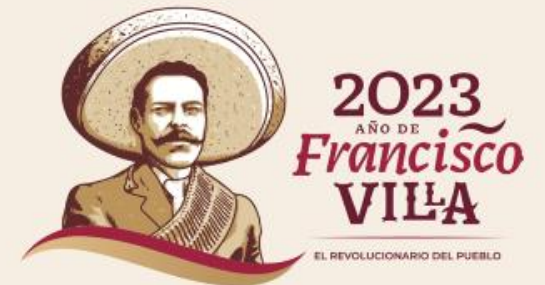


Secretaría de Salud
Dirección General de Calidad y
Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Mayo - Agosto
2023



Aval Ciudadano

Resultados en unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios

Mayo – Agosto 2023

7,236

Cartas compromiso firmadas

5,474

Cartas compromiso atendidas
en el cuatrimestre anterior



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

2009 – Agosto 2023

17,568

**Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades**



Unidades de
Atención Médica

2009 - Agosto 2023

15,220

Unidades médicas
con
Aval Ciudadano

Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado



Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	10,715
• Segundo Nivel de Atención	604
• Tercer Nivel de Atención	162
Hospitales de Atención Psiquiátrica	4
Otros	0
Total de unidades de la SSA	11,485
• IMSS • ISSSTE • IMSS BIENESTAR • ISSEMYM • DIF • SEMAR	3,732
Total unidades del Sector Salud	15,217

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

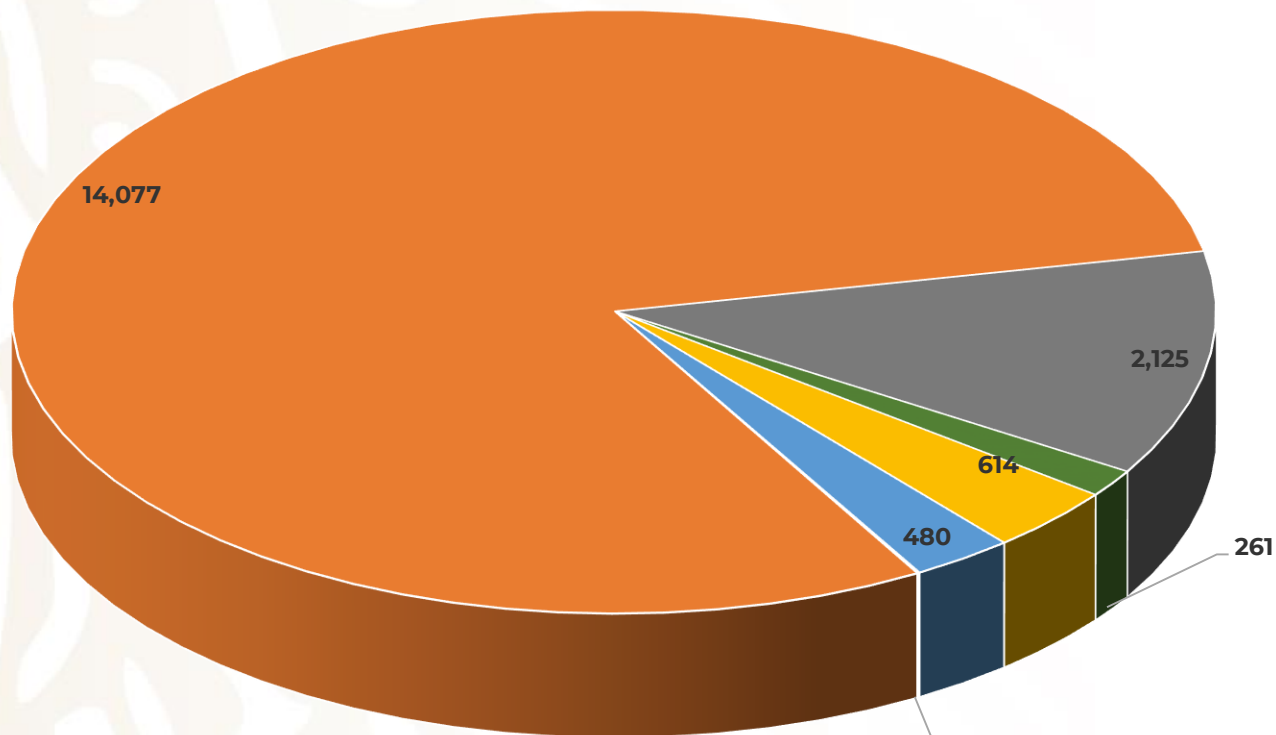
SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
11,485	3,216	274	42	65	23	16	51	10	1	34	15,217



