



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

Aval Ciudadano

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

**Resultados de Aval Ciudadano
Enero – Abril 2019**



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a abril 2019



Usuarios

De 2009 a
abril 2019

179,858

Cartas compromiso
firmadas

107,716

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A abril 2019

16,456

Avales
Ciudadanos en las
32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A abril 2019

15,312

unidades médicas
con
Aval Ciudadano



Unidades con Aval Ciudadano instalado

Enero - Abril de 2019

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,554
Segundo Nivel	569
Tercer nivel	101
Hospitales Psiquiátricos	32
Total de unidades de la SSA	11, 256
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, CRIT	4,056
Total unidades del Sector Salud con Aval	15,312



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SMM	CRIT	SME	Universitarios	SEDENA	Total
11,256	3691	151	36	35	55	12	9	10	13	40	1	3	15,312



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano 2001 - Abril 2019

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	14,240	86.53
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,434	8.71
Otras instituciones educativas	209	1.27
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	407	2.47
Universidades	157	0.95
Empresas Privadas	9	0.05
Total	16,456	100

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

Informe de Seguimiento Enero – Abril, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos, 2019.

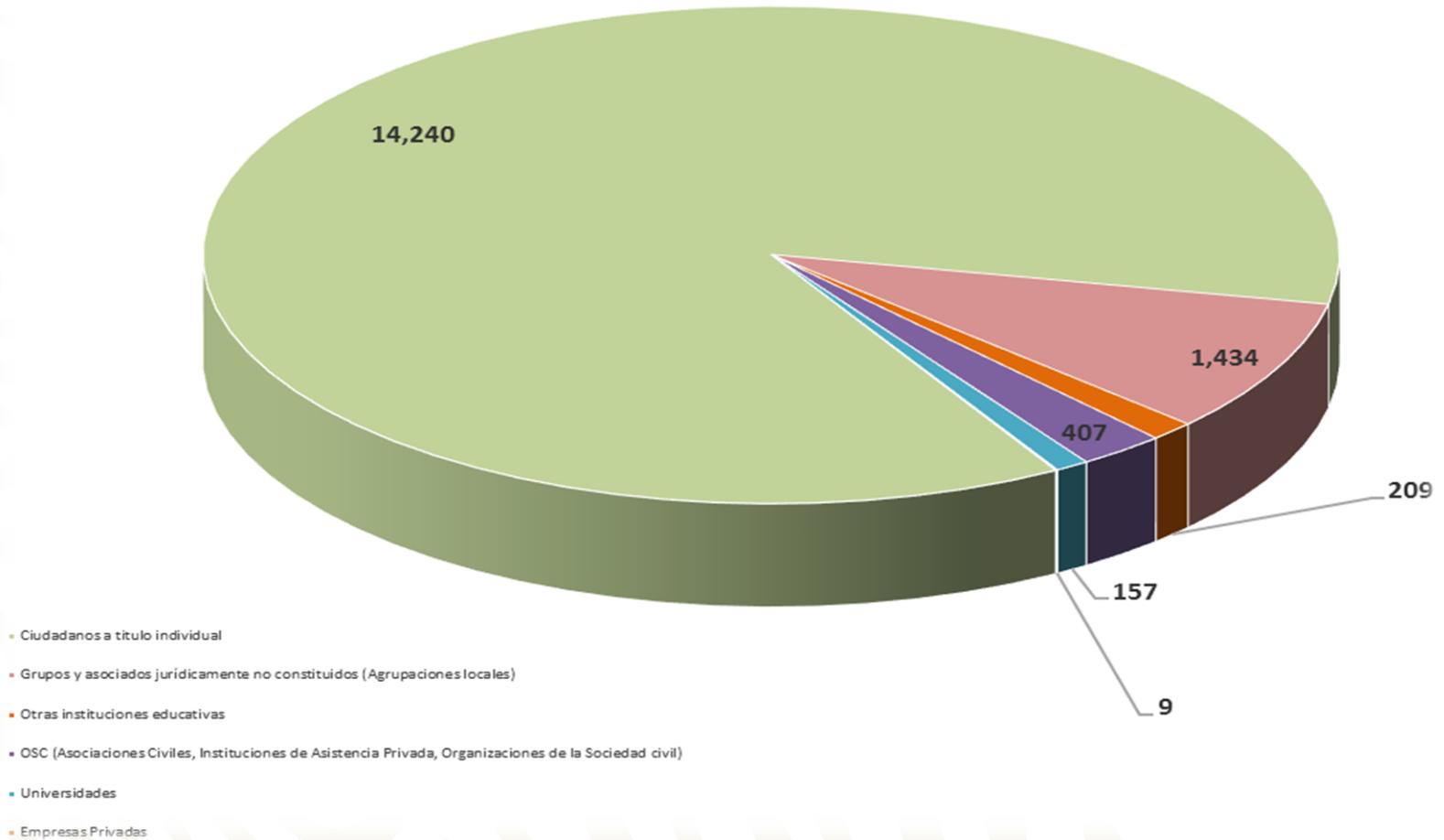


SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano Abril 2019

Clasificación de Avaes Ciudadanos





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano Enero – Abril 2019

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	15,312
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,351





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Enero – Abril 2019

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	6,274
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	3,582

