



Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Resultados de Aval Ciudadano Enero – Abril 2017

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a Abril 2017



Usuarios



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano



Unidades de
Atención Médica

De 2009 a abril 2017

139,592

Cartas compromiso
firmadas

86,262

Cartas compromiso
atendidas

A abril 2017

14,840

Avaless Ciudadanos
en las 32 Entidades

A abril 2017

14,694

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Abril 2017

Unidades con Aval Ciudadano instalado a Abril 2017

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,400
Segundo Nivel	540
Tercer nivel	36
Hospitales Psiquiátricos	33
Total de unidades de la SSA	11,009
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,685
Total unidades del Sector Salud con Aval	14,694



Unidades con Aval Ciudadano por institución

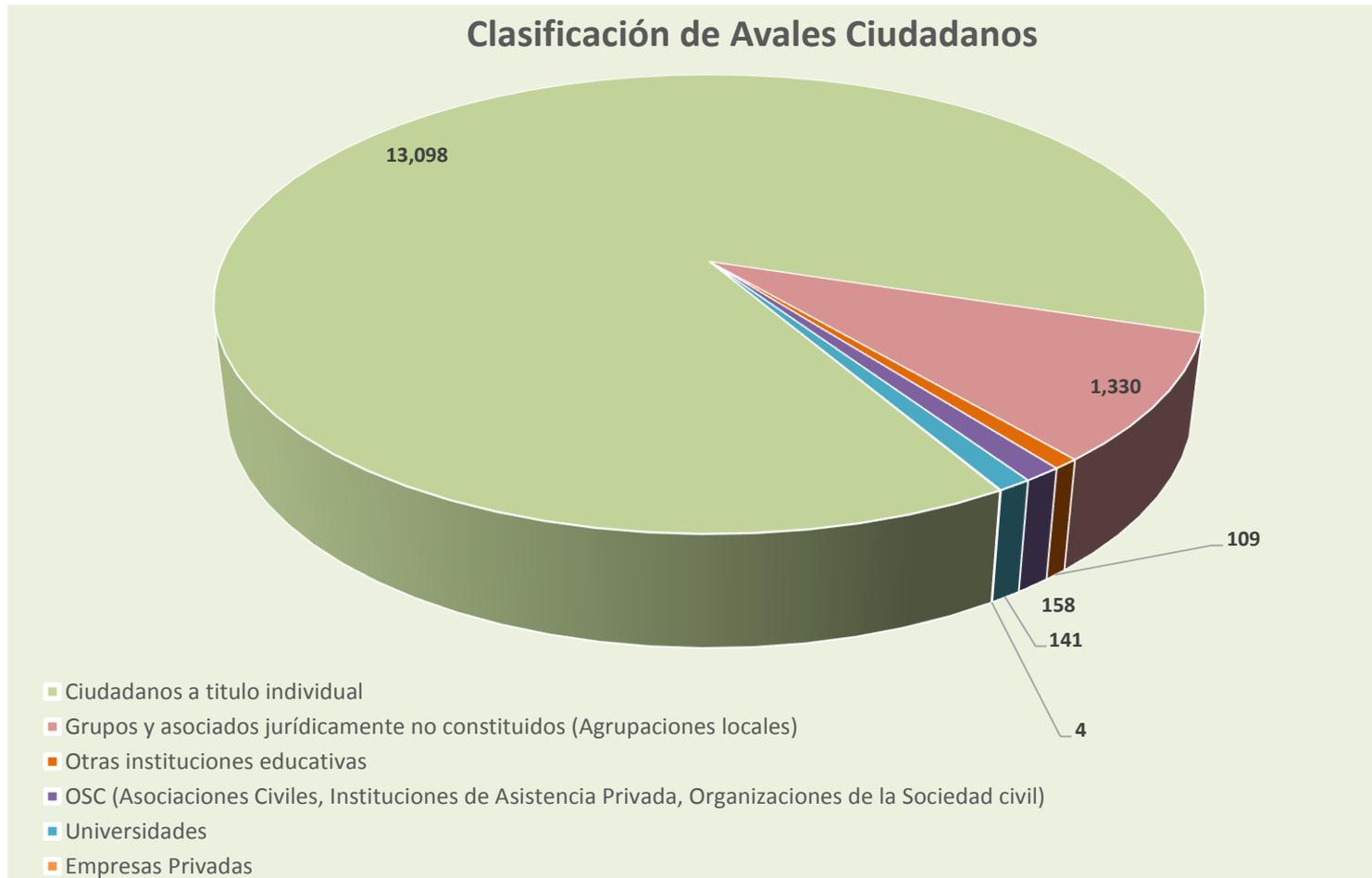
SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME*	Universitarios	SMM**	Total
11,009	3,425	108	39	35	41	12	10	4	1	10	14,694

