



*Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano*

Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

**Resultados de Aval Ciudadano
Enero – Abril 2016**

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud



Usuarios



Unidades de
Atención Médica

De 2009 a 2016*

118,818

Cartas compromiso
firmadas

73,082

Cartas compromiso
atendidas

De 2001 a 2016*

14,760

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades

De 2001 a 2016*

14,578

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Abril 2016

Unidades del Sector Salud con Aval Ciudadano instalado de 2001 a Abril 2016

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,282
Segundo Nivel	499
Tercer nivel	42
Hospitales Psiquiátricos	30
Total de unidades de la SSA	10,853
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,725
Total unidades del Sector Salud con Aval	14,578



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	privados	Cruz Roja	DIF	SME	SEDENA	Universitarios	Total
10,853	3,412	176	40	43	26	10	9	5	3	1	14,578

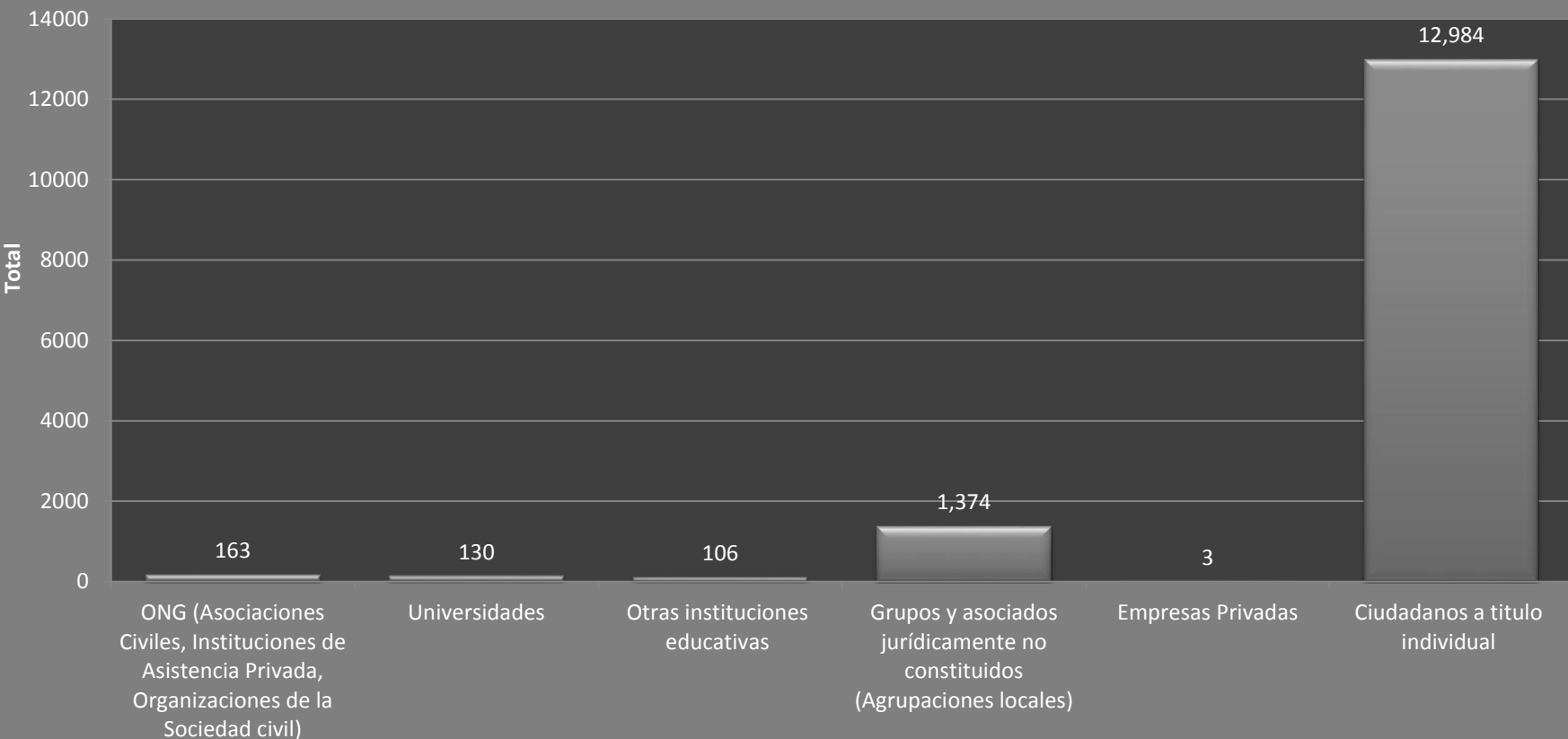
Clasificación de Avals Ciudadanos del Sector Salud por tipo de organización a Abril de 2016

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Abril 2016 en el Sector Salud

