

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Enero - Abril
2021

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a Abril de 2021



Usuarios

Enero – Abril 2021

5,532

Cartas compromiso firmadas

3,078

Cartas compromiso atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

2009 - Abril 2021

18,062

Avales Ciudadanos en las 32 Entidades



Unidades de Atención Médica

2009 - Abril 2021

17,922

Unidades médicas con
Aval Ciudadano



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Unidades con Aval Ciudadano instalado Enero - Abril 2021



Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	11,597
Segundo Nivel	1,131
Tercer Nivel	317
Hospitales Psiquiátricos	9
Otros	56
Total de unidades de la SSA	13,110
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, SEMAR	4,812
Total unidades del Sector Salud con Aval	17,922

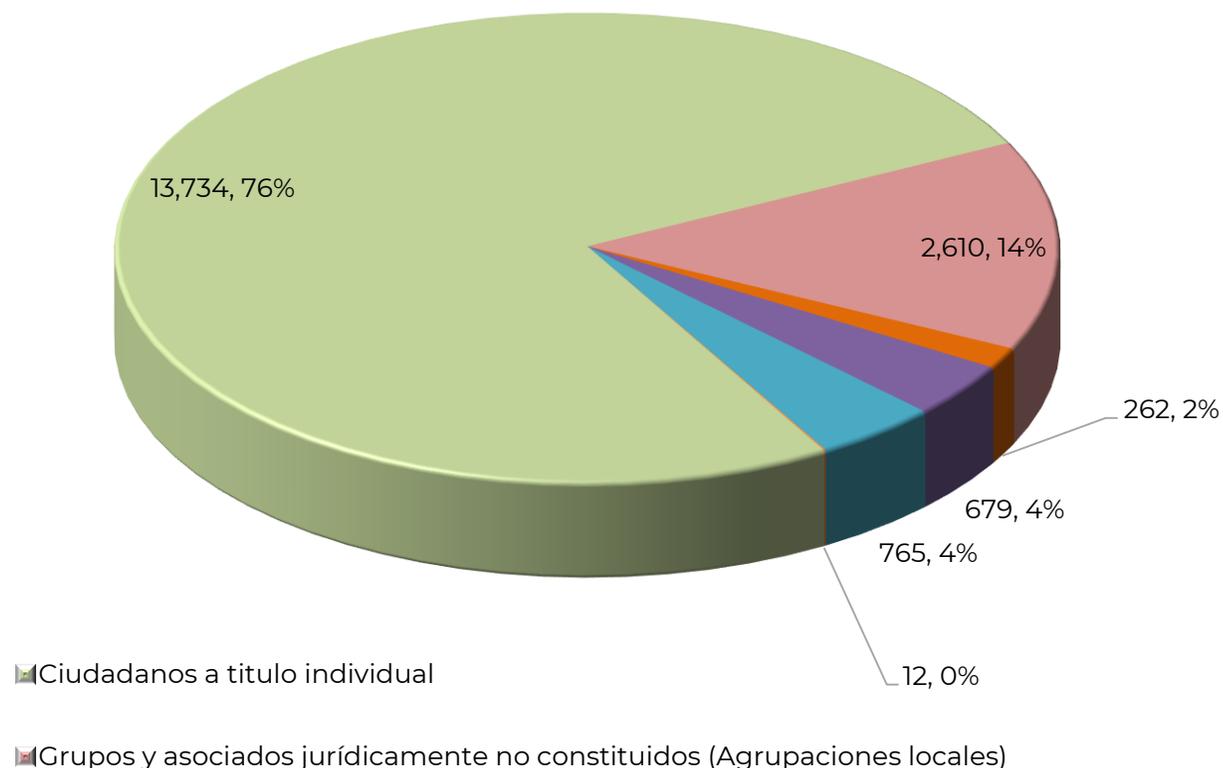


Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
13,045	3,998	550	77	90	19	25	63	16	1	35	3	17,922

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano Enero – Abril 2021

Clasificación de Avaes Ciudadanos



Clasificación de Avaes Ciudadanos

Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	13,734	76.04
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,610	14.45
Otras instituciones educativas	262	1.45
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	679	3.76
Universidades	765	4.24
Empresas privadas	12	0.07
Total	18,062	100

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Enero - Abril 2021



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	17,922
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	7,830



Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Enero –Abril 2021

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	4,769
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	3,078