Clasificación de Avals Ciudadanos por tipo de Organización a Abril de 2017

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Abril 2017

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,098	88.26
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,330	8.96
Otras instituciones educativas	109	0.73
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	158	1.06
Universidades	141	0.95
Empresas Privadas	4	0.03
Total	14,840	100

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano a Abril de 2017



Resultados del Monitoreo Ciudadano en Abril de 2017

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Enero – Abril 2017

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	14,694
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	9,093
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	11,183



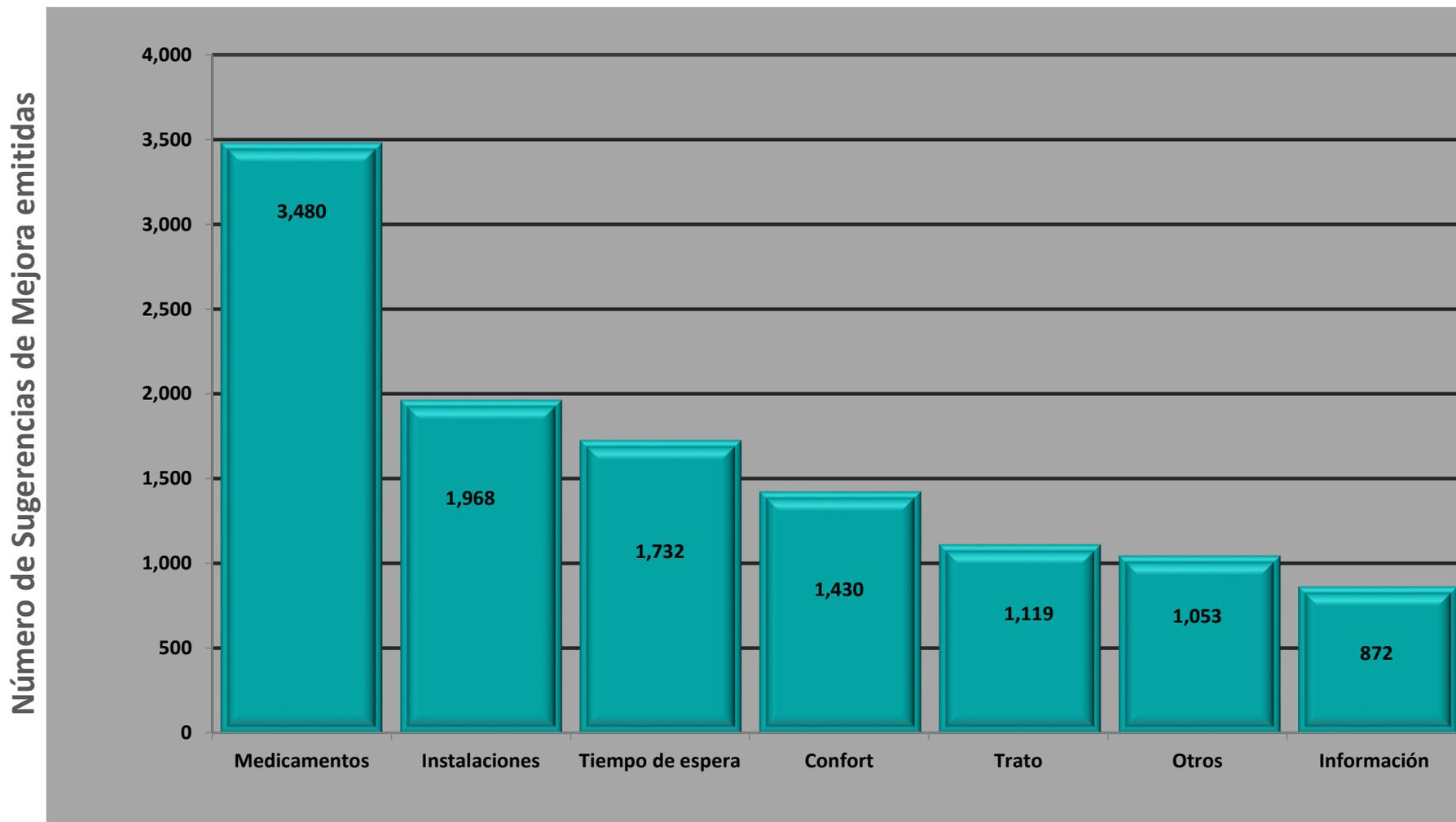
Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Enero – Abril 2017

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	7,645
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	5,875
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	4,626

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	84.08%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	78.74%

