SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Construir Ciudadania en Salud:
AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Resultados de Aval Ciudadano Septiembre – Diciembre 2016

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a diciembre 2016

Usuarios

Construir Ciudadania en Salud:
AvalCiudadano

Unidades de Atención Médica

De 2009 a 2016

132,513

Cartas compromiso firmadas

81,636

Cartas compromiso atendidas

2016

14,798

Avales Ciudadanos en las 32 Entidades

2016

14,506

unidades médicas con Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Diciembre 2016

Unidades con Aval Ciudadano instalado a Diciembre 2016

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,294
Segundo Nivel	499
Tercer nivel	41
Hospitales Psiquiátricos	30
Total de unidades de la SSA	10,864
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,642
Total unidades del Sector Salud con Aval	14,506

Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	IMSS	ISSEMYM	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	Universitarios	Total
10,864	3,387	121	43	39	26	12	9	4	1	14,506

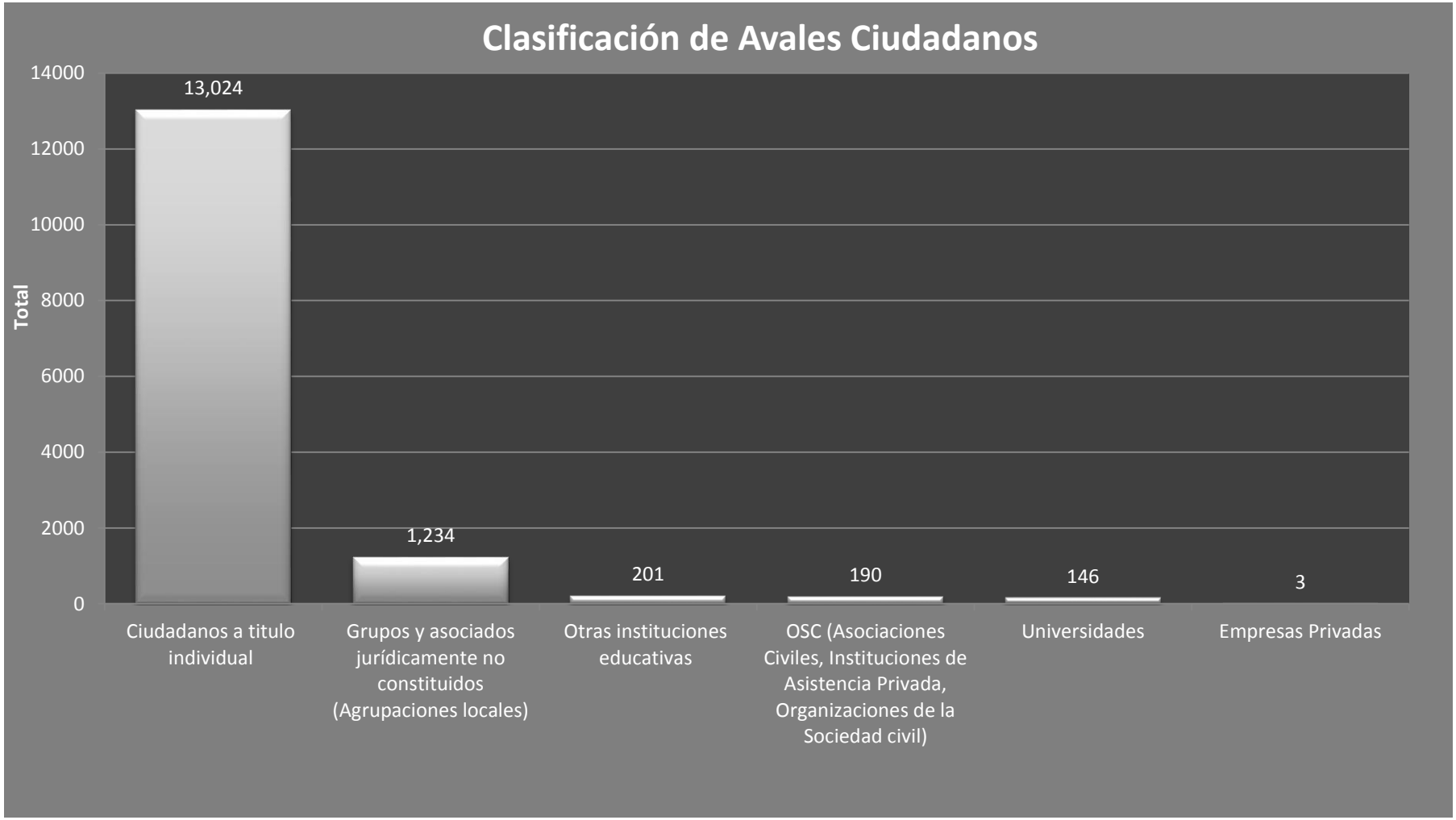
Clasificación de Avales Ciudadanos por tipo de Organización a Diciembre de 2016

