



Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Resultados de Aval Ciudadano Enero – Abril 2018

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a abril 2018



Usuarios

De 2009 a
abril 2018

158,806

Cartas compromiso
firmadas

107,134

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A abril 2018

15,322

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A abril 2018

15,069

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a abril 2018

Unidades con Aval Ciudadano instalado a abril de 2018

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,550
Segundo Nivel	565
Tercer nivel	46
Hospitales Psiquiátricos	32
Total de unidades de la SSA	11,193
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,876
Total unidades del Sector Salud con Aval	15,069



Unidades con Aval Ciudadano por institución

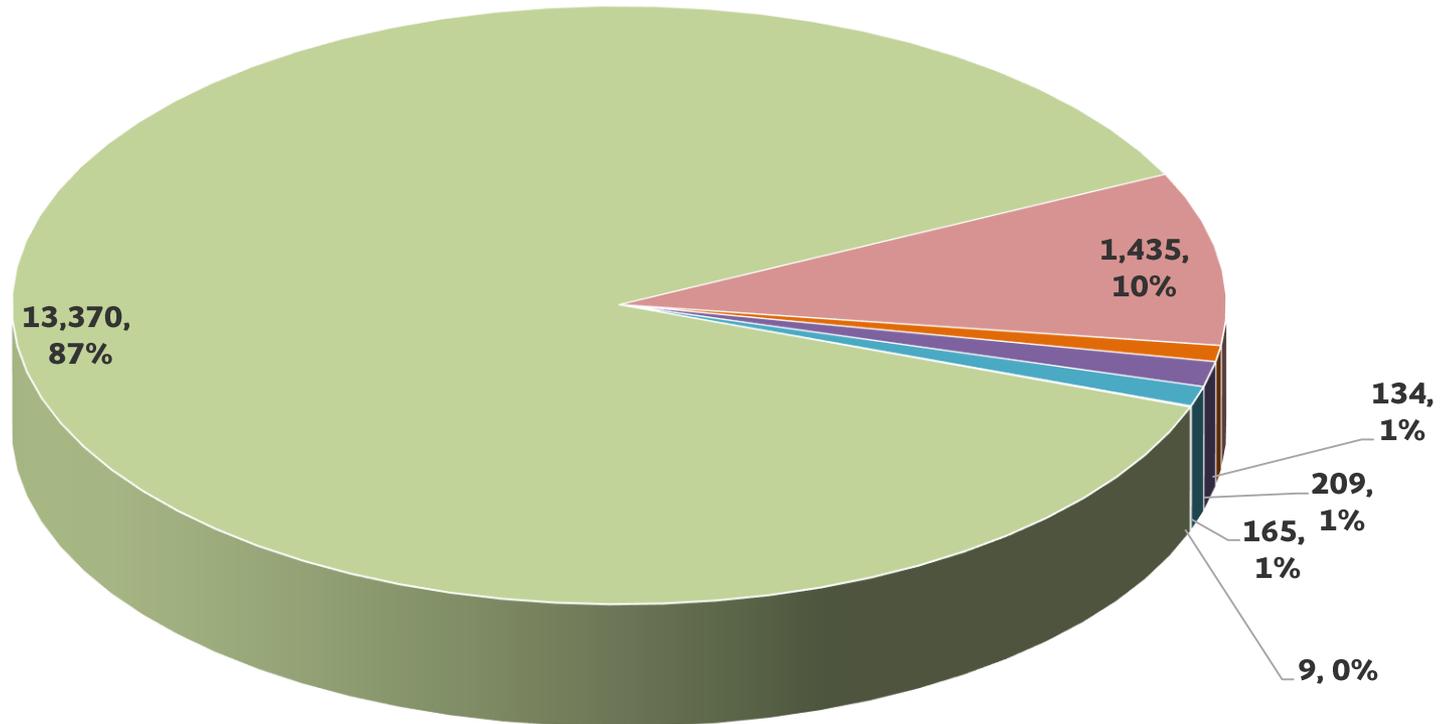
SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME*	Universitarios	CRIT	SMM**	Total
11,193	3,610	109	36	35	41	12	9	4	1	9	10	15,069

Clasificación de Avales Ciudadanos por tipo de Organización a abril 2018

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a abril 2018

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,370	87.26
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,435	9.37
Otras instituciones educativas	134	0.87
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	209	1.36
Universidades	165	1.08
Empresas Privadas	9	0.06
Total	15,322	100

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano a abril 2018



- Ciudadanos a título individual **87.26%**
- Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales) **9.37%**
- Otras instituciones educativas **0.87%**
- OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil) **1.36%**
- Universidades **1.08%**
- Empresas Privadas **0.06%**

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Enero - Abril 2018

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Enero – Abril 2018

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	15,069
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	7,289
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	7,454