Tipo	Total	Porcentaje
ONG: (Asociaciones Civiles A.C.), Instituciones de Asistencia Privada, (I.A.P.) Organizaciones de la Sociedad Civil (S.C.)	163	1.10
Universidades	130	0.88
Otras instituciones educativas	106	0.72
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,374	9.31
Empresas Privadas	3	0.02
Ciudadanos a título individual	12,984	87.97
Total	14,760	100

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano

Clasificación de Avaes Ciudadanos



TIPO DE AVAL CIUDADANO

Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud a Abril de 2016

Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud del cuatrimestre Enero – Abril 2016

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 Sector 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

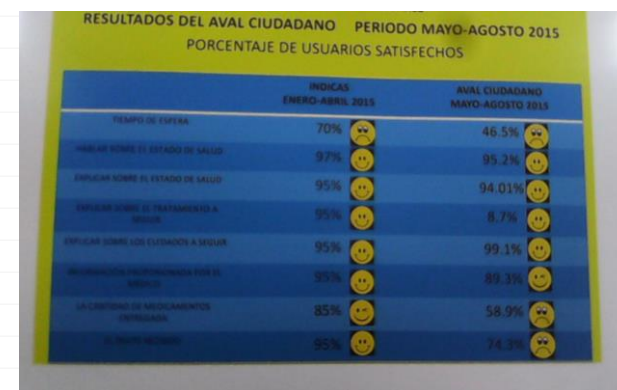
Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades con Aval Ciudadano	14,578
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	9,195
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	15,490

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades acreditadas con Aval Ciudadano operando	75.61%

Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud del cuatrimestre Enero – Abril 2016

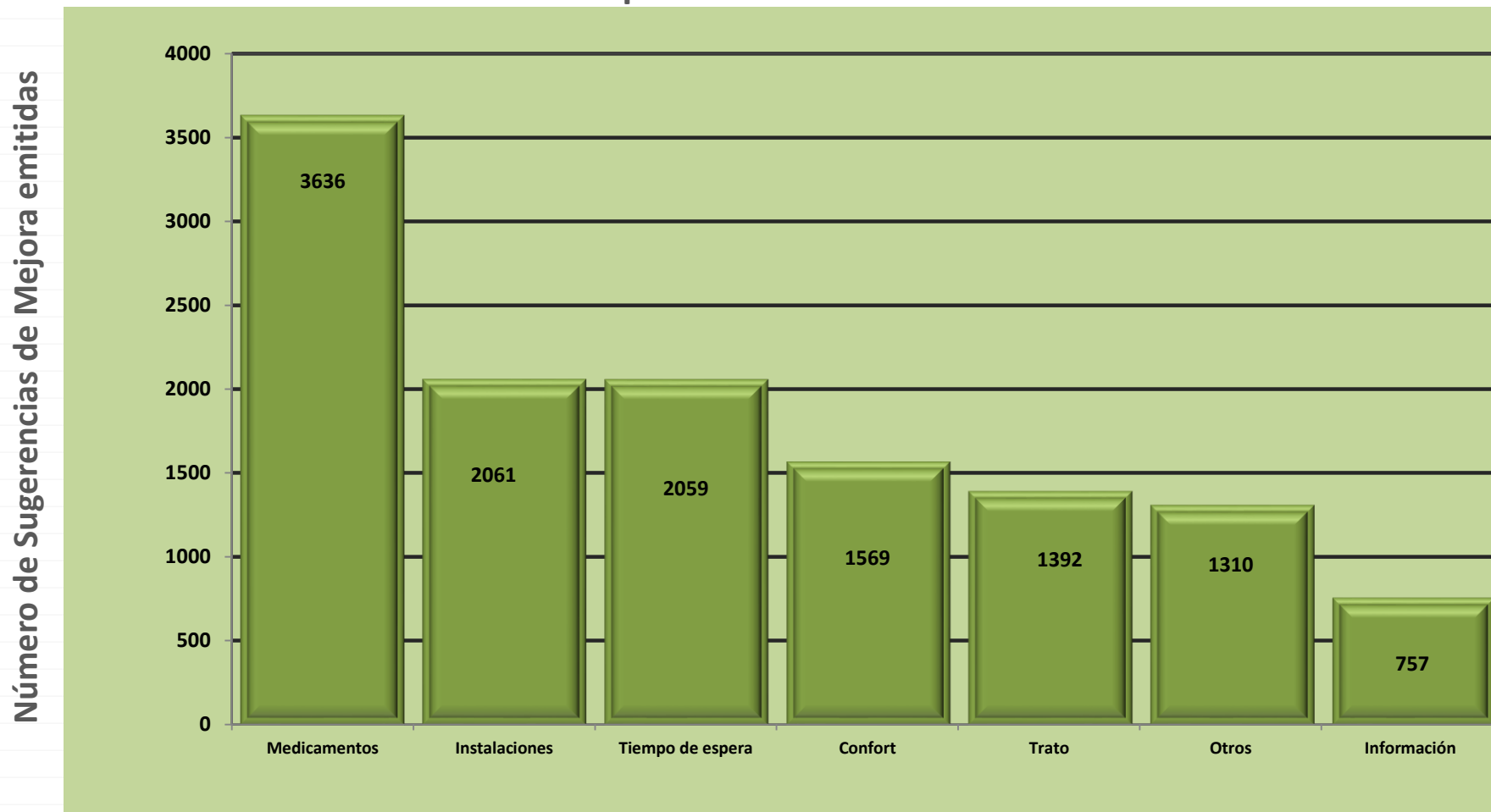
Durante el Monitoreo Ciudadano los avales “AVALAN” o “NO AVALAN” la transparencia de la información. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la unidad médica, contra los resultados que los avales obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna de las preguntas de trato digno entre la medición institucional y la de aval ciudadano es del 20% o mayor, la información NO ES AVALADA EN TRANSPARENCIA. La información se considera “AVALADA” cuando la diferencia de percepción de todas las preguntas es entre el 0 y el 19%.

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades avaladas en transparencia de la información	7,548
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo	7,221
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	4,394



Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	82.09%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	62.72%

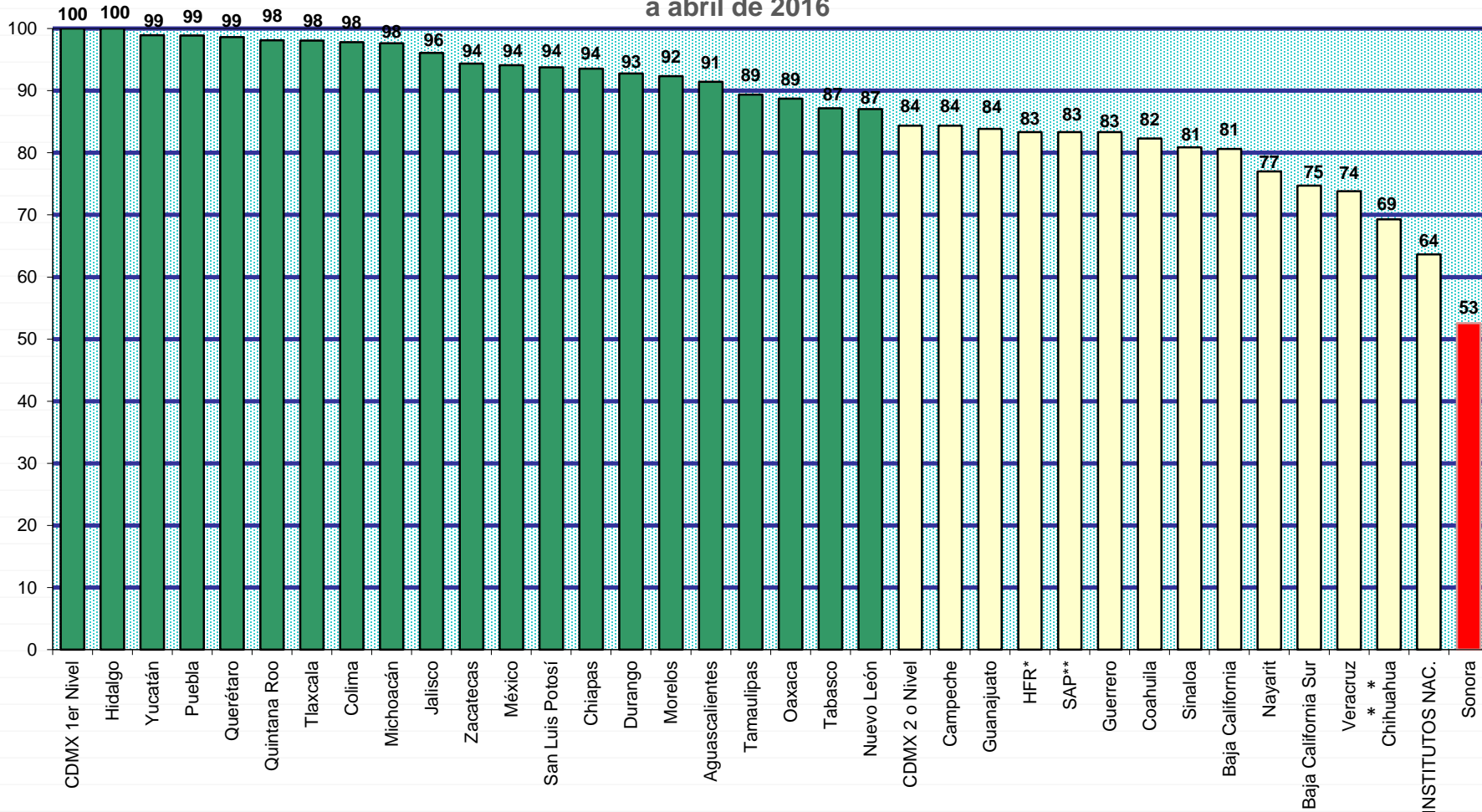
Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud en el periodo Enero – Abril de 2016



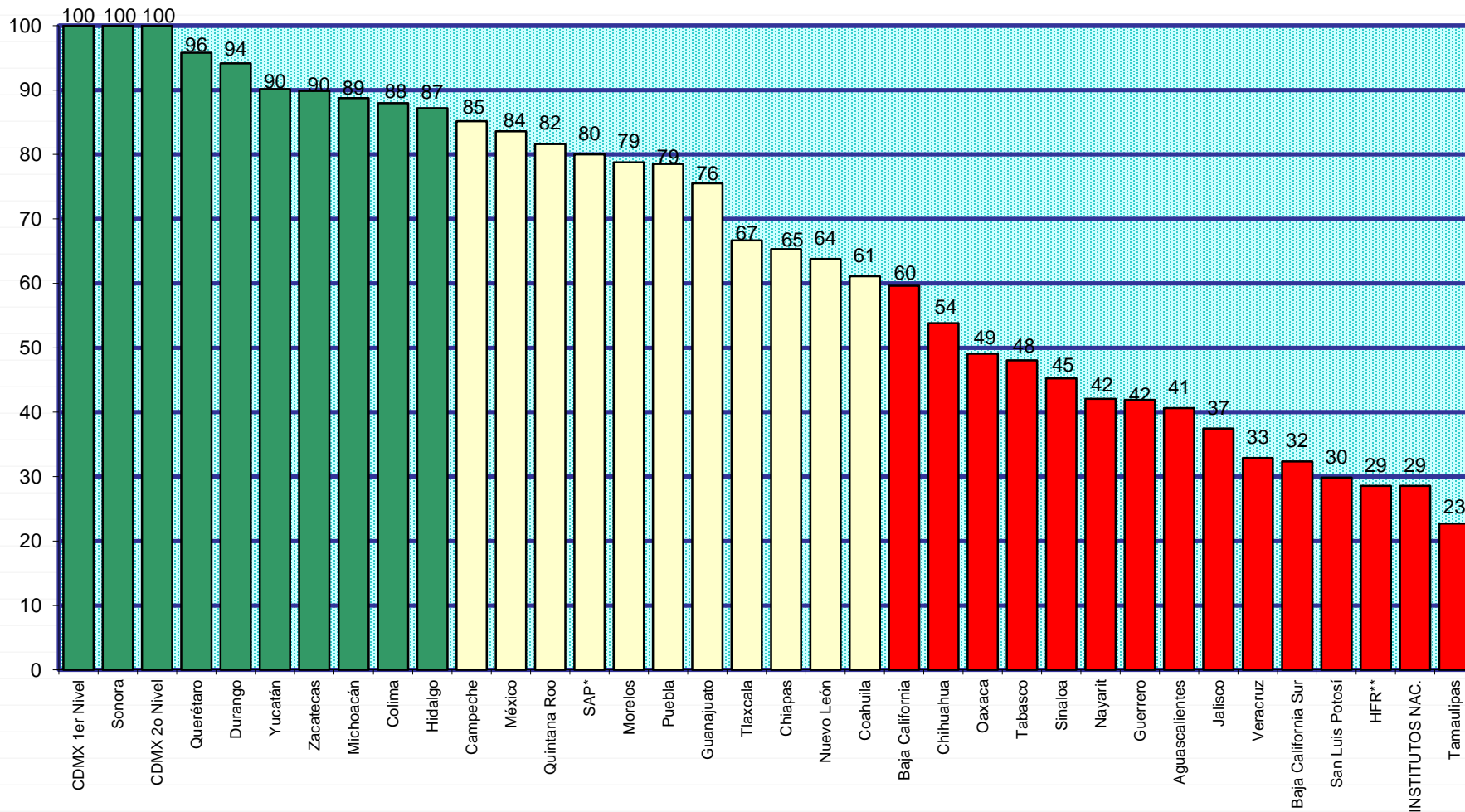
Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Abril 2016 en Unidades de la SSA