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Diciembre 2016

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a titulo individual	13,024	88.01
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,234	8.34
Otras instituciones educativas	201	1.36
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	190	1.28
Universidades	146	0.99
Empresas Privadas	3	0.02
Total	14,798	100

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano a Diciembre de 2016



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

n=14,798

Resultados del Monitoreo Ciudadano en a Diciembre de 2016

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 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 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 con Aval Ciudadano	**14,506**
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	**7,475**
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	**9,292**

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2016

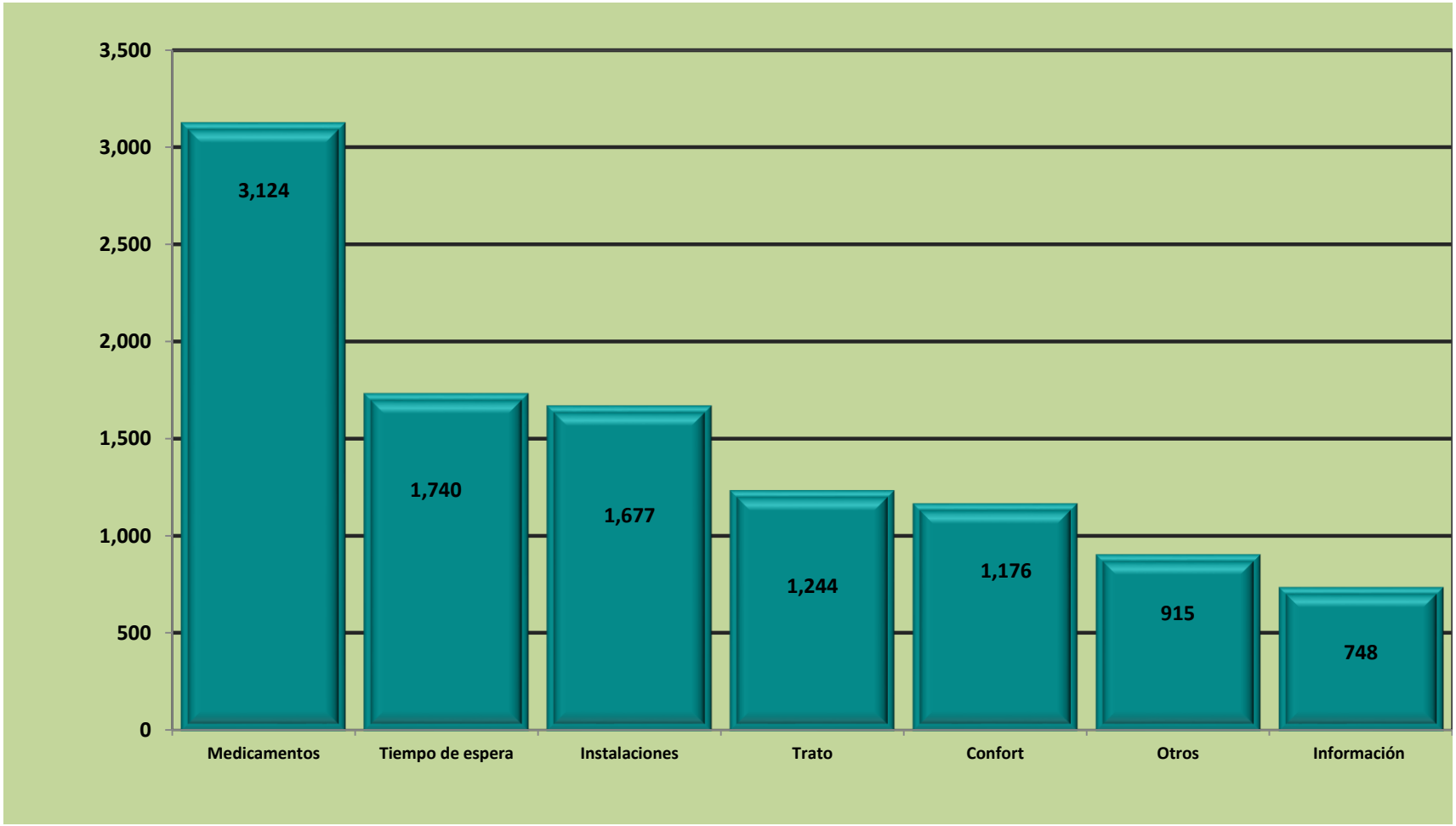
Durante el Monitoreo Ciudadano los avales "AVALAN" o "NO AVALAN" la transparencia de la información. Comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la unidad médica, contra los resultados que los avales obtuvieron en la aplicación de la misma. Si la diferencia de percepción de alguna 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	**6,106**
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	**7,820**
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	**3,645**

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	**81.70%**
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	**46.61%**

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo Septiembre – Diciembre de 2016



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

n=10,624

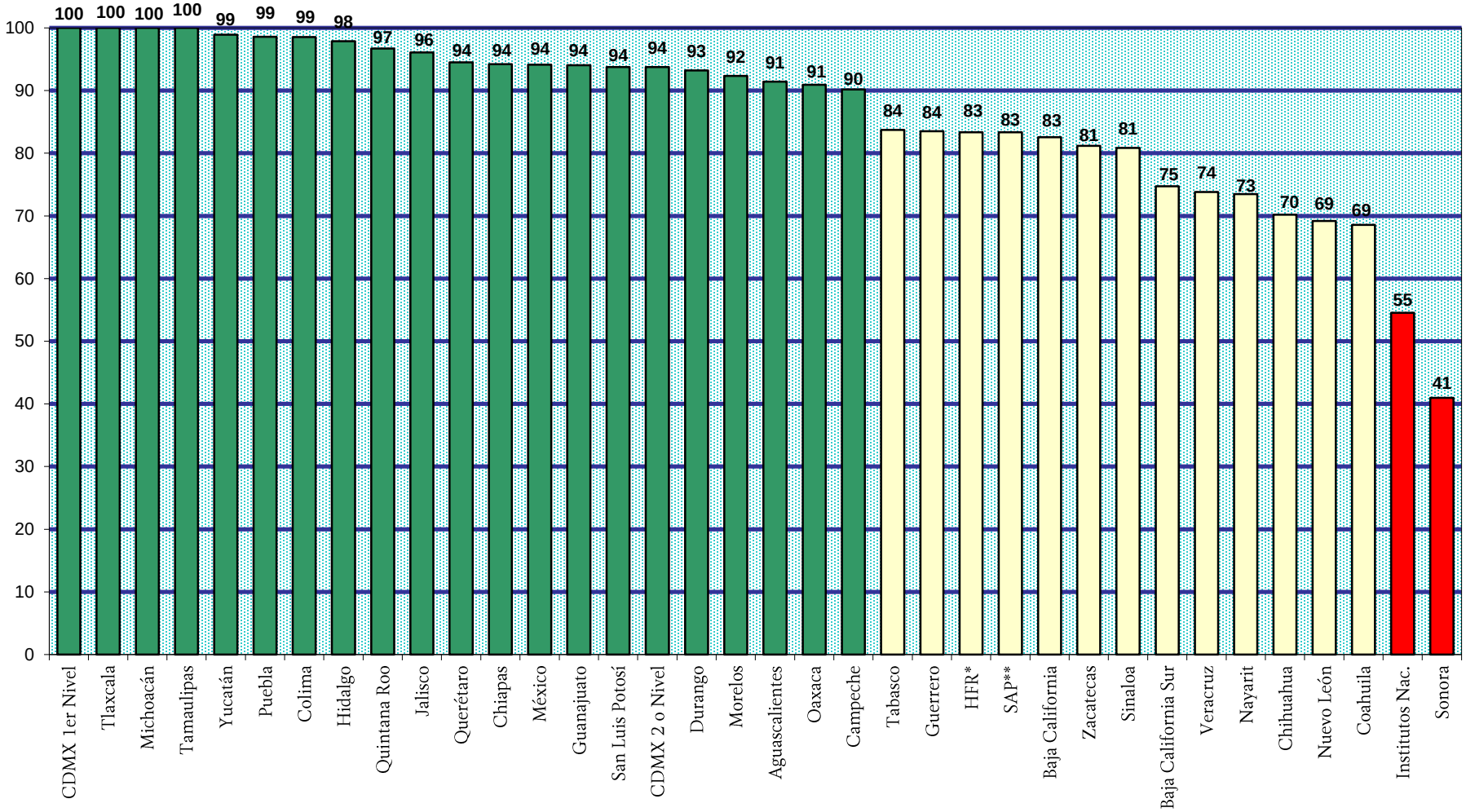
Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Diciembre 2016 en Unidades de la SSA

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 Septiembre - Diciembre 2016
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	72	105	96	72	91	75
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	110	132	109	85	83	78
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	70	91	68	10	75	15
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	110	122	110	96	90	87
5	Coahuila	15 de abril de 2003	132	175	120	67	69	56
6	Colima	3 de diciembre de 2002	135	137	135	111	99	82
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	604	641	604	348	94	58
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	165	228	160	39	70	24
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	30	32	30	30	94	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	2	55	33
13	SAP**	2009	5	6	5	5	83	100
14	Durango	23 de septiembre de 2003	206	221	206	179	93	87
15	Guanajuato	21de noviembre de 2003	536	570	536	365	94	68
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	866	1037	866	364	84	42
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	548	523	512	423	98	83
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	622	667	641	518	96	81
19	México	13 de junio de 2003	1189	1263	1189	942	94	79
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	375	381	381	292	100	77
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	249	235	217	79	92	36
22	Nayarit	3 de junio de 2003	205	279	205	50	73	24
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	301	432	299	234	69	78
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	620	682	620	104	91	17
25	Puebla	26 de febrero de 2003	632	641	632	515	99	81
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	205	218	206	182	94	88
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	206	213	206	191	97	93
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	260	225	211	77	94	36
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	217	298	241	102	81	42
30	Sonora	20 de febrero de 2003	165	293	120	120	41	100
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	500	584	489	235	84	48
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	486	337	337	233	100	69
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	178	206	206	177	100	86
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	633	832	614	0	74	0
35	Yucatán	10 de julio de 2003	177	185	183	170	99	93
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	164	202	164	142	81	87
Total			**11128**	**12347**	**10864**	**6701**	**88**	**62**