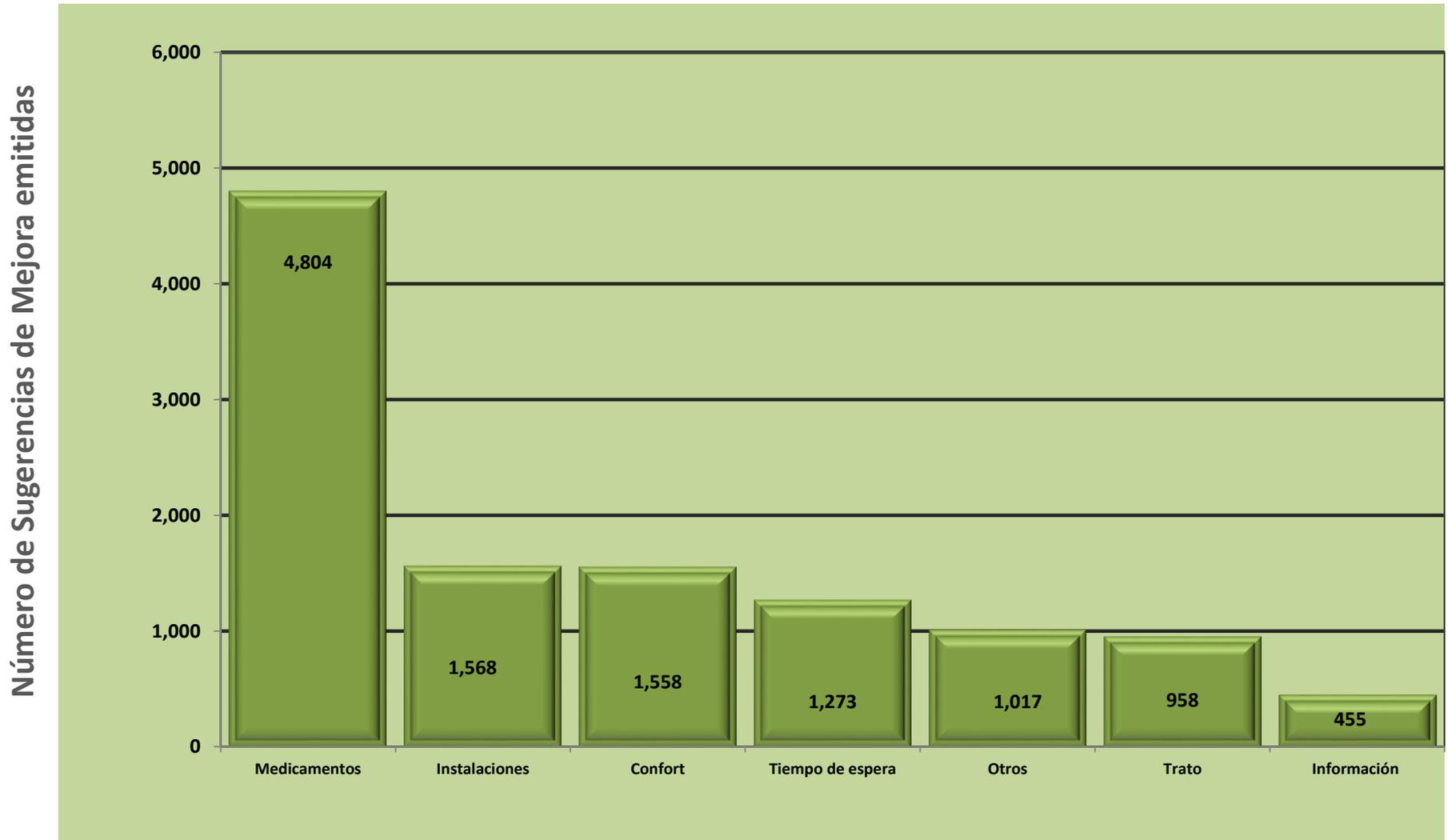
Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre enero – abril 2018

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	4,966
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	6,634
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	6,447

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	68.13%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	64.11%

