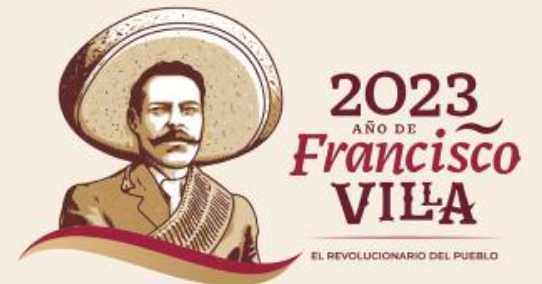


Secretaría de Salud

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

Aval Ciudadano
Cumplimiento de Cartas Compromiso
Informe Anual 2022



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 y el Formato de 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

- 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

Carta Compromiso



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



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: _____



Aval Ciudadano

Histórico de cumplimiento de cartas compromiso por Entidad Federativa

Cumplimiento de Carta Compromiso					
Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021	2022
Aguascalientes	97%	88%	99%	95%	80%
Baja California	96%	88%	77%	83%	68%
Baja California Sur	95%	29%	51%	33%	62%
Campeche	94%	96%	100%	99%	95%
Coahuila	64%	75%	83%	76%	52%
Colima	62%	46%	57%	51%	41%
Chiapas	78%	74%	70%	74%	54%
Chihuahua	91%	92%	87%	78%	64%
Ciudad de México	100%	91%	88%	93%	90%
Durango	100%	100%	99%	100%	97%
Guanajuato	100%	99%	100%	100%	98%
Guerrero	67%	66%	74%	74%	59%
Hidalgo	97%	96%	91%	86%	81%
Jalisco	94%	89%	88%	95%	76%
México	99%	99%	100%	98%	92%
Michoacán	100%	100%	99%	99%	93%

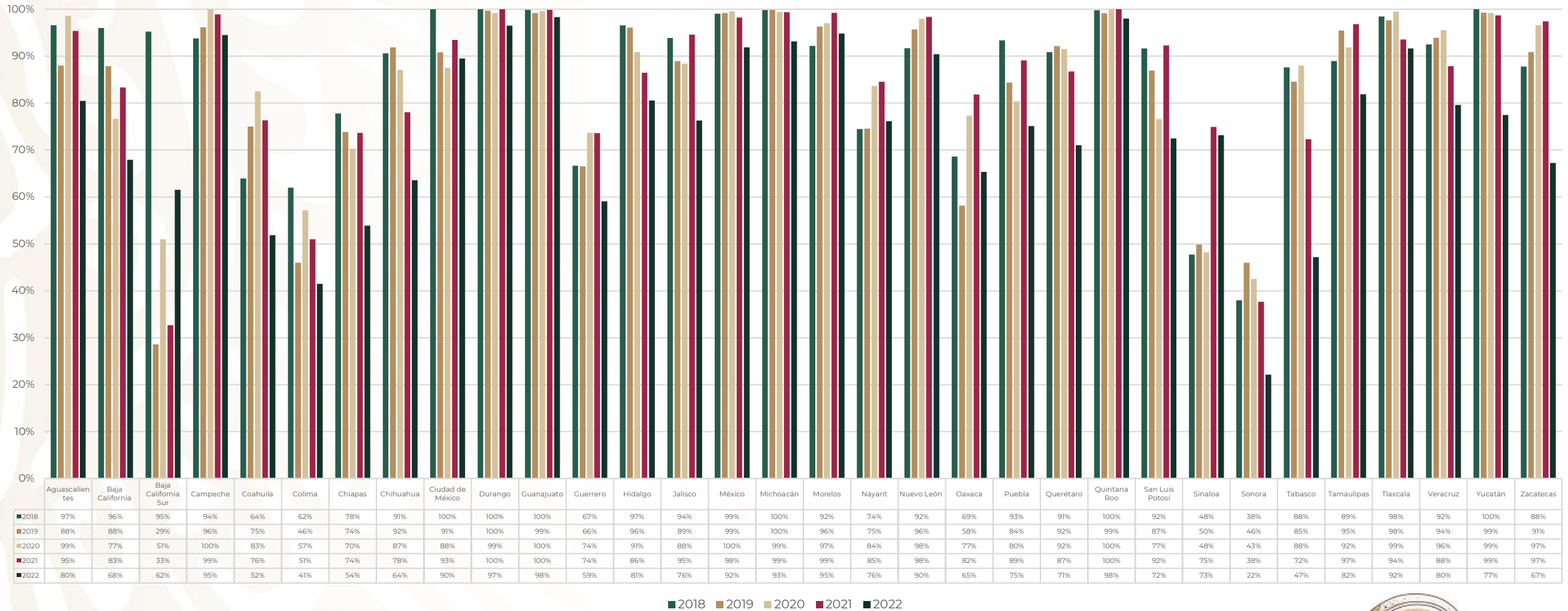
Cumplimiento de Carta Compromiso					
Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021	2022
Morelos	92%	96%	97%	99%	95%
Nayarit	74%	75%	84%	85%	76%
Nuevo León	92%	96%	98%	98%	90%
Oaxaca	69%	58%	77%	82%	65%
Puebla	93%	84%	80%	89%	75%
Querétaro	91%	92%	92%	87%	71%
Quintana Roo	100%	99%	100%	100%	98%
San Luis Potosí	92%	87%	77%	92%	72%
Sinaloa	48%	50%	48%	75%	73%
Sonora	38%	46%	43%	38%	22%
Tabasco	88%	85%	88%	72%	47%
Tamaulipas	89%	95%	92%	97%	82%
Tlaxcala	98%	98%	99%	94%	92%
Veracruz	92%	94%	96%	88%	80%
Yucatán	100%	99%	99%	99%	77%
Zacatecas	88%	91%	97%	97%	67%