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

*Hospitales Federales de Referencia
**Servicios de Atención Psiquiátricos

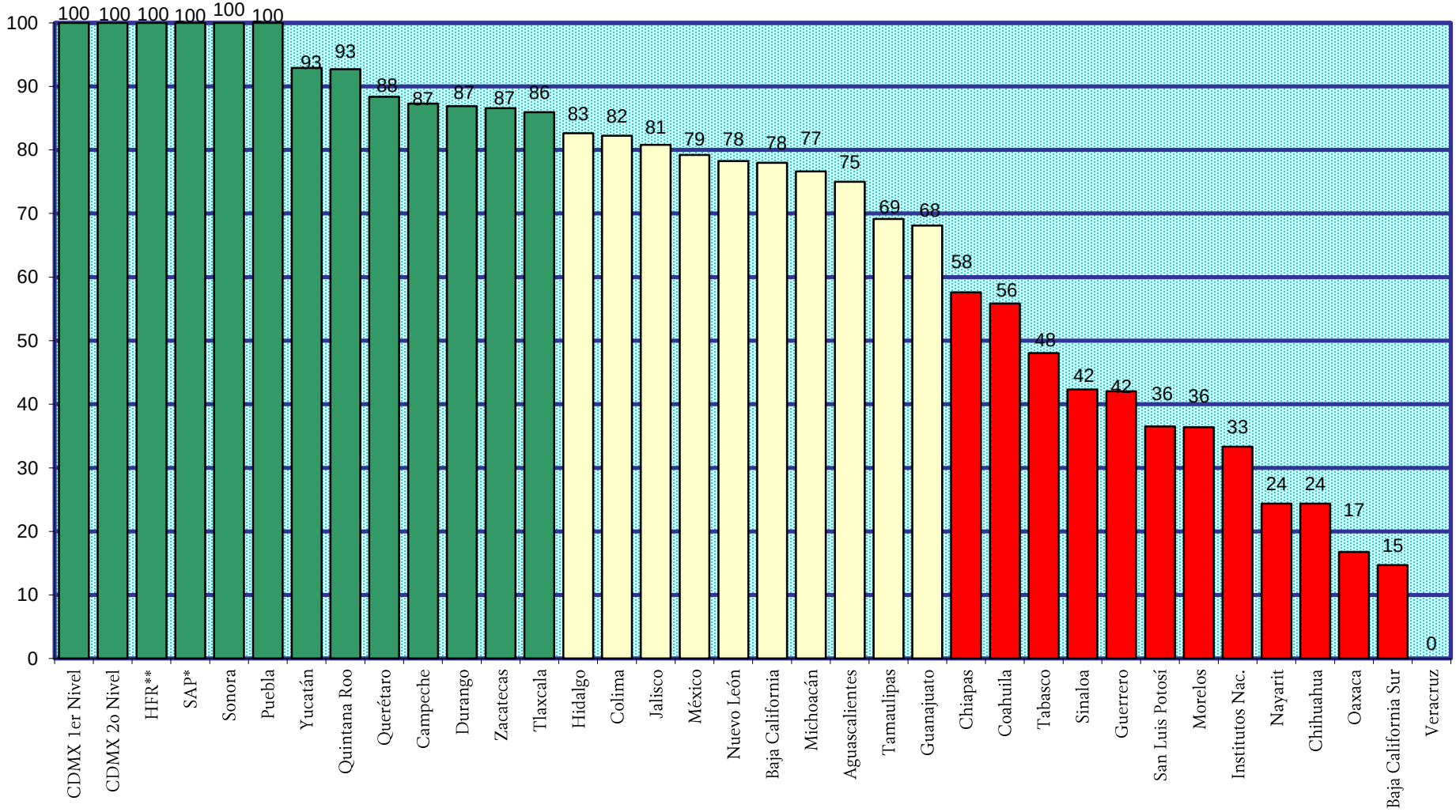
Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a Diciembre de 2016



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre - Diciembre 2016

*Hospitales Federales de Referencia
**Servicios de Atención Psiquiátricos

Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Septiembre - Diciembre 2016



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

*Servicios de Atención Psiquiátricos
**Hospitales Federales de Referencia

Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avales y Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 2016

