

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Sistema de la Encuesta de Satisfacción,
Trato Adecuado y Digno
Informe Anual 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

SESTAD

Es un sistema en el que de forma conjunta se captura la información de los “usuarios o sus acompañantes” que asisten a consulta/servicio a los Establecimientos de Salud, que permite conocer su percepción en diversos aspectos relacionados con la Satisfacción, el Trato Adecuado y Digno recopilados por los Avaless Ciudadanos (Monitoreo Ciudadano) y el Personal de Salud de las instituciones (Monitoreo Institucional) a través de la *“Encuesta de la Satisfacción, Trato Adecuado y Digno”*, ya que aplican el mismo sistema

Objetivos

- Transparencia y difusión de los resultados del Indicador de Trato Digno y visión comparativa de los monitoreos: Institucional vs Ciudadano
- Evaluar los servicios de salud al contrastar los resultados y las acciones que realizan las instituciones del Sector Salud de forma independiente y responsable
- Presentar la percepción de los usuarios en relación a las instituciones de salud y coadyuvar a mejorar la confianza de la sociedad en lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud que reciben
- Acceso público a los resultados de la información procesada y publicada en el SESTAD

Análisis de resultados SESTAD

La Media de Establecimientos de Salud que reportaron al SESTAD en 2023 fue:

- **Monitoreo Institucional: 9,715**
- **Monitoreo Ciudadano: 9,165**

Monitoreo Institucional (MI)

- A nivel nacional, la media de satisfacción de los usuarios en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias fue del **91.14%**
 - Las Entidades Federativas que obtuvieron una media $\geq 90\%$ fueron: **Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Durango, Guanajuato, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

Monitoreo Ciudadano (MC)

- A nivel nacional, la media de satisfacción de los usuarios en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias fue del **90.44%**
 - Las Entidades Federativas que reportaron un porcentaje $\geq 90\%$ fueron: **Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Durango, Guanajuato, Jalisco, Nayarit, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

SESTAD

Monitoreo Institucional

Tabla 1. Consulta Externa Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		93.08%	93.02%	93.01%	93.04%	100%
1	AGUASCALIENTES	92.42%	90.21%	92.05%	91.56%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	91.81%	92.21%	91.91%	91.98%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	95.16%	92.86%	93.68%	93.90%	100%
4	CAMPECHE	95.30%	93.27%	95.79%	94.79%	100%
5	CHIAPAS	93.28%	93.88%	93.90%	93.69%	100%
6	CHIHUAHUA	90.53%	91.05%	90.50%	90.69%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	91.10%	91.77%	91.20%	91.36%	100%
8	COAHUILA	92.43%	92.26%	93.12%	92.60%	100%
9	COLIMA	93.05%	92.94%	93.81%	93.27%	100%
10	DURANGO	93.12%	93.73%	93.32%	93.39%	100%
11	GUANAJUATO	96.92%	96.71%	96.39%	96.67%	100%
12	GUERRERO	92.07%	90.92%	92.16%	91.72%	100%
13	HIDALGO	92.38%	92.35%	92.76%	92.50%	100%
14	JALISCO	91.32%	91.43%	91.84%	91.53%	100%
15	MÉXICO	94.06%	93.53%	93.30%	93.63%	100%
16	MICHOACÁN	95.01%	94.08%	93.24%	94.11%	100%
17	MORELOS	93.93%	93.73%	93.29%	93.65%	100%
18	NAYARIT	94.36%	94.52%	94.94%	94.61%	100%
19	NUEVO LEÓN	92.85%	93.86%	95.57%	94.09%	100%
20	OAXACA	91.40%	90.56%	90.52%	90.83%	100%
21	PUEBLA	92.87%	92.54%	92.26%	92.56%	100%
22	QUERÉTARO	92.06%	91.09%	90.75%	91.30%	100%
23	QUINTANA ROO	96.11%	95.93%	95.21%	95.75%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	90.51%	91.63%	92.51%	91.55%	100%
25	SINALOA	93.38%	94.35%	94.56%	94.09%	100%
26	SONORA	91.19%	90.70%	91.45%	91.11%	100%
27	TABASCO	93.41%	92.72%	93.33%	93.15%	100%
28	TAMAULIPAS	91.88%	92.87%	93.20%	92.65%	100%
29	TLAXCALA	91.60%	91.30%	92.40%	91.77%	100%
30	VERACRUZ	91.95%	92.63%	91.47%	92.02%	100%
31	YUCATÁN	94.00%	94.61%	93.06%	93.89%	100%
32	ZACATECAS	92.10%	93.00%	92.25%	92.45%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 2. Consulta Externa Trato Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		98.81%	98.84%	98.84%	98.83%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.81%	98.59%	98.90%	98.77%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	98.62%	98.43%	98.66%	98.57%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.15%	97.94%	99.55%	98.55%	100%
4	CAMPECHE	98.86%	99.41%	99.64%	99.30%	100%
5	CHIAPAS	98.83%	99.10%	98.55%	98.83%	100%
6	CHIHUAHUA	98.74%	98.97%	98.83%	98.85%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	96.87%	96.89%	96.73%	96.83%	100%
8	COAHUILA	99.44%	99.29%	99.73%	99.49%	100%
9	COLIMA	99.31%	99.13%	98.83%	99.09%	100%
10	DURANGO	99.22%	99.87%	99.46%	99.52%	100%
11	GUANAJUATO	99.52%	99.35%	99.34%	99.40%	100%
12	GUERRERO	98.29%	98.18%	98.33%	98.27%	100%
13	HIDALGO	98.54%	98.85%	99.04%	98.81%	100%
14	JALISCO	98.59%	98.79%	98.85%	98.74%	100%
15	MÉXICO	98.83%	98.92%	98.98%	98.91%	100%
16	MICHOACÁN	98.73%	98.72%	98.02%	98.49%	100%
17	MORELOS	99.08%	98.78%	99%	98.95%	100%
18	NAYARIT	98.14%	98.89%	98.49%	98.51%	100%
19	NUEVO LEÓN	99.69%	99.06%	99.21%	99.32%	100%
20	OAXACA	98.35%	98.56%	98.12%	98.34%	100%
21	PUEBLA	99.11%	99.20%	98.90%	99.07%	100%
22	QUERÉTARO	98.77%	98.67%	99.04%	98.83%	100%
23	QUINTANA ROO	99.70%	99.46%	99.74%	99.63%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	98.33%	98.71%	98.68%	98.57%	100%
25	SINALOA	98.80%	98.87%	99.02%	98.90%	100%
26	SONORA	98.53%	98.78%	97.88%	98.40%	100%
27	TABASCO	98.81%	98.45%	98.58%	98.61%	100%
28	TAMAULIPAS	99.41%	98.89%	99.59%	99.30%	100%
29	TLAXCALA	98.36%	98.43%	98.98%	98.59%	100%
30	VERACRUZ	98.34%	98.75%	98.90%	98.66%	100%
31	YUCATÁN	99.28%	99.48%	99.42%	99.39%	100%
32	ZACATECAS	99.30%	98.58%	98.73%	98.87%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 3. Consulta Externa Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	81.32%	80.50%	80.26%	80.69%	100%
1	AGUASCALIENTES	93.54%	78.72%	88.40%	86.89%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	76.50%	78.96%	72.81%	76.09%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	93.97%	84.23%	83.24%	87.15%	100%
4	CAMPECHE	87.49%	73%	87.50%	82.66%	100%
5	CHIAPAS	74.13%	75.75%	76.79%	75.55%	100%
6	CHIHUAHUA	79.41%	82.05%	75.43%	78.97%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	78.11%	81.29%	78.85%	79.42%	100%
8	COAHUILA	77.75%	76.89%	84.08%	79.57%	100%
9	COLIMA	70.60%	71.36%	73.92%	71.96%	100%
10	DURANGO	76.69%	79.78%	76.22%	77.56%	100%
11	GUANAJUATO	91.34%	90.96%	88.41%	90.23%	100%
12	GUERRERO	83.25%	75.26%	83.51%	80.68%	100%
13	HIDALGO	81.71%	79.23%	81.20%	80.71%	100%
14	JALISCO	75.34%	73.13%	76.75%	75.07%	100%
15	MÉXICO	84.09%	81.73%	81.66%	82.49%	100%
16	MICHOACÁN	88.62%	88.05%	85.48%	87.38%	100%
17	MORELOS	78.72%	78.90%	77.38%	78.33%	100%
18	NAYARIT	84.88%	85.69%	83.56%	84.71%	100%
19	NUEVO LEÓN	82.21%	84.14%	91.83%	86.06%	100%
20	OAXACA	78.89%	74.01%	76.65%	76.52%	100%
21	PUEBLA	81.84%	80.41%	80.78%	81.01%	100%
22	QUERÉTARO	73.68%	65.10%	61.12%	66.63%	100%
23	QUINTANA ROO	94.09%	94.36%	89.36%	92.60%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	74.80%	78.51%	81.47%	78.26%	100%
25	SINALOA	85.12%	88.56%	87.24%	86.97%	100%
26	SONORA	81.43%	77.95%	80.66%	80.01%	100%
27	TABASCO	79.96%	74.98%	78.91%	77.95%	100%
28	TAMAULIPAS	76.08%	78.26%	78.98%	77.77%	100%
29	TLAXCALA	75.96%	74.44%	80.79%	77.06%	100%
30	VERACRUZ	78.44%	80.78%	71.94%	77.05%	100%
31	YUCATÁN	76.40%	79.08%	75.45%	76.98%	100%
32	ZACATECAS	74.57%	81.03%	76.33%	77.31%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 4. Consulta Externa Comunicación

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Comunicación	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	98.36%	98.34%	98.30%	98.33%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.08%	98.78%	98.53%	98.46%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	98.86%	98.63%	98.82%	98.77%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.93%	96.78%	98.65%	98.12%	100%
4	CAMPECHE	98.23%	97.76%	97.33%	97.77%	100%
5	CHIAPAS	98.87%	99%	98.73%	98.87%	100%
6	CHIHUAHUA	96.78%	97.47%	96.37%	96.87%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	95.41%	94.88%	95.06%	95.12%	100%
8	COAHUILA	98.11%	98.32%	97.85%	98.10%	100%
9	COLIMA	98.38%	98.78%	98.84%	98.66%	100%
10	DURANGO	98.19%	98.24%	98.13%	98.19%	100%
11	GUANAJUATO	99.49%	99.53%	99.38%	99.47%	100%
12	GUERRERO	98.55%	98.66%	98.52%	98.58%	100%
13	HIDALGO	98.65%	99.12%	98.87%	98.88%	100%
14	JALISCO	98.65%	98.57%	98.48%	98.57%	100%
15	MÉXICO	98.22%	98.09%	98.08%	98.13%	100%
16	MICHOACÁN	98.89%	98.38%	98.12%	98.46%	100%
17	MORELOS	97.49%	97.65%	97.61%	97.58%	100%
18	NAYARIT	99.19%	98.85%	99.37%	99.14%	100%
19	NUEVO LEÓN	97.84%	97.99%	98.13%	97.99%	100%
20	OAXACA	98.04%	98.39%	98.29%	98.24%	100%
21	PUEBLA	98.88%	98.95%	99.09%	98.97%	100%
22	QUERÉTARO	98.39%	98.39%	98.48%	98.42%	100%
23	QUINTANA ROO	99.21%	98.98%	99.38%	99.19%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	97.70%	97.53%	97.33%	97.52%	100%
25	SINALOA	98.21%	98.27%	98.03%	98.17%	100%
26	SONORA	96.92%	96.92%	96.75%	96.86%	100%
27	TABASCO	98.31%	98.44%	98.39%	98.38%	100%
28	TAMAULIPAS	97.52%	97.24%	97.90%	97.55%	100%
29	TLAXCALA	99.09%	98.29%	98.60%	98.66%	100%
30	VERACRUZ	98.46%	98.48%	98.68%	98.54%	100%
31	YUCATÁN	99.21%	99.27%	99.23%	99.24%	100%
32	ZACATECAS	98.16%	98.64%	98.43%	98.41%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 5. Consulta Externa Autonomía

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Autonomía	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		99.28%	99.20%	99.23%	99.24%	100%
1	AGUASCALIENTES	99.29%	99.12%	98.97%	99.13%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	99.22%	99.09%	99.51%	99.27%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	99.38%	97.71%	97.73%	98.28%	100%
4	CAMPECHE	99.85%	99.90%	99.66%	99.80%	100%
5	CHIAPAS	99.42%	99.88%	99.16%	99.49%	100%
6	CHIHUAHUA	99.19%	99.06%	99.03%	99.09%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	97.48%	97.77%	97.60%	97.62%	100%
8	COAHUILA	99.41%	99.29%	99.27%	99.32%	100%
9	COLIMA	99.44%	99.32%	99.54%	99.44%	100%
10	DURANGO	99.68%	99.82%	99.80%	99.77%	100%
11	GUANAJUATO	99.52%	99.73%	99.30%	99.52%	100%
12	GUERRERO	99.21%	99.17%	99.47%	99.28%	100%
13	HIDALGO	98.55%	98.80%	99.42%	98.92%	100%
14	JALISCO	99.08%	99.47%	99.14%	99.23%	100%
15	MÉXICO	99.31%	99.34%	99.34%	99.33%	100%
16	MICHOACÁN	99.36%	99.47%	99.42%	99.42%	100%
17	MORELOS	99.68%	99.66%	99.75%	99.70%	100%
18	NAYARIT	99.87%	98.54%	99.88%	99.43%	100%
19	NUEVO LEÓN	99.67%	99.14%	99.49%	99.43%	100%
20	OAXACA	99.14%	99.19%	98.20%	98.84%	100%
21	PUEBLA	99.31%	98.80%	99.33%	99.15%	100%
22	QUERÉTARO	99.55%	99.35%	99.50%	99.47%	100%
23	QUINTANA ROO	99.86%	99.79%	99.86%	99.84%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	99.45%	99.00%	99.59%	99.35%	100%
25	SINALOA	99.61%	99.45%	99.74%	99.60%	100%
26	SONORA	99.47%	99.68%	98.76%	99.30%	100%
27	TABASCO	98.94%	98.50%	98.66%	98.70%	100%
28	TAMAULIPAS	99.06%	99.61%	98.98%	99.22%	100%
29	TLAXCALA	99.49%	98.01%	99.45%	98.98%	100%
30	VERACRUZ	99.20%	98.89%	99.07%	99.05%	100%
31	YUCATÁN	99.62%	99.85%	99.04%	99.50%	100%
32	ZACATECAS	99.57%	98.82%	98.32%	98.90%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 6. Consulta Externa Financiamiento