No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	Número de organizaciones de la sociedad civil que integran el Aval Ciudadano (incluyendo ciudadanos a título individual)	No. de Unidades en la entidad (Incluye caravanas)	No. de Unidades con aval ciudadano SSA (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo SSA	% de avance de instalación) de 2001 a 2016	% de avance de monitoreo Enero – Abril 2016
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	40	105	96	39	91	41
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	104	129	104	62	81	60
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	68	91	68	22	75	32
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	110	128	108	92	84	85
5	Coahuila	15 de abril de 2003	144	175	144	88	82	61
6	Colima	3 de diciembre de 2002	133	136	133	117	98	88
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	594	635	594	388	94	65
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	154	228	158	85	69	54
9	Ciudad de México 1er Nivel	22 de agosto de 2005	137	137	137	137	100	100
10	Ciudad de México 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	27	32	27	27	84	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	10	6	5	3	83	60
12	INSTITUTOS DF	9 de junio de 2003	5	11	7	2	64	29
13	SAP**	2009	4	6	5	4	83	80
14	Durango	23 de septiembre de 2003	205	221	205	193	93	94
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	498	570	478	361	84	76
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	864	1037	864	362	83	42
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	523	523	456	100	87
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	598	667	641	240	96	37
19	México	13 de junio de 2003	1178	1252	1178	985	94	84
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	375	383	374	332	98	89
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	249	235	217	171	92	79
22	Nayarit	3 de junio de 2003	224	278	214	90	77	42
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	373	425	370	236	87	64
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	605	682	605	297	89	49
25	Puebla	26 de febrero de 2003	629	636	629	494	99	79
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	210	218	215	206	99	96
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	207	211	207	169	98	82
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	260	225	211	63	94	30
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	212	298	241	109	81	45
30	Sonora	20 de febrero de 2003	154	293	154	154	53	100
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	489	561	489	235	87	48
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	411	320	286	65	89	23
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	201	205	201	134	98	67
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	633	832	614	202	74	33
35	Yucatán	10 de julio de 2003	177	185	183	165	99	90
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	164	178	168	151	94	90
Total			10989	12254	10853	6936	89	64

Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a abril de 2016



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Enero - Abril 2016

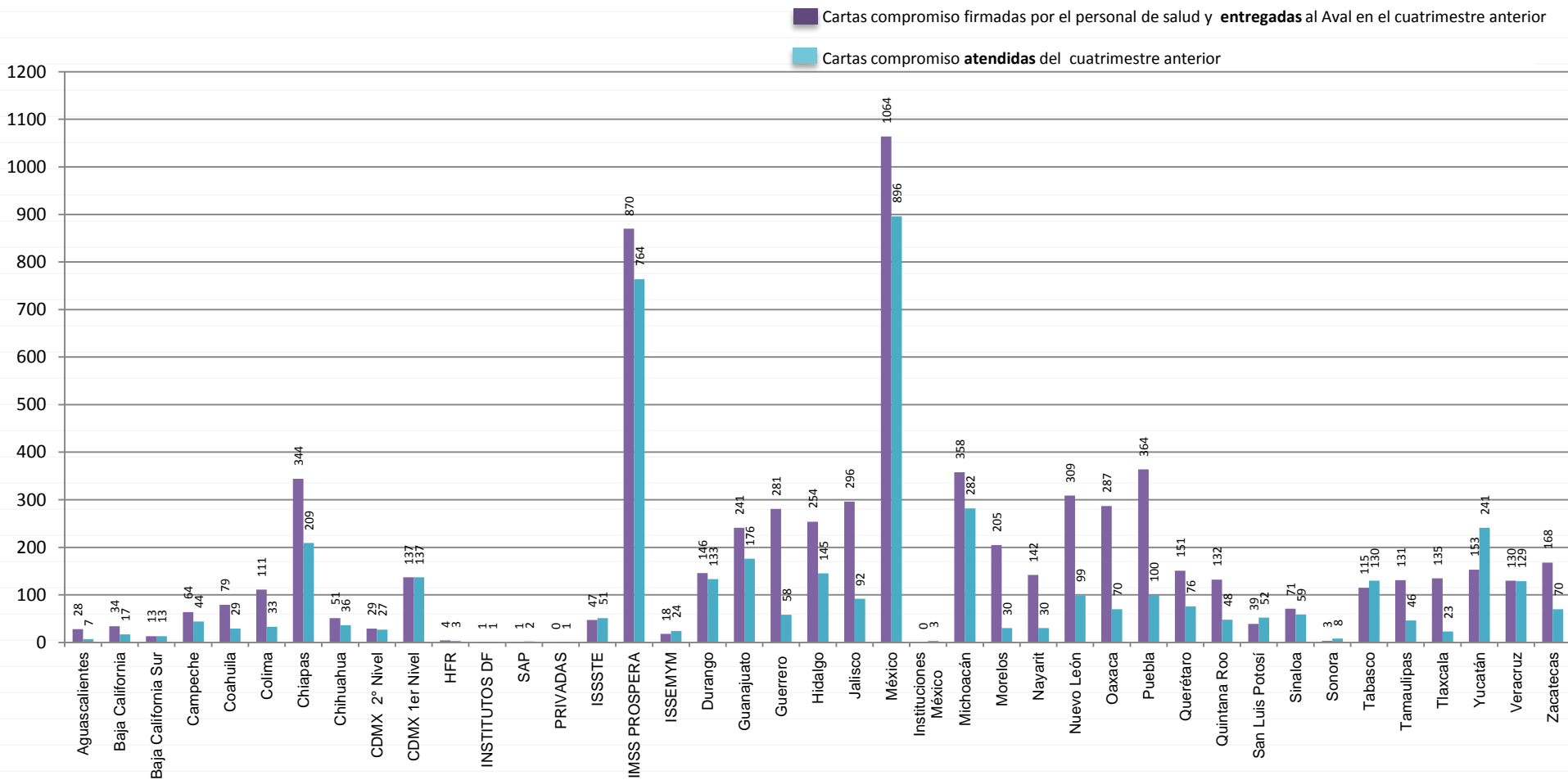


Avance de las instituciones del Sector Salud en instalación de Avaless y Monitoreo Ciudadano Enero – Abril 2016

Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	No. de Unidades en la entidad	No. de Unidades con aval ciudadano (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación) de 2001 a 2016	% de avance de monitoreo Enero - Abril 2016	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior
SSA	12,254	10,853	6,936	89	64	6,071	3,551
IMSS PROSPERA	4,168	3,412	2,153	82	63	870	764
ISSEMYM	50	40	28	80	70	18	24
ISSSTE	439	176	64	40	36	47	51
CRUZ ROJA	128	10	3	8	30	0	2
SEDENA	46	3	0	7	0	0	0
H.UNIVERSITARIOS	23	1	0	4	0	0	0
IMSS	1,380	43	0	3	0	0	0
DIF	584	9	8	2	89	0	1
PRIVADOS	3,751	26	3	1	12	0	1
SME	265	5	0	2	0	0	0
Total	19,072	14,578	9,195	76	63	7,006	4,394



Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sector Salud durante el Cuatrimestre Enero – Abril 2016

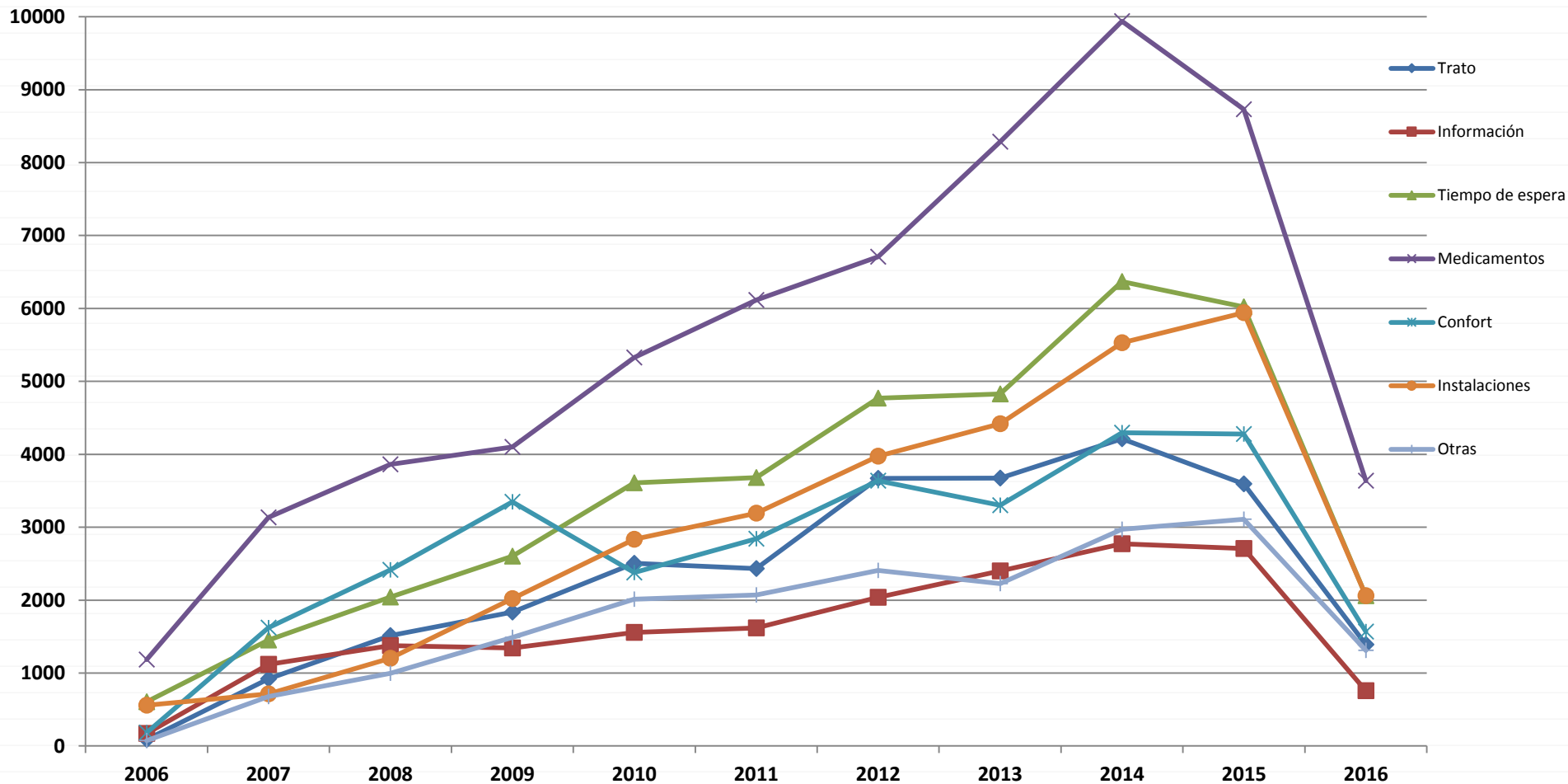


Resultados del Monitoreo Ciudadano en unidades del Sector Salud Acumulados a Abril 2016

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud por año

<i>Clasificación de Sugerencias de mejora</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	<i>Total</i>	<i>%</i>
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	1,392	25,839	12
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	757	17,859	8
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	2,059	38,038	17
Medicamentos	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	3,636	61,022	27
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	1,569	29,872	13
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	2,061	32,452	14
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	1,310	19,347	9
Total	2,866	9,642	13,411	16,740	20,220	21,949	27,209	29,139	36,089	34,380	12,784	224,429	100

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud por año



Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud por año De 2006 a Abril de 2016

En la gráfica anterior, cada línea representa el número de sugerencias emitidas por los avales ciudadanos por año. En el caso de 2016, sólo se cuenta con los resultados del cuatrimestre Enero – Abril.

Se puede observar en la gráfica que a lo largo de los años el tipo de sugerencia que más emiten los avales, es la referente al surtimiento de medicamentos, sin embargo, de 2014 a 2015 se observa una disminución, lo mismo en el caso del tiempo de espera.

Podemos apreciar que el trato digno también mostró de 2014 a 2015 una disminución de sugerencias de mejora emitidas por los avales.

En el caso del estado de las instalaciones, el número de sugerencias de mejora va en aumento significativo cada año, mientras que el confort muestra una variación entre los años respecto al número de sugerencias.

La información es el tipo de sugerencia que menos realizan los avales ciudadanos, lo que nos indica que los usuarios están satisfechos con la información que les proporciona el personal de salud.

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Abril 2016

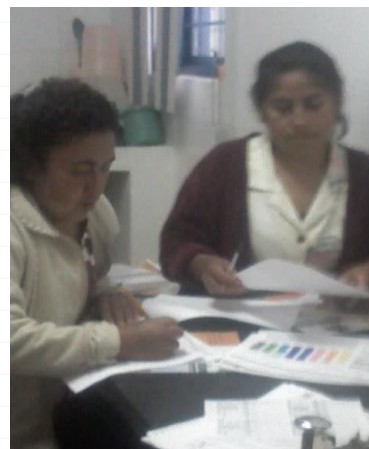
Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Acumulado a 2016
Unidades que firmaron Carta compromiso	3,316	4,101	4,975	5,180	4,945	6,468	7,130	6,827*
Cartas compromiso firmadas y entregadas al Aval	12,745	15,127	14,526	15,161	14,789	18,167	21,082	118,818
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	73,082

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso acumulado de 2009 a 2016	61.51%



Cumplimiento de Carta Compromiso de las unidades del Sector Salud de 2009 a Abril 2016

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2016	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009- 2016	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	958	743	78
Baja California	594	466	78
Baja California Sur	408	323	79
Campeche	2151	753	35
Coahuila	935	384	41
Colima	1872	867	46
Chiapas	5078	4270	84
Chihuahua	1445	1298	90
CDMX 1er nivel	622	622	100
CDMX 2º nivel	2912	2916	100
HFR	56	53	95
INSTITUTOS NACIONALES	29	22	76
SAP	43	30	70
ISSSTE	611	428	70
IMSS PROSPERA	6143	3087	50
ISSEMyM	157	157	100
SEDENA	8	8	100
DIF	3	2	67
CRUZ ROJA	4	2	50
PRIVADOS	1	1	100
Durango	3522	2281	65
Guanajuato	8640	5966	69
Guerrero	4561	1319	29
Hidalgo	1993	1249	63
Jalisco	7820	5109	65
México	10311	9309	90
Michoacán	6244	3321	53
Morelos	3931	2114	54
Nayarit	2058	744	36
Nuevo León	4053	2565	63
Oaxaca	4003	2618	65
Puebla	8594	3800	44
Querétaro	2366	1212	51
Quintana Roo	2263	1142	50
San Luis Potosí	1062	654	62
Sinaloa	1041	579	56
Sonora	933	602	65
Tabasco	5422	874	16
Tamaulipas	2010	1581	79
Tlaxcala	3683	1694	46
Yucatán	4261	2853	67
Veracruz	3587	3018	84
Zacatecas	2430	2046	84
Total	118,818	73,082	61.5



Número de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Enero – Abril 2016

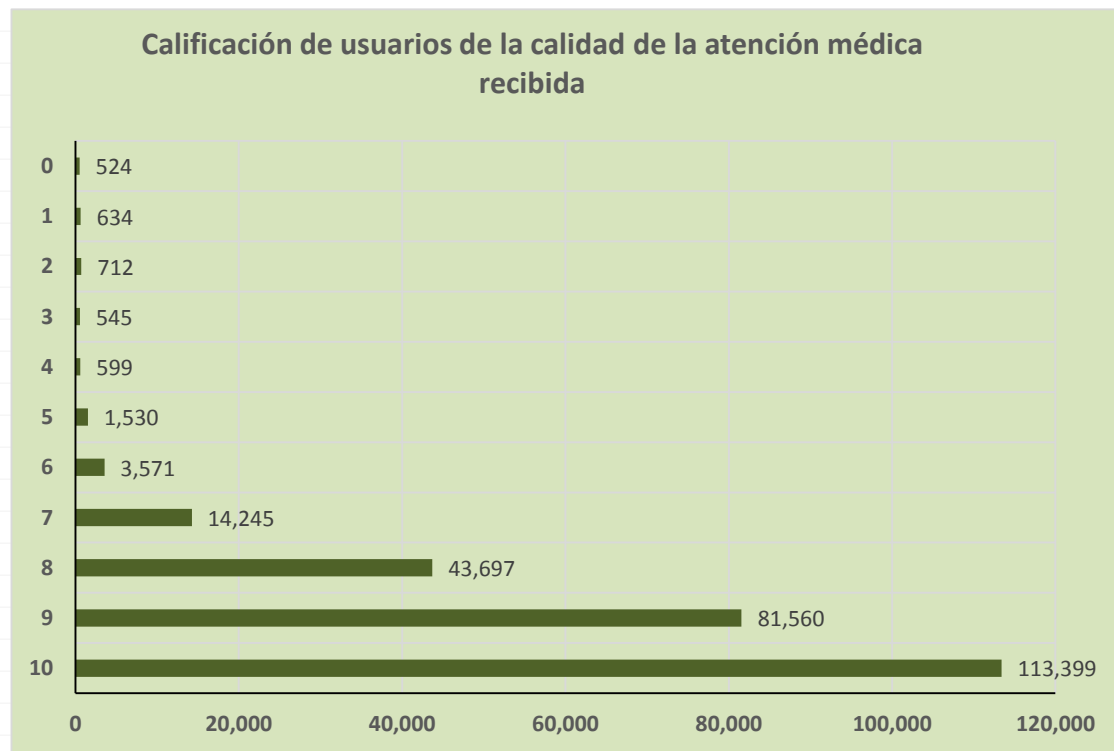
7.1 Clasificación por género			7.2 Seguro Popular		
Hombres	Mujeres	total	Con seguro	Sin seguro	total
122,473	309,717	432,190	376,512	55,678	432,190

Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Enero – Abril 2016

Entidad	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	92.36
2 Baja California	93.16
3 Baja California Sur	69.51
4 Campeche	85.53
5 Coahuila	93.62
6 Colima	96.98
7 Chiapas	93.00
8 Chihuahua	96.26
9 CDMX 1er Nivel	93.80
10 CDMX 2 o Nivel	84.99
11 Hospitales Federales de Referencia	84.61
12 INSTITUTOS DF	95.71
13 SAP	92.74
14 ISSSTE	85.28
15 IMSS PROSPERA	NO APLICÓ
16 ISSEMYN	92.38
17 PRIVADOS	100.00
18 CRUZ ROJA	100.00
19 Durango	95.18
20 Guanajuato	92.10
21 Guerrero	91.49
22 Hidalgo	75.75
23 Jalisco	96.92
24 México	93.05
25 Michoacán	94.97
26 Morelos	86.46
27 Nayarit	98.68
28 Nuevo León	98.23
29 Oaxaca	100.00
30 Puebla	97.22
31 Querétaro	97.07
32 Quintana Roo	94.38
33 San Luis Potosí	89.07
34 Sinaloa	96.90
35 Sonora	NO APLICÓ
36 Tabasco	98.47
37 Tamaulipas	87.11
38 Tlaxcala	98.38
39 Veracruz	91.10
40 Yucatán	95.73
41 Zacatecas	82.98
Total	92.74

**Porcentaje de calificación obtenida de la pregunta ¿Qué calificación le da a la calidad de la atención médica recibida del 0 al 10, en donde 10 es muy satisfecho y 0 es muy insatisfecho?
Enero – Abril 2016**

Calificación	Total	Porcentaje
0	524	0.2%
1	634	0.2%
2	712	0.3%
3	545	0.2%
4	599	0.2%
5	1,530	0.6%
6	3,571	1.4%
7	14,245	5.5%
8	43,697	16.7%
9	81,560	31.2%
10	113,399	43.4%
Total	261,016	100.0



RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN:

Dr. Ricardo Viguri Uribe

Subdirector de Vinculación Ciudadana

20003473

ricardo.viguri@salud.gob.mx

Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales

Jefa del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

20003482

arcelia.tinoco@salud.gob.mx

Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Personal del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

avalciudadano@salud.gob.mx
avalciudadanofederal@gmail.com