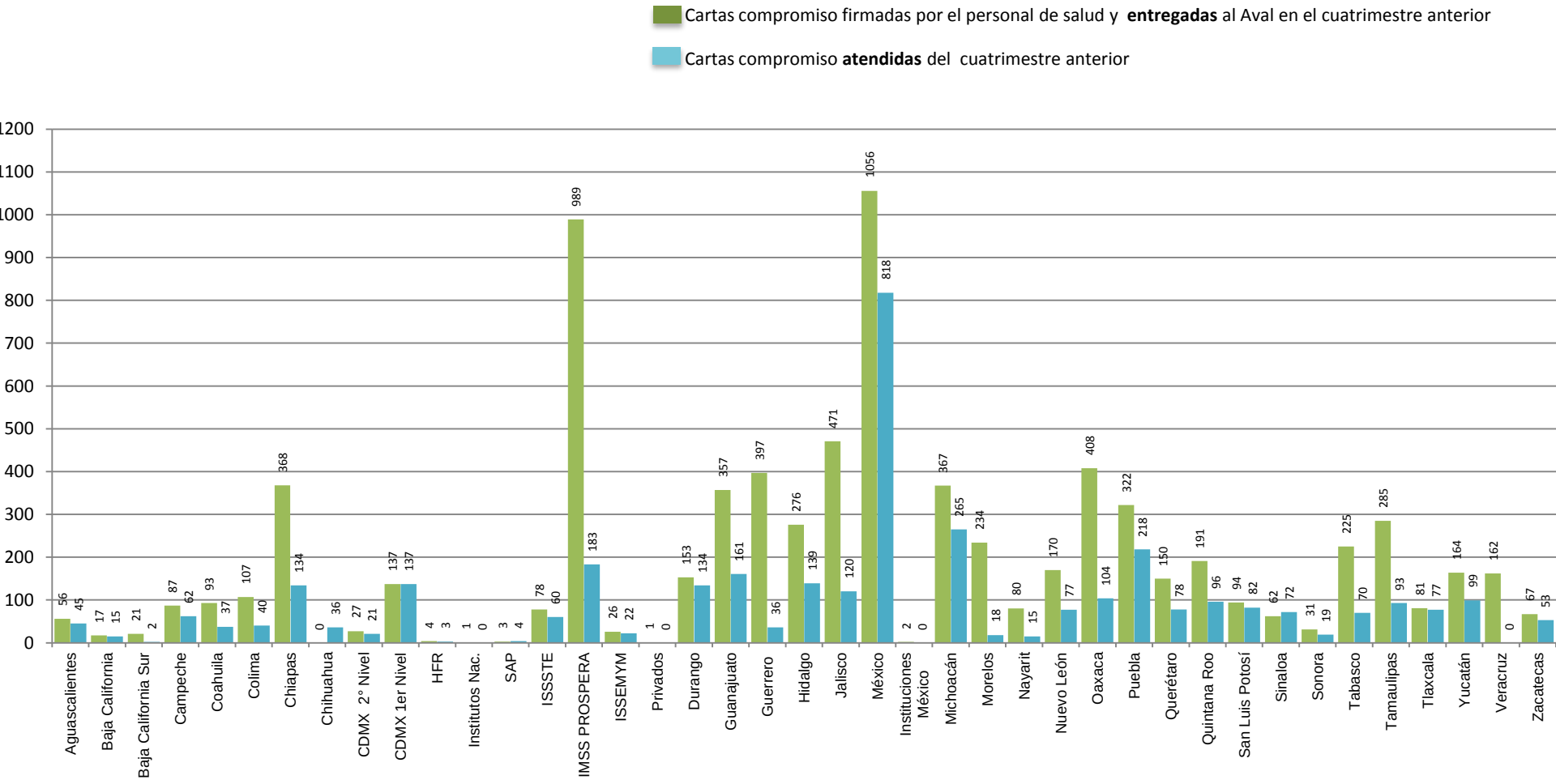
Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	Unidades susceptible de tener aval ciudadano por institución	No. de Unidades con aval ciudadano (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación) de 2001 a 2016	% de avance de monitoreo Septiembre - Diciembre 2016	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
SSA	**12,347**	**10,864**	**6,701**	88	62	6,724	3,380	**50**
IMSS PROSPERA	4,247	3,387	654	80	19	989	183	**19**
ISSEMYM	51	39	26	76	67	26	22	**85**
ISSSTE	439	121	93	28	77	78	60	**77**
DIF	93	9	1	10	11	0	0	**0**
CRUZ ROJA	128	12	0	9	0	1	0	**0**
H.UNIVERSITARIOS	23	1	0	4	0	0	0	**0**
IMSS	1,517	43	0	3	0	0	0	**0**
SME	265	4	0	2	0	0	0	**0**
SMP	3,751	26	0	1	0	2	0	**0**
TOTAL	**18,845**	**14,506**	**7,475**	**77**	**52**	**7,820**	**3,645**	**46.61**

El 77% de unidades susceptibles de tener Aval, tiene Aval Ciudadano instalado

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

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2016



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Cartas firmadas en el cuatrimestre anterior: 7,820
Carta atendidas: 3,645