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Financiamiento	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		90.36%	90.62%	90.70%	90.56%	100%
1	AGUASCALIENTES	79.31%	80.41%	80.97%	80.23%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	88.92%	89.74%	90.21%	89.62%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	88.97%	88.74%	90.21%	89.31%	100%
4	CAMPECHE	92.87%	95.02%	96.37%	94.75%	100%
5	CHIAPAS	93.56%	94.49%	94.80%	94.28%	100%
6	CHIHUAHUA	83.77%	85.01%	86.13%	84.97%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	89.28%	90.81%	90.17%	90.09%	100%
8	COAHUILA	86.21%	86.68%	83.91%	85.60%	100%
9	COLIMA	94.05%	92.48%	95.16%	93.90%	100%
10	DURANGO	91.49%	92.58%	93.95%	92.67%	100%
11	GUANAJUATO	96.41%	96.09%	96.67%	96.39%	100%
12	GUERRERO	85.22%	85.82%	85.52%	85.52%	100%
13	HIDALGO	88.33%	88.12%	88.42%	88.29%	100%
14	JALISCO	86.86%	87.97%	87.62%	87.48%	100%
15	MÉXICO	93.21%	92.76%	91.93%	92.63%	100%
16	MICHOACÁN	92.98%	90.83%	89.63%	91.15%	100%
17	MORELOS	94.95%	94.11%	93.79%	94.29%	100%
18	NAYARIT	89.83%	91.24%	93.91%	91.66%	100%
19	NUEVO LEÓN	87.08%	89.07%	91.76%	89.31%	100%
20	OAXACA	86.40%	86.17%	84.99%	85.85%	100%
21	PUEBLA	90.82%	90.06%	89.11%	90%	100%
22	QUERÉTARO	92.38%	93.86%	93.41%	93.21%	100%
23	QUINTANA ROO	90.18%	89.82%	89.56%	89.85%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	88.19%	89.58%	90.94%	89.57%	100%
25	SINALOA	88.34%	88.79%	90.20%	89.11%	100%
26	SONORA	84.06%	84.22%	85.80%	84.69%	100%
27	TABASCO	91.72%	92.66%	92.69%	92.35%	100%
28	TAMAULIPAS	90.51%	91.98%	91.56%	91.35%	100%
29	TLAXCALA	90.25%	90.26%	89.19%	89.90%	100%
30	VERACRUZ	88.80%	90.84%	90.99%	90.21%	100%
31	YUCATÁN	95.55%	95.23%	92.97%	94.58%	100%
32	ZACATECAS	90.37%	89.75%	89.71%	89.94%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 7. Consulta Externa Calidad Percibida



		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		90.36%	90.63%	90.71%	90.56%	100%
1	AGUASCALIENTES	85.52%	85.65%	86.54%	85.90%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	88.74%	88.44%	91.46%	89.55%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	91.54%	91.77%	92.67%	91.99%	100%
4	CAMPECHE	94.48%	94.52%	94.24%	94.42%	100%
5	CHIAPAS	94.85%	95.04%	95.41%	95.10%	100%
6	CHIHUAHUA	85.32%	83.76%	87.18%	85.42%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	89.44%	88.99%	88.80%	89.08%	100%
8	COAHUILA	93.64%	93.06%	93.88%	93.53%	100%
9	COLIMA	96.55%	96.54%	96.58%	96.56%	100%
10	DURANGO	93.43%	92.11%	92.35%	92.63%	100%
11	GUANAJUATO	95.22%	94.58%	95.21%	95%	100%
12	GUERRERO	87.92%	88.46%	87.63%	88%	100%
13	HIDALGO	88.47%	89.97%	89.64%	89.36%	100%
14	JALISCO	89.40%	90.65%	90.20%	90.08%	100%
15	MÉXICO	90.73%	90.36%	89.81%	90.30%	100%
16	MICHOACÁN	91.45%	89.03%	88.79%	89.76%	100%
17	MORELOS	93.69%	93.31%	92.23%	93.08%	100%
18	NAYARIT	94.23%	93.89%	94.46%	94.19%	100%
19	NUEVO LEÓN	90.64%	93.74%	92.99%	92.46%	100%
20	OAXACA	87.61%	87.06%	86.90%	87.19%	100%
21	PUEBLA	87.28%	87.81%	86.36%	87.15%	100%
22	QUERÉTARO	89.61%	91.13%	92.97%	91.24%	100%
23	QUINTANA ROO	93.62%	93.20%	93.39%	93.40%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	84.58%	86.44%	87.03%	86.02%	100%
25	SINALOA	90.20%	92.15%	93.10%	91.81%	100%
26	SONORA	86.75%	86.63%	88.82%	87.40%	100%
27	TABASCO	92.75%	93.27%	92.74%	92.92%	100%
28	TAMAULIPAS	88.72%	91.25%	92.18%	90.72%	100%
29	TLAXCALA	86.43%	88.39%	87.40%	87.41%	100%
30	VERACRUZ	88.44%	88.07%	89.22%	88.57%	100%
31	YUCATÁN	93.94%	94.72%	92.24%	93.63%	100%
32	ZACATECAS	90.62%	91.18%	91.97%	91.26%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 8. Hospitalización Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		90.97%	91.22%	90.94%	91.04%	100%
1	AGUASCALIENTES	94.29%	91.11%	90.88%	92.10%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	88.15%	93.18%	92.55%	91.29%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	89.45%	97.36%	97.19%	94.67%	100%
4	CAMPECHE	89.64%	91.80%	87.95%	89.80%	100%
5	CHIAPAS	92.93%	91.04%	89.62%	91.20%	100%
6	CHIHUAHUA	88.54%	91.08%	91.13%	90.25%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	92.27%	92.12%	91.21%	91.87%	100%
8	COAHUILA	78.64%	88.44%	86.08%	84.38%	100%
9	COLIMA	77.64%	90.53%	96.66%	88.28%	100%
10	DURANGO	92.27%	95.20%	95.56%	94.34%	100%
11	GUANAJUATO	96.66%	96.85%	96.62%	96.71%	100%
12	GUERRERO	88.71%	86.01%	89.38%	88.03%	100%
13	HIDALGO	89.22%	88.48%	88.57%	88.76%	100%
14	JALISCO	91.66%	92.19%	90.96%	91.61%	100%
15	MÉXICO	90.37%	90.23%	88.66%	89.76%	100%
16	MICHOACÁN	88.62%	90.57%	88.45%	89.22%	100%
17	MORELOS	93.67%	91.46%	93.50%	92.88%	100%
18	NAYARIT	92.00%	90.86%	95.01%	92.62%	100%
19	NUEVO LEÓN	92.31%	91.90%	94.46%	92.89%	100%
20	OAXACA	80.23%	77.44%	76.59%	78.08%	100%
21	PUEBLA	91.64%	93.00%	91.30%	91.98%	100%
22	QUERÉTARO	92.66%	86.33%	90.12%	89.70%	100%
23	QUINTANA ROO	93.34%	94.89%	96.04%	94.76%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	90.42%	90.52%	90.81%	90.58%	100%
25	SINALOA	92.96%	90.47%	93.59%	92.34%	100%
26	SONORA	88.46%	90.63%	88.14%	89.07%	100%
27	TABASCO	92.00%	91.65%	89.09%	90.92%	100%
28	TAMAULIPAS	91.46%	87.46%	89.13%	89.35%	100%
29	TLAXCALA	88.47%	82.29%	90.36%	87.04%	100%
30	VERACRUZ	92.45%	92.41%	92.40%	92.42%	100%
31	YUCATÁN	94.55%	94.93%	91.18%	93.55%	100%
32	ZACATECAS	91.27%	96.01%	92.97%	93.42%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})

$\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 9. Hospitalización Trato Digno



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		95.78%	95.98%	95.56%	95.78%	100%
1	AGUASCALIENTES	95.59%	95.57%	95.91%	95.69%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	91.51%	98.61%	97.51%	95.88%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	94.08%	100%	100%	98.03%	100%
4	CAMPECHE	90.64%	94.14%	96%	93.59%	100%
5	CHIAPAS	96.77%	97.74%	97.73%	97.41%	100%
6	CHIHUAHUA	92.57%	95.08%	91.73%	93.13%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.72%	94.57%	93.12%	94.14%	100%
8	COAHUILA	89.46%	97.06%	96.63%	94.38%	100%
9	COLIMA	97.15%	98.44%	96.92%	97.50%	100%
10	DURANGO	99.29%	99.73%	99.60%	99.54%	100%
11	GUANAJUATO	97.17%	97.78%	97.61%	97.52%	100%
12	GUERRERO	95.84%	94.05%	97.48%	95.79%	100%
13	HIDALGO	95.16%	89.87%	94.48%	93.17%	100%
14	JALISCO	96.69%	97.08%	96.38%	96.72%	100%
15	MÉXICO	94.42%	95.60%	93.90%	94.64%	100%
16	MICHOACÁN	95.51%	95.95%	95.41%	95.62%	100%
17	MORELOS	98.25%	95.30%	97.76%	97.10%	100%
18	NAYARIT	95.82%	91.23%	97.62%	94.89%	100%
19	NUEVO LEÓN	95.26%	97.16%	96.94%	96.45%	100%
20	OAXACA	93.92%	90.71%	91.07%	91.90%	100%
21	PUEBLA	96.88%	97.99%	97.58%	97.48%	100%
22	QUERÉTARO	96.52%	85.52%	89.31%	90.45%	100%
23	QUINTANA ROO	94.03%	97.63%	97.26%	96.31%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	95.88%	93.85%	95.67%	95.13%	100%
25	SINALOA	97.21%	93.04%	97.22%	95.82%	100%
26	SONORA	95.23%	97.91%	92.23%	95.12%	100%
27	TABASCO	98.40%	97.98%	93.30%	96.56%	100%
28	TAMAULIPAS	95.86%	96.60%	91.61%	94.69%	100%
29	TLAXCALA	93.70%	84.78%	92.86%	90.45%	100%
30	VERACRUZ	97.37%	97.55%	96.21%	97.04%	100%
31	YUCATÁN	97.43%	96.71%	94.88%	96.34%	100%
32	ZACATECAS	93.80%	97.20%	95.76%	95.59%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023

Tabla 10. Hospitalización Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Oportunidad	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		86.91%	86.32%	85.36%	86.20%	100%
1	AGUASCALIENTES	97.06%	90.89%	86.97%	91.64%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	89.96%	70.37%	71.06%	77.13%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	79.58%	94.34%	96.03%	89.98%	100%
4	CAMPECHE	79.20%	75.08%	77.07%	77.11%	100%
5	CHIAPAS	87.30%	81.45%	80.04%	82.93%	100%
6	CHIHUAHUA	83.65%	89.91%	89.04%	87.53%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	85.28%	89.27%	83.95%	86.16%	100%
8	COAHUILA	83.81%	91.82%	92.73%	89.45%	100%
9	COLIMA	66.43%	79.93%	92.69%	79.69%	100%
10	DURANGO	85.69%	93.31%	86.66%	88.55%	100%
11	GUANAJUATO	96.21%	94.65%	96.42%	95.76%	100%
12	GUERRERO	77.14%	82.57%	85.47%	81.73%	100%
13	HIDALGO	83.61%	86.77%	79.37%	83.25%	100%
14	JALISCO	89.26%	81.76%	77.16%	82.72%	100%
15	MÉXICO	87.03%	88.41%	87.05%	87.50%	100%
16	MICHOACÁN	90.27%	90.51%	87.62%	89.46%	100%
17	MORELOS	86.24%	89.05%	84.59%	86.63%	100%
18	NAYARIT	84.80%	80.57%	95.86%	87.08%	100%
19	NUEVO LEÓN	87.33%	82.19%	90.05%	86.52%	100%
20	OAXACA	80.23%	81.19%	80.23%	80.55%	100%
21	PUEBLA	87.37%	86.77%	85.21%	86.45%	100%
22	QUERÉTARO	82.87%	73.49%	90.19%	82.19%	100%
23	QUINTANA ROO	89.39%	92.59%	91.60%	91.19%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	84.08%	85.97%	83.15%	84.40%	100%
25	SINALOA	88.15%	89.46%	89.30%	88.97%	100%
26	SONORA	85.95%	88.30%	88.71%	87.65%	100%
27	TABASCO	88.16%	84.07%	83.89%	85.37%	100%
28	TAMAULIPAS	88.10%	85.25%	89.49%	87.61%	100%
29	TLAXCALA	88.72%	80.43%	85.71%	84.96%	100%
30	VERACRUZ	90.88%	89.51%	90.17%	90.19%	100%
31	YUCATÁN	85.18%	89.72%	79.37%	84.75%	100%
32	ZACATECAS	84.08%	95.21%	86.49%	88.59%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 11. Hospitalización Comunicación

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Comunicación	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		97.04%	97.27%	96.84%	97.05%	100%
1	AGUASCALIENTES	97.58%	99.36%	98.04%	98.33%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	95.39%	97.16%	96.65%	96.40%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.86%	100%	99.49%	99.45%	100%
4	CAMPECHE	97.71%	99.66%	98.79%	98.72%	100%
5	CHIAPAS	98.66%	95.49%	98.31%	97.49%	100%
6	CHIHUAHUA	96.53%	97.09%	95.34%	96.32%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	97.19%	96.72%	96.95%	96.95%	100%
8	COAHUILA	91.05%	99.47%	99.50%	96.68%	100%
9	COLIMA	99.08%	99.38%	100%	99.49%	100%
10	DURANGO	99.21%	99.58%	99.84%	99.54%	100%
11	GUANAJUATO	98.54%	98.61%	98.67%	98.61%	100%
12	GUERRERO	98.49%	94.49%	94.24%	95.74%	100%
13	HIDALGO	96.43%	97.25%	93.94%	95.87%	100%
14	JALISCO	97%	98.01%	95.71%	96.91%	100%
15	MÉXICO	94.82%	97.09%	93.88%	95.26%	100%
16	MICHOACÁN	93.56%	96.85%	97.35%	95.92%	100%
17	MORELOS	98.39%	96.62%	98.91%	97.98%	100%
18	NAYARIT	98.79%	95.11%	99.60%	97.83%	100%
19	NUEVO LEÓN	97.20%	98.44%	97.77%	97.80%	100%
20	OAXACA	95.85%	88.63%	97.21%	93.90%	100%
21	PUEBLA	97.56%	98.71%	98.55%	98.27%	100%
22	QUERÉTARO	99.39%	94.26%	97.55%	97.07%	100%
23	QUINTANA ROO	96.39%	99.16%	98.46%	98%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	96.35%	95.18%	95.95%	95.82%	100%
25	SINALOA	97.50%	95.85%	99.26%	97.53%	100%
26	SONORA	97.07%	98.04%	92.41%	95.84%	100%
27	TABASCO	96.99%	98.51%	97.32%	97.61%	100%
28	TAMAULIPAS	97.78%	96.67%	94.01%	96.15%	100%
29	TLAXCALA	95.24%	97.09%	96.35%	96.22%	100%
30	VERACRUZ	97.93%	97.64%	98.01%	97.86%	100%
31	YUCATÁN	95.19%	98.35%	98.22%	97.25%	100%
32	ZACATECAS	98.60%	98.56%	98.22%	98.46%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 12. Hospitalización Autonomía

