



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Septiembre - Diciembre
2022



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

Aval Ciudadano

Resultados en unidades del Sistema Nacional de Salud



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Usuarios

Septiembre - Diciembre
2022

6,594

Cartas compromiso firmadas

5,420

Cartas compromiso atendidas
en el cuatrimestre anterior



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

2009 – Diciembre 2022

17,849

Avaless Ciudadanos
en las 32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

2009 -Diciembre 2022

17,362

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 SS A	12,778
• IMSS	4,584
• ISSSTE	
• IMSS BIENESTAR	
• ISSEMYM	
• DIF	
• SEMAR	
Total unidades del Sector Salud	17,362

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

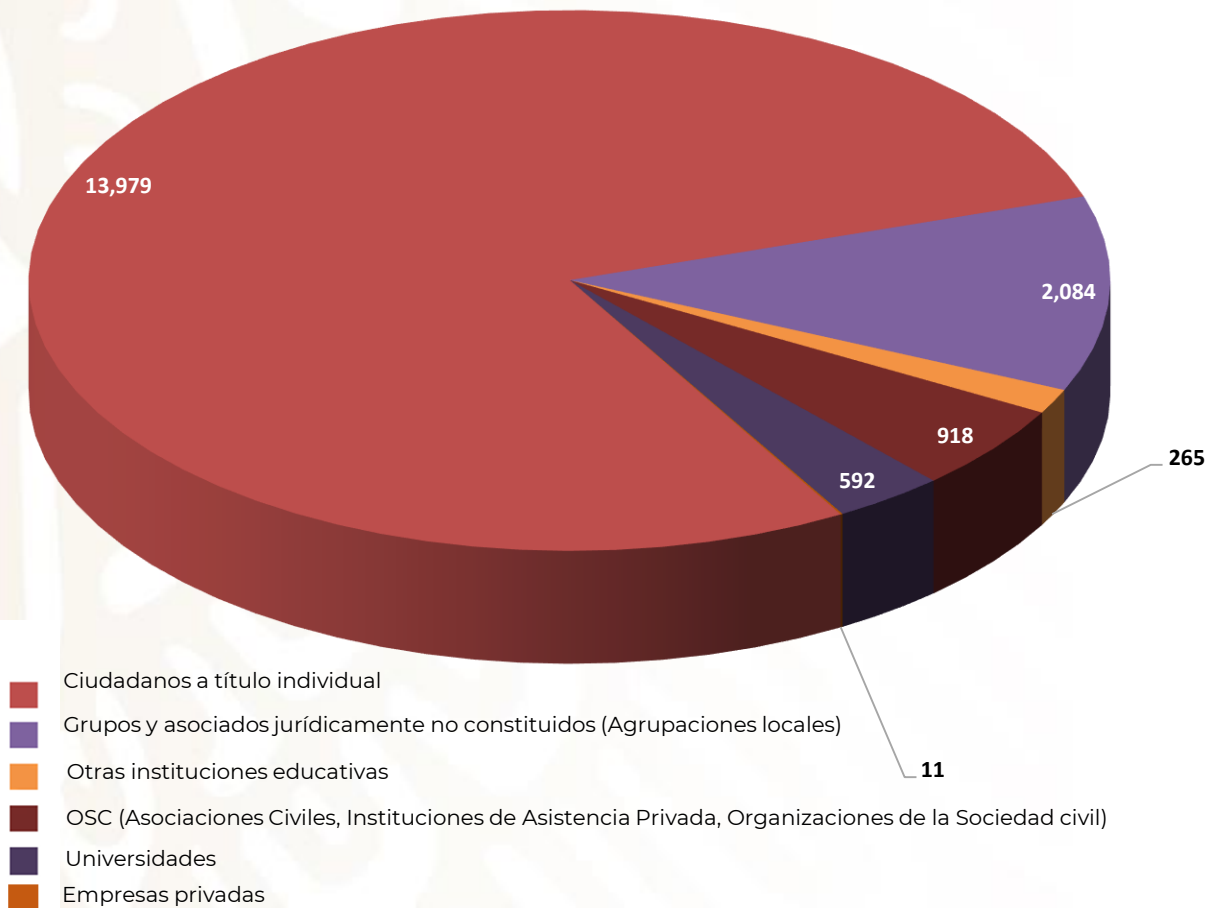
SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
12,778	3,725	481	82	105	19	27	84	19	1	35	17,362

Aval Ciudadano

Clasificación por tipo de Aval Ciudadano



Clasificación de Avaless Ciudadanos



Clasificación de Avaless Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	13,979	78.32
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,084	11.68
Otras instituciones educativas	265	1.48
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	918	5.14
Universidades	592	3.32
Empresas privadas	11	0.06
Total	17,849	100



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Septiembre – Diciembre 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	17,362
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre septiembre- diciembre 2022	8,774



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 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	82.07%

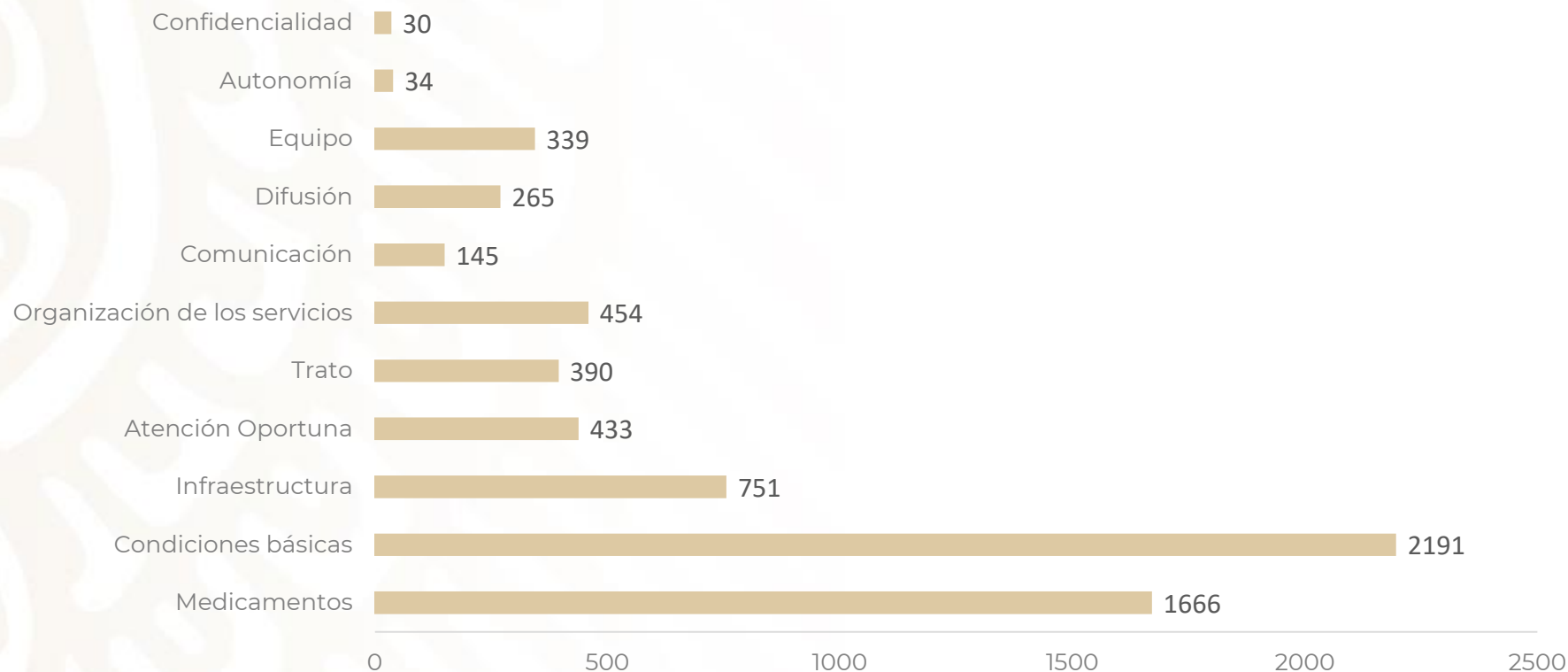
Aval Ciudadano

Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano Septiembre – Diciembre 2022



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Número de sugerencias emitidas



Aval Ciudadano

Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud

Septiembre – Diciembre 2022



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

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 (Septiembre 2021 a Diciembre 2021)	Porcentaje de avance de monitoreo (Septiembre a Diciembre 2021)	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	12778	8530	90%	67%	6363	5290	83.1%
IMSS BIENESTAR	4169	3725	0	89%	0%	0	0	0%
ISSEMYM	72	68	25	94%	37%	32	15	46.9%
CRIT Teletón	70	51	12	73%	24%	4	2	50%
ISSSTE	1150	481	156	42%	32%	136	106	77.9%
Cruz Roja	91	19	3	21%	16%	1	0	0%
DIF	113	27	8	24%	30%	5	4	80.0%
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%	5%	1	1	100%
SEMAR	0	35	19	0%	54%	2	2	100%
Privados	3308	54	1	2%	2%	0	0	0%
	24943	17362	8755	70%	50%	6544	5420	82.8%

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

El 50% 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 2006 – diciembre 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	1804	41001
Comunicación (antes información)	173	1118	1378	1344	1556	1617	2038	2401	2771	2706	2278	2169	1863	1330	317	688	723	26470
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	604	1453	2042	2602	3608	3679	4771	4829	6370	6021	5862	4953	3892	2731	453	1833	1982	57685
Medicamentos	1185	3135	3862	4099	5327	6114	6708	8285	9941	8730	10172	12916	11781	7487	1630	6809	7211	115392
Condiciones básicas (antes confort)	184	1623	2415	3348	2378	2843	3639	3302	4294	4277	4537	4106	6449	7823	2055	6507	8320	68100
Infraestructura (antes instalaciones)	557	715	1204	2021	2834	3192	3975	4420	5531	5942	5972	5773	5082	3574	809	2929	3352	57882
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	74	678	997	1490	2012	2071	2409	2227	2970	3109	3483	3162	6074	4668	1454	3147	4239	44264
Total	2,866	9,642	13,411	16,740	20,220	21,949	27,209	29,139	36,089	34,380	36,264	36,319	38,248	29,898	7,274	23,515	27,631	410794

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 2017 (Histórico)



Cartas Compromiso	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Acumulado a diciembre 2017
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	156,690
Cartas Compromiso atendidas	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	94,811

Fuente: DGCES | Archivo histórico Informe de Seguimiento del Aval Ciudadano, 2017.



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	88.58%	88.24%	84.32%	87.05%
Baja California	91.40%	90.51%	90.31%	90.74%
Baja California Sur	95.06%	96.21%	93.78%	95.02%
Campeche	94.57%	88.13%	88.42%	90.38%
Chiapas	92.26%	91.54%	91.29%	91.70%
Chihuahua	93.51%	91.24%	87.22%	90.66%
Ciudad de México	91.62%	91.94%	91.77%	91.77%
Coahuila De Zaragoza	90.22%	86.45%	86.65%	87.77%
Colima	90.39%	90.89%	86.94%	89.41%
Durango	91.61%	95.73%	92.40%	93.25%
Guanajuato	96.58%	95.08%	94.08%	95.39%
Guerrero	90.28%	88.21%	85.16%	87.88%
Hidalgo	92.20%	90.14%	86.07%	89.47%
Jalisco	92.26%	88.56%	88.26%	89.70%
México	93.10%	89.65%	86.24%	89.66%
Michoacán de Ocampo	94.75%	88.67%	86.92%	90.11%
Morelos	91.26%	91.38%	87.26%	89.97%

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	95.07%	92.26%	89.82%	92.39%
Nuevo León	92.30%	88.47%	87.07%	89.28%
Oaxaca	91.67%	86.91%	89.63%	89.40%
Puebla	92.35%	88.36%	91.48%	90.73%
Querétaro	87.43%	89.61%	87.30%	88.11%
Quintana Roo	94.66%	92.89%	89.24%	92.26%
San Luis Potosí	89.55%	87.87%	88.86%	88.76%
Sinaloa	92.21%	85.67%	87.61%	88.50%
Sonora	88.94%	90.62%	87.11%	88.89%
Tabasco	94.33%	91.11%	90.01%	91.82%
Tamaulipas	92.42%	86.80%	89.66%	89.63%
Tlaxcala	93.87%	88.21%	84.66%	88.91%
Veracruz de Ignacio de la Llave	90.22%	92.85%	89.15%	90.74%
Yucatán	92.97%	96.96%	92.92%	94.28%
Zacatecas	90.82%	87.12%	88.65%	89.06%
Total Nacional	92.50%	90.49%	89.20%	90.73%

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