Aval Ciudadano

Clasificación por tipo de Aval Ciudadano

Clasificación de Avaes Ciudadanos



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

Clasificación de Avaes Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	14,077	80.13
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,125	12.10
Otras instituciones educativas	261	1.49
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	614	3.49
Universidades	480	2.73
Empresas privadas	11	0.06
Total	17,568	100%



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Mayo - Agosto 2023



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

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

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades Médicas con Aval Ciudadano	15,217
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre Mayo- Agosto 2023	9,067



Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Mayo - Agosto 2023



Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas Enero – Abril 2023	7,094
Cartas compromiso atendidas Enero – Abril 2023	5,474
Cartas compromiso firmadas Mayo – Agosto 2023	7,236

Porcentaje de avance cuatrimestral	
Cumplimiento de Cartas Compromiso (Enero – Abril)	77.16%



Aval Ciudadano

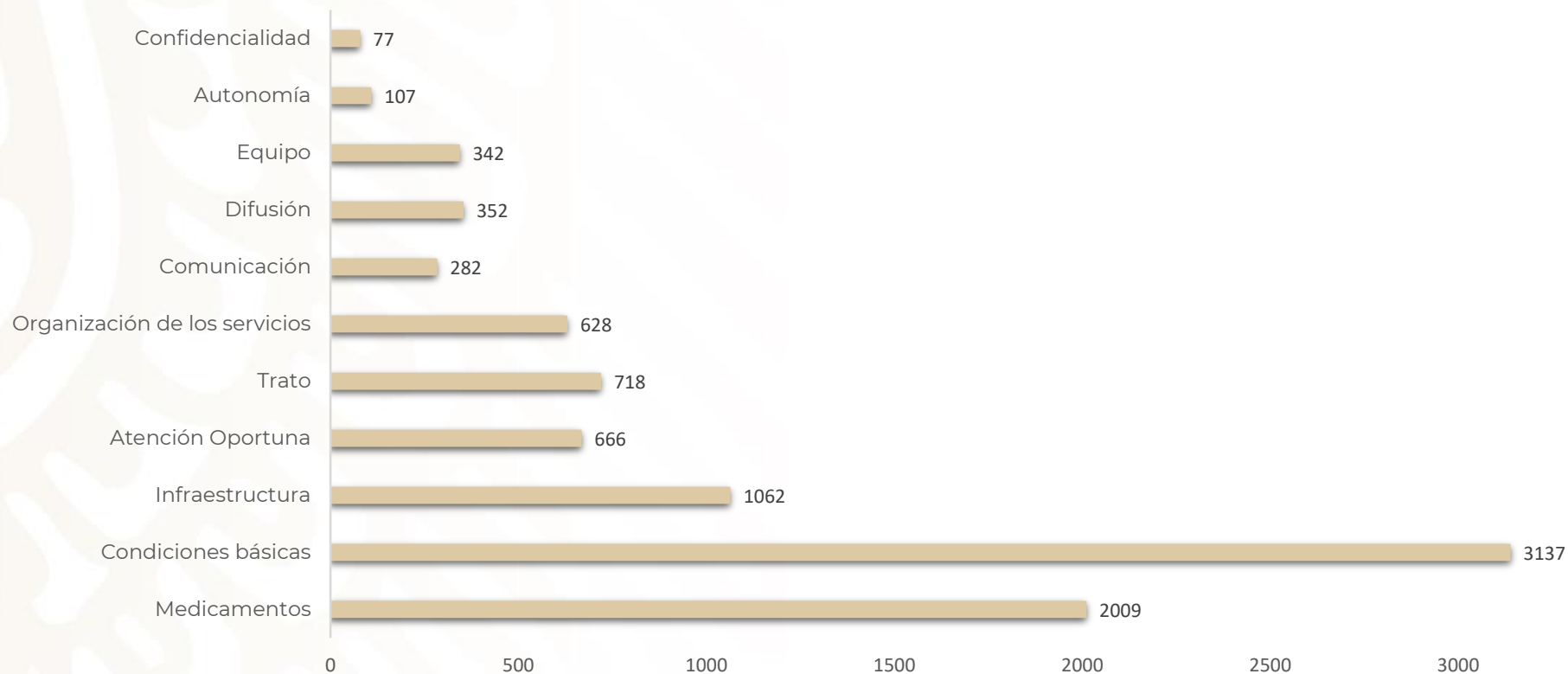
Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano

Mayo - Agosto 2023



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Número de sugerencias emitidas