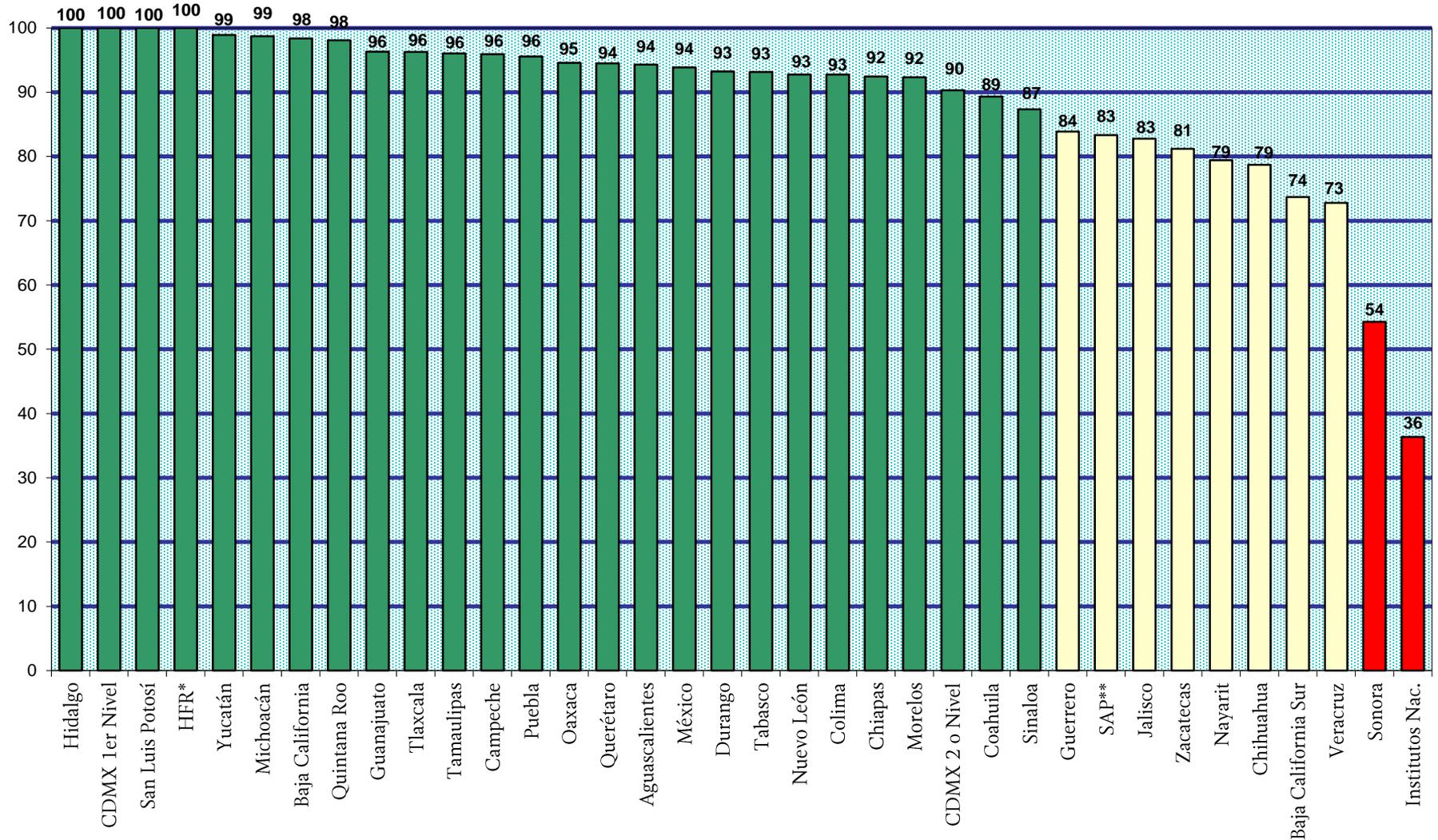
Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo enero – abril 2018