Porcentaje de avance cuatrimestral

%

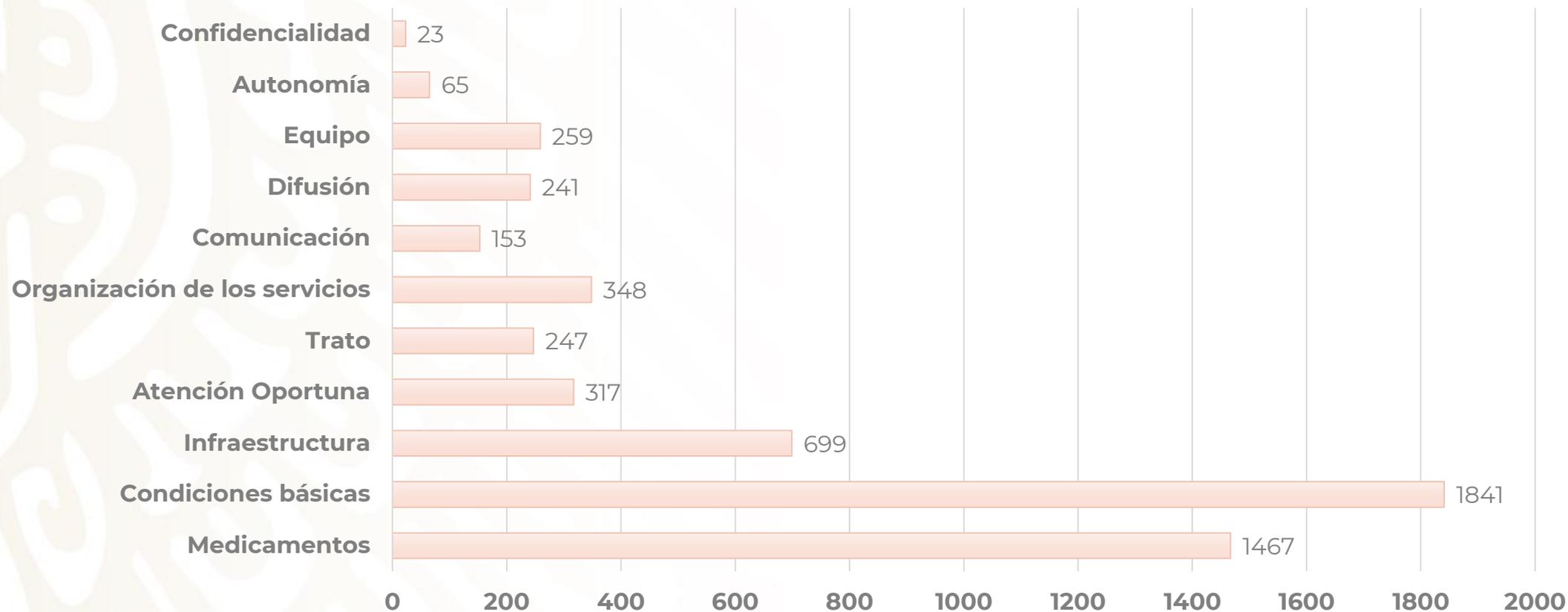
Cumplimiento de cartas
compromiso en el cuatrimestre

64.54%

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades Enero - Abril 2021



Número de sugerencias de mejora emitidas



Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre Enero - Abril 2021



Instituciones de Salud con Aval Ciudadano Instalado	Número de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano	Número de unidades con Aval Ciudadano (1o, 2do y 3er nivel)	Número de unidades con monitoreo	Porcentaje de avance de instalación (de 2001 a Abril 2021)	Porcentaje de avance de monitoreo (septiembre a Abril 2021)	Número de Cartas Compromiso entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas Compromiso atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	14.157	13166	7692	93%	58%	4687	3025	64,5%
IMSS BIENESTAR	4169	3998	0	96%	0%	0	0	N/A
ISSEMYM	65	44	17	68%	39%	29	15	75,0%
CRIT Teletón	18	39	7	217%	18%	2	2	100,0%
ISSSTE	1150	550	72	48%	13%	47	30	63,8%
Cruz Roja	91	19	2	21%	11%	1	1	N/A
DIF	113	29	9	26%	31%	0	0	N/A
Servicio Médicos Municipales	65	19	0	29%	0%	0	0	N/A
Hospitales Universitarios	31	1	0	3%	0%	0	0	N/A
IMSS	1431	87	0	6%	0%	0	0	N/A
Servicios Médicos Estatales	286	19	1	7%	5%	1	1	100,0%
Privados	3308	92	0	3%	0%	2	2	100,0%
Total	24.884	18063	7800	73%	43%	4769	3076	

El **73%** de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El **43%** de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.

Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,734	1,156	66.67%
Baja California	1,606	222	13.82%
Baja California Sur	676	487	72.04%
Campeche	3,643	1,615	44.33%
Coahuila	2,030	931	45.86%
Colima	3,326	1,424	42.81%
Chiapas	8,231	1,263	15.34%
Chihuahua	2,646	2,033	76.83%
Ciudad de México 2do Nivel	1,606	1,244	77.46%
Ciudad de México 1er Nivel	4,314	4,154	96.29%
Hospitales Federales de Referencia	120	89	74.17%
Institutos Nacionales de Salud	69	36	52.17%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	18	-	
Servicios de Atención Psiquiátrica	92	59	64.13%
Durango	5,198	3,587	69.01%
Guanajuato	14,151	9,589	67.76%
Guerrero	10,097	2,893	28.65%
Hidalgo	5,146	3,374	65.57%
Jalisco	11,796	6,580	55.78%
México	28,375	22,991	81.03%
Michoacán	10,095	6,298	62.39%
Morelos	5,563	2,796	50.26%
Nayarit	3,319	1,311	39.50%
Nuevo León	7,035	3,604	51.23%
Oaxaca	6,955	4,683	67.33%
Puebla	10,745	4,757	44.27%
Querétaro	4,608	2,350	51.00%
Quintana Roo	4,444	2,536	57.07%
San Luis Potosí	1,850	1,163	62.86%
Sinaloa	3,447	1,242	36.03%
Sonora	1,817	834	45.90%
Tabasco	8,577	1,979	23.07%
Tamaulipas	4,092	2,630	64.27%
Tlaxcala	5,939	3,057	51.47%
Veracruz	5,678	4,333	76.31%
Yucatán	6,951	4,868	70.03%
Zacatecas	3,530	2,627	74.42%
ISSSTE	1,792	1,138	63.50%
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	56.57%
ISSEMyM	438	305	69.63%
Cruz Roja	32	19	59.38%
SMP	49	23	46.94%
DIF	19	13	68.42%
SME	139	58	41.73%
SEDENA	8	10	125.00%
Otras Instituciones	72	28	38.89%
Total	214,096	123,193	57.54%

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 – Abril 2021



Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 – Abril 2021

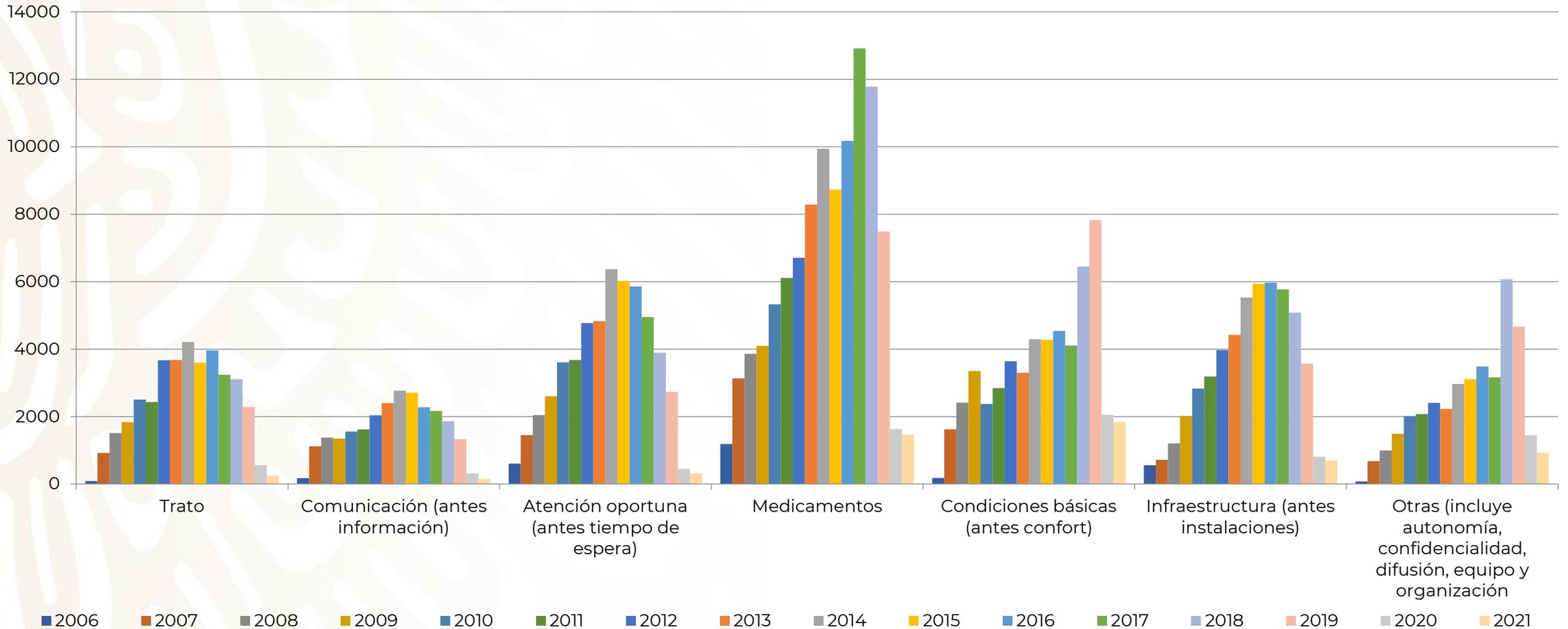
El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Abril de 2021 es de 214,096 de éstas, se han reportado 123,193 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 – Abril 2021, con un **57.54 %** de cumplimiento.

