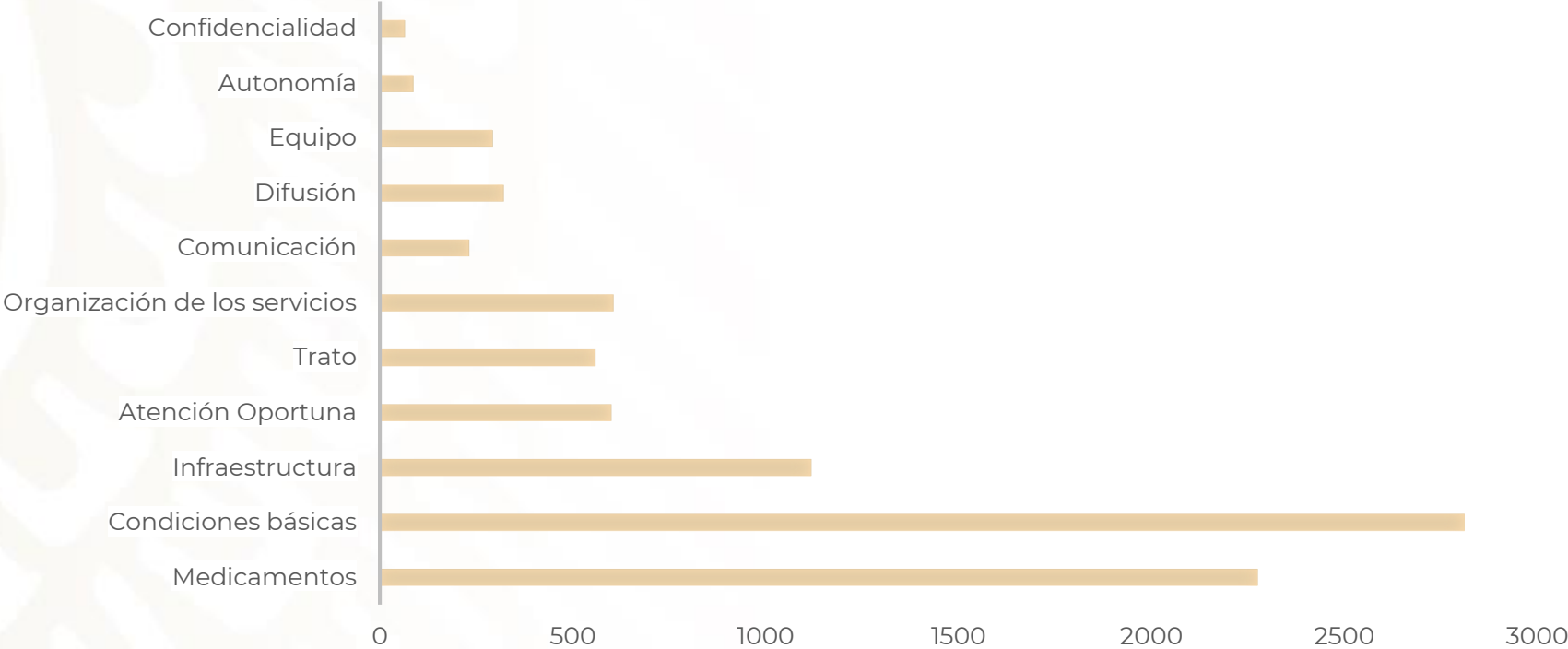


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas	6,848
Cartas compromiso atendidas	4.799

Porcentaje de avance cuatrimestral	
Cumplimiento de Cartas Compromiso	70.07%

Número de sugerencias emitidas



Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2022



Aval Ciudadano

Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud

Mayo - Agosto

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 Agosto 2022)	Porcentaje de avance de monitoreo (mayo a Agosto 2022)	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	14157	12,782	8374	90%	66%	6670	4687	70.3%
IMSS BIENESTAR	4169	3914	0	94%	0%	0	0	0%
ISSEMYM	65	65	24	100%	37%	37	20	54.1%
CRIT Teletón	18	20	12	111%	60%	13	6	46.2%
ISSSTE	1150	369	148	32%	40%	116	79	68.1%
Cruz Roja	91	19	1	21%	5%	1	1	100%
DIF	113	25	9	22%	36%	8	3	0%
Servicio Médicos Municipales	65	16	0	25%	0%	0	0	0%
Hospitales Universitarios	31	1	0	3%	0%	0	0	0%
IMSS	1431	79	0	6%	0%	0	0	0%
Servicios Médicos Estatales	286	19	1	7%	5%	2	2	100%
SEMAR	0	35	21	0%	60%	1	1	100%
Privados	3308	84	0	3%	0%	0	0	0%
	24884	17431	8590	70%	49%	6848	4799	

El 70% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.

El 51% de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el tercer cuatrimestre.



Aval Ciudadano

Cumplimiento de la Carta Compromiso en las Unidades del Sistema Nacional de Salud



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de las Cartas Compromiso en las unidades del Sistema Nacional de Salud a Agosto de 2022			
Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	2,093	1,281	61.20%
Baja California	1,902	356	18.72%
Baja California Sur	726	490	67.49%
Campeche	4,119	1,903	46.20%
Coahuila	2,280	1,000	43.86%
Colima	3,793	1,506	39.70%
Chiapas	9,483	1,608	16.96%
Chihuahua	3,173	2,170	68.39%
Ciudad de México 2do Nivel	1,606	1,284	79.95%
Ciudad de México 1er Nivel	4,974	4,623	92.94%
Hospitales Federales de Referencia	144	98	68.06%
Institutos Nacionales de Salud	73	36	49.32%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	39	9	23.08%
Servicios de Atención Psiquiátrica	99	61	61.62%
Durango	5,682	3,908	68.78%
Guanajuato	16,523	11,420	69.12%
Guerrero	11,614	3,355	28.89%
Hidalgo	6,039	3,869	64.07%
Jalisco	12,871	6,819	52.98%
México	34,742	27,685	79.69%
Michoacán	11,319	6,965	61.53%
Morelos	6,368	3,254	51.10%
Nayarit	3,790	1,593	42.03%
Nuevo León	8,259	3,951	47.84%

Cumplimiento de las Cartas Compromiso en las unidades del Sistema Nacional de Salud a Agosto de 2022			
Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Oaxaca	7,501	4,886	65.14%
Puebla	11,036	4,836	43.82%
Querétaro	5,545	2,733	49.29%
Quintana Roo	5,126	3,033	59.17%
San Luis Potosí	2,186	1,312	60.02%
Sinaloa	4,651	1,494	32.12%
Sonora	2,206	887	40.21%
Tabasco	9,564	2,285	23.89%
Tamaulipas	4,521	2,879	63.68%
Tlaxcala	6,652	3,551	53.38%
Veracruz	6,586	4,730	71.82%
Yucatán	7,747	5,324	68.72%
Zacatecas	3,814	2,775	72.76%
ISSSTE	2,183	1,407	64.45%
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	56.57%
ISSEMyM	564	372	65.96%
Cruz Roja	39	20	51.28%
SMP	73	33	45.21%
DIF	27	16	59.26%
SME	148	65	43.92%
Otras Instituciones	86	38	44.19%
Total	244,002	138,734	56.86%



Aval Ciudadano

Cumplimiento de la Carta Compromiso 2018 – Agosto 2022



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2018 a Agosto de 2022 es de **244,002** de éstas, se han reportado **138,734** como cumplidas a través de la plataforma del SESTAD, con un **56.86%** de cumplimiento.