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo Enero – Abril de 2017

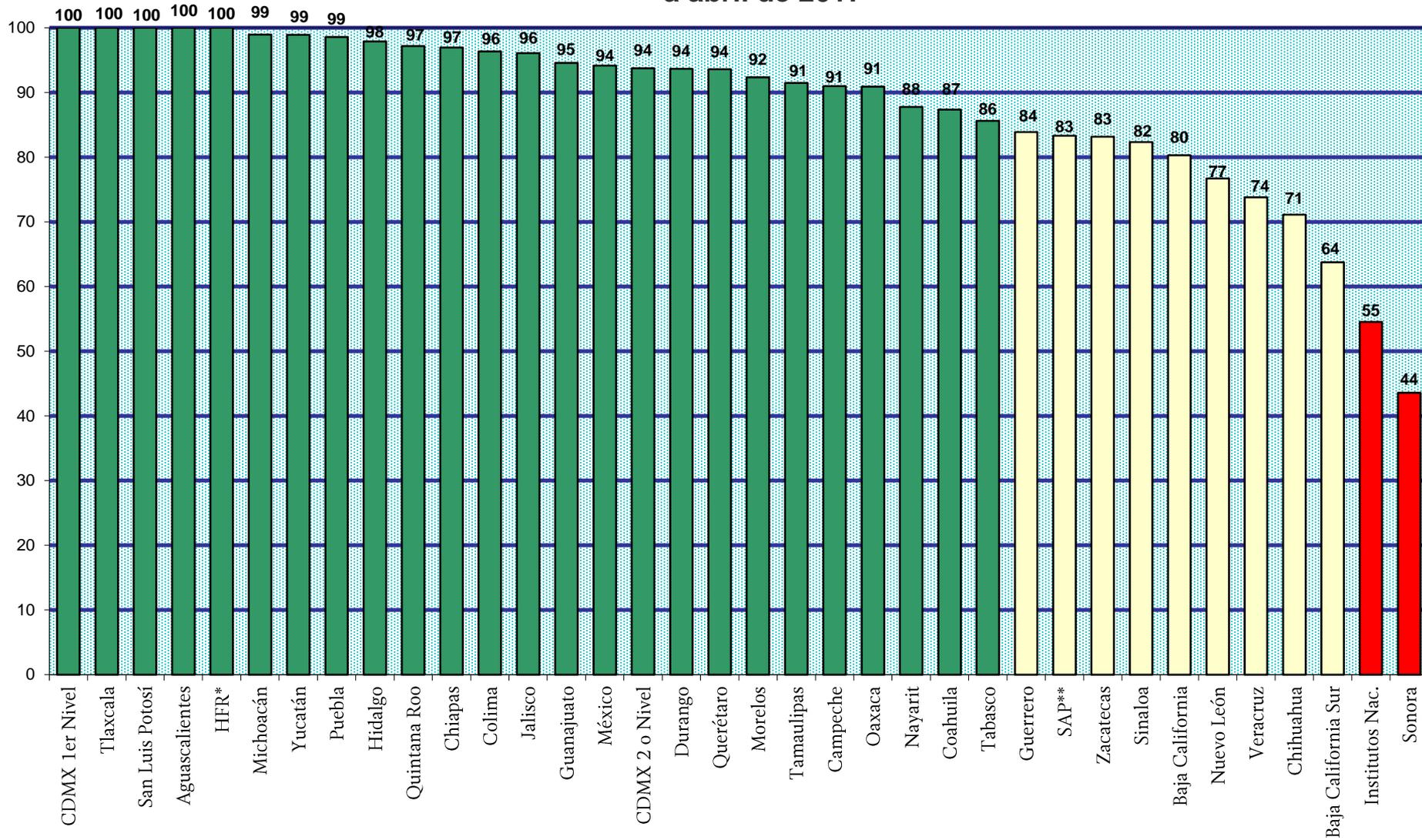


Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Abril 2017 en Unidades de la SSA

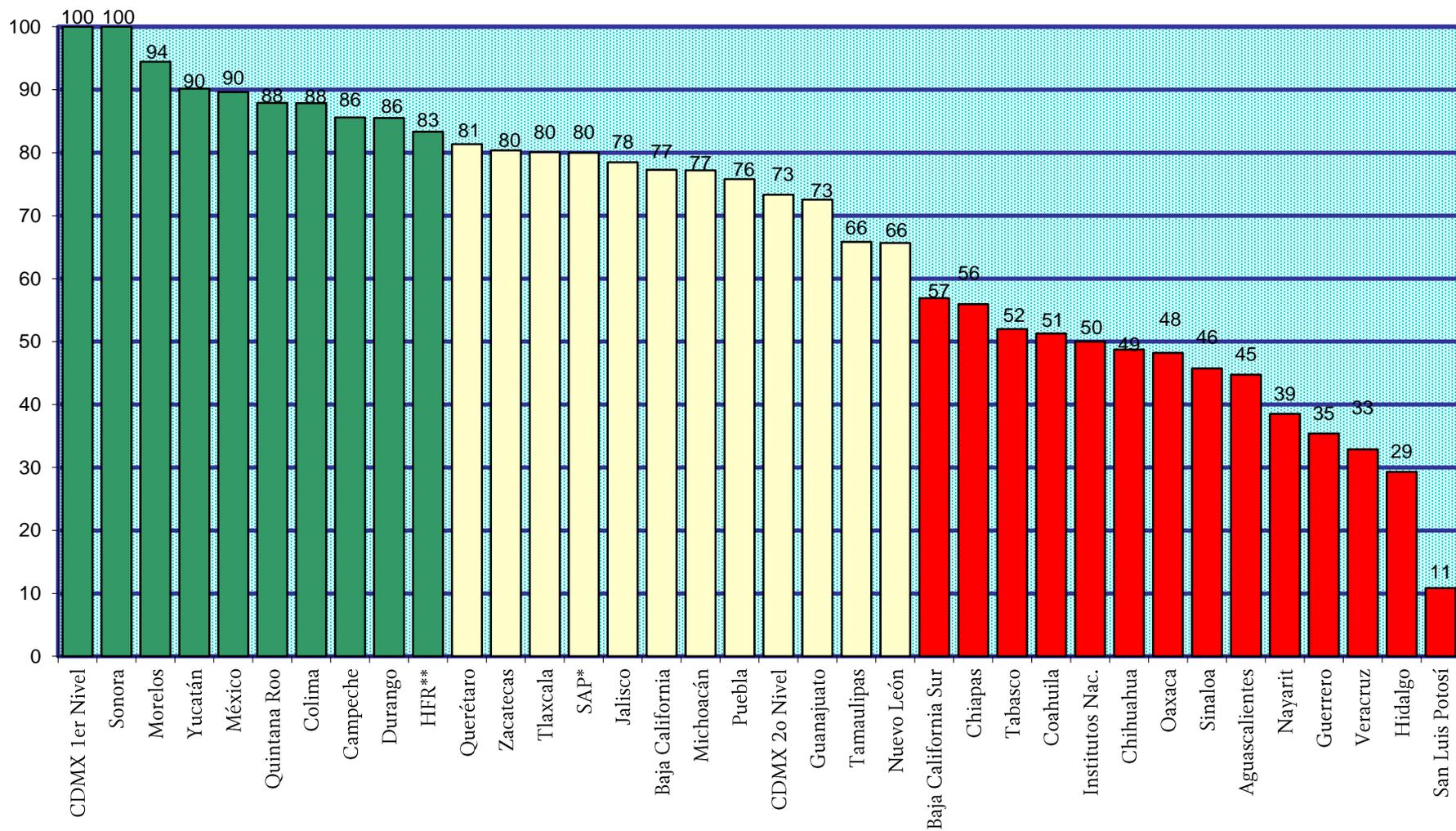
No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	Número de organizaciones de la sociedad civil que integran el Aval Ciudadano (incluyendo o ciudadanos a título individual)	No. de Unidades en la entidad (Incluye caravanas)	No. de Unidades con aval ciudadano SSA (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo SSA	% de avance de instalación de 2001 a abril 2017	% de avance de monitoreo Enero - Abril 2017
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	61	105	105	47	100	45
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	111	137	110	85	80	77
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	58	91	58	33	64	57
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	111	122	111	95	91	86
5	Coahuila	15 de abril de 2003	152	174	152	78	87	51
6	Colima	3 de diciembre de 2002	132	137	132	116	96	88
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	609	623	604	338	97	56
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	133	225	160	78	71	49
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	140	140	140	140	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	22	32	30	22	94	73
11	HFR*	10 de junio de 2003	11	6	6	5	100	83
12	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	7	11	6	3	55	50
13	SAP**	2009	5	6	5	4	83	80
14	Durango	23 de septiembre de 2003	207	221	207	177	94	86
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	539	570	539	391	95	73
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	870	1037	870	308	84	35
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	531	523	512	150	98	29
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	638	667	641	503	96	78
19	México	13 de junio de 2003	1189	1263	1189	1,066	94	90
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	378	381	377	291	99	77
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	249	235	217	205	92	94
22	Nayarit	3 de junio de 2003	201	278	244	94	88	39
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	329	429	329	216	77	66
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	620	682	620	299	91	48
25	Puebla	26 de febrero de 2003	632	641	632	479	99	76
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	204	218	204	166	94	81
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	207	213	207	182	97	88
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	246	240	240	26	100	11
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	229	300	247	113	82	46
30	Sonora	20 de febrero de 2003	179	280	122	122	44	100
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	500	584	500	260	86	52
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	494	352	322	212	91	66
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	172	206	206	165	100	80
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	169	202	168	135	83	80
Total			11,145	12,348	11,009	6,971	89	63



Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a abril de 2017



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Enero - Abril 2017



Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano Enero – Abril 2017

Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	No. de 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 2017	% de avance de monitoreo Enero - Abril 2017	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	12,348	11,009	6,971	89	63	5,315	3,754	71
IMSS PROSPERA	4,250	3,425	2,002	81	58	466	800	172
ISSEMYM	51	39	24	76	62	23	20	87
ISSSTE	439	108	87	25	81	71	49	69
CRUZ ROJA	98	12	1	12	8	0	1	No aplica
DIF	93	10	0	11	0	0	0	0
SMM	127	10	0	8	0	0	0	0
H.UNIVERSITARIOS	23	1	0	4	0	0	0	0
IMSS	1,517	35	0	2	0	0	0	0
SME	365	4	0	1	0	0	0	0
PRIVADOS	3,990	41	8	1	20	0	2	No aplica
Total	23,301	14,694	9,093	63	62	5,875	4,626	78.74

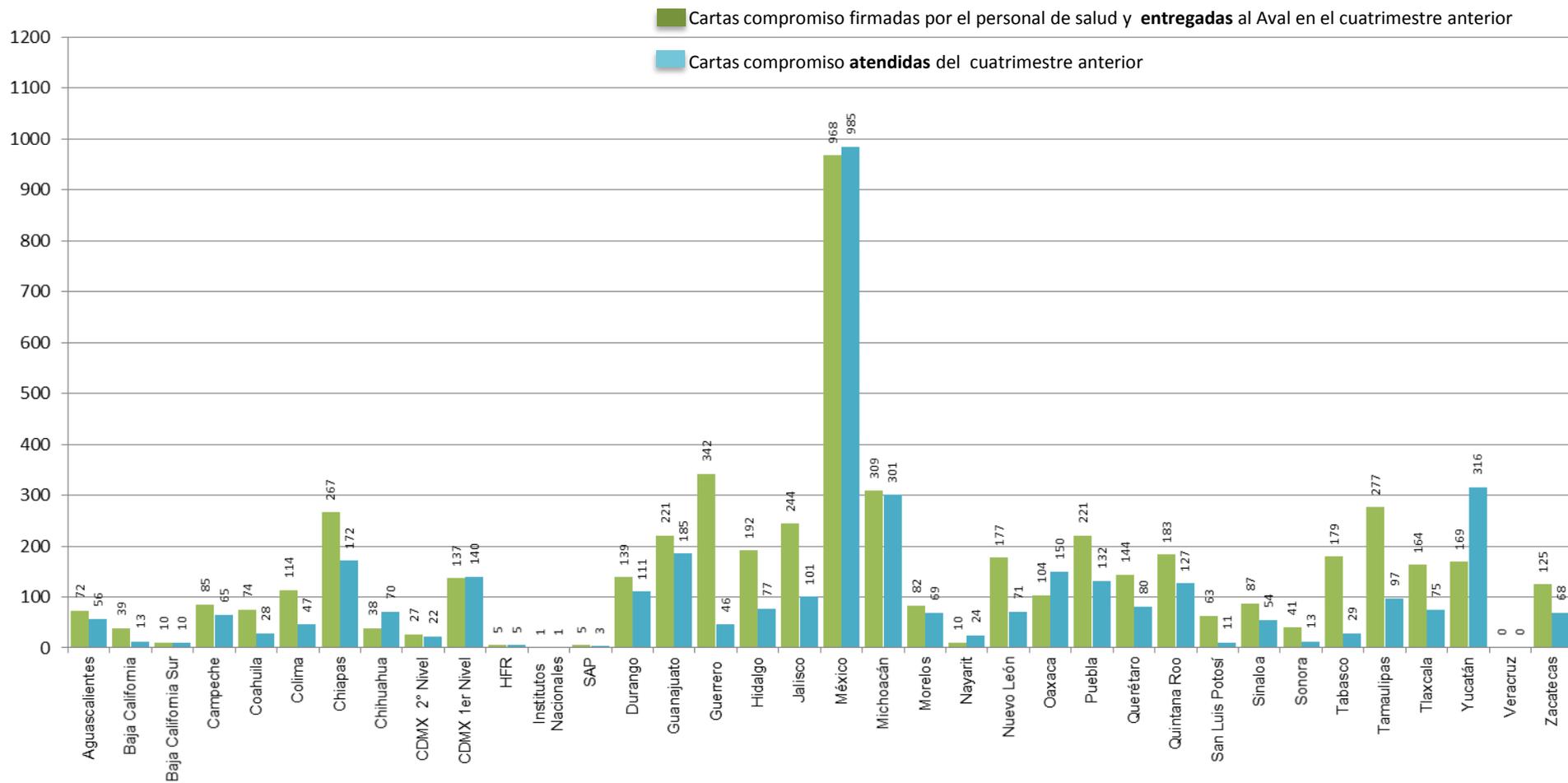


El 63 % de unidades susceptibles de tener Aval, tiene Aval Ciudadano instalado



El 62 % 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 Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre Enero – Abril 2017

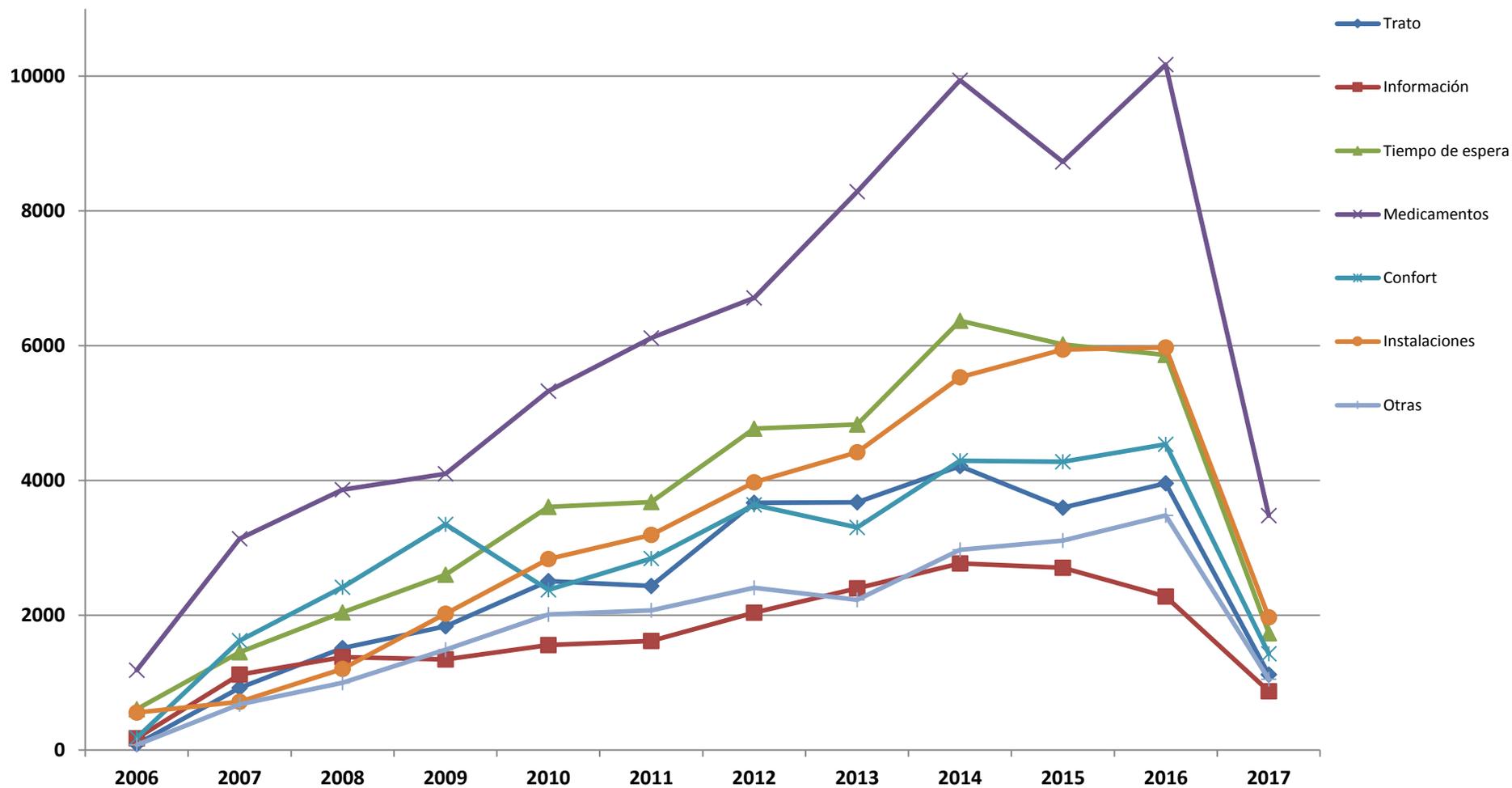


Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a Abril 2017

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año 2006 – Abril 2017

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	1,119	29,526	11.38
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	872	20,252	7.80
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	5,862	1,732	43,573	16.79
Medicamentos	1185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	10,172	3,480	71,038	27.37
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	1,430	34,270	13.22
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	1,968	38,331	14.77
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	1,053	22,573	8.70
Total	2,866	9,642	13,411	16,740	20,220	21,949	27,209	29,139	36,089	34,380	36,264	11,654	259,563	100.00

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año 2006 A 2017



Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año de 2006 a Abril 2017

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.

Las sugerencias referentes al tiempo de espera, bajaron durante 2015, 2016 y 2017, lo que significa que ha habido una mejora.