Aval Ciudadano

Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud

Mayo - Agosto 2023



Instituciones de Salud con Aval Ciudadano Instalado	Número de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano	Número de unidades con Aval Ciudadano (1o, 2do y 3er nivel)	Número de unidades con monitoreo	Porcentaje de avance de instalación (de 2001 a Abril 2023)	Porcentaje de avance de monitoreo (enero a Abril 2023)	Número de Cartas Compromiso entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas Compromiso atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	14,157	11,485	9003	81%	78%	6848	5291	77.3%
IMSS BIENESTAR	4169	3,216	0	77%	0%	0	0	0%
ISSEMYM	72	48	30	66%	62%	33	24	73%
CRIT Teletón	70	53	11	75%	20%	6	4	67%
ISSSTE	1150	274	217	23%	79%	190	144	76%
Cruz Roja	91	23	2	25%	8%	2	0	0%
DIF	113	16	9	14%	56%	6	5	83.3%
Servicio Médicos Municipales	65	10	0	15%	0%	0	0	0%
Hospitales Universitarios	31	1	0	3%	0%	0	0	0%
IMSS	1431	42	0	2%	0%	0	0	0%
Servicios Médicos Estatales	286	3	1	1%	33%	1	1	100%
SEMAR	37	34	17	91.89%	50%	7	5	71.42%
Privados	3308	12	1	1%	2%	0	0	0%
	24,943	15,217	9292	61%	52%	7094	5474	77.16%

El 61% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.

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



Aval Ciudadano

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



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Clasificación de sugerencias de mejora	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Trato	3107	2285	556	1602	1804	1558	10,912
Comunicación (antes información)	1863	1330	317	688	723	540	5,461
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3892	2731	453	1833	1982	1342	12,233
Medicamentos	11781	7487	1630	6809	7211	4357	39,275
Condiciones básicas (antes confort)	6449	7823	2055	6507	8320	6099	37,253
Infraestructura (antes instalaciones)	5082	3574	809	2929	3352	2218	17,964
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6074	4668	1454	3147	4239	3096	22,678
Total	38,248	29,898	20,699	25,536	27,631	19,210	145,776

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



SERVICIO				
ENTIDAD FEDERATIVA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	GLOBAL SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA
Aguascalientes	86.88%	90.02 %	85.58 %	87.49%
Baja California	92.97%	92.28%	87.38%	90.88%
Baja California Sur	94.81%	98.05%	82.96%	91.94%
Campeche	93.75%	91.08%	86.83%	90.55%
Coahuila de Zaragoza	92.78%	90.04%	91.06%	91.29%
Colima	94.12%	87.10%	88.01%	89.74%
Chiapas	92.34%	86.13%	88.39%	88.95%
Chihuahua	89.56%	86.87%	88.39%	88.27%
Ciudad de México	91.63%	92.34%	86.31%	90.09%
Durango	92.48%	94.69%	91.53%	92.90%
Guanajuato	96.13%	96.47%	93.95%	95.51%
Guerrero	91.44%	83.85%	88.22%	87.67%
Hidalgo	93.17%	86.54%	88.27%	89.33%
Jalisco	91.67%	95.55%	91.80%	93.01%
México	92.66%	89.88%	87.22%	89.92%
Michoacán de Ocampo	93.71%	88.47%	87.61%	89.93%
Morelos	92.21%	92.92%	86.62%	90.58%

SERVICIO				
ENTIDAD FEDERATIVA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	GLOBAL SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA
Nayarit	94.69%	95.17%	87.46%	92.44%
Nuevo León	93.42%	88.36%	84.37%	88.72%
Oaxaca	91.42%	79.17%	86.04%	85.55%
Puebla	92.84%	90.87%	90.85%	91.52%
Querétaro	90.88%	79.59%	89.58%	86.68%
Quintana Roo	95.85%	94.71%	89.69%	93.42%
San Luis Potosí	91.67%	92.29%	87.13%	90.36%
Sinaloa	94.05%	91.29%	85.68%	90.34%
Sonora	91.36%	89.33%	85.92%	88.87%
Tabasco	93.74%	89.83%	89.80%	91.12%
Tamaulipas	91.87%	90.10%	91.67%	91.21%
Tlaxcala	92.08%	78.39%	79.02%	83.16%
Veracruz de Ignacio de la Llave	91.95%	91.88%	91.07%	91.63%
Yucatán	92.13%	91.79%	89.43%	91.12%
Zacatecas	92.88%	93.15%	87.98%	91.33%
TOTAL NACIONAL	92.75 %	90.23 %	88.78 %	90.59 %

Contacto

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

55 2000-3400 ext. 53549

nilson.contreras@salud.gob.mx

MAP. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

55 2000-3400 ext. 53476

claudia.serrano@salud.gob.mx

C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 53444

horacio.alvarado@salud.gob.mx

Lic. Roberto Granados Cosme

Apoyo Administrativo en Salud

55 2000-3400 ext. 59026

roberto.granados@salud.gob.mx