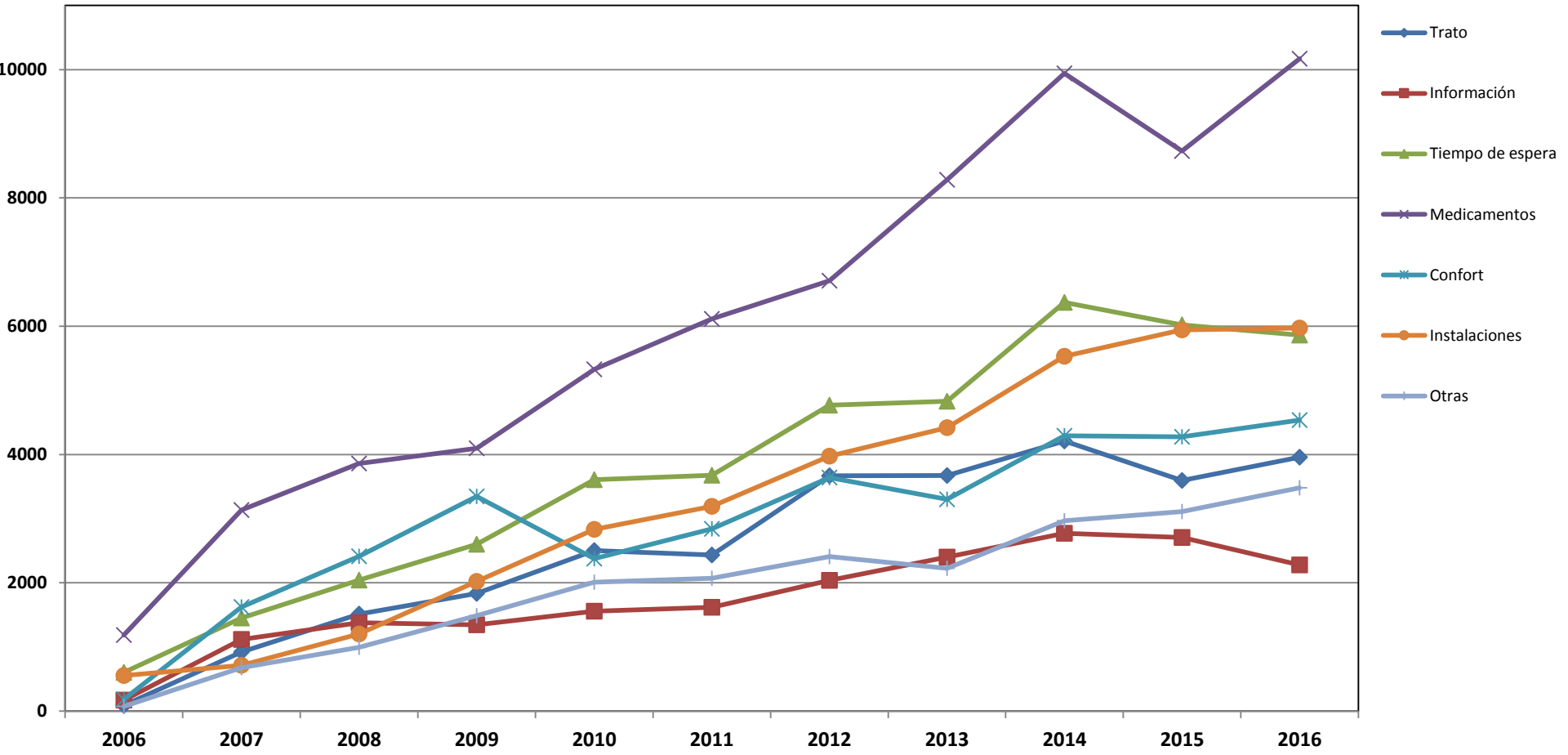
Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a Diciembre 2016

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año 2006 - 2016

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	**28,407**	**11.46**
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	**19,380**	**7.82**
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	5,862	**41,841**	**16.88**
Medicamentos	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	10,172	**67,558**	**27.25**
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	**32,840**	**13.25**
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	**36,363**	**14.67**
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	**21,520**	**8.68**
Total	**2,866**	**9,642**	**13,411**	**16,740**	**20,220**	**21,949**	**27,209**	**29,139**	**36,089**	**34,380**	**36,264**	**247,909**	**100.00**

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

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



Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

n=247,909

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año de 2006 a 2016

En la gráfica anterior, cada línea representa el número de sugerencias emitidas por los avales ciudadanos por año. 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.

La sugerencias referentes al tiempo de espera, bajaron durante 2015 y 2016, lo que significa que ha habido una mejora.

Podemos apreciar que el trato digno también mostró de 2014 a 2016 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 positiva 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 Diciembre 2016

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Acumulado a 2016
Unidades que firmaron Carta compromiso	3,316	4,101	4,975	5,180	4,945	6,468	7,130	7,057	N/A*
Cartas compromiso firmadas y entregadas al Aval	12,745	15,127	14,526	15,161	14,789	18,167	21,082	20,916	132,513
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	81,636

*El número de unidades que firman Carta Compromiso no es acumulativo, ya que a lo largo de los años, hay unidades que repiten el procedo de firma de Carta Compromiso.