Podemos apreciar que el trato digno también mostró de 2014 a 2017 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 Abril 2017

	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Acumulado a 2017
Cartas Compromiso										
Unidades que firmaron Carta compromiso	3316	4101	4975	5,180	4,945	6,468	7,130	6827	6,850	N/A*
Cartas compromiso firmadas y entregadas al Aval	12745	15127	14526	15,161	14,789	18,167	21,082	20,916	7,079	139,592
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8178	10392	9294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	4,626	86,262

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



Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Abril de 2017

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 – abril 2017	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009- abril 2017	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,133	859	75.82
Baja California	689	514	74.60
Baja California Sur	472	361	76.48
Campeche	2,414	941	38.98
Coahuila	1,189	480	40.37
Colima	2,208	995	45.06
Chiapas	5,927	4,761	80.33
Chihuahua	1,543	1,404	90.99
CDMX 2° NI	816	736	90.20
CDMX 1ER N	3,208	3,330	103.80
HFR	69	63	91.30
INSTITUTOS DF	33	23	69.70
SAP	55	40	72.73
Durango	3,945	2,621	66.44
Guanajuato	9,498	6,468	68.10
Gerrero	5,600	1,469	26.23
Hidalgo	2,585	1,629	63.02
Jalisco	8,771	5,532	63.07
México	13,400	11,994	89.51
Michoacán	7,218	4,146	57.44
Morelos	4,479	2,260	50.46
Nayarit	2,212	817	36.93
Nuevo León	4,555	2,816	61.82
Oaxaca	4,786	3,189	66.63
Puebla	9,379	4,251	45.32
Querétaro	2,789	1,438	51.56
Quintana Roo	2,842	1,502	52.85
San Luis Potosí	1,237	901	72.84
Sinaloa	1,293	754	58.31
Sonora	1,033	650	62.92
Tabasco	6,005	1,140	18.98
Tamaulipas	2,726	1,924	70.58
Tlaxcala	4,089	1,900	46.47
Yucatán	4,921	3,477	70.66
Veracruz	3,749	3,188	85.04
Zacatecas	2,695	2,225	82.56
ISSSTE	819	576	70.33
IMSS PROSPERA	8,954	4,637	51.79
ISSEMyM	229	232	101.31
SEDENA	8	8	100.00
DIF	8	3	37.50
CRUZ ROJA	5	3	60.00
Otras Instituciones	6	5	83.33
Total	139,592	86,262	61.80



Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Julio de 2017, de Cartas Compromiso pendientes

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a 2016	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a 2016	Porcentaje de cumplimiento	Pendientes de Cumplir a Diciembre de 2016	Reportadas como cumplidas de marzo a julio 2017	Justificadas de marzo a julio 2017	Total de cumplidas de marzo a julio 2017	Pendientes a julio de 2017
132,513	81,636	61.61%	50,877	4,010	1,213	5,223	45,654

Mediante los oficios DGCES-DGCAS-419-2016 y DGCES-DGCAS-017-2017, se solicitó a los Responsables Estatales e Institucionales de Calidad, enviar la evidencia del seguimiento a las Cartas Compromiso pendientes de 2009 a 2016.

Al mes de Julio de 2017, se ha reportado el seguimiento de 5,223, de las cuales, 4,010 se reportaron como cumplidas y 1, 213 se cerraron enviando los justificantes de la razón por la cuál no podían cumplirse (Cartas correspondientes a infraestructura, compra de equipo y contratación de personal, así como Cartas Compromiso mal llenadas).

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Julio de 2017

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a abril de 2017 es de 139, 592, de éstas, se han reportado 86,262 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento de 2009 a abril de 2017, adicionalmente, las instituciones y entidades, reportaron entre marzo y julio de 2017, 5, 223 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 86,262 dan un total de 91, 485 Cartas cumplidas, un 65.54%.

Cartas Firmadas 2009 a abril 2017	139,592
Cartas cumplidas de 2009 a abril 2017	86,262
Adicionales reportadas entre marzo y julio de 2017 como cumplidas de las pendientes	5,223
Total de cumplidas	91,485

Número de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Enero – Abril 2017

Clasificación por género			Con o sin Seguro Popular		
Hombres	Mujeres	total	Con seguro	Sin seguro	total
135,592	326,800	462,392	413,924	48,352	462,276