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Autonomía	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		96.46%	96.66%	96.22%	96.45%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.32%	100%	98.29%	98.87%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	94.84%	98.99%	98.15%	97.33%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.41%	100%	100%	99.47%	100%
4	CAMPECHE	96.26%	100%	90.60%	95.62%	100%
5	CHIAPAS	98.64%	97.41%	98.52%	98.19%	100%
6	CHIHUAHUA	97.01%	93.73%	96.42%	95.72%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	96.04%	95.29%	94.71%	95.35%	100%
8	COAHUILA	88.61%	99.58%	96.03%	94.74%	100%
9	COLIMA	44.04%	86.87%	99.32%	76.74%	100%
10	DURANGO	99.19%	99.86%	100%	99.69%	100%
11	GUANAJUATO	98.17%	99.10%	99.05%	98.77%	100%
12	GUERRERO	97.32%	96.28%	96.41%	96.67%	100%
13	HIDALGO	97.18%	97.41%	96.67%	97.09%	100%
14	JALISCO	96.55%	97.95%	97.86%	97.45%	100%
15	MÉXICO	95.21%	96.78%	95.55%	95.85%	100%
16	MICHOACÁN	94.33%	95.74%	97.00%	95.69%	100%
17	MORELOS	97.66%	96.63%	97.98%	97.42%	100%
18	NAYARIT	96.24%	100%	97.35%	97.86%	100%
19	NUEVO LEÓN	98.40%	96.92%	95.60%	96.97%	100%
20	OAXACA	85.36%	75.68%	57.47%	72.84%	100%
21	PUEBLA	97.24%	98.81%	97.81%	97.95%	100%
22	QUERÉTARO	99.18%	98.76%	97.71%	98.55%	100%
23	QUINTANA ROO	98.51%	98.82%	100%	99.11%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	97.80%	96.30%	95.62%	96.57%	100%
25	SINALOA	97.41%	90.05%	92.24%	93.24%	100%
26	SONORA	97.24%	95.42%	93.48%	95.38%	100%
27	TABASCO	96.07%	98.08%	96.72%	96.95%	100%
28	TAMAULIPAS	98.24%	98.15%	93.56%	96.65%	100%
29	TLAXCALA	96.19%	97.79%	97.83%	97.27%	100%
30	VERACRUZ	97.78%	93.42%	96.68%	95.96%	100%
31	YUCATÁN	97.20%	99.06%	96.74%	97.67%	100%
32	ZACATECAS	97.67%	98.44%	92.66%	96.26%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 13. Hospitalización Financiamiento

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Financiamiento	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		85.44%	86.20%	86.40%	86.01%	100%
1	AGUASCALIENTES	83.92%	81.73%	87.92%	84.52%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	81.95%	98.24%	97.74%	92.64%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	80.83%	96.41%	96.05%	91.10%	100%
4	CAMPECHE	92.95%	92.03%	82.41%	89.13%	100%
5	CHIAPAS	87.20%	92.26%	84.56%	88.01%	100%
6	CHIHUAHUA	81.23%	86.22%	87.62%	85.02%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	91.49%	92.77%	92.78%	92.35%	100%
8	COAHUILA	52.51%	64.57%	64.11%	60.40%	100%
9	COLIMA	83.99%	89.79%	95.84%	89.87%	100%
10	DURANGO	87.98%	92.69%	97.88%	92.85%	100%
11	GUANAJUATO	95.75%	96.37%	93.29%	95.14%	100%
12	GUERRERO	86.16%	76.55%	76.39%	79.70%	100%
13	HIDALGO	81.65%	79.12%	84.69%	81.82%	100%
14	JALISCO	87.32%	86.77%	90.14%	88.08%	100%
15	MÉXICO	86.26%	83.56%	81.13%	83.65%	100%
16	MICHOACÁN	83.41%	82.83%	77.52%	81.25%	100%
17	MORELOS	94.54%	91.64%	97.00%	94.40%	100%
18	NAYARIT	90.18%	92.84%	88.09%	90.37%	100%
19	NUEVO LEÓN	88.12%	89.52%	95.21%	90.95%	100%
20	OAXACA	62.14%	65.83%	54.35%	60.77%	100%
21	PUEBLA	83.62%	85.28%	81.04%	83.31%	100%
22	QUERÉTARO	92.76%	96.12%	96.51%	95.13%	100%
23	QUINTANA ROO	90.67%	93.56%	94.39%	92.87%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	83.25%	85.42%	89.56%	86.08%	100%
25	SINALOA	91.52%	88.08%	89.59%	89.73%	100%
26	SONORA	74.26%	87.53%	80.86%	80.88%	100%
27	TABASCO	88.72%	89.17%	89.05%	88.98%	100%
28	TAMAULIPAS	79.56%	67.59%	78.36%	75.17%	100%
29	TLAXCALA	77.19%	64.85%	82.43%	74.82%	100%
30	VERACRUZ	84.36%	86.39%	89.33%	86.69%	100%
31	YUCATÁN	96.03%	94.19%	89.95%	93.39%	100%
32	ZACATECAS	89.73%	93.53%	92.06%	91.77%	100%



Tabla 14. Hospitalización Calidad Percibida



		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		84.20%	84.87%	85.25%	84.77%	100%
1	AGUASCALIENTES	93.28%	79.14%	78.16%	83.53%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	75.28%	95.72%	94.17%	88.39%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	84.97%	93.42%	91.54%	89.98%	100%
4	CAMPECHE	81.11%	89.92%	82.80%	84.61%	100%
5	CHIAPAS	88.99%	81.89%	78.56%	83.15%	100%
6	CHIHUAHUA	80.26%	84.46%	86.61%	83.78%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	88.92%	84.07%	85.75%	86.25%	100%
8	COAHUILA	66.38%	78.15%	67.46%	70.66%	100%
9	COLIMA	75.13%	88.75%	95.21%	86.36%	100%
10	DURANGO	82.26%	86.01%	89.37%	85.88%	100%
11	GUANAJUATO	94.12%	94.59%	94.71%	94.47%	100%
12	GUERRERO	77.31%	72.09%	86.31%	78.57%	100%
13	HIDALGO	81.31%	80.45%	82.28%	81.35%	100%
14	JALISCO	83.15%	91.60%	88.53%	87.76%	100%
15	MÉXICO	84.48%	79.96%	80.48%	81.64%	100%
16	MICHOACÁN	74.65%	81.57%	75.81%	77.34%	100%
17	MORELOS	86.92%	79.52%	84.75%	83.73%	100%
18	NAYARIT	86.19%	85.38%	91.53%	87.70%	100%
19	NUEVO LEÓN	87.56%	87.18%	91.20%	88.64%	100%
20	OAXACA	63.86%	62.57%	79.22%	68.55%	100%
21	PUEBLA	87.17%	90.45%	87.65%	88.42%	100%
22	QUERÉTARO	85.25%	69.80%	69.47%	74.84%	100%
23	QUINTANA ROO	91.04%	87.57%	94.53%	91.05%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	85.16%	86.40%	84.90%	85.49%	100%
25	SINALOA	85.97%	86.34%	93.92%	88.74%	100%
26	SONORA	81%	76.58%	81.11%	79.57%	100%
27	TABASCO	83.66%	82.12%	74.28%	80.02%	100%
28	TAMAULIPAS	89.24%	80.49%	87.76%	85.83%	100%
29	TLAXCALA	79.80%	68.82%	86.96%	78.52%	100%
30	VERACRUZ	86.37%	89.95%	84.04%	86.79%	100%
31	YUCATÁN	96.26%	91.54%	87.91%	91.90%	100%
32	ZACATECAS	83.72%	93.15%	92.66%	89.84%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})

$\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 15. Urgencias Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		89.17%	89.23%	89.58%	89.33%	100%
1	AGUASCALIENTES	90.33%	90.87%	91.36%	90.85%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	75.53%	84.24%	85.13%	81.63%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	82.07%	86.84%	93.14%	87.35%	100%
4	CAMPECHE	93.24%	88.98%	92.03%	91.41%	100%
5	CHIAPAS	89.81%	92.14%	90.53%	90.83%	100%
6	CHIHUAHUA	86.27%	86.34%	88.10%	86.90%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	86.82%	85.65%	87.58%	86.68%	100%
8	COAHUILA	90.20%	91.16%	91.04%	90.80%	100%
9	COLIMA	83.56%	86.21%	90.18%	86.65%	100%
10	DURANGO	93.12%	92.33%	94.04%	93.17%	100%
11	GUANAJUATO	94.48%	94.96%	93.75%	94.40%	100%
12	GUERRERO	87.36%	84.95%	89.33%	87.22%	100%
13	HIDALGO	85.99%	88.10%	87.10%	87.06%	100%
14	JALISCO	88.61%	90.15%	90.02%	89.59%	100%
15	MÉXICO	88.99%	88.39%	88.31%	88.56%	100%
16	MICHOACÁN	87.87%	89.01%	87.38%	88.09%	100%
17	MORELOS	90.55%	89.98%	89.94%	90.16%	100%
18	NAYARIT	91.10%	91.14%	89.79%	90.68%	100%
19	NUEVO LEÓN	85.91%	85.05%	90.14%	87.03%	100%
20	OAXACA	86.48%	80.39%	76.54%	81.14%	100%
21	PUEBLA	91.86%	92.31%	92.13%	92.10%	100%
22	QUERÉTARO	86.77%	85.06%	86.67%	86.17%	100%
23	QUINTANA ROO	91.17%	92.92%	90.54%	91.55%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	90.26%	88.36%	91.03%	89.88%	100%
25	SINALOA	90.04%	91.68%	93.44%	91.72%	100%
26	SONORA	87.11%	85.46%	82.28%	84.95%	100%
27	TABASCO	87.43%	86.78%	88.13%	87.45%	100%
28	TAMAULIPAS	91.52%	88.80%	90.44%	90.25%	100%
29	TLAXCALA	83.57%	83.73%	83.84%	83.71%	100%
30	VERACRUZ	90.63%	89.76%	89.62%	90.01%	100%
31	YUCATÁN	91.08%	89.42%	89.47%	89.99%	100%
32	ZACATECAS	90.19%	90.99%	91.01%	90.73%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 16. Urgencias Trato Digno

	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		96.16%	95.84%	96.44%	96.15%	100%
1	AGUASCALIENTES	95.77%	93.65%	97.54%	95.65%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	86.44%	95.12%	95.58%	92.38%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	93.60%	100%	99.58%	97.73%	100%
4	CAMPECHE	94.49%	93.76%	96.17%	94.81%	100%
5	CHIAPAS	98.41%	98.11%	97.73%	98.08%	100%
6	CHIHUAHUA	95.71%	94.72%	96.30%	95.58%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.73%	93.31%	94.46%	94.17%	100%
8	COAHUILA	99.29%	96.18%	95.90%	97.12%	100%
9	COLIMA	96.40%	96.23%	99.25%	97.30%	100%
10	DURANGO	99.28%	99.37%	98.42%	99.02%	100%
11	GUANAJUATO	97.24%	98.37%	97.98%	97.86%	100%
12	GUERRERO	94.49%	90.38%	97.43%	94.10%	100%
13	HIDALGO	92.71%	95.78%	95.07%	94.52%	100%
14	JALISCO	96.90%	97.74%	97.04%	97.22%	100%
15	MÉXICO	95.91%	95.16%	95.18%	95.41%	100%
16	MICHOACÁN	95.51%	95.77%	96.29%	95.86%	100%
17	MORELOS	95.98%	95.45%	96.18%	95.87%	100%
18	NAYARIT	96.03%	95.50%	95.33%	95.62%	100%
19	NUEVO LEÓN	93.84%	94.72%	97%	95.19%	100%
20	OAXACA	93.60%	90.29%	95.64%	93.18%	100%
21	PUEBLA	97.27%	98.16%	98.63%	98.02%	100%
22	QUERÉTARO	95.73%	86.38%	94.78%	92.29%	100%
23	QUINTANA ROO	97.98%	97.53%	97.99%	97.83%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	97.78%	97.37%	98.87%	98.01%	100%
25	SINALOA	95.51%	94.85%	97.08%	95.81%	100%
26	SONORA	96.20%	92.59%	92.33%	93.70%	100%
27	TABASCO	97.36%	95.56%	97.45%	96.79%	100%
28	TAMAULIPAS	97.68%	97.38%	95.94%	97.00%	100%
29	TLAXCALA	92.14%	87.32%	90.74%	90.06%	100%
30	VERACRUZ	97.28%	96.64%	94.85%	96.26%	100%
31	YUCATÁN	97.03%	98.86%	94.50%	96.80%	100%
32	ZACATECAS	97.04%	96.39%	97.61%	97.01%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 17. Urgencias Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		73.71%	73.83%	74.27%	73.93%	100%
1	AGUASCALIENTES	71.52%	73.73%	72.68%	72.64%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	52.61%	50.18%	61.76%	54.85%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	58.44%	56.17%	68.46%	61.03%	100%
4	CAMPECHE	83.81%	81.16%	80.68%	81.89%	100%
5	CHIAPAS	73.94%	77.56%	81.00%	77.50%	100%
6	CHIHUAHUA	65.25%	69.96%	69.99%	68.40%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	65.02%	64.01%	66.64%	65.22%	100%
8	COAHUILA	84.04%	77.25%	79.19%	80.16%	100%
9	COLIMA	69.63%	70.25%	69.19%	69.69%	100%
10	DURANGO	79.82%	81.82%	83.21%	81.62%	100%
11	GUANAJUATO	85.28%	83.93%	80.29%	83.16%	100%
12	GUERRERO	78%	70.06%	77.24%	75.10%	100%
13	HIDALGO	69.06%	73.49%	65.82%	69.46%	100%
14	JALISCO	70.10%	72.05%	72.42%	71.52%	100%
15	MÉXICO	72.92%	72.96%	74.38%	73.42%	100%
16	MICHOACÁN	75.69%	76.90%	75.56%	76.05%	100%
17	MORELOS	76.37%	72.76%	71.85%	73.66%	100%
18	NAYARIT	76.84%	76.02%	75.66%	76.17%	100%
19	NUEVO LEÓN	63.81%	60.74%	67.97%	64.17%	100%
20	OAXACA	78.59%	71.38%	60.29%	70.08%	100%
21	PUEBLA	80.53%	80.65%	82.75%	81.31%	100%
22	QUERÉTARO	62.49%	69.10%	70.86%	67.48%	100%
23	QUINTANA ROO	74.32%	77.56%	70.50%	74.13%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	69.05%	67.26%	74.58%	70.30%	100%
25	SINALOA	81.43%	83.81%	83.95%	83.06%	100%
26	SONORA	77.55%	72.17%	66.72%	72.14%	100%
27	TABASCO	69.26%	71.56%	72.85%	71.22%	100%
28	TAMAULIPAS	78.98%	74.39%	75.02%	76.13%	100%
29	TLAXCALA	66.83%	68.62%	63.33%	66.26%	100%
30	VERACRUZ	71.04%	71.89%	69.64%	70.86%	100%
31	YUCATÁN	73.80%	70.49%	69.40%	71.23%	100%
32	ZACATECAS	74.73%	77.00%	77.86%	76.53%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 18. Urgencias Comunicación