Fuente: Informes de Seguimiento 2009 a 2016

Cumplimiento de Carta Compromiso de las unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Diciembre de 2016

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2016	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009-2016	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1086	803	74
Baja California	650	501	77
Baja California Sur	439	351	80
Campeche	2323	876	38
Coahuila	1102	452	41
Colima	2093	948	45
Chiapas	5713	4589	80
Chihuahua	1483	1334	90
CDMX 2° NI	676	714	106
CDMX 1ER N	3186	3190	100
HFR	65	58	89
INSTITUTOS DF	31	22	71
SAP	51	37	73
ISSSTE	760	527	69
IMSS PROSPERA	7598	3837	51
ISSEMyM	206	212	103
SEDENA	8	8	100
DIF	4	3	75
CRUZ ROJA	5	3	60
Privados	2	2	100
Durango	3814	2510	66
Guanajuato	9218	6283	68
Guerrero	5300	1423	27
Hidalgo	2461	1552	63
Jalisco	8535	5431	64
México	12335	11009	89
Michoacán	6920	3845	56
Morelos	4247	2191	52
Nayarit	2148	793	37
Nuevo León	4400	2745	62
Oaxaca	4515	3039	67
Puebla	9137	4119	45
Querétaro	2660	1358	51
Quintana Roo	2637	1375	52
San Luis Potosí	1219	890	73
Sinaloa	1190	700	59
Sonora	1005	637	63
Tabasco	5826	1111	19
Tamaulipas	2572	1827	71
Tlaxcala	3928	1825	46
Yucatán	4594	3161	69
Veracruz	3749	3188	85
Zacatecas	2622	2157	82
Total	**132,513**	**81,636**	**61.6**

Fuente: Informes de Seguimiento 2009 - 2016

Número de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2016

Clasificación por género			Con o sin Seguro Popular		
Hombres	Mujeres	total	Con seguro	Sin seguro	total
115,980	296,322	412,302	345,249	67,053	412,302

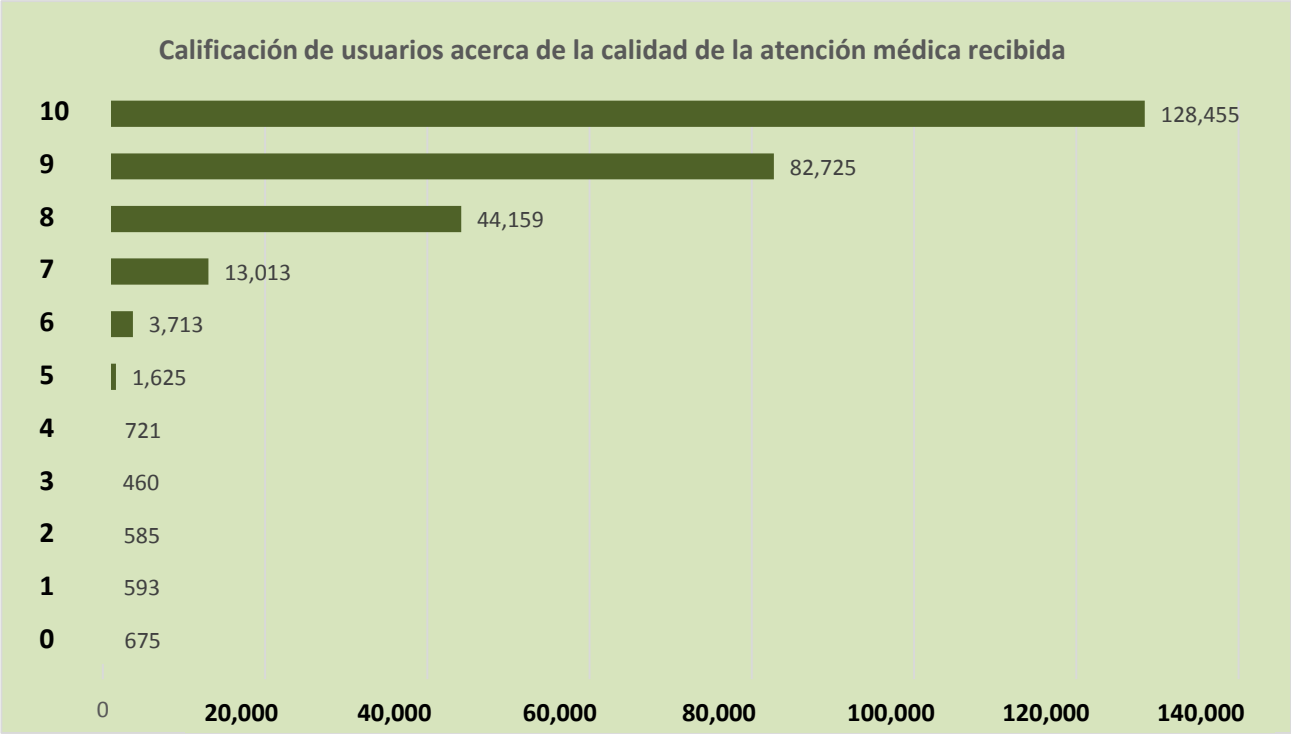
Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2016

	Entidad	% de usuarios satisfechos
1	Aguascalientes	90.81
2	Baja California	92.51
3	Baja California Sur	70.99
4	Campeche	92.86
5	Coahuila	94.38
6	Colima	97.10
7	Chiapas	93.13
8	Chihuahua	96.56
9	Ciudad de México 1er Nivel	95.24
10	Ciudad de México 2 o Nivel	81.56
11	Hospitales Federales de Referencia	92.91
12	INSTITUTOS DF	95.00
13	SAP	89.13
14	ISSSTE	83.79
15	IMSS PROSPERA	SIN INFORMACIÓN
16	ISSEMYN	88.67
17	Durango	97.20
18	Guanajuato	88.36
19	Guerrero	91.12
20	Hidalgo	93.85
21	Jalisco	95.34
22	México	93.60
23	Michoacán	93.59
24	Morelos	91.91
25	Nayarit	90.20
26	Nuevo León	SIN INFORMACIÓN
27	Oaxaca	SIN INFORMACIÓN
28	Puebla	96.33
29	Querétaro	92.78
30	Quintana Roo	90.93
31	San Luis Potosí	92.48
32	Sinaloa	96.19
33	Sonora	92.61
34	Tabasco	96.07
35	Tamaulipas	98.10
36	Tlaxcala	91.22
37	Veracruz	SIN INFORMACIÓN
38	Yucatán	97.09
39	Zacatecas	87.82
	Total	**93.15**

Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

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?
Septiembre – Diciembre 2016

Calificación	Total	Porcentaje
10	128,455	46.4
9	82,725	29.9
8	44,159	16.0
7	13,013	4.7
6	3,713	1.3
5	1,625	0.6
4	721	0.3
3	460	0.2
2	585	0.2
1	593	0.2
0	675	0.2
Total	**276,724**	**100.0**

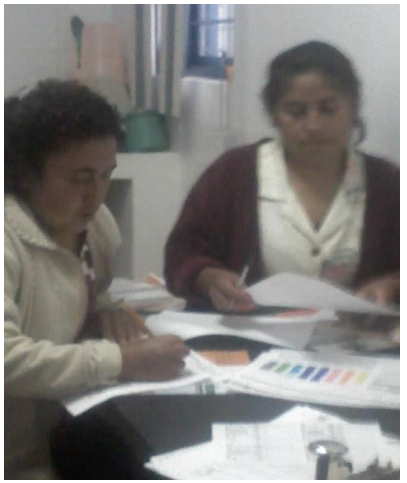


Fuente: Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre 2016

Resultados de Cierre reportados en el PASH
Diciembre 2016

	Entidad	Total de usuarios entrevistados 2016	Total de usuarios satisfechos 2016	Porcentaje de usuarios satisfechos
1	Aguascalientes	2819	2587	91.77
2	Baja California	5250	4843	92.25
3	Baja California Sur	697	490	70.30
4	Campeche	12411	11117	89.57
5	Coahuila	4620	4393	95.09
6	Colima	8161	7904	96.85
7	Chiapas	24651	23198	94.11
8	Chihuahua	1925	1853	96.26
9	Ciudad de México 1er Nivel	42871	40242	93.87
10	Ciudad de México 2 o Nivel	4260	3547	83.26
11	Hospitales Federales de Referencia	1766	1551	87.83
12	INSTITUTOS DF	567	531	93.65
13	SAP	227	211	92.95
14	ISSSTE	10889	9305	85.45
15	IMSS PROSPERA	0	0	NO REPORTÓ LA PREGUNTA
16	ISSEMYN	8600	7969	92.66
17	PRIVADOS	1486	1332	89.64
18	CRUZ ROJA	91	91	100.00
19	Durango	14127	13715	97.08
20	Guanajuato	40760	37724	92.55
21	Guerrero	29782	28087	94.31
22	Hidalgo	33338	28667	85.99
23	Jalisco	8341	8035	96.33
24	México	115347	107459	93.16
25	Michoacán	42608	40155	94.24
26	Morelos	4955	4404	88.88
27	Nayarit	4026	3843	95.45
28	Nuevo León	8339	8191	98.23
29	Oaxaca	12127	10861	89.56
30	Puebla	31938	30175	94.48
31	Querétaro	13781	13148	95.41
32	Quintana Roo	20029	19519	97.45
33	San Luis Potosí	7646	7228	94.53
34	Sinaloa	8867	8644	97.49
35	Sonora	931	787	84.53
36	Tabasco	15932	15611	97.99
37	Tamaulipas	16779	15797	94.15
38	Tlaxcala	6167	5868	95.15
39	Veracruz	11751	10778	91.72
40	Yucatán	16270	15713	96.58
41	Zacatecas	1401	1222	87.22
	Total	**887,536**	**827,852**	**93.27**

Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica en el año 2016



Fuente: Informes de Seguimiento Enero- Abril 2016, Mayo – Agosto 2016, Septiembre – Diciembre 2016

avalciudadano@salud.gob.mx

avalciudadanofederal@gmail.com