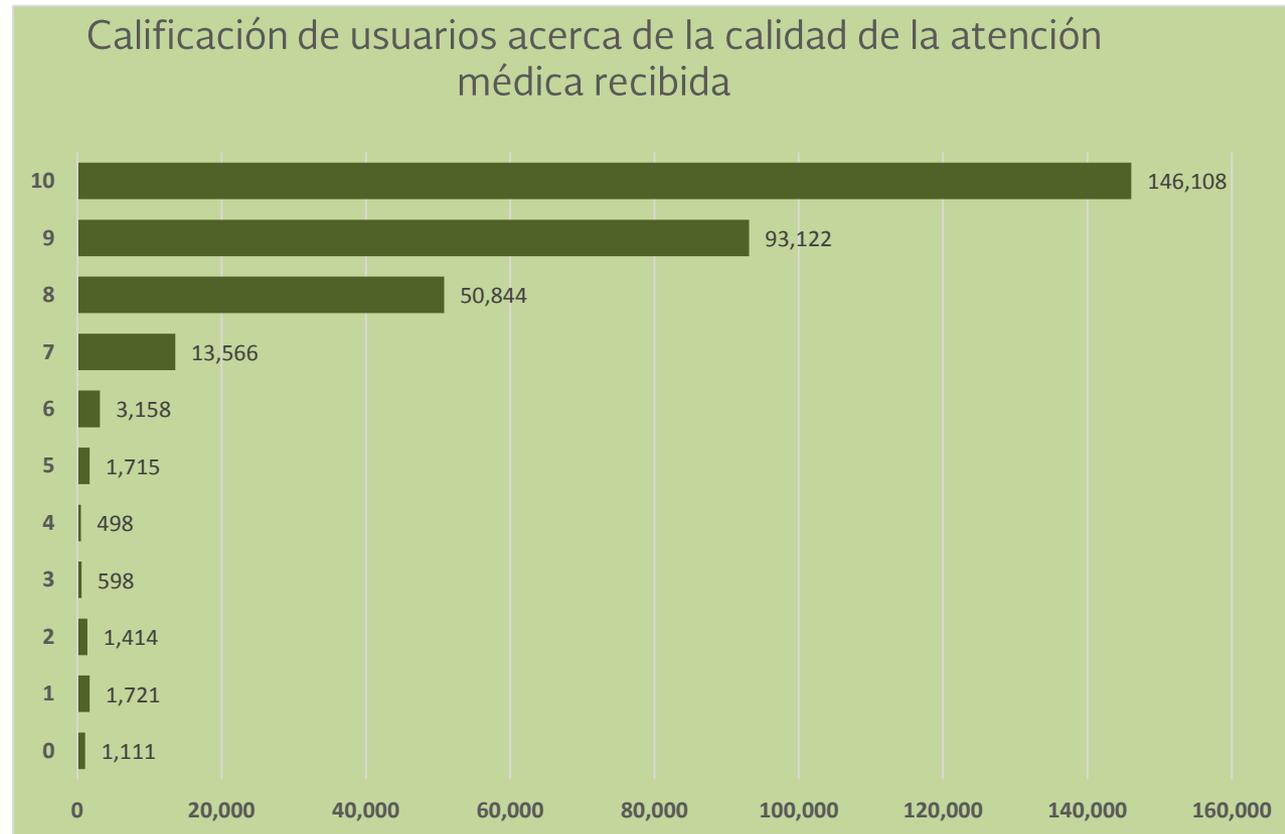


Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Enero – Abril 2017

Entidad	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	92.38
2 Baja California	88.51
3 Baja California Sur	96.50
4 Campeche	95.07
5 Coahuila	97.08
6 Colima	97.42
7 Chiapas	93.84
8 Chihuahua	96.44
9 Ciudad de México 1er Nivel	95.06
10 Ciudad de México 2 o Nivel	79.58
11 Hospitales Federales de Referencia	88.13
12 Institutos Nacionales	57.04
13 SAP	92.35
14 Durango	97.86
15 Guanajuato	84.83
16 Guerrero	93.38
17 Hidalgo	97.51
18 Jalisco	94.92
19 México	92.84
20 Michoacán	94.10
21 Morelos	93.29
22 Nayarit	94.87
23 Nuevo León	SIN INFORMACIÓN
24 Oaxaca	100.00
25 Puebla	95.44
26 Querétaro	92.29
27 Quintana Roo	91.58
28 San Luis Potosí	87.08
29 Sinaloa	95.79
30 Sonora	96.29
31 Tabasco	97.68
32 Tamaulipas	86.70
33 Tlaxcala	93.37
34 Veracruz	91.33
35 Yucatán	96.93
36 Zacatecas	91.83
37 ISSSTE	85.86
38 IMSS PROSPERA	87.71
39 ISSEMYM	88.70
40 Otros	82.53
Total	92.46

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 2017

Calificación	Total	Porcentaje
10	146,108	46.6
9	93,122	29.7
8	50,844	16.2
7	13,566	4.3
6	3,158	1.0
5	1,715	0.5
4	498	0.2
3	598	0.2
2	1,414	0.5
1	1,721	0.5
0	1,111	0.4
Total	313,855	100.0



avalciudadano@salud.gob.mx

avalciudadanofederal@gmail.com