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Comunicación	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		96.81%	97.03%	96.97%	96.94%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.27%	98.20%	98.11%	98.19%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	90.44%	95.58%	95.46%	93.83%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.75%	100%	100%	99.58%	100%
4	CAMPECHE	98.47%	96.73%	98.69%	97.96%	100%
5	CHIAPAS	97.11%	98.88%	99.06%	98.35%	100%
6	CHIHUAHUA	96.90%	96.04%	95.75%	96.23%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	96.26%	95.69%	96.96%	96.30%	100%
8	COAHUILA	99.15%	99.46%	99.56%	99.39%	100%
9	COLIMA	98.56%	97.32%	99.92%	98.60%	100%
10	DURANGO	98.37%	99.48%	99.54%	99.13%	100%
11	GUANAJUATO	97.56%	98.93%	98.63%	98.37%	100%
12	GUERRERO	97.67%	92.03%	95.90%	95.20%	100%
13	HIDALGO	93.11%	96.72%	94.87%	94.90%	100%
14	JALISCO	94.96%	97.00%	94.84%	95.60%	100%
15	MÉXICO	97.24%	96.75%	96.47%	96.82%	100%
16	MICHOACÁN	95.38%	94.63%	96.39%	95.47%	100%
17	MORELOS	96.91%	97%	98.39%	97.43%	100%
18	NAYARIT	96.35%	98.91%	94.87%	96.71%	100%
19	NUEVO LEÓN	94.06%	95.72%	94.36%	94.72%	100%
20	OAXACA	97.52%	89.41%	94.77%	93.90%	100%
21	PUEBLA	97.91%	98.71%	98.88%	98.50%	100%
22	QUERÉTARO	97.56%	95.42%	96.91%	96.63%	100%
23	QUINTANA ROO	99.34%	99.89%	98.75%	99.33%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	98.07%	98.36%	92.84%	96.42%	100%
25	SINALOA	96.88%	97.42%	98.98%	97.76%	100%
26	SONORA	95.30%	94.19%	94.09%	94.53%	100%
27	TABASCO	98.31%	98.48%	97.69%	98.16%	100%
28	TAMAULIPAS	97.59%	97.43%	96.45%	97.16%	100%
29	TLAXCALA	92.32%	96.11%	96.31%	94.92%	100%
30	VERACRUZ	97.63%	97.40%	97.12%	97.38%	100%
31	YUCATÁN	98.78%	99.10%	96.78%	98.22%	100%
32	ZACATECAS	97.82%	97.71%	96.23%	97.25%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 19. Urgencias Autonomía

	Servicio	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias				
		Componente			Autonomía	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		96.15%	95.38%	96.34%	95.96%	100%
1	AGUASCALIENTES	99.02%	98.36%	97.54%	98.31%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	77.44%	97.04%	93.12%	89.20%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.84%	100%	100%	99.61%	100%
4	CAMPECHE	99.00%	94.80%	97.44%	97.08%	100%
5	CHIAPAS	98.01%	99.01%	98.92%	98.65%	100%
6	CHIHUAHUA	95.42%	89.14%	95.67%	93.41%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.21%	92.08%	94.78%	93.69%	100%
8	COAHUILA	99.11%	100%	98.01%	99.04%	100%
9	COLIMA	72.94%	81.84%	98.81%	84.53%	100%
10	DURANGO	98.66%	98.86%	98.88%	98.80%	100%
11	GUANAJUATO	98.17%	98.74%	99.38%	98.77%	100%
12	GUERRERO	95.82%	91.88%	97.17%	94.96%	100%
13	HIDALGO	93.54%	90.52%	92.70%	92.25%	100%
14	JALISCO	95.82%	97.95%	97.99%	97.25%	100%
15	MÉXICO	96.13%	95.72%	95.86%	95.90%	100%
16	MICHOACÁN	94.48%	94.23%	90.82%	93.18%	100%
17	MORELOS	97.44%	97.19%	97.18%	97.27%	100%
18	NAYARIT	93.61%	97.65%	95.73%	95.66%	100%
19	NUEVO LEÓN	93.93%	90.35%	98.73%	94.34%	100%
20	OAXACA	91.16%	84.62%	62.79%	79.52%	100%
21	PUEBLA	97.80%	98.76%	98.33%	98.30%	100%
22	QUERÉTARO	98.62%	94.08%	97.53%	96.74%	100%
23	QUINTANA ROO	98.39%	99.36%	96.87%	98.20%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	97.52%	97.63%	98.94%	98.03%	100%
25	SINALOA	97.03%	97.29%	95.44%	96.59%	100%
26	SONORA	95.60%	89.75%	94.41%	93.25%	100%
27	TABASCO	97.03%	98.03%	96.18%	97.08%	100%
28	TAMAULIPAS	98.91%	95.78%	96.71%	97.13%	100%
29	TLAXCALA	92.51%	95.60%	96.30%	94.80%	100%
30	VERACRUZ	97.83%	91.98%	97.61%	95.81%	100%
31	YUCATÁN	96.60%	99.84%	98.12%	98.19%	100%
32	ZACATECAS	96.27%	98.22%	94.55%	96.35%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})

$\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 20. Urgencias Financiamiento

	Servicio	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias				
		Componente			Financiamiento	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		91.42%	92.51%	91.86%	91.93%	100%
1	AGUASCALIENTES	97.30%	97.29%	96.68%	97.09%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	82.03%	92.94%	93.57%	89.51%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	63.97%	100%	100%	87.99%	100%
4	CAMPECHE	96.42%	91.50%	92.06%	93.33%	100%
5	CHIAPAS	89.76%	94.22%	84.59%	89.52%	100%
6	CHIHUAHUA	90.92%	93.25%	91.42%	91.86%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	91.19%	92.28%	92.80%	92.09%	100%
8	COAHUILA	75.62%	87.66%	89.48%	84.25%	100%
9	COLIMA	82.65%	95.37%	81.97%	86.66%	100%
10	DURANGO	96.22%	89.85%	94.92%	93.66%	100%
11	GUANAJUATO	98.07%	98.12%	94.59%	96.93%	100%
12	GUERRERO	91.96%	94.61%	88.41%	91.66%	100%
13	HIDALGO	93.28%	89.75%	92.04%	91.69%	100%
14	JALISCO	97.31%	90.09%	96.99%	94.80%	100%
15	MÉXICO	90.91%	93.49%	88.22%	90.88%	100%
16	MICHOACÁN	92.01%	95.90%	94.52%	94.14%	100%
17	MORELOS	98.18%	99.05%	96.95%	98.06%	100%
18	NAYARIT	94.97%	97.63%	91.79%	94.80%	100%
19	NUEVO LEÓN	89.70%	89.27%	97.18%	92.05%	100%
20	OAXACA	80.35%	82.81%	88.17%	83.78%	100%
21	PUEBLA	91.82%	90.10%	87.19%	89.70%	100%
22	QUERÉTARO	99.57%	99.75%	99.61%	99.64%	100%
23	QUINTANA ROO	92.11%	93.92%	96.89%	94.31%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	94.63%	87.43%	93.43%	91.83%	100%
25	SINALOA	87.86%	91.56%	95.11%	91.51%	100%
26	SONORA	76.95%	87.51%	79.32%	81.26%	100%
27	TABASCO	87.21%	90.57%	91.31%	89.70%	100%
28	TAMAULIPAS	85.30%	91.42%	92.46%	89.73%	100%
29	TLAXCALA	79.24%	78.04%	87.73%	81.67%	100%
30	VERACRUZ	94.84%	95.79%	96.32%	95.65%	100%
31	YUCATÁN	97.82%	78.87%	96.77%	91.15%	100%
32	ZACATECAS	92.46%	91.87%	93.37%	92.57%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 21. Urgencias Calidad Percibida

	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		80.79%	80.77%	81.62%	81.06%	100%
1	AGUASCALIENTES	80.12%	84.02%	85.59%	83.24%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	64.21%	74.56%	71.32%	70.03%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	78.84%	64.89%	90.80%	78.18%	100%
4	CAMPECHE	87.23%	75.94%	87.11%	83.43%	100%
5	CHIAPAS	81.63%	85.08%	81.85%	82.85%	100%
6	CHIHUAHUA	73.39%	74.91%	79.45%	75.92%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	79.53%	76.49%	79.87%	78.63%	100%
8	COAHUILA	83.99%	86.40%	84.08%	84.82%	100%
9	COLIMA	81.16%	76.26%	91.94%	83.12%	100%
10	DURANGO	86.40%	84.61%	89.27%	86.76%	100%
11	GUANAJUATO	90.55%	91.64%	91.65%	91.28%	100%
12	GUERRERO	66.23%	70.76%	79.85%	72.28%	100%
13	HIDALGO	74.26%	82.34%	82.07%	79.56%	100%
14	JALISCO	76.56%	86.05%	80.86%	81.16%	100%
15	MÉXICO	80.82%	76.24%	79.78%	78.95%	100%
16	MICHOACÁN	74.17%	76.63%	70.69%	73.83%	100%
17	MORELOS	78.44%	78.41%	79.08%	78.64%	100%
18	NAYARIT	88.77%	81.16%	85.33%	85.09%	100%
19	NUEVO LEÓN	80.11%	79.50%	85.58%	81.73%	100%
20	OAXACA	77.67%	63.85%	57.59%	66.37%	100%
21	PUEBLA	85.82%	87.52%	86.98%	86.77%	100%
22	QUERÉTARO	66.66%	65.64%	60.34%	64.22%	100%
23	QUINTANA ROO	84.88%	89.27%	82.27%	85.47%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	84.50%	82.10%	87.54%	84.72%	100%
25	SINALOA	81.51%	85.14%	90.11%	85.58%	100%
26	SONORA	81.07%	76.57%	66.83%	74.82%	100%
27	TABASCO	75.39%	66.49%	73.32%	71.73%	100%
28	TAMAULIPAS	90.65%	76.42%	86.07%	84.38%	100%
29	TLAXCALA	78.40%	76.69%	68.62%	74.57%	100%
30	VERACRUZ	85.17%	84.86%	82.20%	84.08%	100%
31	YUCATÁN	82.43%	89.40%	81.23%	84.36%	100%
32	ZACATECAS	82.81%	84.75%	86.41%	84.66%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (1)

Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias

- La Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en el **Área de Consulta Externa** tuvo una media anual del **93.04%** en 2023. En este mismo periodo, todas las Entidades Federativas obtuvieron una métricas $\geq 90\%$ (Tabla 1)
- En la evaluación para el **Área de Hospitalización** la media anual fue del **91.04%**. Las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ correspondieron a: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Veracruz, Yucatán y Zacatecas** (Tabla 8)
- En lo que se refiere al **Área de Urgencias** la media anual fue del **89.33%** y las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ correspondieron a: **Aguascalientes, Campeche, Chiapas, Coahuila, Durango, Guanajuato, Morelos, Nayarit, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Tamaulipas, Veracruz y Zacatecas** (Tabla 15)

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (2)

Componentes en Consulta Externa

- **Trato Digno** (Tabla 2)
 - La media anual de este componente fue del **98.83%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Oportunidad** (Tabla 3)
 - La media anual de este componente fue del **80.69%**
 - En este componente las Entidades Federativas con métricas **≥90%** correspondieron a:
Guanajuato y Quintana Roo
- **Comunicación** (Tabla 4)
 - La media anual de este componente fue del **98.33%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (3)

Componentes en Consulta Externa

- **Autonomía** (Tabla 5)
 - La media anual de este componente fue del **99.24%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Financiamiento** (Tabla 6)
 - La media anual de este componente fue del **90.56%**
 - Las Entidades Federativas con métricas **≥90%** en este componente correspondieron a: **Campeche, Chiapas, Ciudad de México, Colima, Durango, Guanajuato, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán**
- **Calidad Percibida** (Tabla 7)
 - La media anual de este componente fue del **90.56%**
 - Las métricas **≥90%** correspondieron a: **Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Jalisco, México, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Yucatán y Zacatecas**

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (4)

Componentes en Hospitalización

- **Trato Digno** (Tabla 9)
 - La media anual de este componente fue del **95.78%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Oportunidad** (Tabla 10)
 - La media anual de este componente fue del **86.20%**
 - Las métricas **≥90%** correspondieron a: **Aguascalientes, Guanajuato, Quintana Roo y Veracruz**
- **Comunicación** (Tabla 11)
 - La media anual de este componente fue del **97.05%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (5)

Componentes en Hospitalización

- **Autonomía** (Tabla 12)
 - La media anual de este componente fue del **96.45%**
 - Para este componente, las Entidades Federativas que reportaron métricas $\geq 90\%$ corresponden a: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Financiamiento** (Tabla 13)
 - La media anual de este componente fue del **86.01%**
 - Las Entidades Federativas que reportaron métricas $\geq 90\%$ de este componente fueron: **Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Querétaro, Quintana Roo, Yucatán y Zacatecas**
- **Calidad Percibida** (Tabla 14)
 - La media anual de este componente fue del **84.77%**
 - Los porcentajes $\geq 90\%$ reportados en las Entidades Federativas correspondieron a: **Guanajuato, Quintana Roo y Yucatán**

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (6)

Componentes en Urgencias

- **Trato Digno** (Tabla 16)
 - La media anual de este componente fue del **96.15%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Oportunidad** (Tabla 17)
 - La media anual de este componente fue del **73.93%**
 - En este componente ninguna Entidad Federativa reportó métricas **≥90%**
- **Comunicación** (Tabla 18)
 - La media anual de este componente fue del **96.94%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Institucional (7)

Componentes en Urgencias

- **Autonomía** (Tabla 19)
 - La media anual de este componente fue del **95.96%**
 - Las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ fueron: **Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Financiamiento** (Tabla 20)
 - La media anual de este componente fue del **91.93%**
 - Las métricas $\geq 90\%$ correspondieron a: **Aguascalientes, Campeche, Chihuahua, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Calidad Percibida** (Tabla 21)
 - La media anual de este componente fue del **81.06%**
 - La Entidad Federativa con métricas $\geq 90\%$ fue: **Guanajuato**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