Fuente: DGCEs, corte anual del 2022.



Aval Ciudadano

Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 - 2022



Fuente: DGCES, corte anual del 2022.



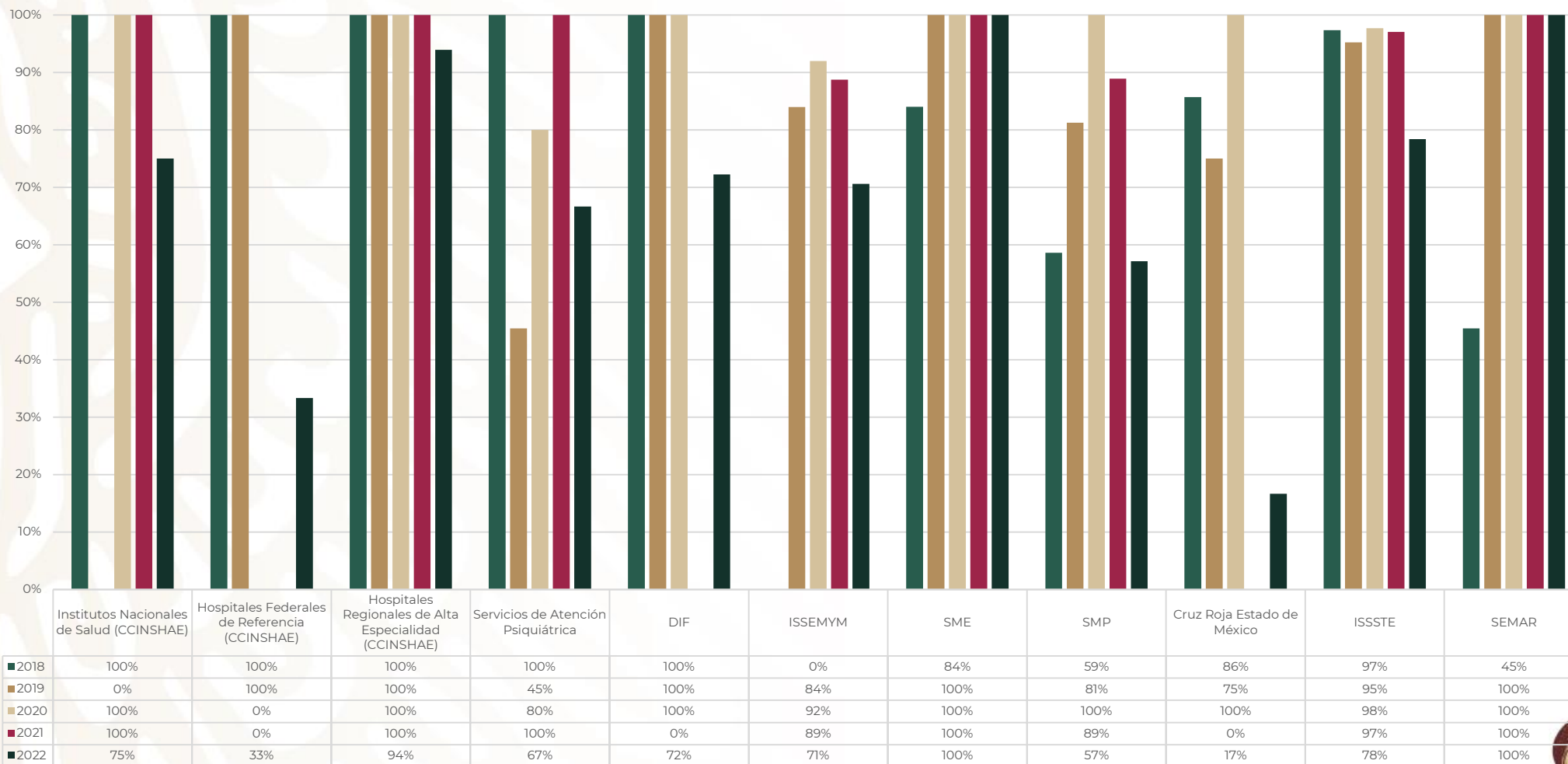
Aval Ciudadano

Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 – 2022 por institución

Cumplimiento de Carta Compromiso					
Institución	2018	2019	2020	2021	2022
Institutos Nacionales de Salud (CCINSHAE)	100%	0%	100%	100%	75%
Hospitales Federales de Referencia (CCINSHAE)	100%	100%	0%	0%	33%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad (CCINSHAE)	100%	100%	100%	100%	94%
Servicios de Atención Psiquiátrica	100%	45%	80%	100%	67%
DIF	100%	100%	100%	0%	72%
ISSEMYM	0%	84%	92%	89%	71%
SME	84%	100%	100%	100%	100%
SMP	59%	81%	100%	89%	57%
Cruz Roja Estado de México	86%	75%	100%	0%	17%
ISSSTE	97%	95%	98%	97%	78%
SEMAR	45%	100%	100%	100%	100%

Aval Ciudadano

Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso 2018 – 2022 por institución



Fuente: DGCES, corte anual del 2022.



Aval Ciudadano

Conclusiones

- En 2022, 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
- **Para considerarse óptimo, el cumplimiento de las cartas compromiso debe ser del 100%**
- Las Entidades Federativas con niveles de cumplimiento $\geq 90\%$ pero menor al 100% durante el ejercicio 2022 son: **Campeche, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Estado de México, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Quintana Roo y Tlaxcala**

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 2023, existen nuevas condiciones epidemiológicas, por lo que se 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

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

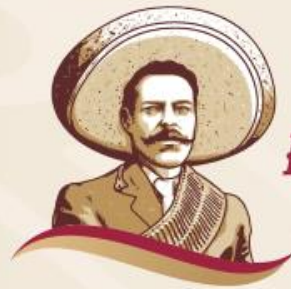
Lic. Roberto Granados Cosme

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 59026

roberto.granados@salud.gob.mx





2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD