



*Construir Ciudadanía en Salud:  
Aval Ciudadano*

# Aval Ciudadano

**Dirección General de Calidad y Educación en Salud**

**Resultados de Aval Ciudadano  
Mayo – Agosto 2016**

## Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud



Usuarios



Unidades de  
Atención Médica

De 2009 a 2016\*

**126,638**

Cartas compromiso  
firmadas

**77,991**

Cartas compromiso  
atendidas

De 2001 a 2016\*

**14,624**

Avales Ciudadanos  
en las 32 Entidades

De 2001 a 2016\*

**14,530**

unidades médicas con  
*Aval Ciudadano*

# Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Agosto 2016

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

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,279
Segundo Nivel	498
Tercer nivel	41
Hospitales Psiquiátricos	31
<b>Total de unidades de la SSA</b>	<b>10,849</b>
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,681
<b>Total unidades del Sector Salud con Aval</b>	<b>14,530</b>



### Unidades con Aval Ciudadano por institución

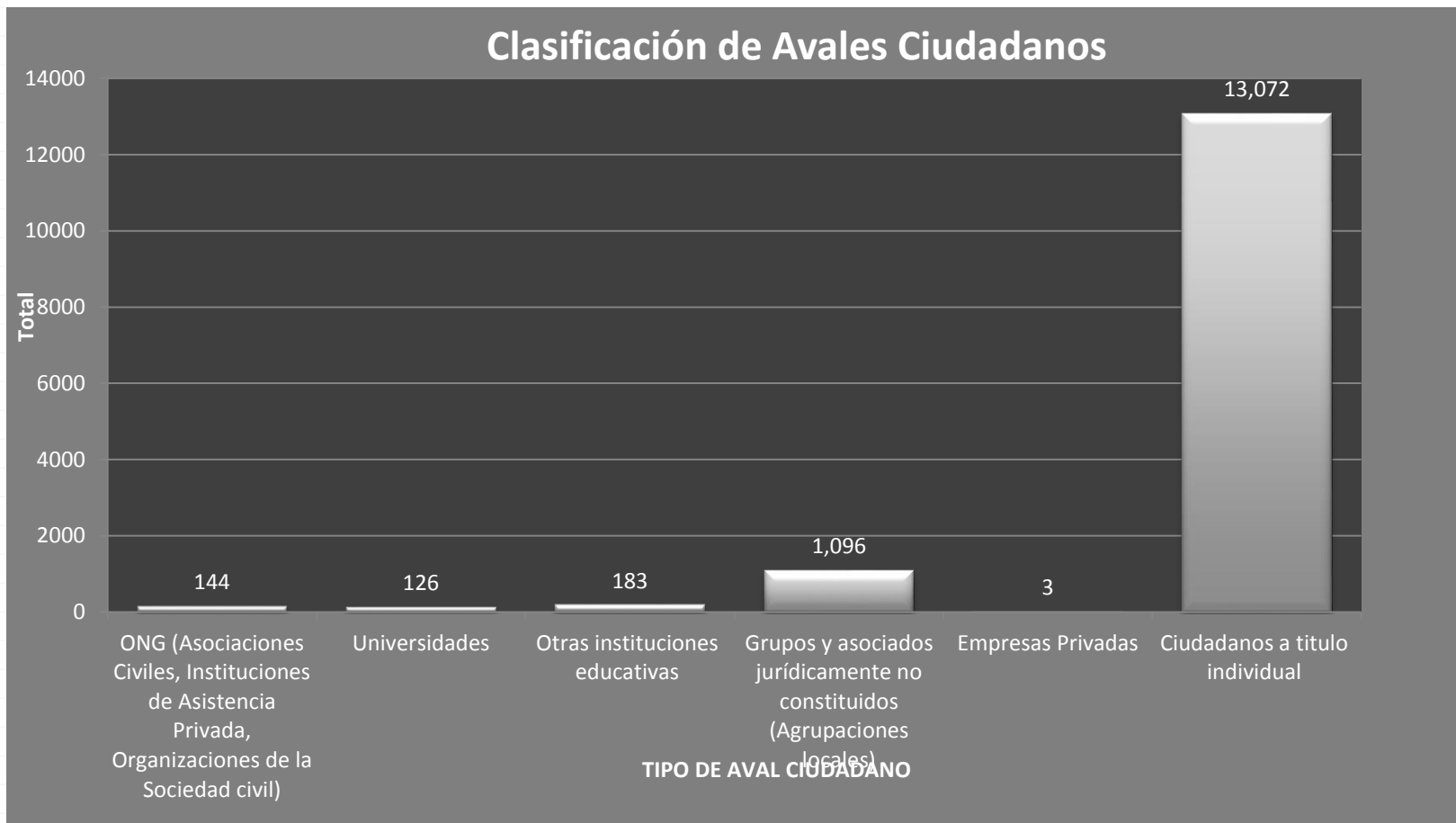
SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	privados	Cruz Roja	DIF	SME	Universitarios	Total
10,849	3,435	113	39	43	26	10	9	5	1	14,530

# **Clasificación de Avaluos Ciudadanos del Sector Salud por tipo de organización a Agosto de 2016**

## Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Agosto 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.)	144	0.98
Universidades	126	0.86
Otras instituciones educativas	183	1.25
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,096	7.49
Empresas Privadas	3	0.02
Ciudadanos a título individual	13,072	89.39
<b>Total</b>	<b>14,624</b>	<b>100</b>

**Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano a Agosto 2016 en el Sector Salud**



# Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud a Agosto de 2016



## Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud del cuatrimestre Mayo – Agosto 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

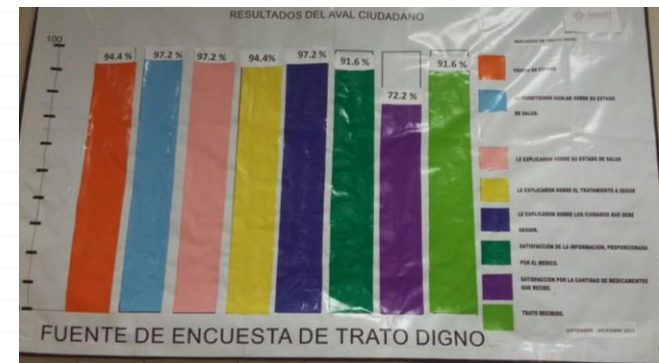
Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades con Aval Ciudadano	14,530
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	9,225
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	14,758

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades acreditadas con Aval Ciudadano operando	75.4%

## Resultados del Monitoreo Ciudadano en el Sector Salud del cuatrimestre Mayo – Agosto 2016

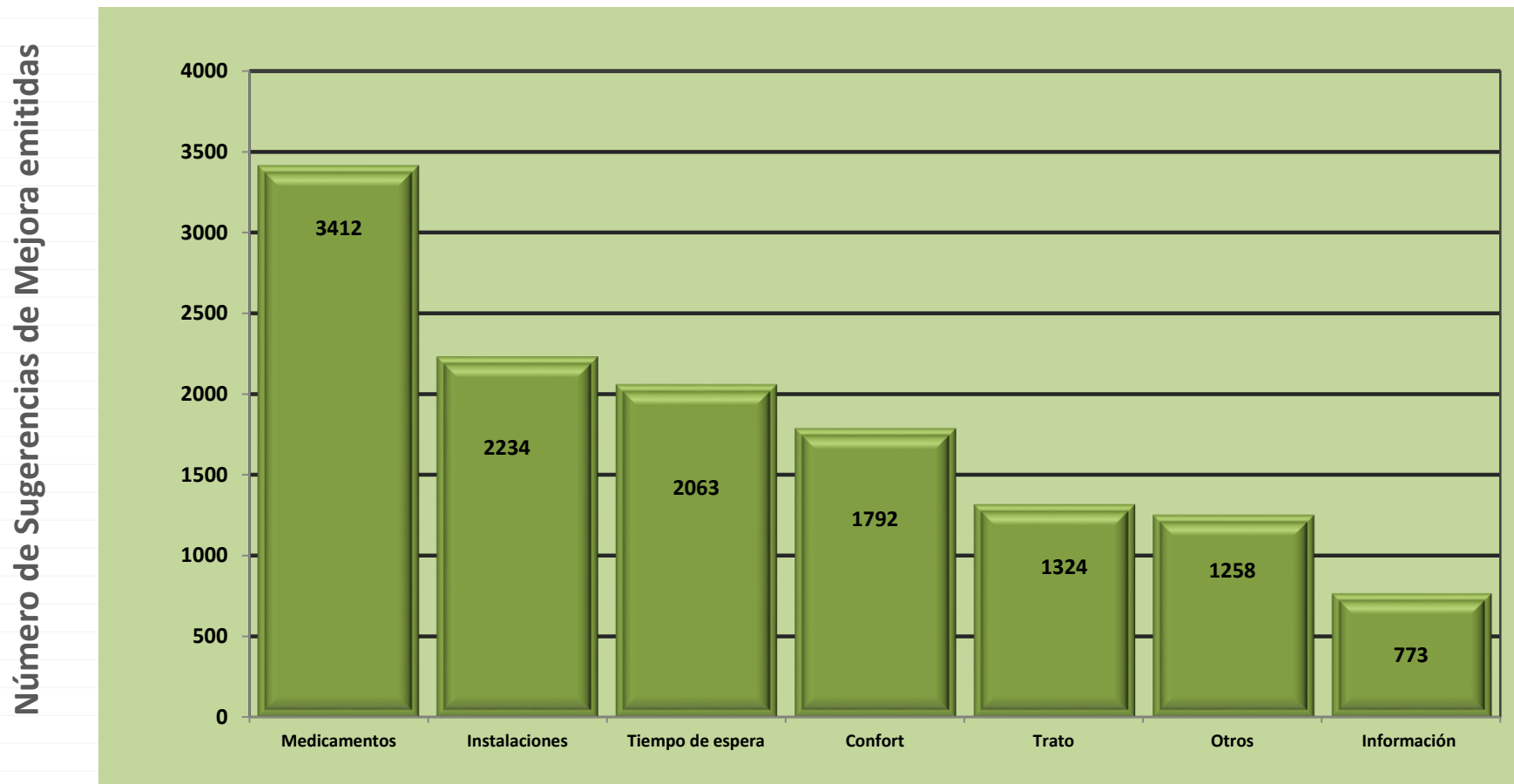
Durante el Monitoreo Ciudadano los avales “AVALAN” o “NO AVALAN” la transparencia de la información. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la unidad médica, contra los resultados que los avales obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna 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	<b>7,664</b>
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	<b>7,221</b>
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	<b>4,909</b>



Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	<b>83.08%</b>
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	<b>67.98%</b>

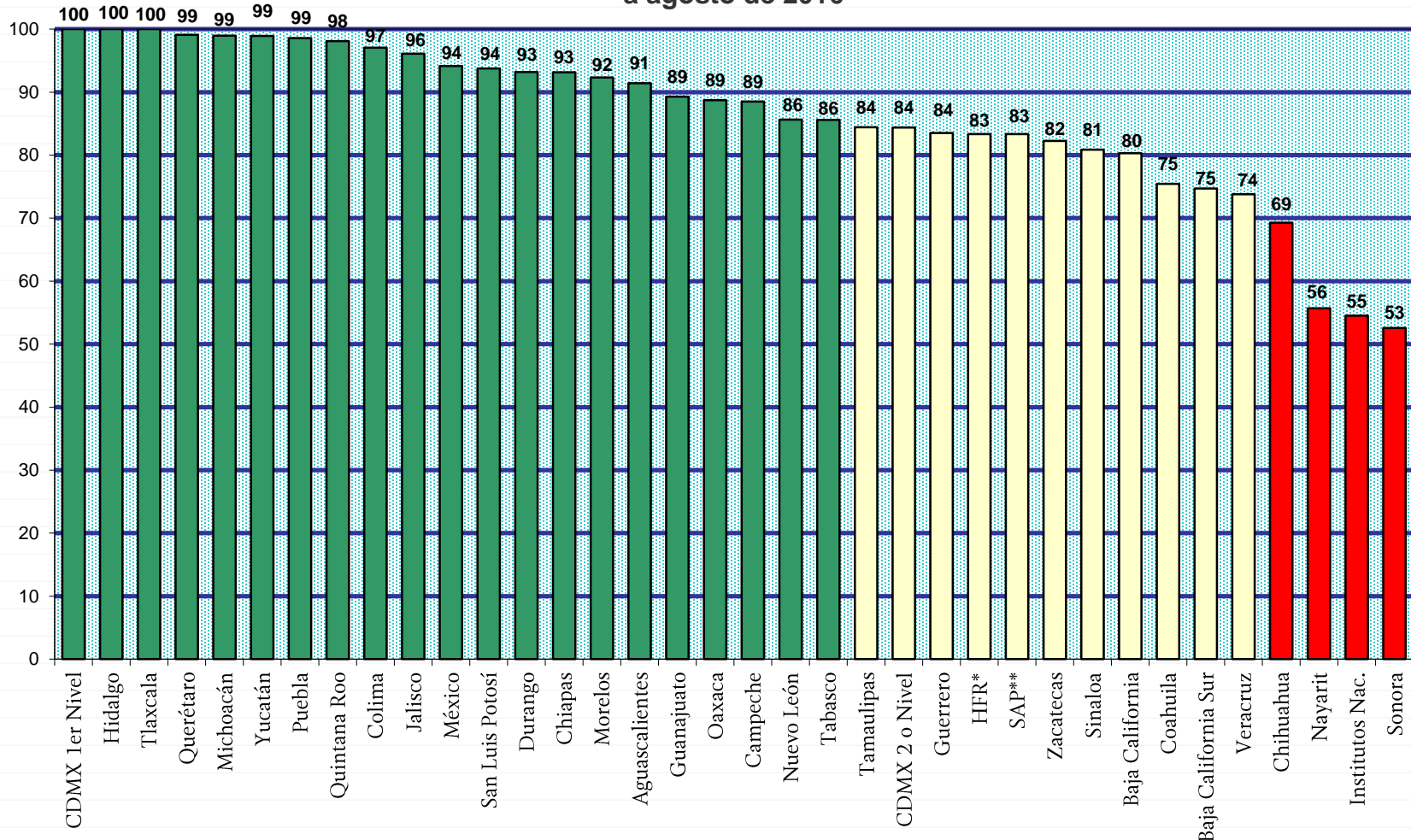
## Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sector Salud en el periodo Mayo – Agosto de 2016



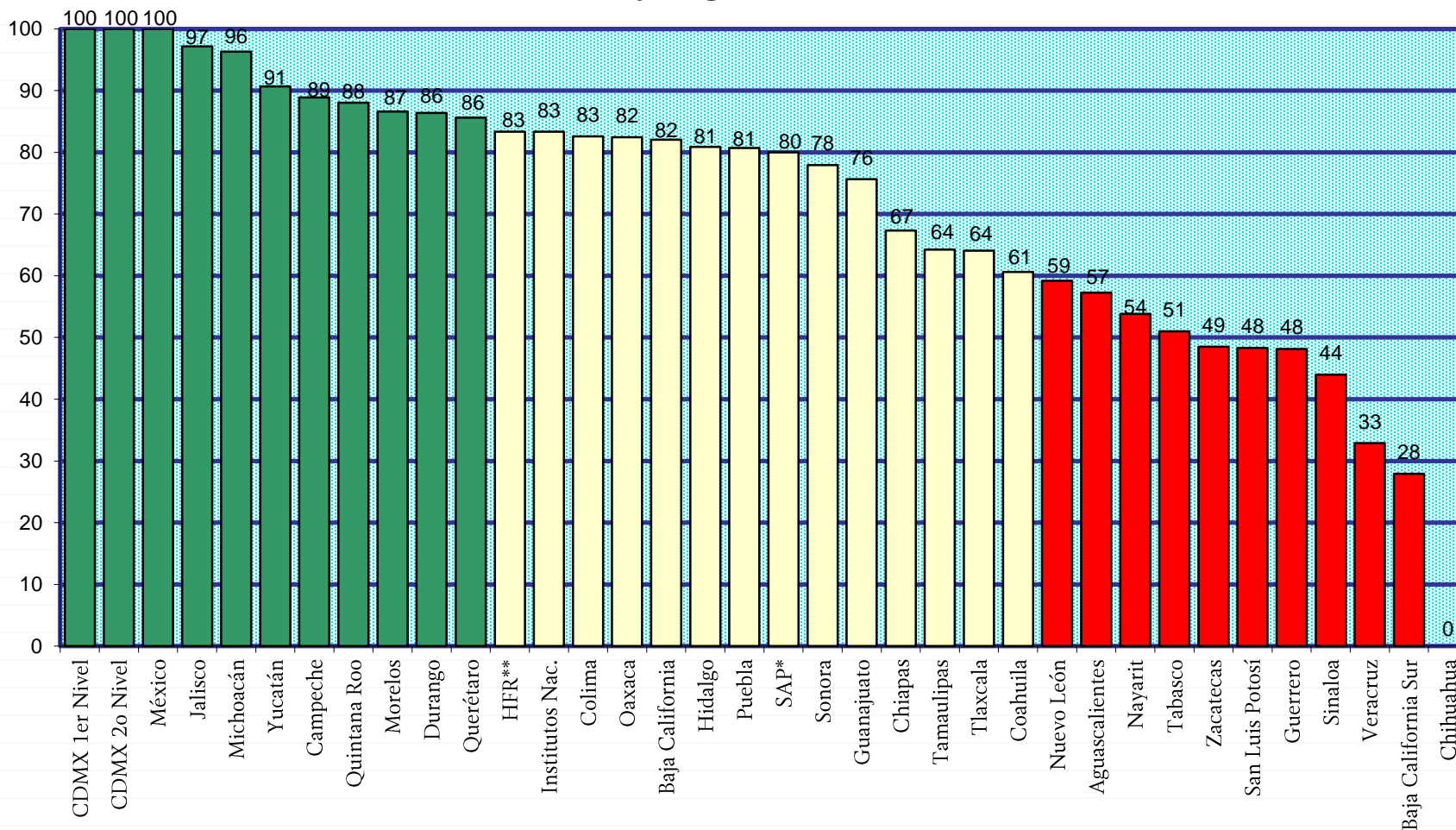
## Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Agosto 2016 en Unidades de la SSA

No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	I. Número de organizaciones de la sociedad civil que integran el Aval Ciudadano (incluyendo o ciudadanos a título individual)	II. 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 Mayo - Agosto 2016
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	56	105	96	55	91	57
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	106	132	106	87	80	82
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	70	91	68	19	75	28
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	108	122	108	96	89	89
5	Coahuila	15 de abril de 2003	132	175	132	80	75	61
6	Colima	3 de diciembre de 2002	132	136	132	109	97	83
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	603	641	597	402	93	67
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	154	228	158	0	69	0
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	137	137	137	137	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	27	32	27	27	84	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	11	6	5	5	83	100
12	INSTITUTOS DF	9 de junio de 2003	7	11	6	5	55	83
13	SAP**	2009	5	6	5	4	83	80
14	Durango	23 de septiembre de 2003	206	221	206	178	93	86
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	509	570	509	385	89	76
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	866	1037	866	417	84	48
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	552	523	523	423	100	81
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	603	667	641	623	96	97
19	México	13 de junio de 2003	1189	1263	1189	970	94	82
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	378	384	380	366	99	96
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	249	235	217	188	92	87
22	Nayarit	3 de junio de 2003	156	280	156	84	56	54
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	373	432	370	219	86	59
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	605	682	605	499	89	82
25	Puebla	26 de febrero de 2003	632	641	632	510	99	81
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	211	218	216	185	99	86
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	209	213	209	184	98	88
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	260	225	211	102	94	48
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	217	298	241	106	81	44
30	Sonora	20 de febrero de 2003	161	293	154	120	53	78
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	500	584	500	255	86	51
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	312	328	277	178	84	64
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	206	206	206	132	100	64
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	633	832	614	202	74	33
35	Yucatán	10 de julio de 2003	177	185	183	166	99	91
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	167	203	167	81	82	49
<b>T total</b>			<b>10919</b>	<b>12342</b>	<b>10849</b>	<b>7599</b>	<b>88</b>	<b>70</b>

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



### Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Mayo- Agosto 2016



## Avance de las instituciones del Sector Salud en instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano Mayo – Agosto 2016

Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	Unidades susceptible de tener aval ciudadano por institución	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 Mayo - Agosto 2016	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
SSA	12,342	<b>10,849</b>	7,599	88	70	5,813	4,275	64
IMSS PROSPERA	4,247	3,435	1,500	81	44	1,324	567	57
ISSEMYM	51	39	30	76	77	22	25	96
ISSSTE	439	113	93	26	82	55	39	50
DIF	93	9	1	10	11	0	0	0
CRUZ ROJA	128	10	1	8	10	1	1	100
H. UNIVERSITARIOS	23	1	0	4	0	0	0	0
IMSS	1,517	43	0	3	0	0	0	0
SME	265	5	0	2	0	4	2	0
PRIVADOS	3,751	26	1	1	4	2	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>18,840</b>	<b>14,530</b>	<b>9,225</b>	<b>77</b>	<b>64</b>	<b>7,221</b>	<b>4,909</b>	<b>62.77</b>



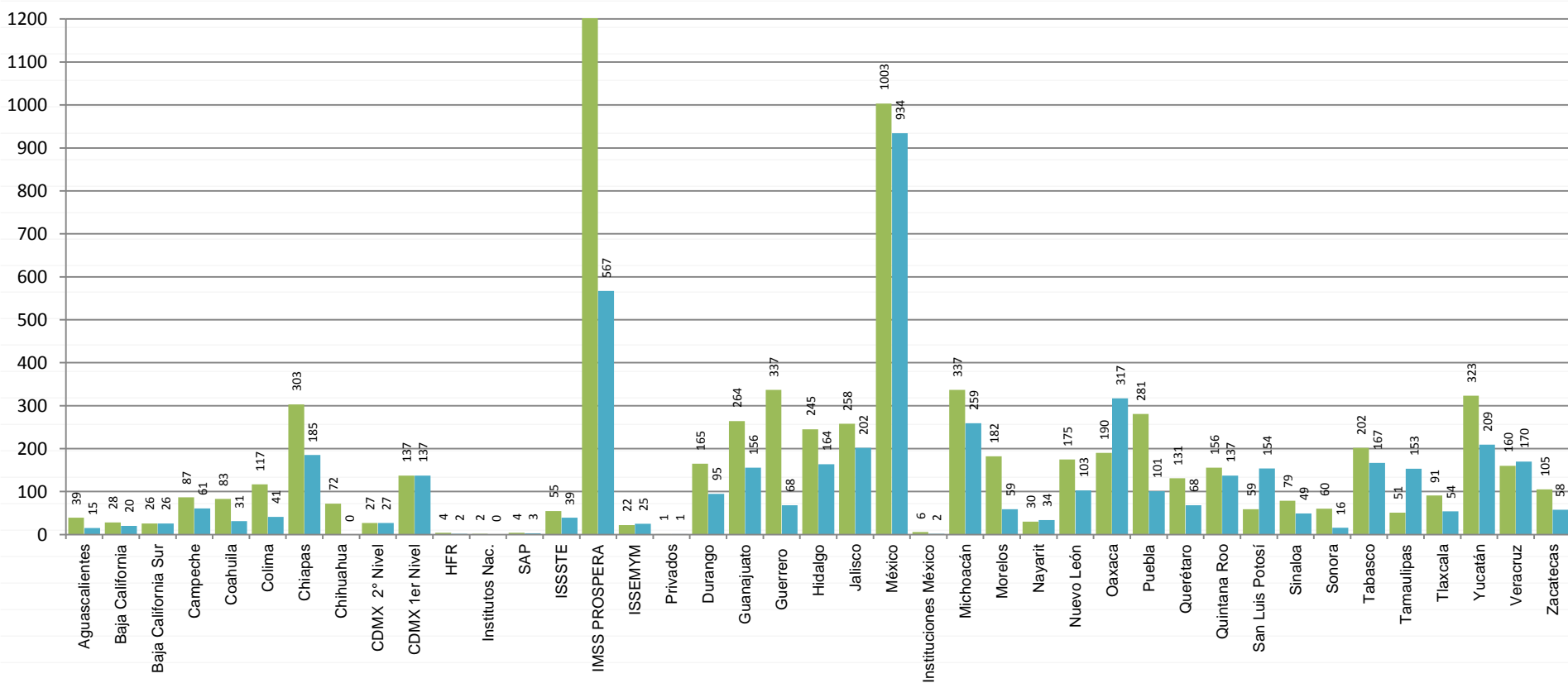
El 77.08% de unidades susceptibles de tener Aval, tiene Aval Ciudadano instalado



El 63.53% de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el cuatrimestre.

## Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sector Salud durante el Cuatrimestre Mayo – Agosto 2016

■ Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y **entregadas** al Aval en el cuatrimestre anterior  
■ Cartas compromiso **atendidas** del cuatrimestre anterior



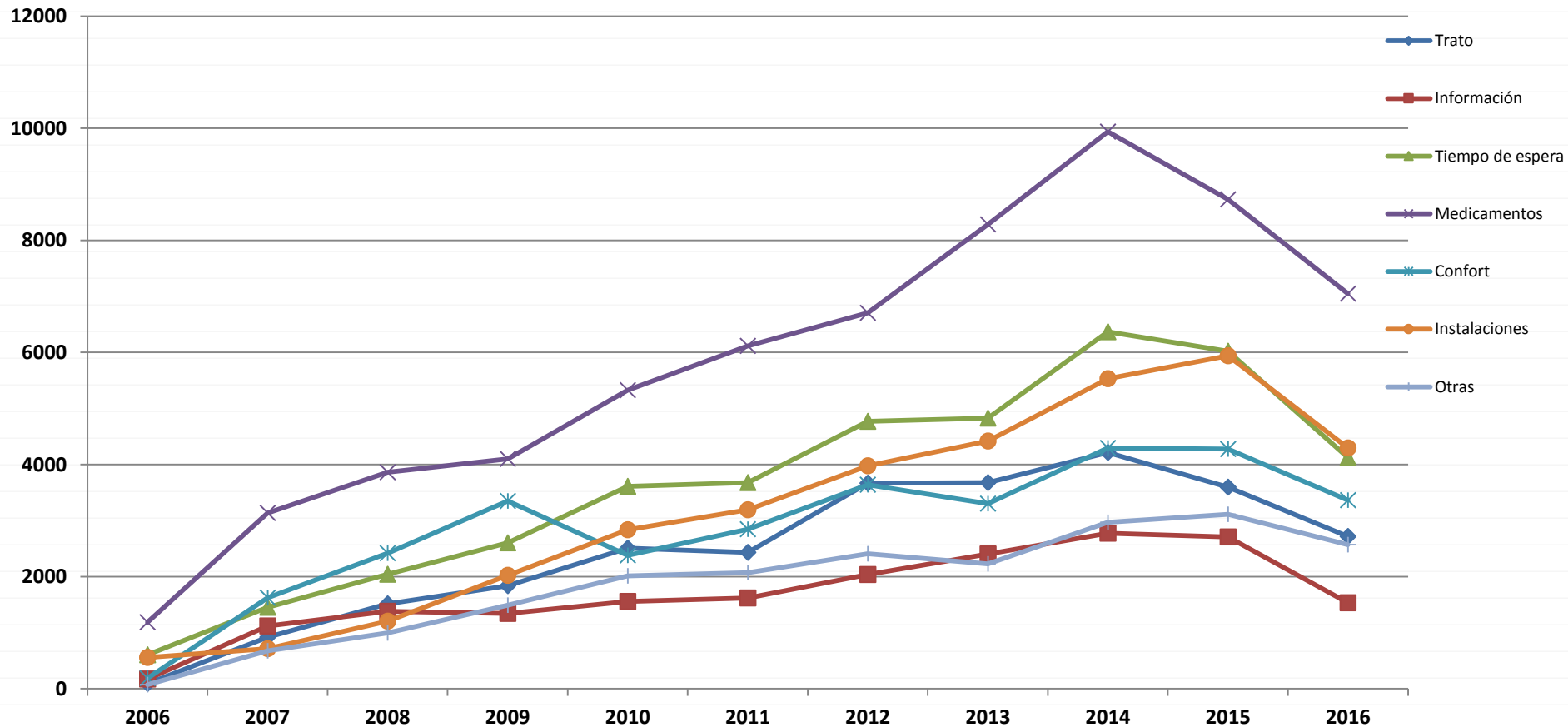


# Resultados del Monitoreo Ciudadano en unidades del Sector Salud Acumulados a Agosto 2016

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

<i><b>Clasificación de Sugerencias de mejora</b></i>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016*</b>	<i><b>Total</b></i>	<i><b>%</b></i>
<i><b>Trato</b></i>	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	2,716	<b>27,163</b>	<b>11.4</b>
<i><b>Información</b></i>	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	1,530	<b>18,632</b>	<b>7.9</b>
<i><b>Tiempo de espera</b></i>	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	4,122	<b>40,101</b>	<b>16.9</b>
<i><b>Medicamentos</b></i>	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	7,048	<b>64,434</b>	<b>27.2</b>
<i><b>Confort</b></i>	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	3,361	<b>31,664</b>	<b>13.3</b>
<i><b>Instalaciones</b></i>	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	4,295	<b>34,686</b>	<b>14.6</b>
<i><b>Otras</b></i>	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	2,568	<b>20,605</b>	<b>8.7</b>
<i><b>Total</b></i>	<b>2,866</b>	<b>9,642</b>	<b>13,411</b>	<b>16,740</b>	<b>20,220</b>	<b>21,949</b>	<b>27,209</b>	<b>29,139</b>	<b>36,089</b>	<b>34,380</b>	<b>25,640</b>	<b>237,285</b>	<b>100.0</b>

## 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 Agosto 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 se cuenta con los resultados de los cuatrimestres Enero – Abril y Mayo – Agosto.

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.

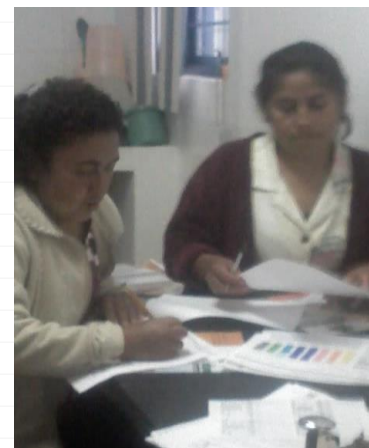
## Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Agosto 2016

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	7,057*
Cartas compromiso firmadas y entregadas al Aval	12,745	15,127	14,526	15,161	14,789	18,167	21,082	126,638
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	77,991

Porcentaje de avance de cumplimiento acumulado	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso acumulado de 2009 a 2016	61.59%



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



Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2016	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009- 2016	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1014	758	75
Baja California	611	486	80
Baja California Sur	429	349	81
Campeche	2238	814	36
Coahuila	1028	415	40
Colima	1979	908	46
Chiapas	5446	4455	82
Chihuahua	1445	1298	90
CDMX 1er nivel	649	693	100
CDMX 2º nivel	3049	3053	100
HFR	60	55	92
INSTITUTOS NACIONALES	30	22	73
SAP	46	33	72
ISSSTE	689	467	68
IMSS PROSPERA	7132	3654	51
ISSEMyM	183	190	100
SEDENA	8	8	100
DIF	4	3	75
CRUZ ROJA	5	3	60
PRIVADOS	2	2	100
Durango	3675	2376	65
Guanajuato	8997	6122	68
Guerrero	4958	1387	28
Hidalgo	2269	1413	62
Jalisco	8291	5311	64
México	11367	10191	90
Michoacán	6611	3580	54
Morelos	4165	2173	52
Nayarit	2138	778	36
Nuevo León	4223	2668	63
Oaxaca	4411	2935	67
Puebla	8916	3901	44
Querétaro	2516	1280	51
Quintana Roo	2454	1279	52
San Luis Potosí	1156	808	70
Sinaloa	1103	628	57
Sonora	964	618	64
Tabasco	5647	1041	18
Tamaulipas	2295	1734	76
Tlaxcala	3764	1748	46
Yucatán	4425	3062	69
Veracruz	3749	3188	85
Zacatecas	2497	2104	84
<b>Total</b>	<b>126,638</b>	<b>77,991</b>	<b>61.6</b>

## Número de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2016

7.1 Clasificación por género			7.2 Seguro Popular		
Hombres	Mujeres	total	Con seguro	Sin seguro	total
133,187	328,535	461,722	411,034	50,688	461,722

## Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2016

Entidad	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	91.36
2 Baja California	91.59
3 Baja California Sur	71.00
4 Campeche	93.26
5 Coahuila	96.88
6 Colima	96.72
7 Chiapas	94.93
8 Chihuahua	NO REPORTÓ
9 CDMX 1er Nivel	93.93
10 CDMX 2 o Nivel	81.70
11 Hospitales Federales de Referencia	90.33
12 INSTITUTOS DF	91.64
13 SAP	93.20
14 ISSSTE	85.58
15 IMSS PROSPERA	NO APLICÓ LA PREGUNTA
16 ISSEMYN	92.95
17 PRIVADOS	88.83
18 CRUZ ROJA	NO APLICÓ LA PREGUNTA
19 Durango	98.84
20 Guanajuato	92.97
21 Guerrero	96.89
22 Hidalgo	94.56
23 Jalisco	95.84
24 México	93.25
25 Michoacán	93.44
26 Morelos	91.29
27 Nayarit	91.28
28 Nuevo León	NO REGISTRÓ LAS CIFRAS.
29 Oaxaca	84.17
30 Puebla	92.39
31 Querétaro	93.49
32 Quintana Roo	90.89
33 San Luis Potosí	96.70
34 Sinaloa	98.21
35 Sonora	84.53
36 Tabasco	97.56
37 Tamaulipas	96.20
38 Tlaxcala	92.99
39 Veracruz	92.19
40 Yucatán	97.37
41 Zacatecas	88.53
<b>Total</b>	<b>93.55</b>

**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?  
Mayo – Agosto 2016**

Calificación	Total	Porcentaje
0	291.00	0.1
1	800.00	0.3
2	1,073.00	0.3
3	750.00	0.2
4	904.00	0.3
5	1,947.00	0.6
6	4,012.00	1.3
7	12,681.00	4.0
8	52,674.00	16.5
9	99,282.00	31.1
10	144,604.00	45.3
<b>Total</b>	<b>319,018.00</b>	<b>100.0</b>





RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN:

**Dr. Ricardo Viguri Uribe**

Subdirector de Vinculación Ciudadana

20003473

[ricardo.viguri@salud.gob.mx](mailto:ricardo.viguri@salud.gob.mx)

**Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales**

Jefa del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

20003482

[arcelia.tinoco@salud.gob.mx](mailto:arcelia.tinoco@salud.gob.mx)

**Horacio Rogelio Alvarado Blancas**

Personal del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

[rogelio.alvarado@salud.gob.mx](mailto:rogelio.alvarado@salud.gob.mx)

[avalciudadano@salud.gob.mx](mailto:avalciudadano@salud.gob.mx)  
[avalciudadanofederal@gmail.com](mailto:avalciudadanofederal@gmail.com)