SESTAD

Monitoreo Ciudadano

Tabla 22. Consulta Externa Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
1	AGUASCALIENTES	87.33%	86.88%	87.72%	87.31%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	92.74%	92.97%	93.77%	93.16%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	94.80%	94.81%	92.39%	94%	100%
4	CAMPECHE	95.12%	93.75%	95.78%	94.88%	100%
5	CHIAPAS	91.92%	92.34%	92.15%	92.14%	100%
6	CHIHUAHUA	89.32%	89.56%	90.96%	89.95%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	91.31%	91.63%	90.50%	91.14%	100%
8	COAHUILA	93.31%	92.78%	91.66%	92.58%	100%
9	COLIMA	91.19%	94.12%	95.43%	93.58%	100%
10	DURANGO	92.73%	92.48%	92.16%	92.46%	100%
11	GUANAJUATO	95.69%	96.13%	96.31%	96.04%	100%
12	GUERRERO	89.61%	91.44%	89.74%	90.26%	100%
13	HIDALGO	91.81%	93.17%	91.88%	92.29%	100%
14	JALISCO	91.15%	91.67%	91.78%	91.53%	100%
15	MÉXICO	92.71%	92.66%	92.22%	92.53%	100%
16	MICHOACÁN	93.95%	93.71%	93.48%	93.71%	100%
17	MORELOS	92.33%	92.21%	91.84%	92.13%	100%
18	NAYARIT	94.77%	94.69%	93.46%	94.31%	100%
19	NUEVO LEÓN	92.59%	93.42%	92.94%	92.98%	100%
20	OAXACA	90.54%	91.42%	90.16%	90.70%	100%
21	PUEBLA	92.25%	92.84%	92.05%	92.38%	100%
22	QUERÉTARO	90.13%	90.88%	93.31%	91.44%	100%
23	QUINTANA ROO	95.86%	95.85%	95.03%	95.58%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	90.66%	91.67%	92.56%	91.63%	100%
25	SINALOA	92.54%	94.05%	93.45%	93.35%	100%
26	SONORA	89.20%	91.36%	92.00%	90.85%	100%
27	TABASCO	92.61%	93.74%	93.75%	93.37%	100%
28	TAMAULIPAS	91.83%	91.87%	92.90%	92.20%	100%
29	TLAXCALA	91.49%	92.08%	92.32%	91.96%	100%
30	VERACRUZ	90.75%	91.95%	91.06%	91.25%	100%
31	YUCATÁN	93.54%	92.13%	92.28%	92.65%	100%
32	ZACATECAS	91.70%	92.88%	91.61%	92.06%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 23. Consulta Externa Trato Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		98.64%	98.51%	98.46%	98.54%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.03%	98.13%	98.26%	98.14%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	98.58%	98.19%	98.77%	98.51%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.29%	98.87%	98.46%	98.54%	100%
4	CAMPECHE	99.58%	99.52%	99.45%	99.52%	100%
5	CHIAPAS	98.71%	98.17%	98.44%	98.44%	100%
6	CHIHUAHUA	98.15%	98.88%	97.87%	98.30%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	96.91%	96.49%	96.28%	96.56%	100%
8	COAHUILA	99.69%	98.22%	99.01%	98.97%	100%
9	COLIMA	99.14%	97.82%	98.75%	98.57%	100%
10	DURANGO	98.95%	99.59%	98.65%	99.06%	100%
11	GUANAJUATO	98.95%	99.14%	99.09%	99.06%	100%
12	GUERRERO	98.45%	98.15%	97.81%	98.14%	100%
13	HIDALGO	98.80%	98.62%	98.87%	98.76%	100%
14	JALISCO	98.42%	98.52%	98.83%	98.59%	100%
15	MÉXICO	98.53%	98.36%	98.65%	98.51%	100%
16	MICHOACÁN	98.39%	98.07%	98.40%	98.29%	100%
17	MORELOS	99.16%	98.97%	98.19%	98.77%	100%
18	NAYARIT	98.95%	99.01%	98.32%	98.76%	100%
19	NUEVO LEÓN	98.95%	99.02%	99.13%	99.03%	100%
20	OAXACA	98.80%	98.83%	94.11%	97.25%	100%
21	PUEBLA	98.94%	98.44%	98.85%	98.74%	100%
22	QUERÉTARO	98.22%	98.71%	98.70%	98.54%	100%
23	QUINTANA ROO	99.62%	98.80%	99.56%	99.33%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	98.62%	97.93%	97.78%	98.11%	100%
25	SINALOA	98.64%	98.93%	98.99%	98.85%	100%
26	SONORA	98.49%	98.04%	98.28%	98.27%	100%
27	TABASCO	98.69%	98.71%	98.34%	98.58%	100%
28	TAMAULIPAS	99.25%	98.51%	99.30%	99.02%	100%
29	TLAXCALA	97.64%	98.81%	97.99%	98.15%	100%
30	VERACRUZ	98.26%	98.50%	98.60%	98.45%	100%
31	YUCATÁN	98.87%	99.29%	98.72%	98.96%	100%
32	ZACATECAS	99.02%	98.58%	97.35%	98.32%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 24. Consulta Externa Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	78.82%	81.07%	79.57%	79.82%	100%
1	AGUASCALIENTES	64.98%	63.65%	64.83%	64.48%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	82.78%	82.16%	84.17%	83.03%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	95.76%	93.17%	82.60%	90.51%	100%
4	CAMPECHE	85.60%	80.60%	86.55%	84.25%	100%
5	CHIAPAS	68.87%	73.73%	72.95%	71.85%	100%
6	CHIHUAHUA	74.63%	76.42%	78.15%	76.40%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	77.81%	78.91%	74.24%	76.98%	100%
8	COAHUILA	84.53%	88.86%	85.05%	86.15%	100%
9	COLIMA	66.15%	86.41%	87.85%	80.14%	100%
10	DURANGO	76.51%	72.01%	70.87%	73.13%	100%
11	GUANAJUATO	87.74%	89.66%	89.42%	88.94%	100%
12	GUERRERO	73.25%	82.69%	73.91%	76.62%	100%
13	HIDALGO	78.09%	88.86%	79.58%	82.18%	100%
14	JALISCO	78.51%	76.01%	77.67%	77.40%	100%
15	MÉXICO	80.70%	80.43%	79.86%	80.33%	100%
16	MICHOACÁN	85.95%	89.58%	87.79%	87.77%	100%
17	MORELOS	75.08%	73.88%	78.28%	75.75%	100%
18	NAYARIT	90.79%	88.18%	82.98%	87.32%	100%
19	NUEVO LEÓN	81.60%	81.27%	78.48%	80.45%	100%
20	OAXACA	72.82%	75.61%	79.55%	75.99%	100%
21	PUEBLA	77.58%	82.54%	79.09%	79.74%	100%
22	QUERÉTARO	65.94%	65.83%	81.06%	70.94%	100%
23	QUINTANA ROO	93.15%	97.53%	89.53%	93.40%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	75.26%	79.97%	81.21%	78.81%	100%
25	SINALOA	82.89%	89.39%	81.29%	84.52%	100%
26	SONORA	70.50%	82.38%	81.18%	78.02%	100%
27	TABASCO	77.42%	82.98%	81.96%	80.79%	100%
28	TAMAULIPAS	75.69%	76.59%	78.42%	76.90%	100%
29	TLAXCALA	76.08%	77.61%	78.92%	77.54%	100%
30	VERACRUZ	75.47%	78.40%	74.44%	76.10%	100%
31	YUCATÁN	76.62%	67.13%	73.56%	72.44%	100%
32	ZACATECAS	74.79%	82.42%	79.38%	78.86%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 25. Consulta Externa Comunicación

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Comunicación	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
	TOTAL NACIONAL	98.06%	98.11%	98.06%	98.08%	100%
1	AGUASCALIENTES	97.09%	97.71%	98.24%	97.68%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	98.56%	98.65%	98.47%	98.56%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.46%	97.73%	97.53%	97.91%	100%
4	CAMPECHE	98.61%	96.69%	97.08%	97.46%	100%
5	CHIAPAS	98.92%	98.45%	98.50%	98.62%	100%
6	CHIHUAHUA	95.06%	96.13%	95.85%	95.68%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	96.13%	96.28%	95.76%	96.06%	100%
8	COAHUILA	98.80%	97.80%	97.41%	98.01%	100%
9	COLIMA	97.88%	97.50%	98.33%	97.90%	100%
10	DURANGO	98.22%	97.93%	97.66%	97.94%	100%
11	GUANAJUATO	99.23%	99.13%	99.23%	99.20%	100%
12	GUERRERO	98.12%	98.46%	98.14%	98.24%	100%
13	HIDALGO	98.76%	98.73%	98.87%	98.79%	100%
14	JALISCO	98.24%	98.61%	98.65%	98.50%	100%
15	MÉXICO	97.84%	97.77%	97.63%	97.75%	100%
16	MICHOACÁN	98.35%	98.46%	98.15%	98.32%	100%
17	MORELOS	96.03%	96.54%	96.04%	96.21%	100%
18	NAYARIT	98.35%	98.89%	98.20%	98.48%	100%
19	NUEVO LEÓN	97.30%	98.32%	98.13%	97.92%	100%
20	OAXACA	97.42%	98.25%	97.17%	97.61%	100%
21	PUEBLA	98.75%	98.89%	99.11%	98.92%	100%
22	QUERÉTARO	97.87%	98.17%	97.51%	97.85%	100%
23	QUINTANA ROO	99.16%	98.86%	99.37%	99.13%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	98.10%	97.39%	97.44%	97.64%	100%
25	SINALOA	97.37%	97.81%	97.88%	97.69%	100%
26	SONORA	96.44%	96.56%	96.98%	96.66%	100%
27	TABASCO	98.12%	97.88%	97.90%	97.97%	100%
28	TAMAULIPAS	97.45%	96.73%	97.77%	97.32%	100%
29	TLAXCALA	98.99%	98.29%	98.50%	98.59%	100%
30	VERACRUZ	98.25%	98.23%	97.94%	98.14%	100%
31	YUCATÁN	98.97%	98.98%	98.91%	98.95%	100%
32	ZACATECAS	98.01%	98.63%	98.43%	98.36%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 26. Consulta Externa Autonomía

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Autonomía	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		99.06%	99.06%	99.12%	99.08%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.79%	98.78%	98.67%	98.74%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	99.33%	99.44%	99.15%	99.31%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.32%	98.24%	98.50%	98.36%	100%
4	CAMPECHE	99.59%	99.40%	99.23%	99.41%	100%
5	CHIAPAS	99.03%	98.70%	99.51%	99.08%	100%
6	CHIHUAHUA	99.04%	97.77%	99.40%	98.74%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	97.75%	97.85%	97.17%	97.59%	100%
8	COAHUILA	99.72%	98.56%	98.67%	98.99%	100%
9	COLIMA	98.63%	98.49%	99.30%	98.81%	100%
10	DURANGO	99.77%	99.40%	99.68%	99.62%	100%
11	GUANAJUATO	99.45%	99.47%	99.63%	99.52%	100%
12	GUERRERO	98.88%	99.42%	99.03%	99.11%	100%
13	HIDALGO	98.86%	98.74%	98.86%	98.82%	100%
14	JALISCO	99.04%	99.05%	99.17%	99.09%	100%
15	MÉXICO	98.89%	99.19%	98.89%	98.99%	100%
16	MICHOACÁN	99.10%	99.25%	99.39%	99.25%	100%
17	MORELOS	99.10%	99.19%	99.11%	99.14%	100%
18	NAYARIT	98.96%	99.00%	98.29%	98.75%	100%
19	NUEVO LEÓN	99.65%	98.79%	99.72%	99.39%	100%
20	OAXACA	98.63%	98.40%	98.34%	98.46%	100%
21	PUEBLA	98.73%	99.48%	99.49%	99.23%	100%
22	QUERÉTARO	99.14%	99.33%	99.51%	99.33%	100%
23	QUINTANA ROO	99.61%	99.14%	99.07%	99.27%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	99.03%	98.95%	99.49%	99.16%	100%
25	SINALOA	99.45%	99.50%	99.53%	99.49%	100%
26	SONORA	99.03%	98.91%	99.41%	99.12%	100%
27	TABASCO	99.06%	98.95%	98.75%	98.92%	100%
28	TAMAULIPAS	99%	98.27%	99.02%	98.76%	100%
29	TLAXCALA	99.16%	99.54%	99.30%	99.33%	100%
30	VERACRUZ	99.40%	99.39%	99.40%	99.40%	100%
31	YUCATÁN	99.54%	99.82%	98.48%	99.28%	100%
32	ZACATECAS	99.24%	98.78%	99.06%	99.02%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 27. Consulta Externa Financiamiento



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Financiamiento	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		89.98%	90.22%	90.06%	90.09%	100%
1	AGUASCALIENTES	81.27%	80.82%	81.02%	81.03%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	87.22%	90.27%	89.27%	88.92%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	90.04%	91.06%	90.61%	90.57%	100%
4	CAMPECHE	92.83%	94.61%	96.76%	94.73%	100%
5	CHIAPAS	93.06%	93.30%	92.22%	92.86%	100%
6	CHIHUAHUA	83.97%	86.09%	88.48%	86.18%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	90.30%	91.40%	91.62%	91.10%	100%
8	COAHUILA	85.22%	83.57%	80.79%	83.19%	100%
9	COLIMA	91.84%	90.40%	93.35%	91.86%	100%
10	DURANGO	92.59%	94.07%	94.18%	93.62%	100%
11	GUANAJUATO	95.64%	95.29%	96.43%	95.79%	100%
12	GUERRERO	83.33%	83.40%	83.33%	83.36%	100%
13	HIDALGO	87.83%	86.37%	87.00%	87.06%	100%
14	JALISCO	85.81%	88.44%	86.91%	87.05%	100%
15	MÉXICO	91.35%	92.07%	90.78%	91.40%	100%
16	MICHOACÁN	92.32%	88.83%	88.63%	89.93%	100%
17	MORELOS	92.74%	92.48%	91.44%	92.22%	100%
18	NAYARIT	91.92%	91.27%	92.85%	92.01%	100%
19	NUEVO LEÓN	87.90%	89.97%	91.22%	89.70%	100%
20	OAXACA	88.23%	88.11%	86.36%	87.57%	100%
21	PUEBLA	91.47%	90.05%	88.43%	89.98%	100%
22	QUERÉTARO	90.87%	92.69%	91.98%	91.85%	100%
23	QUINTANA ROO	89.44%	87.66%	89.53%	88.87%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	89.08%	89.65%	90.93%	89.88%	100%
25	SINALOA	87.28%	88.82%	90.33%	88.81%	100%
26	SONORA	83.70%	83.48%	85.29%	84.16%	100%
27	TABASCO	90.74%	91.45%	92.44%	91.54%	100%
28	TAMAULIPAS	89.62%	90.73%	91.95%	90.77%	100%
29	TLAXCALA	90.14%	90.58%	91.22%	90.65%	100%
30	VERACRUZ	87.26%	90.57%	89.64%	89.16%	100%
31	YUCATÁN	95.11%	93.77%	92.37%	93.75%	100%
32	ZACATECAS	89.72%	88.09%	87.16%	88.32%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 28. Consulta Externa Calidad Percibida