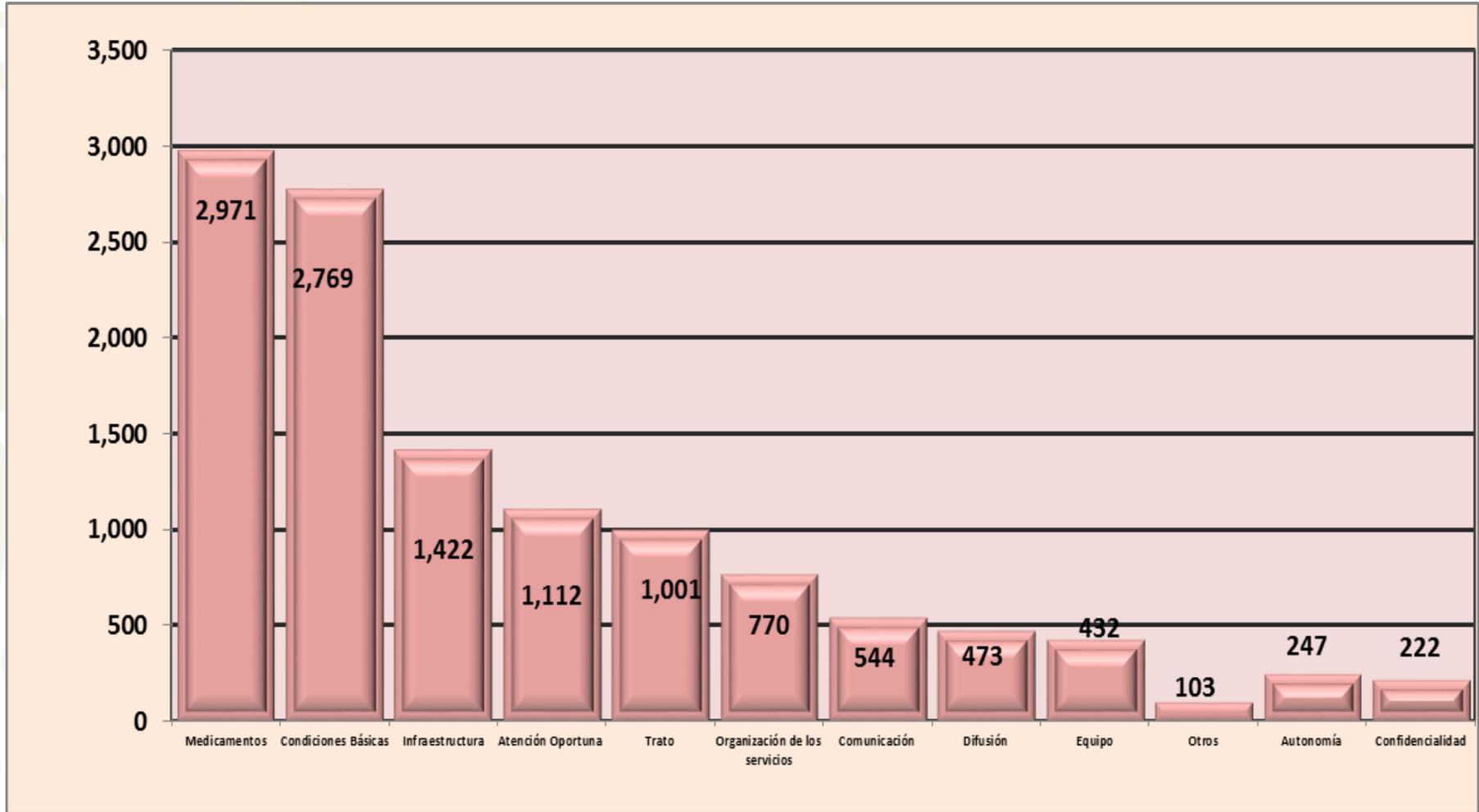


Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	52.50%



Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades Enero – Abril 2019

Número de Sugerencias de Mejora emitidas



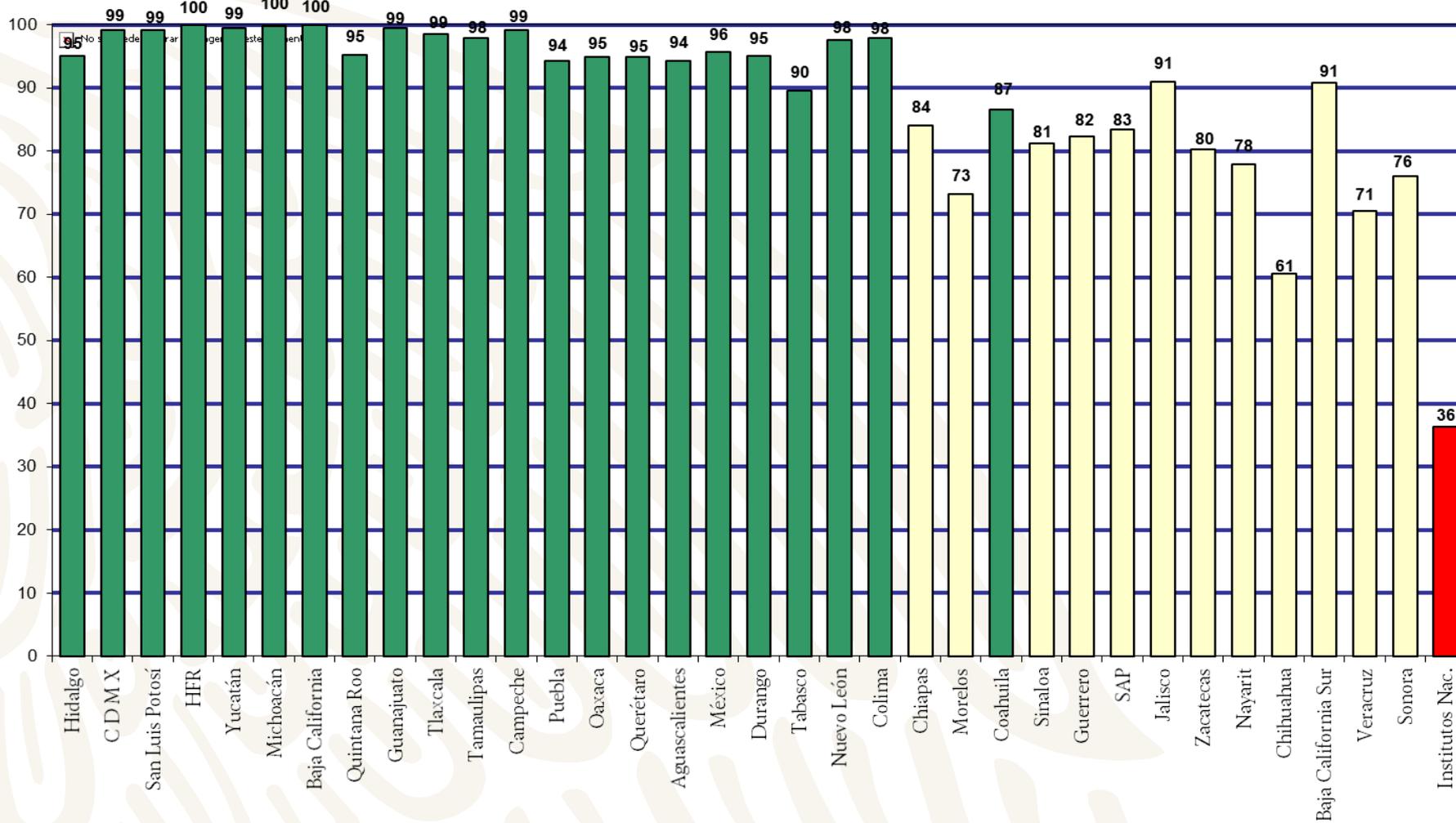


Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano en Unidades de la SSA Abril 2019

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 2019	% de avance de monitoreo Enero - Abril 2019
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	99	69	94	70
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	136	136	91	100	67
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	69	30	91	43
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	125	124	107	99	86
5	Coahuila	15 de abril de 2003	178	154	72	87	47
6	Colima	3 de diciembre de 2002	138	135	106	98	79
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	622	523	294	84	56
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	244	148	111	61	75
9	CDM X 1er Nivel	22 de agosto de 2005	222	220	151	99	69
10	HFR	10 de junio de 2003	6	6	6	100	100
11	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	11	4	4	36	100
12	SAP	2009	6	5	4	83	80
13	Durango	23 de septiembre de 2003	221	210	178	95	85
14	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	590	587	542	99	92
15	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	854	556	82	65
16	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	516	475	95	92
17	Jalisco	15 de marzo de 2002	656	597	265	91	44
18	México	13 de junio de 2003	1271	1216	1076	96	88
19	Michoacán	24 de febrero de 2005	386	385	323	100	84
20	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	172	150	73	87
21	Nayarit	3 de junio de 2003	277	216	97	78	45
22	Nuevo León	23 de junio de 2001	456	445	306	98	69
23	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	647	232	95	36
24	Puebla	26 de febrero de 2003	652	615	550	94	89
25	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	207	152	95	73
26	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	201	202	95	100
27	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	230	228	139	99	61
28	Sinaloa	14 de agosto de 2003	308	250	208	81	83
29	Sonora	20 de febrero de 2003	280	213	131	76	62
30	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	523	303	90	58
31	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	372	364	180	98	49
32	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	214	211	208	99	99
33	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	627	159	71	25
34	Yucatán	10 de julio de 2003	187	186	137	99	74
35	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	162	112	80	69
Total			12,570	11,255	7,726	90	69



Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a Abril de 2019





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avals y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre Enero – Abril 2019

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 Abril 2019	% de avance de monitoreo Septiembre-Diciembre 2019	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre e anterior	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
SSA	12,434	11,256	7,724	91	69	5,413	1,042	19
IMSS BIENESTAR	4,281	3,691	532	86	14	442	299	68
ISSEMYM	51	36	11	71	31	22	0	0
CRIT TELETÓN	23	13	13	57	100	1	0	0
ISSSTE	439	151	66	34	44	87	17	20
CRUZ ROJA	98	12	4	12	33	0	0	NA
DIF	93	9	8	10	89	0	0	N/A
SMM	127	9	0	7	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	2	1	50	0	0	N/A
PRIVADOS	3,990	55	2	1	4	6	2	33
Total	23,441	15,272	8,381	65	55	4,054	1,360	33.55

El 65 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 55 % de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el primer cuatrimestre.



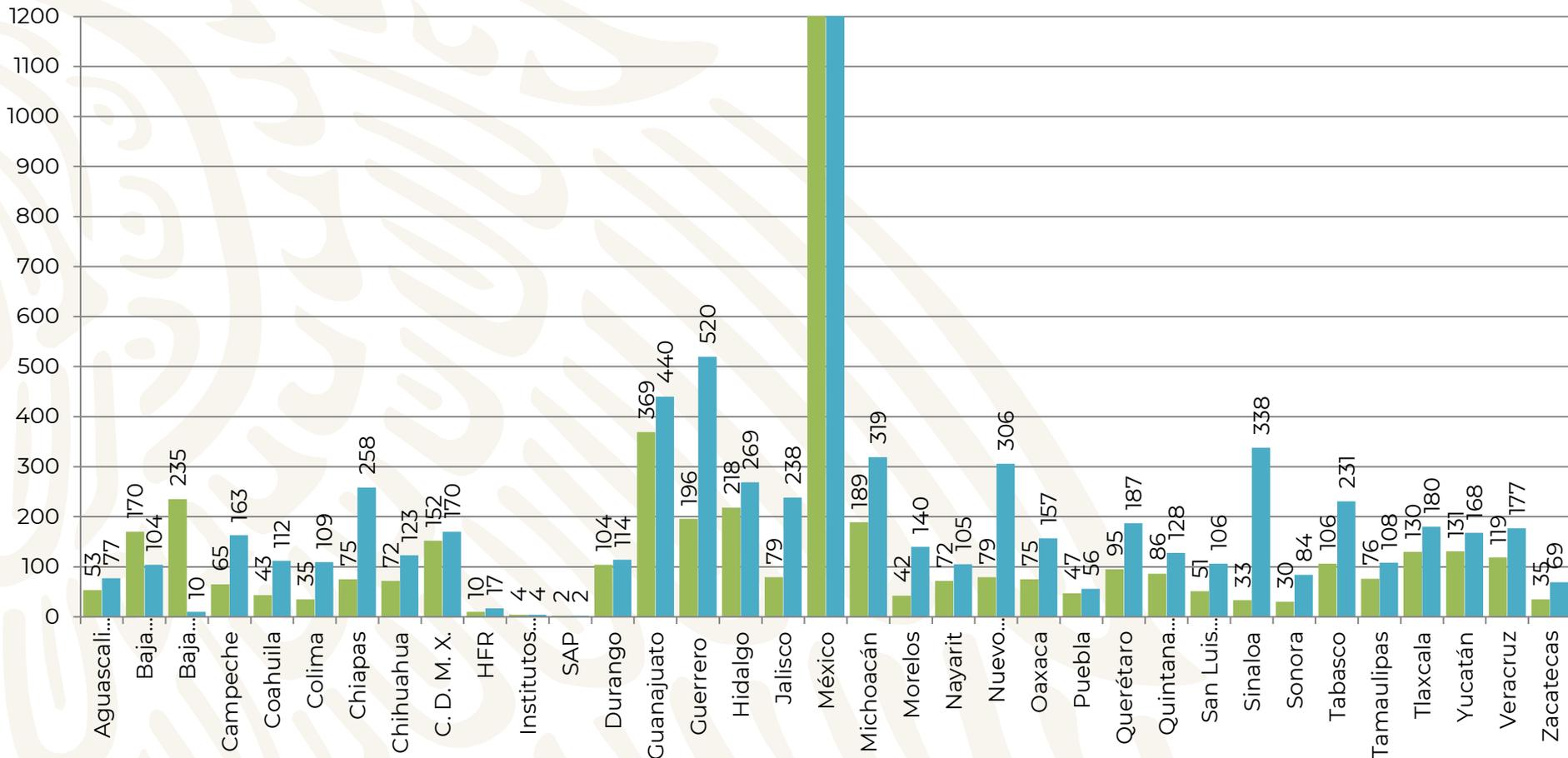
SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el cuatrimestre Enero – Abril 2019

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

■ Cartas compromiso **atendidas** del cuatrimestre anterior



Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.

Informe de Seguimiento Enero – Abril, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos, 2019.

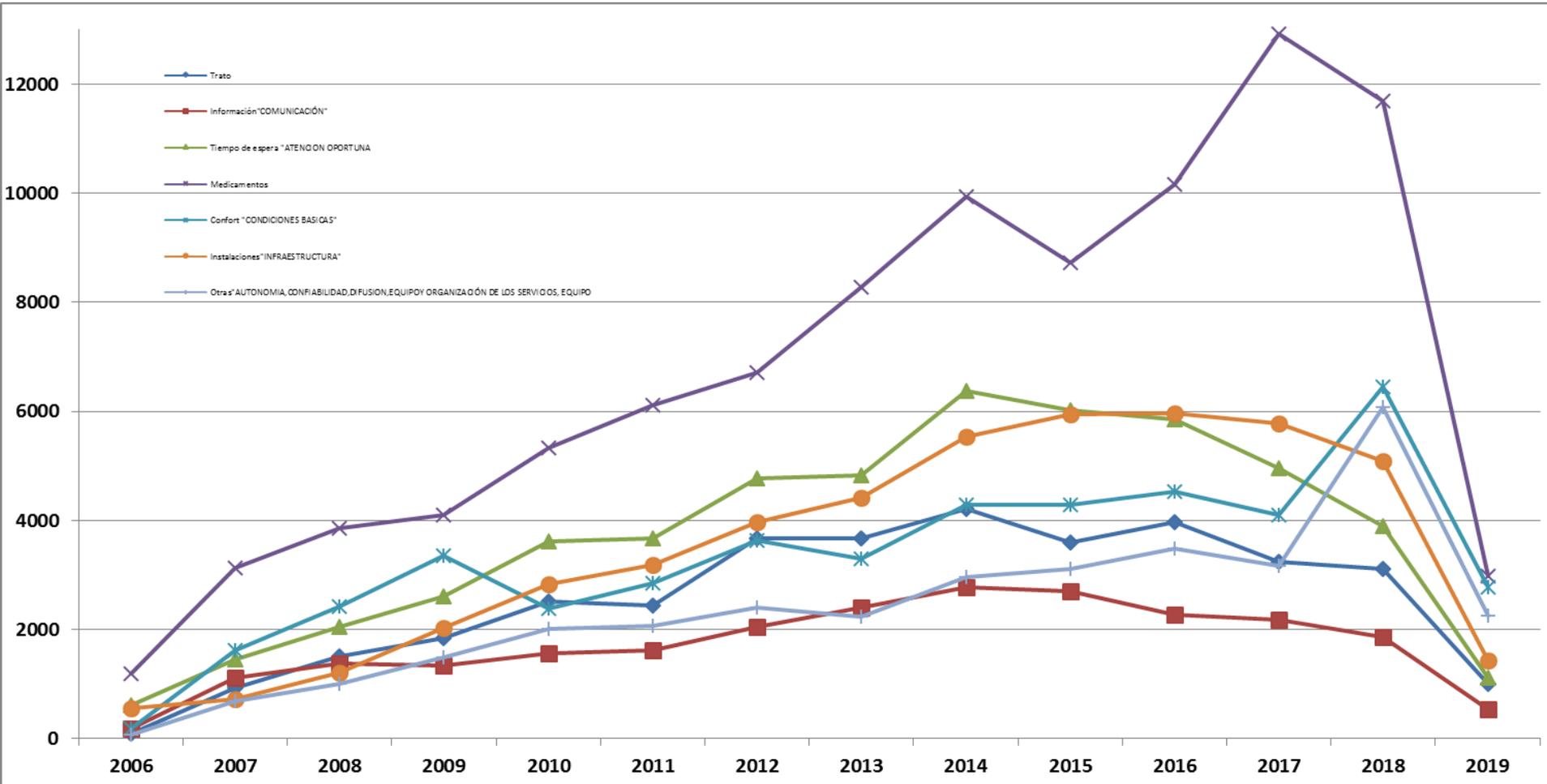


Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud de 2006 – Abril 2019

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	3,240	3,107	1,001	35,755	10.69
Comunicación (antes Información)	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	2,169	1,863	544	23,956	7.16
Atención Oportuna (antes 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	3,892	1,112	51,798	15.48
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	11,781	2,971	95,226	28.46
Condiciones básicas (antes Confort)	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	4,106	6,449	2,769	46,164	13.80
Infraestructura (antes Instalaciones)	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	5,773	5,082	1,422	48,640	14.54
Otras (Incluye Autonomía, Confidencialidad, difusión, equipo y organización de los servicios)	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	3,162	6,074	2,247	33,003	9.87
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	38,168	12,066	334,542	100.00



Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud 2006 a Abril 2019



- Comunicación (antes Información)
- Atención Oportuna (antes Tiempo de espera)
- Condiciones básicas (antes Confort)
- Infraestructura (antes Instalaciones)
- Otras (Incluye Autonomía, Confidencialidad, difusión, equipo y organización de los servicios)

N=334,542



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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**, de 2014 a 2015 se observa una disminución, de 2016 a 2017 volvieron a aumentar las sugerencias de este tipo y nuevamente para 2018 y 2019 tienden a bajar.

Las sugerencias referentes al **tiempo de espera**, bajaron desde el año 2015 hasta el 2019, lo que significa que ha habido una mejora en este rubro.

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; del 2017 al 2019 se puede observar un decremento.

En el caso del estado de las **instalaciones**, el número de sugerencias se mantuvo en 2015 a 2016 y bajó ligeramente en 2017, 2018 y principios del 2019; mientras que el **confort** muestra una variación positiva entre los años respecto al número de sugerencias, mostrando una ligera alza al término del 2018 y una gran disminución para el 2019.

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.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Abril 2019

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Total 2019	Acumulado a Abril 2019
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	20,303	7,381	179,856
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	9,179	3,726	107,716





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 - Abril 2019

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - a Abril 2019	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009-a Abril 2019	Porcentaje de cumplimiento
Aguas calientes	1,481	1,006	67.93
Baja California	1,311	898	73.07
Baja California Sur	561	407	72.55
Campeche	3,209	1,427	77.91
Coahuila	1,675	681	40.66
Colima	2,849	1,269	35.10
Chiapas	6,880	5,123	65.41
Chihuahua	2,148	1,786	83.29
CDMX 2° nivel	1,122	1,105	99.20
CDMX 1er nivel	3,942	3,761	95.41
Hospitales Federales de Referen	103	82	89.32
Institutos Nacionales de Salud	57	25	43.86
Servicios de Atención Psiquiátrica	78	50	94.87
Durango	4,687	3,142	78.39
Guanajuato	11,575	7,527	69.55
Guerrero	8,108	1,885	23.61
Hidalgo	3,995	2,611	67.86
Jalisco	10,567	6,074	58.69
México	20,779	17,161	76.81
Michoacán	8,660	5,341	69.86
Morelos	4,897	2,367	48.62
Nayarit	2,726	1,036	42.41
Nuevo León	5,840	3,223	51.37
Oaxaca	6,250	4,355	81.60
Puebla	10,359	4,605	34.72
Querétaro	3,666	1,732	47.30
Quintana Roo	3,761	1,988	73.01
San Luis Potosí	1,532	1,040	36.55
Sinaloa	2,366	957	42.14
Sonora	1,341	711	56.38
Tabasco	7,405	1,466	20.53
Tamaulipas	3,415	2,265	66.85
Tlaxcala	5,076	2,333	39.40
Yucatán	6,023	4,537	58.11
Veracruz	4,769	3,793	79.53
Zacatecas	3,247	2,453	61.60
ISSSTE	1,373	852	36.56
IMSS BIENESTAR	11,521	6,249	46.00
ISSEMYM	365	313	54.79
CRUZ ROJA	21	13	71.43
SMP	28	6	21.43
DIF	17	10	58.82
SME	28	16	NA
SEDENA	8	10	125.00
Otras Instituciones	35	25	71.43
Total	179,856	107,716	58.75





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 - Abril 2019

**Total de Cartas Compromiso firmadas de
2009 a Abril de 2019**

179,858

**Total de Cartas Compromiso
Atendidas de 2009 a Abril 2019**

107,716*

*Incluye las Cartas Compromiso cerradas a través del Proyecto de cierre de Cartas Compromiso incumplidas de 2009 a diciembre 2018.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Abril de 2019 es de 179,858 de éstas, se han reportado 107,716 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 a Abril de 2019, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre enero de 2017 y diciembre 2018 un total de 8,190 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 107,716 dan un total de 115,906 Cartas cumplidas, un **64.44 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a Abril 2019	179,858
Cartas cumplidas de 2009 a Abril 2019	107,716
Adicionales reportadas entre enero y abril 2018 como cumplidas de las pendientes	8,190
Total de cumplidas	115,906



Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica Enero – Abril 2019

			SERVICIO			GLOBAL									
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL									
INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	85.60 %	86.00 %	83.65 %	85.08 %										
1		AGUASCALIENTES	82.96 %	88.72 %	85.32 %	85.66 %	15		MÉXICO	84.19 %	84.93 %	81.75 %	83.62 %		
2		BAJA CALIFORNIA	85.89 %	70.30 %	75.54 %	77.25 %	16		MICHOACÁN DE OCAMPO	84.25 %	81.82 %	83.72 %	83.26 %		
3		BAJA CALIFORNIA SUR	88.45 %	86.67 %	86.00 %	87.04 %	17		MORELOS	84.71 %	80.04 %	79.27 %	81.34 %		
4		CAMPECHE	84.24 %	80.34 %	81.85 %	82.14 %	18		NAYARIT	86.69 %	88.18 %	83.98 %	86.28 %		
5		CHIAPAS	83.25 %	80.91 %	81.95 %	82.04 %	19		NUEVO LEÓN	88.74 %	94.04 %	86.23 %	89.67 %		
6		CHIHUAHUA	84.93 %	85.53 %	82.16 %	84.21 %	20		OAXACA	86.50 %	74.30 %	72.57 %	77.79 %		
7		CIUDAD DE MEXICO	82.93 %	88.53 %	80.53 %	84.00 %	21		PUEBLA	88.01 %	89.81 %	87.81 %	88.54 %		
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	84.80 %	83.35 %	86.06 %	84.73 %	22		QUERÉTARO	84.09 %	85.98 %	76.56 %	82.21 %		
9		COLIMA	87.21 %	89.87 %	80.08 %	85.72 %	23		QUINTANA ROO	87.25 %	89.50 %	86.59 %	87.78 %		
10		DURANGO	89.69 %	87.71 %	90.01 %	89.14 %	24		SAN LUIS POTOSÍ	83.30 %	94.01 %	83.93 %	87.08 %		
11		GUANAJUATO	89.19 %	90.30 %	87.44 %	88.98 %	25		SINALOA	84.30 %	83.80 %	83.10 %	83.73 %		
12		GUERRERO	82.71 %	83.98 %	83.05 %	83.25 %	26		SONORA	87.41 %	89.85 %	84.15 %	87.14 %		
13		HIDALGO	85.68 %	86.14 %	86.98 %	86.27 %	27		TABASCO	82.63 %	86.39 %	80.43 %	83.15 %		
14		JALISCO	83.60 %	85.22 %	83.19 %	84.00 %	28		TAMAULIPAS	87.62 %	88.07 %	84.08 %	86.59 %		
							29		TLAXCALA	86.41 %	83.69 %	83.24 %	84.45 %		
							30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	83.53 %	88.52 %	83.48 %	85.18 %		
							31		YUCATÁN	87.09 %	90.67 %	87.53 %	88.43 %		
							32		ZACATECAS	85.74 %	86.47 %	83.73 %	85.31 %		



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

claudia.serrano@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext 53476

Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Apoyo Administrativo en Salud A7

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext 53457