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 – Abril 2021



Clasificación de sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total	%
Trato	89	920	1513	1836	2505	2433	3669	3675	4212	3595	3960	3240	3107	2285	556	247	37842	11%
Comunicación (antes información)	173	1118	1378	1344	1556	1617	2038	2401	2771	2706	2278	2169	1863	1330	317	153	25212	4%
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	604	1453	2042	2602	3608	3679	4771	4829	6370	6021	5862	4953	3892	2731	453	317	54187	15%
Medicamentos	1185	3135	3862	4099	5327	6114	6708	8285	9941	8730	10172	12916	11781	7487	1630	1467	102839	29%
Condiciones básicas (antes confort)	184	1623	2415	3348	2378	2843	3639	3302	4294	4277	4537	4106	6449	7823	2055	1841	55114	15%
Infraestructura (antes instalaciones)	557	715	1204	2021	2834	3192	3975	4420	5531	5942	5972	5773	5082	3574	809	699	52300	15%
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	74	678	997	1490	2012	2071	2409	2227	2970	3109	3483	3162	6074	4668	1454	936	37814	11%
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	38,248	29,898	20,699	5,660	365,308	100%

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud, año 2006 a Abril 2021



Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Abril 2021



Cartas Compromiso	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Acumulado a Abril 2021
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	22,153	13,974	5,532	214,34
Cartas Compromiso atendidas	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	9,179	14,748	6,289	3,078	128,105



Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica

Enero – Abril 2021



			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	92.55 %	89.18 %	88.98 %	90.25 %
1		AGUASCALIENTES	88.89 %	87.01 %	86.04 %	87.31 %
2		BAJA CALIFORNIA	93.69 %	90.24 %	86.68 %	90.20 %
3		BAJA CALIFORNIA SUR	95.61 %	97.83 %	89.38 %	94.27 %
4		CAMPECHE	87.87 %	99.09 %	94.04 %	93.67 %
5		CHIAPAS	89.68 %	85.75 %	89.03 %	88.15 %
6		CHIHUAHUA	92.22 %	82.55 %	87.11 %	87.30 %
7		CIUDAD DE MEXICO	92.35 %	97.60 %	95.43 %	95.13 %
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	94.75 %	93.42 %	90.11 %	92.76 %
9		COLIMA	92.10 %	99.35 %	96.28 %	95.91 %
10		DURANGO	90.64 %	90.44 %	93.17 %	91.41 %
11		GUANAJUATO	95.26 %	94.24 %	93.83 %	94.45 %
12		GUERRERO	90.22 %	82.81 %	87.27 %	86.77 %
13		HIDALGO	91.71 %	87.36 %	86.87 %	89.31 %
14		JALISCO	91.84 %	89.45 %	81.81 %	87.70 %
15		MÉXICO	91.08 %	90.23 %	88.27 %	89.86 %
16		MICHOACÁN DE OCAMPO	94.33 %	92.81 %	93.42 %	93.52 %
17		MORELOS	90.69 %	80.80 %	85.44 %	85.64 %
18		NAYARIT	90.76 %	82.09 %	83.46 %	85.44 %
19		NUEVO LEÓN	93.44 %	94.16 %	92.05 %	93.22 %
20		OAXACA	94.50 %	71.62 %	68.22 %	78.11 %
21		PUEBLA	93.42 %	92.09 %	92.17 %	92.56 %
22		QUERÉTARO	87.42 %	77.27 %	72.39 %	79.03 %
23		QUINTANA ROO	93.56 %	92.92 %	95.40 %	93.96 %
24		SAN LUIS POTOSÍ	93.83 %	91.62 %	92.94 %	92.80 %
25		SINALOA	91.90 %	94.14 %	82.30 %	89.45 %
26		SONORA	93.19 %	90.62 %	84.92 %	89.58 %
27		TABASCO	94.10 %	90.85 %	88.14 %	91.03 %
28		TAMALIPIAS	95.21 %	95.62 %	94.12 %	94.98 %
29		TLAXCALA	93.88 %	90.67 %	78.24 %	87.66 %
30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	92.16 %	91.03 %	92.81 %	92.01 %
31		YUCATÁN	93.62 %	84.55 %	83.14 %	87.10 %
32		ZACATECAS	91.26 %	88.75 %	84.05 %	88.02 %

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, 2021.

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

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