		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		89.20%	89.53%	89.33%	89.36%	100%
1	AGUASCALIENTES	83.85%	82.19%	85.29%	83.78%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	90%	89.11%	92.81%	90.64%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	87.93%	89.78%	86.66%	88.12%	100%
4	CAMPECHE	94.52%	91.69%	95.60%	93.94%	100%
5	CHIAPAS	92.90%	91.71%	91.27%	91.96%	100%
6	CHIHUAHUA	85.08%	82.05%	86.02%	84.38%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	88.94%	88.86%	87.91%	88.57%	100%
8	COAHUILA	91.90%	89.64%	89.01%	90.18%	100%
9	COLIMA	93.47%	94.13%	95.00%	94.20%	100%
10	DURANGO	90.32%	91.91%	91.92%	91.38%	100%
11	GUANAJUATO	93.12%	94.07%	94.04%	93.74%	100%
12	GUERRERO	85.63%	86.55%	86.19%	86.12%	100%
13	HIDALGO	88.55%	87.71%	88.12%	88.13%	100%
14	JALISCO	86.87%	89.42%	89.44%	88.58%	100%
15	MÉXICO	88.95%	88.15%	87.51%	88.20%	100%
16	MICHOACÁN	89.60%	88.05%	88.53%	88.73%	100%
17	MORELOS	91.88%	92.17%	88.00%	90.68%	100%
18	NAYARIT	89.68%	91.80%	90.11%	90.53%	100%
19	NUEVO LEÓN	90.15%	93.16%	90.95%	91.42%	100%
20	OAXACA	87.31%	89.32%	85.40%	87.34%	100%
21	PUEBLA	88.01%	87.63%	87.31%	87.65%	100%
22	QUERÉTARO	88.76%	90.55%	91.09%	90.13%	100%
23	QUINTANA ROO	94.19%	93.14%	93.09%	93.47%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	83.88%	86.12%	88.54%	86.18%	100%
25	SINALOA	89.60%	89.81%	92.71%	90.71%	100%
26	SONORA	87.05%	88.79%	90.86%	88.90%	100%
27	TABASCO	91.65%	92.47%	93.09%	92.40%	100%
28	TAMAULIPAS	89.96%	90.41%	90.96%	90.44%	100%
29	TLAXCALA	86.94%	87.62%	87.98%	87.51%	100%
30	VERACRUZ	85.86%	86.61%	86.33%	86.27%	100%
31	YUCATÁN	92.13%	93.79%	91.63%	92.52%	100%
32	ZACATECAS	89.46%	90.78%	88.26%	89.50%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 29. Hospitalización Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		90.25%	90.23%	90.19%	90.22%	100%
1	AGUASCALIENTES	83.62%	90.02%	92.53%	88.72%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	92.70%	92.28%	92.32%	92.43%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	94.74%	98.05%	85.81%	92.87%	100%
4	CAMPECHE	89.78%	91.08%	87.52%	89.46%	100%
5	CHIAPAS	88.86%	86.13%	87.26%	87.42%	100%
6	CHIHUAHUA	86.86%	86.87%	88.24%	87.32%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	92.04%	92.34%	91.55%	91.98%	100%
8	COAHUILA	90.13%	90.04%	89.19%	89.79%	100%
9	COLIMA	82.27%	87.10%	88.61%	85.99%	100%
10	DURANGO	91.99%	94.69%	92.93%	93.20%	100%
11	GUANAJUATO	97.06%	96.47%	95.92%	96.48%	100%
12	GUERRERO	89.28%	83.35%	90.14%	87.59%	100%
13	HIDALGO	87.53%	86.54%	85.35%	86.47%	100%
14	JALISCO	89.32%	95.55%	92.06%	92.31%	100%
15	MÉXICO	87.31%	89.88%	88.57%	88.59%	100%
16	MICHOACÁN	89.08%	88.47%	85.13%	87.56%	100%
17	MORELOS	92.76%	92.92%	86.83%	90.84%	100%
18	NAYARIT	94.30%	95.17%	93.01%	94.16%	100%
19	NUEVO LEÓN	87.14%	88.36%	90.62%	88.71%	100%
20	OAXACA	89.61%	79.17%	89.89%	86.23%	100%
21	PUEBLA	89.54%	90.87%	89.87%	90.09%	100%
22	QUERÉTARO	89.16%	79.59%	94.54%	87.77%	100%
23	QUINTANA ROO	91.83%	94.71%	95.53%	94.02%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	91.20%	92.29%	90.98%	91.49%	100%
25	SINALOA	93.87%	91.29%	94.31%	93.16%	100%
26	SONORA	89.68%	89.33%	90.70%	89.90%	100%
27	TABASCO	91.19%	89.83%	88.55%	89.86%	100%
28	TAMAULIPAS	90.60%	90.10%	90.33%	90.34%	100%
29	TLAXCALA	84.92%	78.39%	86.19%	83.17%	100%
30	VERACRUZ	92.86%	91.88%	93.14%	92.63%	100%
31	YUCATÁN	94.17%	91.79%	90.40%	92.12%	100%
32	ZACATECAS	89.16%	93.15%	92.52%	91.61%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 30. Hospitalización Trato Digno

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		94.64%	94.96%	94.75%	94.78%	100%
1	AGUASCALIENTES	97.83%	92.55%	97.12%	95.83%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	95.11%	95.22%	89.73%	93.35%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	98.46%	100%	96.71%	98.39%	100%
4	CAMPECHE	89.97%	97.76%	93.39%	93.71%	100%
5	CHIAPAS	98.10%	94.80%	94.47%	95.79%	100%
6	CHIHUAHUA	91.65%	90.67%	92.00%	91.44%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.75%	93.67%	94.62%	94.35%	100%
8	COAHUILA	100%	93.49%	92.04%	95.18%	100%
9	COLIMA	87.83%	90.84%	78.73%	85.80%	100%
10	DURANGO	98.86%	99.95%	99.17%	99.33%	100%
11	GUANAJUATO	98.09%	98.46%	96.84%	97.80%	100%
12	GUERRERO	97.49%	94.41%	95.48%	95.79%	100%
13	HIDALGO	93.65%	89.69%	92.35%	91.90%	100%
14	JALISCO	91.18%	98.16%	97.23%	95.53%	100%
15	MÉXICO	91.34%	95.47%	93.79%	93.53%	100%
16	MICHOACÁN	94.87%	93.25%	92.47%	93.53%	100%
17	MORELOS	94.18%	94.17%	88.82%	92.39%	100%
18	NAYARIT	96.51%	93.91%	98.17%	96.20%	100%
19	NUEVO LEÓN	88.89%	93.83%	97.37%	93.36%	100%
20	OAXACA	97.22%	92.64%	97.25%	95.70%	100%
21	PUEBLA	92.33%	94.99%	95.95%	94.42%	100%
22	QUERÉTARO	93.21%	93.43%	95.41%	94.02%	100%
23	QUINTANA ROO	92.82%	97.20%	99.25%	96.42%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	95.89%	96.18%	92.59%	94.88%	100%
25	SINALOA	97.82%	94.06%	97.30%	96.39%	100%
26	SONORA	93%	97.55%	91.72%	94.09%	100%
27	TABASCO	99.12%	97.79%	99.14%	98.68%	100%
28	TAMAULIPAS	96.55%	95.53%	92.81%	94.96%	100%
29	TLAXCALA	89.50%	80.42%	90.86%	86.93%	100%
30	VERACRUZ	97.69%	97.05%	96.93%	97.22%	100%
31	YUCATÁN	96.15%	93.46%	91.56%	93.73%	100%
32	ZACATECAS	93.92%	96.13%	94.90%	94.98%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023

Tabla 31. Hospitalización Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Oportunidad	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		86.35%	87.18%	85.92%	86.48%	100%
1	AGUASCALIENTES	74.61%	85.58%	83.86%	81.35%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	89.06%	83.93%	95.89%	89.63%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	78.17%	98.62%	78.19%	84.99%	100%
4	CAMPECHE	88.24%	94%	70.42%	84.22%	100%
5	CHIAPAS	82.03%	78.50%	79%	79.84%	100%
6	CHIHUAHUA	90.75%	84.54%	84.79%	86.69%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	87.26%	87.06%	85.80%	86.71%	100%
8	COAHUILA	84.06%	89.76%	90.52%	88.12%	100%
9	COLIMA	77.84%	86.31%	84.89%	83.01%	100%
10	DURANGO	85.32%	85.57%	76.92%	82.60%	100%
11	GUANAJUATO	95.37%	93.94%	92.19%	93.84%	100%
12	GUERRERO	74.96%	81.57%	87.40%	81.31%	100%
13	HIDALGO	83.54%	81.62%	76.74%	80.64%	100%
14	JALISCO	90.65%	95.35%	89.53%	91.84%	100%
15	MÉXICO	83.51%	90.33%	86.37%	86.74%	100%
16	MICHOACÁN	87.56%	89.82%	92.33%	89.91%	100%
17	MORELOS	91.04%	88.42%	87.18%	88.88%	100%
18	NAYARIT	89.08%	95.98%	89%	91.36%	100%
19	NUEVO LEÓN	84.95%	77.49%	79.54%	80.66%	100%
20	OAXACA	86.16%	84.34%	87.55%	86.02%	100%
21	PUEBLA	90.36%	92.30%	85.93%	89.53%	100%
22	QUERÉTARO	89.93%	72.24%	95.70%	85.95%	100%
23	QUINTANA ROO	91.63%	95.82%	92.78%	93.41%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	86.26%	86.24%	85.13%	85.88%	100%
25	SINALOA	93.37%	84.27%	88.60%	88.75%	100%
26	SONORA	90.37%	85.78%	87.26%	87.80%	100%
27	TABASCO	80.47%	81.33%	86%	82.60%	100%
28	TAMAULIPAS	79.06%	89.50%	89.82%	86.13%	100%
29	TLAXCALA	88.80%	75.70%	88.06%	84.19%	100%
30	VERACRUZ	89.40%	80.46%	84.47%	84.78%	100%
31	YUCATÁN	89.61%	80.01%	87.63%	85.75%	100%
32	ZACATECAS	76.26%	93.03%	86.39%	85.23%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 32. Hospitalización Comunicación

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Comunicación	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		96.27%	96.97%	96.78%	96.67%	100%
1	AGUASCALIENTES	100%	98.94%	89.90%	96.28%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	98.88%	98.16%	97.59%	98.21%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	99.77%	100%	97.64%	99.14%	100%
4	CAMPECHE	98.36%	96.85%	97.52%	97.58%	100%
5	CHIAPAS	98.78%	96.06%	99.03%	97.96%	100%
6	CHIHUAHUA	91.49%	96.01%	94.48%	93.99%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	95.39%	97.24%	98.00%	96.88%	100%
8	COAHUILA	100%	95.98%	95.75%	97.24%	100%
9	COLIMA	94.74%	95.15%	96.66%	95.52%	100%
10	DURANGO	94.21%	99.87%	98.30%	97.46%	100%
11	GUANAJUATO	98.78%	97.27%	98.37%	98.14%	100%
12	GUERRERO	99.11%	95.89%	94.55%	96.52%	100%
13	HIDALGO	95.94%	93.79%	93.71%	94.48%	100%
14	JALISCO	95.50%	99.39%	97.07%	97.32%	100%
15	MÉXICO	91.80%	97.23%	93.06%	94.03%	100%
16	MICHOACÁN	96.91%	93.86%	93.85%	94.87%	100%
17	MORELOS	97.32%	98.05%	94.88%	96.75%	100%
18	NAYARIT	99.61%	98.87%	100%	99.50%	100%
19	NUEVO LEÓN	93.75%	95.97%	98.36%	96.03%	100%
20	OAXACA	95.89%	97.12%	96.18%	96.40%	100%
21	PUEBLA	97.18%	98.61%	97.72%	97.84%	100%
22	QUERÉTARO	94.97%	98.23%	99.54%	97.58%	100%
23	QUINTANA ROO	95.02%	99.30%	98.06%	97.46%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	94.64%	96.94%	97.11%	96.23%	100%
25	SINALOA	99.11%	97.09%	98.51%	98.24%	100%
26	SONORA	95.32%	96.49%	97.72%	96.51%	100%
27	TABASCO	97.80%	99.62%	99.28%	98.90%	100%
28	TAMAULIPAS	95.07%	93.95%	97.42%	95.48%	100%
29	TLAXCALA	91.42%	96.20%	94.24%	93.95%	100%
30	VERACRUZ	98.42%	97.95%	98.22%	98.20%	100%
31	YUCATÁN	98.82%	96.91%	97.25%	97.66%	100%
32	ZACATECAS	97.94%	93.74%	98.60%	96.76%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 33. Hospitalización Autonomía

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Autonomía	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		95.80%	95.34%	96.61%	95.92%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.55%	91.49%	98.07%	96.04%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	97.83%	97.75%	97.26%	97.61%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	100%	100%	96.41%	98.80%	100%
4	CAMPECHE	90.73%	91.67%	97.29%	93.23%	100%
5	CHIAPAS	96.89%	93.51%	97.21%	95.87%	100%
6	CHIHUAHUA	88.01%	94.70%	92.35%	91.69%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.44%	96.28%	98.35%	96.36%	100%
8	COAHUILA	100%	98.63%	92.54%	97.06%	100%
9	COLIMA	75.67%	80.69%	94.64%	83.67%	100%
10	DURANGO	99.05%	99.89%	99.79%	99.58%	100%
11	GUANAJUATO	99.06%	98.99%	98.74%	98.93%	100%
12	GUERRERO	98.03%	96.33%	98.16%	97.51%	100%
13	HIDALGO	97.37%	95.73%	90.54%	94.55%	100%
14	JALISCO	92.42%	98.91%	97.32%	96.21%	100%
15	MÉXICO	93.13%	97%	95.10%	95.07%	100%
16	MICHOACÁN	98.01%	94.93%	94.81%	95.92%	100%
17	MORELOS	96.54%	97.08%	90.63%	94.75%	100%
18	NAYARIT	98.45%	100%	100%	99.48%	100%
19	NUEVO LEÓN	92.65%	96.45%	96.54%	95.21%	100%
20	OAXACA	92.68%	67.96%	97.03%	85.89%	100%
21	PUEBLA	97.20%	98.23%	97.99%	97.81%	100%
22	QUERÉTARO	97.29%	43.82%	91.54%	77.55%	100%
23	QUINTANA ROO	95.69%	100%	97.50%	97.73%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	98.12%	96.70%	96.80%	97.20%	100%
25	SINALOA	98.99%	98.95%	97.10%	98.35%	100%
26	SONORA	94.57%	94.12%	95.27%	94.65%	100%
27	TABASCO	98.68%	96.92%	97.52%	97.71%	100%
28	TAMAULIPAS	97.76%	91.26%	95.93%	94.98%	100%
29	TLAXCALA	93.97%	94.33%	96.29%	94.86%	100%
30	VERACRUZ	97.88%	97.16%	98.74%	97.93%	100%
31	YUCATÁN	97.63%	96.26%	97.50%	97.13%	100%
32	ZACATECAS	95.29%	97.16%	98.25%	96.90%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 34. Hospitalización Financiamiento