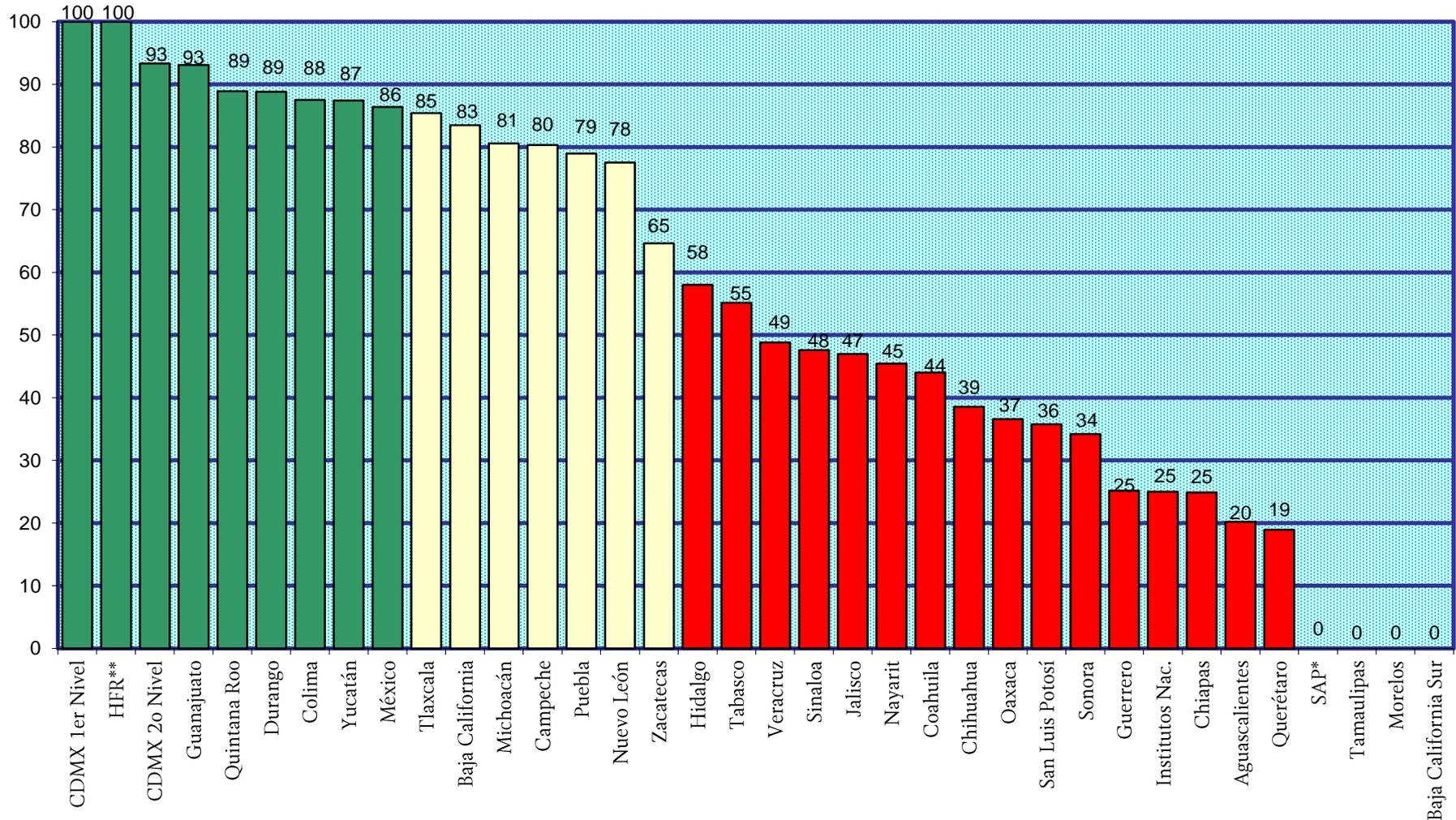
Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a abril 2018 en Unidades de la SSA

No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	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 2018	% de avance de monitoreo Enero - abril 2018
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	99	20	94	20
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	123	121	101	98	83
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	56	0	74	0
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	122	117	94	96	80
5	Coahuila	15 de abril de 2003	178	159	70	89	44
6	Colima	3 de diciembre de 2002	138	128	112	93	88
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	622	575	143	92	25
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	244	192	74	79	39
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	151	151	151	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	31	28	28	90	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	6	6	6	100	100
12	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	11	4	1	36	25
13	SAP**	2009	6	5	0	83	0
14	Durango	23 de septiembre de 2003	221	206	183	93	89
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	571	550	512	96	93
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	870	219	84	25
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	543	315	100	58
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	656	543	255	83	47
19	México	13 de junio de 2003	1271	1193	1,031	94	86
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	386	381	307	99	81
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	217	0	92	0
22	Nayarit	3 de junio de 2003	277	220	100	79	45
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	456	423	328	93	78
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	645	236	95	37
25	Puebla	26 de febrero de 2003	652	623	492	96	79
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	206	39	94	19
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	207	184	98	89
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	221	221	79	100	36
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	308	269	128	87	48
30	Sonora	20 de febrero de 2003	280	152	52	54	34
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	544	300	93	55
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	353	339	0	96	0
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	214	206	176	96	85
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	647	316	73	49
35	Yucatán	10 de julio de 2003	185	183	160	99	87
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	164	106	81	65
Total			12,465	11,193	6,318	90	56

Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a Abril 2018



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante enero - abril 2018



Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaless y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre enero – abril 2018

Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	No. de Unidades susceptible de tener aval ciudadano por institución	No. d Unidades con aval ciudadano (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación) de 2001 a abril 2018	% de avance de monitoreo Enero - abril 2018	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	12,465	11,193	6,318	90	56	5,845	3,708	63
IMSS PROSPERA	4,259	3,610	814	85	23	505	369	73
ISSEMYM	51	36	23	71	64	21	18	86
CRIT TELETÓN	23	9	7	39	78	3	3	100
ISSSTE	439	109	94	25	86	55	34	62
CRUZ ROJA	98	12	3	12	25	3	3	100
DIF	93	9	7	10	78	0	7	N/A
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	7	1	175	0	1	N/A
PRIVADOS	3,990	41	3	1	7	7	6	86
Total	23,450	15,069	7,276	64	48	6,439	4,149	64.44

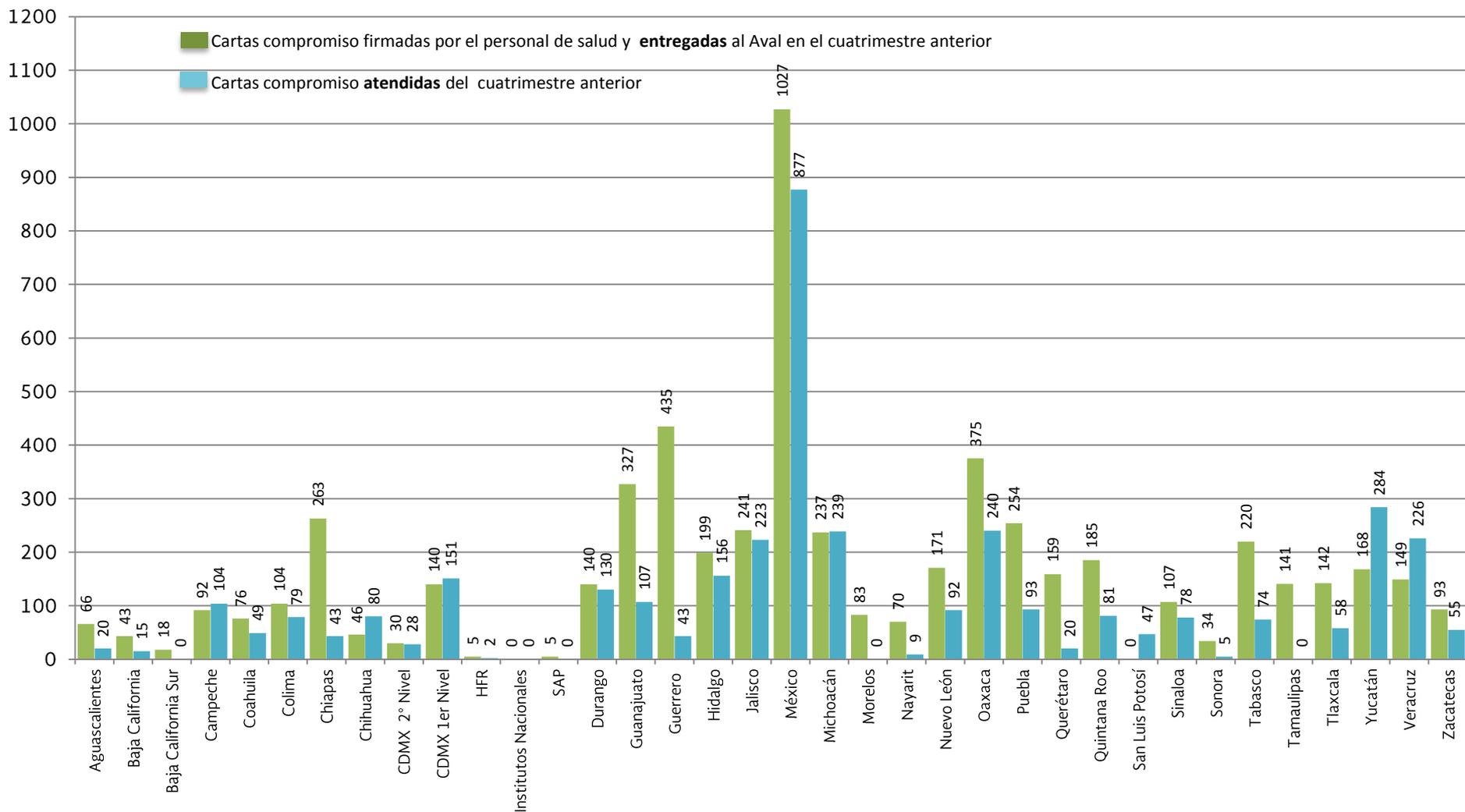


El 64 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 48 % de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el primer cuatrimestre.

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre enero – abril 2018

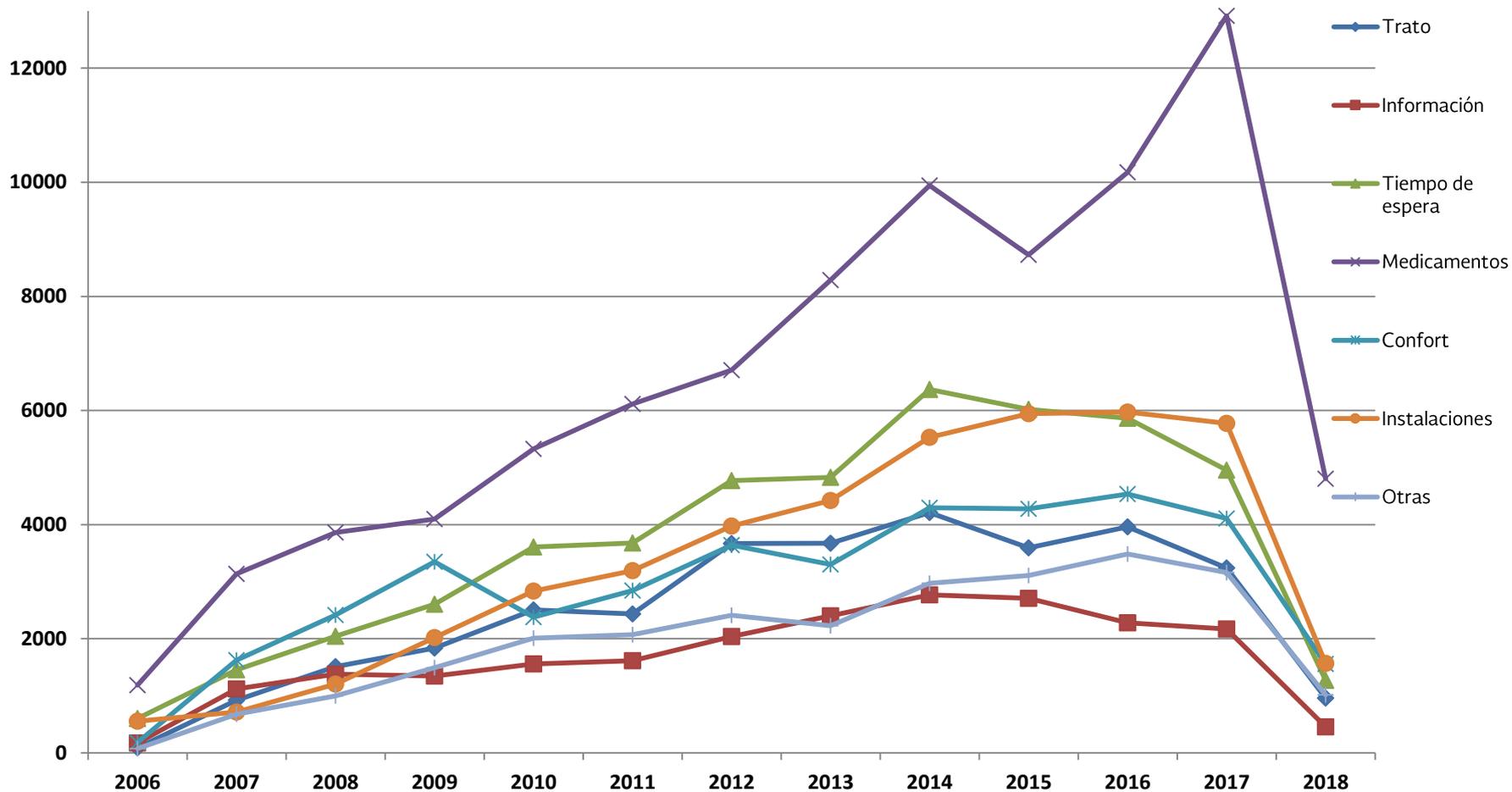


Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a abril 2018

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 – abril 2018

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	A abril 2018	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	3,240	958	32,605	11.02
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	2,169	455	22,004	7.44
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	5,862	4,953	1,273	48,067	16.25
Medicamentos	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	10,172	12,916	4,804	85,278	28.82
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	4,106	1,558	38,504	13.01
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	5,773	1,568	43,704	14.77
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	3,162	1,017	25,699	8.69
Total	2,866	9,642	13,411	16,740	20,220	21,949	27,209	29,139	36,089	34,380	36,264	36,319	11,633	295,861	100.00

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud, año 2006 a abril 2018



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 2018

En la gráfica anterior, cada línea representa el número de sugerencias emitidas por los avales ciudadanos por año, se puede observar 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, de 2016 a 2017 volvieron a aumentar las sugerencias de este tipo.

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 2015 una disminución de sugerencias de mejora emitidas por los avales, sin embargo, volvió a incrementar en 2016 y para 2017, se puede observar un decremento.

En el caso del estado de las instalaciones, el número de sugerencias se mantuvo en 2015 y 2016 y bajó ligeramente en 2017, 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 2018

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total a abril 2018	Acumulado a abril 2018
Unidades que firmaron Carta compromiso	3,316	4,101	4,975	5,180	4,945	6,468	7,130	7,057	6,850	4,742	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	19,659	6,634	158,806
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	4,133	98,944

*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 2018

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2018	Total de Cartas Acumuladas atendidas mas cerradas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,287	984	76.46
Baja California	858	624	72.73
Baja California Sur	509	399	78.39
Campeche	2,765	2,685	97.11
Coahuila	1,391	627	45.08
Colima	2,519	1,251	49.66
Chiapas	6,265	5,052	80.64
Chihuahua	1,766	1,583	89.64
CDMX 2° nivel	899	822	91.43
CDMX 1er nivel	3,639	3,761	103.35
Hospitales Federales de Referencia	83	84	101.20
Institutos Nacionales de Salud	39	25	64.10
Servicios de Atención Psiquiátrica	65	74	113.85
Durango	4,347	3,483	80.12
Guanajuato	10,464	7,365	70.38
Guerrero	6,718	1,691	25.17
Hidalgo	3,183	2,171	68.21
Jalisco	9,905	6,082	61.40
México	16,549	15,206	91.88
Michoacán	7,897	5,833	73.86
Morelos	4,606	2,355	51.13
Nayarit	2,415	1,015	42.03
Nuevo León	5,148	3,095	60.12
Oaxaca	5,650	5,457	96.58
Puebla	10,093	4,575	45.33
Querétaro	3,143	1,646	52.37
Quintana Roo	3,382	2,557	75.61
San Luis Potosí	1,270	952	74.96
Sinaloa	1,615	983	60.87
Sonora	1,169	737	63.05
Tabasco	6,739	1,337	19.84
Tamaulipas	3,008	2,171	72.17
Tlaxcala	4,531	2,072	45.73
Yucatán	5,594	5,251	93.87
Veracruz	4,341	3,589	82.68
Zacatecas	2,999	2,809	93.66
ISSSTE	1,022	843	82.49
IMSS PROSPERA	10,577	5,545	52.43
ISSEMyM	289	287	99.31
SEDENA	8	10	125.00
DIF	13	10	76.92
CRUZ ROJA	11	11	100.00
Otras Instituciones	35	25	71.43
Total	158,806	107,134	67.46



Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 al mes de abril 2018

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a 2017	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a abril 2018
158,806	107,134*

*Incluye las Cartas Compromiso cumplidas reportadas a través del Informe de Seguimiento y las Cartas Compromiso cerradas a través del Proyecto de cierre de Cartas Compromiso incumplidas de 2009 a abril 2018.

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a abril 2018

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a abril de 2018 es de 158,806 de éstas, se han reportado 98,944 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento de 2009 a abril de 2018, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre enero y abril 2018 un total de 8,190 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 98,944 dan un total de 107,134 Cartas cumplidas, un **67.46 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a abril 2018	158,806
Cartas cumplidas de 2009 a abril 2018	98,944
Adicionales reportadas entre enero y abril 2018 como cumplidas de las pendientes	8,190
Total de cumplidas	107,134

Clasificación de usuarios entrevistados en el cuatrimestre enero – abril 2018 por género

Clasificación por género		
Hombres	Mujeres	total
91,559	254,422	345,981*

El 73.53% de los usuarios entrevistados son mujeres, mientras que el 26.47% son hombres.

Usuarios entrevistados en el cuatrimestre enero – abril 2018 que cuentan con Seguro Popular



Con o sin Seguro Popular		
Con seguro	Sin seguro	total
307,327	38,635	345,962*

88.83% de los usuarios entrevistados, cuentan con Seguro Popular

*La diferencia entre total de clasificación por género y total con y sin seguro popular es debido a variaciones en la información emitida por algunas Entidades Federativas

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Enero – abril 2018

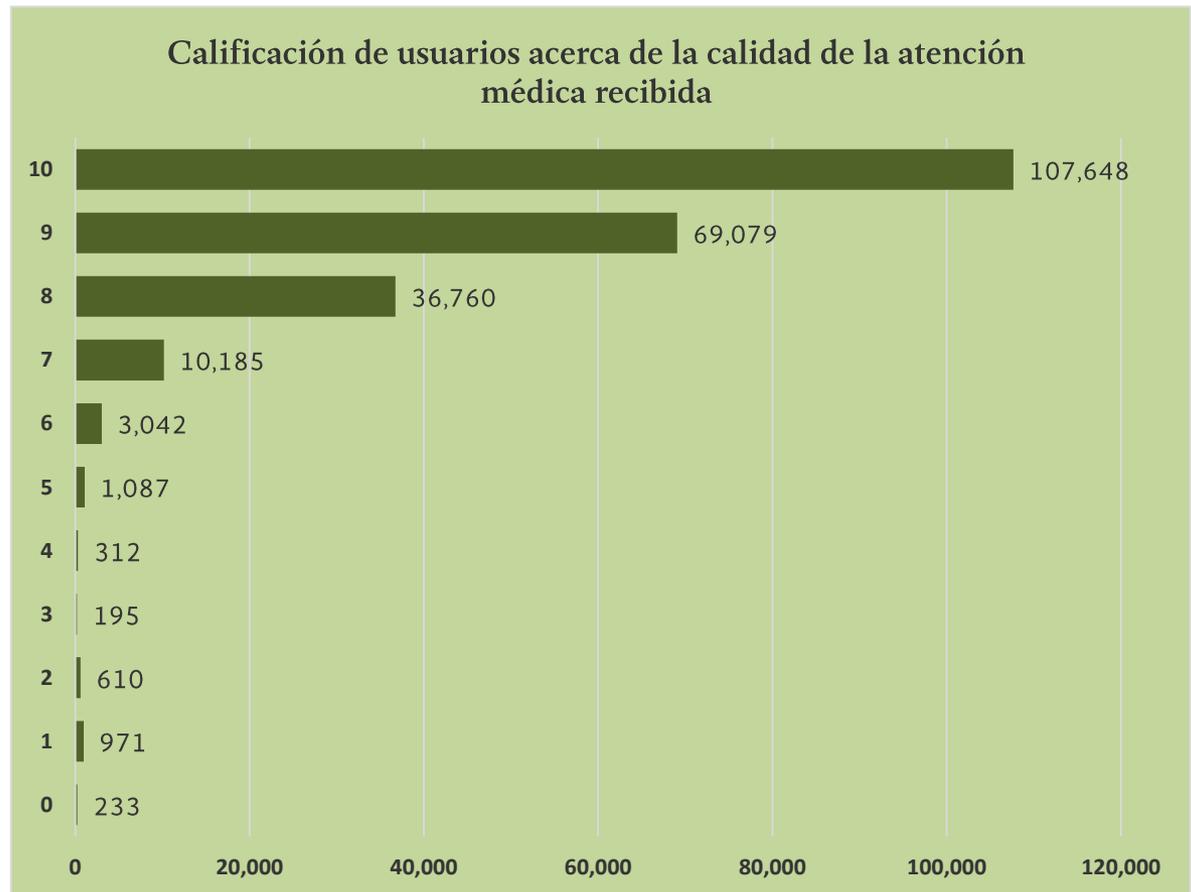


*Sólo incluye la información de los estados que reportaron a través del Informe de Seguimiento.

Entidad	Total de entrevistados que contestaron la pregunta 11	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	612	94.12
2 Baja California	3,027	43.84
3 Baja California Sur	0	SIN INFORMACIÓN
4 Campeche	0	SIN INFORMACIÓN
5 Coahuila	3,649	92.41
6 Colima	4,318	94.60
7 Chiapas	0	SIN INFORMACIÓN
8 Chihuahua	0	SIN INFORMACIÓN
9 CDMX 1er Nivel	20,551	95.54
10 CDMX 2 o Nivel	2,474	75.99
11 HFR	1,168	89.04
12 Institutos Nacionales	52	98.08
13 SAP	0	SIN INFORMACIÓN
14 Durango	8,196	98.47
15 Guanajuato	32,303	94.68
16 Guerrero	0	SIN INFORMACIÓN
17 Hidalgo	0	SIN INFORMACIÓN
18 Jalisco	0	SIN INFORMACIÓN
19 México	70,288	93.26
20 Michoacán	14,681	89.74
21 Morelos	0	SIN INFORMACIÓN
22 Nayarit	0	SIN INFORMACIÓN
23 Nuevo León	3,768	99.15
24 Oaxaca	7,970	100.00
25 Puebla	26,021	91.99
26 Querétaro	0	SIN INFORMACIÓN
27 Quintana Roo	0	SIN INFORMACIÓN
28 San Luis Potosí	3,760	92.39
29 Sinaloa	7,634	97.12
30 Sonora	0	SIN INFORMACIÓN
31 Tabasco	11,596	97.83
32 Tamaulipas	0	SIN INFORMACIÓN
33 Tlaxcala	0	SIN INFORMACIÓN
34 Veracruz	7,817	93.54
35 Yucatán	8,678	96.20
36 Zacatecas	3,084	93.13
37 ISSSTE	1,443	65.00
38 IMSS PROSPERA	0	SIN INFORMACIÓN
39 ISSEMYM	3,846	92.07
40 CRIT	62	93.55
41 DIF	311	90.68
42 CRUZ ROJA	0	SIN INFORMACIÓN
43 Privados	0	SIN INFORMACIÓN
44 Otros	0	SIN INFORMACIÓN
Total	247,309	93.23

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 2018

Calificación	Total	Porcentaje
0	233	0.1
1	971	0.4
2	610	0.3
3	195	0.1
4	312	0.1
5	1,087	0.5
6	3,042	1.3
7	10,185	4.4
8	36,760	16.0
9	69,079	30.0
10	107,648	46.8
Total	230,122	100.0



RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:

Mtro. Israel Zenteno Martínez
Director de Mejora de Procesos
20003472

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