Aval Ciudadano

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 – Agosto 2022



Clasificación de sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Trato	89	920	1513	1836	2505	2433	3669	3675	4212	3595	3960	3240	3107	2285	556	1602	1232	40429
Comunicación (antes información)	173	1118	1378	1344	1556	1617	2038	2401	2771	2706	2278	2169	1863	1330	317	688	470	26217
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	604	1453	2042	2602	3608	3679	4771	4829	6370	6021	5862	4953	3892	2731	453	1833	1342	57045
Medicamentos	1185	3135	3862	4099	5327	6114	6708	8285	9941	8730	10172	12916	11781	7487	1630	6809	4840	113021
Condiciones básicas (antes confort)	184	1623	2415	3348	2378	2843	3639	3302	4294	4277	4537	4106	6449	7823	2055	6507	5672	65452
Infraestructura (antes instalaciones)	557	715	1204	2021	2834	3192	3975	4420	5531	5943	5972	5773	5082	3574	809	2929	2285	56815
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	74	678	997	1490	2012	2071	2409	2227	2970	3109	3483	3162	6074	4668	1454	3147	2831	40025
Total	2866	9642	13411	16740	20220	21949	27209	29139	36089	34380	36264	36319	38248	29898	20699	23515	18672	399004

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2022



Aval Ciudadano

Avance de Cartas Compromiso Firmadas y Cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Agosto 2022

Cartas Compromiso	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Acumulado a Agosto 2022
Cartas Compromiso firmadas y entregadas al Aval	12,745	15,127	14,526	16,179	15,789	19,167	21,082	20,916	21,159	21,303	22,153	13,974	16,841	13,392	238,835
Cartas Compromiso atendidas	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	9,179	13,422	6,289	10,239	9,318	144,584

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2022



Entidad Federativa	Servicio			
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Aguascalientes	89.42%	88.35%	86.58%	88.11%
Baja California	93.18%	94.06%	82.32%	89.85%
Baja California Sur	95.02%	97.76%	86.57%	93.11%
Campeche	92.85%	85.27%	85.65%	87.92%
Chiapas	91.96%	90.33%	89.86%	90.71%
Chihuahua	90.00%	91.37%	89.19%	90.19%
Ciudad de México	90.97%	91.02%	85.52%	89.17%
Coahuila De Zaragoza	93.68%	88.82%	89.23%	90.58%
Colima	92.42%	89.47%	92.98%	91.62%
Durango	92.23%	96.08%	95.77%	94.69%
Guanajuato	95.32%	94.66%	93.81%	94.60%
Guerrero	91.18%	85.32%	84.44%	86.98%
Hidalgo	89.44%	88.62%	87.84%	88.63%
Jalisco	91.72%	90.86%	88.44%	90.34%
México	92.62%	89.48%	85.77%	89.29%
Michoacán de Ocampo	94.13%	87.79%	87.87%	89.93%
Morelos	91.20%	85.99%	84.73%	87.31%

Entidad Federativa	Servicio			
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Nayarit	94.09%	93.82%	91.44%	93.12%
Nuevo León	94.10%	94.51%	90.57%	93.06%
Oaxaca	90.47%	77.64%	78.88%	82.33%
Puebla	93.53%	93.66%	91.34%	92.84%
Querétaro	94.10%	95.33%	90.79%	93.41%
Quintana Roo	94.26%	93.35%	91.21%	92.94%
San Luis Potosí	91.34%	89.76%	89.79%	90.30%
Sinaloa	92.53%	85.67%	85.92%	88.04%
Sonora	90.57%	90.38%	83.61%	88.19%
Tabasco	92.14%	92.25%	89.24%	91.21%
Tamaulipas	93.71%	91.22%	88.40%	91.11%
Tlaxcala	94.98%	87.40%	84.93%	89.10%
Veracruz de Ignacio de la Llave	92.58%	90.26%	89.15%	90.66%
Yucatán	92.33%	84.25%	83.87%	86.82%
Zacatecas	91.85%	88.67%	86.02%	88.85%
Total Nacional	92.64%	90.54%	88.24%	90.47%



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