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización Financiamiento	
		Componente			* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
		2023-01	2023-02	2023-03		
TOTAL NACIONAL		86.39%	85.10%	85.75%	85.75%	100%
1	AGUASCALIENTES	78.56%	77.95%	92.02%	82.84%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	92.14%	91.54%	91.25%	91.65%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	96.93%	98.35%	87.85%	94.37%	100%
4	CAMPECHE	91.92%	92.47%	88.54%	90.98%	100%
5	CHIAPAS	79.62%	89.04%	83.16%	83.94%	100%
6	CHIHUAHUA	82.40%	81.09%	84.61%	82.70%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	92.51%	94.15%	92.55%	93.07%	100%
8	COAHUILA	67.55%	75.37%	77.25%	73.39%	100%
9	COLIMA	91.21%	90.87%	85.58%	89.22%	100%
10	DURANGO	87.19%	91.21%	86.51%	88.30%	100%
11	GUANAJUATO	97.04%	95.82%	96.37%	96.41%	100%
12	GUERRERO	86.15%	62.47%	80.90%	76.50%	100%
13	HIDALGO	82.14%	81.05%	83.93%	82.37%	100%
14	JALISCO	83.53%	88.52%	90.27%	87.44%	100%
15	MÉXICO	82.97%	81.44%	80.79%	81.73%	100%
16	MICHOACÁN	82.95%	80.03%	75.09%	79.36%	100%
17	MORELOS	94.45%	94.13%	93.60%	94.06%	100%
18	NAYARIT	95.35%	90.93%	79.14%	88.47%	100%
19	NUEVO LEÓN	86.32%	86.63%	92.26%	88.41%	100%
20	OAXACA	74.58%	69.15%	77.42%	73.72%	100%
21	PUEBLA	83.04%	80.76%	79.05%	80.95%	100%
22	QUERÉTARO	91.70%	93.75%	96.85%	94.10%	100%
23	QUINTANA ROO	88.24%	91.30%	96.07%	91.87%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	86.30%	90.56%	90.38%	89.08%	100%
25	SINALOA	87.36%	88.40%	94.01%	89.93%	100%
26	SONORA	84.81%	79.30%	89.63%	84.58%	100%
27	TABASCO	79.19%	81.02%	78.67%	79.63%	100%
28	TAMAULIPAS	85.41%	84.59%	82.81%	84.27%	100%
29	TLAXCALA	75.59%	62.38%	80.27%	72.75%	100%
30	VERACRUZ	91.79%	87.07%	90.43%	89.76%	100%
31	YUCATÁN	97%	96.26%	85.93%	93.06%	100%
32	ZACATECAS	82.93%	90.17%	87.18%	86.76%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 20230



Tabla 35. Hospitalización Calidad Percibida



		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		82.06%	81.81%	81.32%	81.73%	100%
1	AGUASCALIENTES	52.17%	93.62%	94.23%	80.01%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	83.15%	87.08%	82.19%	84.14%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	95.12%	91.32%	58.08%	81.51%	100%
4	CAMPECHE	79.45%	73.72%	77.96%	77.04%	100%
5	CHIAPAS	77.74%	64.87%	70.66%	71.09%	100%
6	CHIHUAHUA	76.87%	74.19%	81.22%	77.43%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	87.86%	85.62%	80%	84.49%	100%
8	COAHUILA	89.19%	86.99%	87.07%	87.75%	100%
9	COLIMA	66.31%	78.71%	91.19%	78.74%	100%
10	DURANGO	87.29%	91.64%	96.88%	91.94%	100%
11	GUANAJUATO	94.01%	94.31%	93.01%	93.78%	100%
12	GUERRERO	79.95%	69.45%	84.36%	77.92%	100%
13	HIDALGO	72.51%	77.38%	74.81%	74.90%	100%
14	JALISCO	82.62%	92.96%	80.95%	85.51%	100%
15	MÉXICO	81.09%	77.84%	82.31%	80.41%	100%
16	MICHOACÁN	74.19%	78.93%	62.20%	71.77%	100%
17	MORELOS	83.02%	85.68%	65.86%	78.19%	100%
18	NAYARIT	86.82%	91.30%	91.74%	89.96%	100%
19	NUEVO LEÓN	76.31%	79.78%	79.67%	78.59%	100%
20	OAXACA	91.16%	63.82%	83.90%	79.63%	100%
21	PUEBLA	77.15%	80.34%	82.58%	80.02%	100%
22	QUERÉTARO	67.87%	76.10%	88.23%	77.40%	100%
23	QUINTANA ROO	87.56%	84.62%	89.50%	87.23%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	85.96%	87.11%	83.87%	85.64%	100%
25	SINALOA	86.58%	84.97%	90.35%	87.30%	100%
26	SONORA	80%	82.74%	82.58%	81.77%	100%
27	TABASCO	91.87%	82.31%	70.67%	81.61%	100%
28	TAMAULIPAS	89.74%	85.79%	83.18%	86.24%	100%
29	TLAXCALA	70.22%	61.33%	67.43%	66.33%	100%
30	VERACRUZ	81.98%	91.59%	90.08%	87.88%	100%
31	YUCATÁN	85.80%	87.85%	82.50%	85.38%	100%
32	ZACATECAS	88.63%	88.66%	89.79%	89.03%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 36. Urgencias Satisfacción, Trato Adecuado y Digno

	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		88.48%	88.78%	88.59%	88.62%	100%
1	AGUASCALIENTES	85.23%	85.58%	86.87%	85.89%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	80.74%	87.38%	89.23%	85.78%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	86.86%	82.96%	79.77%	83.20%	100%
4	CAMPECHE	91.50%	86.83%	91.71%	90.01%	100%
5	CHIAPAS	90.38%	88.39%	88.77%	89.18%	100%
6	CHIHUAHUA	88.56%	88.39%	85.22%	87.39%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	85.42%	86.31%	86.84%	86.19%	100%
8	COAHUILA	90.60%	91.06%	89.53%	90.40%	100%
9	COLIMA	81.53%	88.01%	84.14%	84.56%	100%
10	DURANGO	89.16%	91.53%	91.93%	90.88%	100%
11	GUANAJUATO	94.08%	93.95%	93.98%	94.00%	100%
12	GUERRERO	91.18%	88.22%	84.55%	87.98%	100%
13	HIDALGO	85.70%	88.27%	86.09%	86.69%	100%
14	JALISCO	85.78%	91.80%	90.05%	89.21%	100%
15	MÉXICO	87.46%	87.22%	87.47%	87.39%	100%
16	MICHOACÁN	88.32%	87.61%	86.24%	87.39%	100%
17	MORELOS	86.84%	86.62%	86.37%	86.61%	100%
18	NAYARIT	88.49%	87.46%	88.41%	88.12%	100%
19	NUEVO LEÓN	78.77%	84.37%	88.33%	83.82%	100%
20	OAXACA	86.20%	86.04%	86.62%	86.29%	100%
21	PUEBLA	91.22%	90.85%	90.10%	90.73%	100%
22	QUERÉTARO	85.64%	89.58%	91.28%	88.83%	100%
23	QUINTANA ROO	92.62%	89.69%	89.43%	90.58%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	87.76%	87.13%	91.21%	88.70%	100%
25	SINALOA	89.47%	85.68%	91.48%	88.88%	100%
26	SONORA	85.09%	85.92%	82.01%	84.34%	100%
27	TABASCO	90.08%	89.80%	85.74%	88.54%	100%
28	TAMAULIPAS	91.22%	91.67%	90.37%	91.09%	100%
29	TLAXCALA	87.43%	79.02%	82.64%	83.03%	100%
30	VERACRUZ	89.87%	91.07%	89.28%	90.07%	100%
31	YUCATÁN	92.96%	89.43%	91.31%	91.23%	100%
32	ZACATECAS	87.68%	87.98%	88.53%	88.06%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Tabla 37. Urgencias Trato Digno



	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Trato Digno	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		94.79%	95.25%	94.96%	95%	100%
1	AGUASCALIENTES	96.59%	95.17%	95.18%	95.65%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	94.32%	96.06%	95.74%	95.38%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	93.15%	99.56%	99.37%	97.36%	100%
4	CAMPECHE	96.93%	92.73%	96.53%	95.39%	100%
5	CHIAPAS	95.14%	97.02%	98.32%	96.83%	100%
6	CHIHUAHUA	96.69%	94.55%	91.37%	94.20%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	92.57%	91.29%	92.59%	92.15%	100%
8	COAHUILA	98.20%	97.84%	95.59%	97.21%	100%
9	COLIMA	94.48%	94.53%	92.21%	93.74%	100%
10	DURANGO	96.03%	97.27%	96.61%	96.64%	100%
11	GUANAJUATO	97.61%	97.95%	97.95%	97.84%	100%
12	GUERRERO	96.81%	96.25%	93.20%	95.42%	100%
13	HIDALGO	91.56%	94.36%	92.73%	92.88%	100%
14	JALISCO	89.42%	96.87%	96.55%	94.28%	100%
15	MÉXICO	93.42%	94.81%	93.82%	94.02%	100%
16	MICHOACÁN	94.09%	94.75%	93.43%	94.09%	100%
17	MORELOS	93.68%	91.13%	92.22%	92.34%	100%
18	NAYARIT	97.20%	93.33%	95.24%	95.26%	100%
19	NUEVO LEÓN	89.33%	93.37%	96.12%	92.94%	100%
20	OAXACA	96.28%	92.09%	96.78%	95.05%	100%
21	PUEBLA	97.28%	97.28%	95.73%	96.76%	100%
22	QUERÉTARO	92.86%	94.15%	93.92%	93.65%	100%
23	QUINTANA ROO	98.32%	91.41%	92.56%	94.10%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	94.86%	93.94%	98.27%	95.69%	100%
25	SINALOA	92.71%	93.56%	97.74%	94.67%	100%
26	SONORA	96.52%	94.84%	93.36%	94.91%	100%
27	TABASCO	97.09%	97.81%	94.97%	96.62%	100%
28	TAMAULIPAS	97.55%	97.35%	91.80%	95.57%	100%
29	TLAXCALA	93.48%	85.63%	91.81%	90.31%	100%
30	VERACRUZ	96.25%	96.31%	96.09%	96.21%	100%
31	YUCATÁN	98.50%	96.15%	96.54%	97.07%	100%
32	ZACATECAS	96.22%	95.58%	93.47%	95.09%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023

Tabla 38. Urgencias Oportunidad

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Oportunidad	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		73.04%	72.99%	73.37%	73.13%	100%
1	AGUASCALIENTES	65.63%	57.78%	67.27%	63.56%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	56.91%	58.25%	63.99%	59.72%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	65.51%	60.85%	58.89%	61.75%	100%
4	CAMPECHE	77.17%	75.03%	74.32%	75.51%	100%
5	CHIAPAS	77.03%	75.40%	74.64%	75.69%	100%
6	CHIHUAHUA	77.11%	71.37%	69.20%	72.56%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	62.94%	63.76%	65.36%	64.02%	100%
8	COAHUILA	76.02%	78.22%	82.37%	78.87%	100%
9	COLIMA	61.84%	68.58%	64.43%	64.95%	100%
10	DURANGO	72.07%	77.24%	79.01%	76.11%	100%
11	GUANAJUATO	83.90%	81.88%	83.59%	83.12%	100%
12	GUERRERO	86.05%	81.14%	74.31%	80.50%	100%
13	HIDALGO	63.79%	72.34%	69.44%	68.52%	100%
14	JALISCO	72.34%	75.53%	77.70%	75.19%	100%
15	MÉXICO	70.73%	72.09%	70.64%	71.16%	100%
16	MICHOACÁN	77.76%	72.55%	72.59%	74.30%	100%
17	MORELOS	74.79%	65.81%	70.78%	70.46%	100%
18	NAYARIT	73.71%	68.82%	74.08%	72.20%	100%
19	NUEVO LEÓN	56.04%	60.94%	69.90%	62.29%	100%
20	OAXACA	67.19%	73.46%	74.10%	71.58%	100%
21	PUEBLA	79.75%	77.97%	78.29%	78.67%	100%
22	QUERÉTARO	69.07%	72.10%	72.88%	71.35%	100%
23	QUINTANA ROO	81.27%	82.58%	77.80%	80.55%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	66.05%	63.29%	74.72%	68.02%	100%
25	SINALOA	76.93%	67.57%	73.53%	72.68%	100%
26	SONORA	67.91%	72.07%	66.90%	68.96%	100%
27	TABASCO	76.81%	78.46%	69.58%	74.95%	100%
28	TAMAULIPAS	77.23%	76.10%	79.74%	77.69%	100%
29	TLAXCALA	70.81%	63.39%	68.36%	67.52%	100%
30	VERACRUZ	67.87%	71.27%	67.35%	68.83%	100%
31	YUCATÁN	69.54%	61.35%	64.36%	65.08%	100%
32	ZACATECAS	70.67%	76.29%	78.20%	75.05%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 39. Urgencias Comunicación

		Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Comunicación	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		96.27%	96.98%	96.50%	96.58%	100%
1	AGUASCALIENTES	95.04%	97.41%	87.02%	93.16%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	95.71%	97%	96.95%	96.55%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	93.52%	99.23%	99.68%	97.48%	100%
4	CAMPECHE	98.53%	94.57%	98.17%	97.09%	100%
5	CHIAPAS	98.25%	97.48%	98.73%	98.16%	100%
6	CHIHUAHUA	95.73%	97.95%	93.89%	95.85%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	94.27%	94.73%	95.06%	94.69%	100%
8	COAHUILA	100%	97.30%	99.19%	98.83%	100%
9	COLIMA	97.33%	97.39%	92.01%	95.58%	100%
10	DURANGO	96.92%	98.12%	98.13%	97.72%	100%
11	GUANAJUATO	96.54%	97.88%	97.70%	97.37%	100%
12	GUERRERO	98.78%	97.22%	96.31%	97.44%	100%
13	HIDALGO	95.05%	95.62%	93.07%	94.58%	100%
14	JALISCO	95.52%	97.87%	96.51%	96.63%	100%
15	MÉXICO	95.11%	96.13%	96.10%	95.78%	100%
16	MICHOACÁN	96.53%	96.62%	96.41%	96.52%	100%
17	MORELOS	93.46%	96.39%	92.65%	94.17%	100%
18	NAYARIT	96.21%	93.64%	98.92%	96.25%	100%
19	NUEVO LEÓN	89.87%	94.61%	97.02%	93.83%	100%
20	OAXACA	98.87%	95.52%	98.65%	97.68%	100%
21	PUEBLA	97.83%	98.12%	96.83%	97.59%	100%
22	QUERÉTARO	96.22%	99.34%	99.58%	98.38%	100%
23	QUINTANA ROO	98.59%	100%	98.88%	99.16%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	96.12%	95.22%	98.33%	96.56%	100%
25	SINALOA	95.67%	96.80%	97.39%	96.62%	100%
26	SONORA	90.39%	95.24%	94.74%	93.46%	100%
27	TABASCO	98.93%	98.35%	97.73%	98.34%	100%
28	TAMAULIPAS	97.77%	98.41%	97.45%	97.88%	100%
29	TLAXCALA	96.52%	97.14%	93.24%	95.64%	100%
30	VERACRUZ	97.02%	97.96%	96.59%	97.19%	100%
31	YUCATÁN	100%	99.49%	99.20%	99.56%	100%
32	ZACATECAS	98.13%	97.18%	95.30%	96.87%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 40. Urgencias Autonomía

	Servicio	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias				
		Componente			Autonomía	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		95.00%	95.86%	96.16%	95.67%	100%
1	AGUASCALIENTES	98.76%	98.46%	97.59%	98.27%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	92.35%	98.54%	98.05%	96.31%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	91.88%	96.90%	96.23%	95.00%	100%
4	CAMPECHE	95.85%	94%	98.46%	96.10%	100%
5	CHIAPAS	95.65%	95.32%	99.20%	96.72%	100%
6	CHIHUAHUA	92.27%	91.74%	91.19%	91.73%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	93.29%	92.97%	95.43%	93.90%	100%
8	COAHUILA	99.64%	96.77%	98.71%	98.37%	100%
9	COLIMA	73.96%	86.40%	83.17%	81.18%	100%
10	DURANGO	96.89%	98.48%	98.42%	97.93%	100%
11	GUANAJUATO	98.42%	98.73%	98.47%	98.54%	100%
12	GUERRERO	96.69%	96.31%	96.81%	96.60%	100%
13	HIDALGO	92.56%	94.64%	91.36%	92.85%	100%
14	JALISCO	91.52%	97.76%	97.56%	95.61%	100%
15	MÉXICO	95.15%	93.75%	95.21%	94.70%	100%
16	MICHOACÁN	95.57%	96.77%	96.69%	96.34%	100%
17	MORELOS	94.83%	95.81%	94.73%	95.12%	100%
18	NAYARIT	96.27%	93.84%	97.62%	95.91%	100%
19	NUEVO LEÓN	82.25%	93.48%	97.45%	91.06%	100%
20	OAXACA	98.41%	91.76%	87.87%	92.68%	100%
21	PUEBLA	96.64%	96.72%	96.32%	96.56%	100%
22	QUERÉTARO	94.44%	98.77%	95.95%	96.39%	100%
23	QUINTANA ROO	97.27%	100%	96.76%	98.01%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	96.42%	95.30%	97.20%	96.31%	100%
25	SINALOA	93.22%	98.04%	96.77%	96.01%	100%
26	SONORA	95.11%	91.98%	94.74%	93.94%	100%
27	TABASCO	99.59%	97.81%	97.38%	98.26%	100%
28	TAMAULIPAS	98.20%	98.33%	97.68%	98.07%	100%
29	TLAXCALA	96.30%	95.83%	91.91%	94.68%	100%
30	VERACRUZ	96.50%	97.54%	96.90%	96.98%	100%
31	YUCATÁN	99.25%	100%	99.37%	99.54%	100%
32	ZACATECAS	96.45%	95.59%	93.67%	95.24%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo

Tabla 41. Urgencias Financiamiento



	Servicio	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias				
		Componente			Financiamiento	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		91.80%	92.56%	91.77%	92.04%	100%
1	AGUASCALIENTES	83.83%	94.75%	97.62%	92.06%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	84.19%	95.09%	95.75%	91.68%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	92%	84.13%	90.49%	88.88%	100%
4	CAMPECHE	88.86%	86.81%	94.51%	90.06%	100%
5	CHIAPAS	93.19%	89.84%	85.80%	89.61%	100%
6	CHIHUAHUA	91.90%	96.85%	88.10%	92.28%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	89.52%	94.10%	95.09%	92.90%	100%
8	COAHUILA	83.40%	90.27%	83.01%	85.56%	100%
9	COLIMA	83.09%	96.64%	98.92%	92.88%	100%
10	DURANGO	89.20%	90.92%	88.33%	89.48%	100%
11	GUANAJUATO	97.33%	96.30%	95.65%	96.43%	100%
12	GUERRERO	94.76%	87.61%	81.27%	87.88%	100%
13	HIDALGO	94.63%	93.06%	91.83%	93.17%	100%
14	JALISCO	88.46%	97.45%	93.01%	92.97%	100%
15	MÉXICO	91.15%	91.18%	90.51%	90.95%	100%
16	MICHOACÁN	92.94%	92.12%	93.57%	92.88%	100%
17	MORELOS	96.90%	98.43%	98.22%	97.85%	100%
18	NAYARIT	86.80%	94.11%	86.53%	89.15%	100%
19	NUEVO LEÓN	86.91%	89.23%	94.05%	90.06%	100%
20	OAXACA	81.05%	85.17%	90.55%	85.59%	100%
21	PUEBLA	93.76%	94.25%	91.81%	93.27%	100%
22	QUERÉTARO	90.33%	99.26%	100%	96.53%	100%
23	QUINTANA ROO	92.22%	92.20%	93.30%	92.57%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	95.41%	95.28%	97.43%	96.04%	100%
25	SINALOA	96.41%	96.79%	94.98%	96.06%	100%
26	SONORA	85.43%	86.75%	78.22%	83.47%	100%
27	TABASCO	94.31%	92.41%	84.76%	90.49%	100%
28	TAMAULIPAS	91.88%	94.41%	92.03%	92.77%	100%
29	TLAXCALA	84.34%	67.15%	80.68%	77.39%	100%
30	VERACRUZ	94.24%	98.62%	93.91%	95.59%	100%
31	YUCATÁN	96.85%	95.36%	100%	97.40%	100%
32	ZACATECAS	90.70%	86.22%	92.57%	89.83%	100%

Fuente: SESTAD, Cierre 2023



Tabla 42. Urgencias Calidad Percibida

	Servicio	Servicio			Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	
		Componente			Calidad Percibida	
		2023-01	2023-02	2023-03	* MEDIA ANUAL	Cumplimiento de Reporte Anual
TOTAL NACIONAL		79.97%	79.04%	78.79%	79.27%	100%
1	AGUASCALIENTES	71.52%	69.89%	76.51%	72.64%	100%
2	BAJA CALIFORNIA	60.99%	79.30%	84.92%	75.07%	100%
3	BAJA CALIFORNIA SUR	85.11%	57.08%	33.96%	58.72%	100%
4	CAMPECHE	91.69%	77.82%	88.27%	85.93%	100%
5	CHIAPAS	83.04%	75.27%	75.90%	78.07%	100%
6	CHIHUAHUA	77.68%	77.88%	77.55%	77.70%	100%
7	CIUDAD DE MEXICO	79.93%	81.02%	77.51%	79.49%	100%
8	COAHUILA	86.33%	85.98%	78.28%	83.53%	100%
9	COLIMA	78.50%	84.53%	74.12%	79.05%	100%
10	DURANGO	83.86%	87.19%	91.09%	87.38%	100%
11	GUANAJUATO	90.67%	90.98%	90.51%	90.72%	100%
12	GUERRERO	74.00%	70.75%	65.37%	70.04%	100%
13	HIDALGO	76.64%	79.59%	78.14%	78.12%	100%
14	JALISCO	77.42%	85.35%	78.95%	80.57%	100%
15	MÉXICO	79.22%	75.36%	78.56%	77.72%	100%
16	MICHOACÁN	73.04%	72.87%	64.74%	70.22%	100%
17	MORELOS	67.38%	72.15%	69.64%	69.72%	100%
18	NAYARIT	80.74%	81.03%	78.10%	79.96%	100%
19	NUEVO LEÓN	68.21%	74.61%	75.43%	72.75%	100%
20	OAXACA	75.40%	78.25%	71.78%	75.15%	100%
21	PUEBLA	82.08%	80.77%	81.63%	81.49%	100%
22	QUERÉTARO	70.90%	73.84%	85.36%	76.70%	100%
23	QUINTANA ROO	88.05%	71.97%	77.29%	79.10%	100%
24	SAN LUIS POTOSÍ	77.72%	79.73%	81.33%	79.59%	100%
25	SINALOA	81.91%	61.34%	88.49%	77.25%	100%
26	SONORA	75.19%	74.64%	64.09%	71.31%	100%
27	TABASCO	73.75%	73.93%	70.02%	72.57%	100%
28	TAMAULIPAS	84.70%	85.39%	83.51%	84.53%	100%
29	TLAXCALA	83.11%	64.94%	69.82%	72.63%	100%
30	VERACRUZ	87.34%	84.73%	84.83%	85.63%	100%
31	YUCATÁN	93.63%	84.21%	88.37%	88.74%	100%
32	ZACATECAS	73.91%	77%	77.99%	76.30%	100%

Estándar se calcula a partir de la Media Nacional (\bar{x})
 $\geq \bar{x}$ = verde, $\bar{x} - 1\sigma$ = amarillo, $\bar{x} - 2\sigma$ = rojo



Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (1)

Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias

- La Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en el **Área de Consulta Externa** tuvo una media anual del **92.49%** en 2023. En este mismo periodo, las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ fueron: **Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas** (Tabla 22)
- En la evaluación para el **Área de Hospitalización** la media anual fue del **90.22%** y las métricas $\geq 90\%$ corresponden a: **Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México, Durango, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Nayarit, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas** (Tabla 29)
- En lo que se refiere al Área de Urgencias la media anual fue del **88.62%** y las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ corresponden a: **Campeche, Coahuila, Durango, Guanajuato, Puebla, Quintana Roo, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán** (Tabla 36)

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD Monitoreo Ciudadano (2)

Componentes en Consulta Externa

- **Trato Digno** (Tabla 23)
 - La media anual de este componente fue del **98.54%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Oportunidad**(Tabla 24)
 - La media anual de este componente fue del **79.82%**
 - En este componente las Entidades Federativas con métricas **≥90%** correspondieron a: **Baja California Sur y Quintana Roo**
- **Comunicación** (Tabla 25)
 - La media anual de este componente fue del **98.08%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (3)

Componentes en Consulta Externa

- **Autonomía** (Tabla 26)
 - La media anual de este componente fue del **99.08%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Financiamiento** (Tabla 27)
 - La media anual de este componente fue del **90.09%**
 - Las métricas **≥90%** para este componente correspondieron a: **Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Ciudad de México, Colima, Durango, Guanajuato, México, Morelos, Nayarit, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala y Yucatán**
- **Calidad Percibida** (Tabla 28)
 - La media anual de este componente fue del **89.36%**
 - Las métricas **≥90%** correspondieron a: **Baja California, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (4)

Componentes en Hospitalización

- **Trato Digno** (Tabla 30)
 - La media anual de este componente fue del **94.78%**
 - Las Entidades Federativas con métricas **≥90%** fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Oportunidad** (Tabla 31)
 - La media anual de este componente fue del **86.48%**
 - Las métricas **≥90%** correspondieron a: **Guanajuato, Jalisco, Nayarit y Quintana Roo**
- **Comunicación** (Tabla 32)
 - La media anual de este componente fue del **96.67%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (5)

Componentes en Hospitalización

- **Autonomía** (Tabla 33)
 - La media anual de este componente fue del **95.92%**
 - Las Entidades Federativas que reportaron métricas $\geq 90\%$ correspondieron a: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, Zacatecas**
- **Financiamiento** (Tabla 34)
 - La media anual de este componente fue del **85.75%**
 - Las Entidades Federativas que reportaron métricas $\geq 90\%$ correspondieron a: **Baja California, Baja California Sur, Campeche, Ciudad de México, Guanajuato, Morelos, Querétaro, Quintana Roo y Yucatán**
- **Calidad Percibida** (Tabla 35)
 - La media anual de este componente fue del **81.73%**
 - Las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ fueron: **Durango y Guanajuato**

* Para las tres áreas evaluadas, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (6)

Componentes en Urgencias

- **Trato Digno** (Tabla 37)
 - La media anual de este componente fue del **95%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**
- **Oportunidad** (Tabla 38)
 - La media anual de este componente fue del **73.13%**
 - En este componente ninguna Entidad Federativa reportó métricas **≥90%**
- **Comunicación** (Tabla 39)
 - La media anual de este componente fue del **96.58%**
 - Para este componente, todas las Entidades Federativas reportaron métricas **≥90%**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Análisis de resultados SESTAD

Monitoreo Ciudadano (7)

Componentes en Urgencias

- **Autonomía** (Tabla 40)
 - La media anual de este componente fue del **95.67%**
 - Las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Financiamiento** (Tabla 41)
 - La media anual de este componente fue del **92.04%**
 - Las Entidades Federativas con métricas $\geq 90\%$ corresponden a: **Aguascalientes, Baja California, Campeche, Chihuahua, Ciudad de México, Colima, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán**
- **Calidad Percibida** (Tabla 42)
 - La media anual de este componente fue del **79.27%**
 - La Entidad Federativa con métricas $\geq 90\%$ corresponde a: **Guanajuato**

* Para los tres componentes evaluados, en todas las Entidades Federativas el cumplimiento del reporte anual fue del 100%

Conclusiones

- Desde 2023, la plataforma ha incorporado nuevas opciones de reporte, las cuales permiten con relación a cartas compromiso dar seguimiento y hacer el cierre de estas cartas de forma oportuna en los Establecimientos de Salud
- Entre sus actualizaciones, el SESTAD incorporó el reporte anual, descargable en Excel®, que permite elaborar reportes específicos de cada componente y variable para la elaboración de un informe preciso de aquellos resultados con aspectos susceptibles de mejora para elevar la calidad de la atención
- A pesar de continuar con las acciones para promover el reporte de indicadores relacionados de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno; se requiere fortalecer el reporte del Monitoreo Ciudadano con el objetivo de realizar la evaluación de resultados en cada Establecimiento de Salud

Recomendaciones (1)

- Se requiere implementar acciones para fortalecer el Monitoreo Ciudadano. En 2023, se identificó una diferencia de 550 establecimientos entre el Monitoreo Ciudadano (9,165) con respecto al Monitoreo Institucional (9,715)
- Los resultados del Monitoreo Institucional en el Área de Consulta Externa y Hospitalización fueron $\geq 90\%$. Sin embargo, se requiere implementar acciones para incrementar la Satisfacción y el Trato Adecuado y Digno en el Área de Urgencias, ya que la media anual fue $\leq 90\%$
- Los componentes de Oportunidad en Consulta Externa y Hospitalización; el componente de Financiamiento y Calidad Percibida en Hospitalización y el componente de Oportunidad y Calidad Percibida en Urgencias en el Monitoreo Institucional obtuvieron métricas $\leq 90\%$. Se requiere analizar las posibles causas que pudieran estar afectando los indicadores e implementar las acciones de mejora pertinentes a nivel Estatal, Jurisdiccional y Local

Recomendaciones (2)

- Los resultados del Monitoreo Ciudadano en el Área de Consulta Externa y Hospitalización fueron $\geq 90\%$. Sin embargo, se recomienda establecer acciones en las Entidades Federativas para mejorar la Satisfacción y el Trato Adecuado y Digno en las Áreas de Urgencias, debido a que la media anual nacional fue $\leq 90\%$
- En el Monitoreo Ciudadano, el componente de Oportunidad en Consulta Externa fue $< 80\%$ y el de Calidad Percibida $< 90\%$. En el Área de Hospitalización los componentes de Oportunidad, Financiamiento y Calidad Percibida estuvieron en un porcentaje $< 90\%$ y en el caso de los componentes de Oportunidad y Calidad Percibida en el Área de Urgencias su porcentaje fue $< 80\%$, por lo que se sugiere realizar un análisis exhaustivo a nivel de las Áreas de Calidad Estatal y Jurisdiccional para identificar las áreas de oportunidad en los Establecimientos e implementar las acciones de mejora pertinentes para mejorar las métricas

Contacto

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

55 2000 3400 ext. 53549

nilson.contreras@salud.gob.mx

Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez

Subdirectora de Gestión de la Calidad y

Seguridad de la Atención

55 2000 3400 ext. 59153

monica.sanchezr@salud.gob.mx

Lic. Luis Ángel Rivera Rivera

Soporte Administrativo Responsable de la

Plataforma INDICAS II y SESTAD

55 5263 9173 (directo)

55 2000 3400 ext. 59173

indica@salud.gob.mx



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



GOBIERNO DE
MÉXICO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD