



Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

**Resultados de Aval Ciudadano
Mayo – Agosto 2017**

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



Usuarios



Unidades de
Atención Médica

De 2009 a agosto 2017

145,725

Cartas compromiso
firmadas

97,557

Cartas compromiso
atendidas

A agosto 2017

15,159

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades

A agosto 2017

14,930

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Agosto 2017

Unidades con Aval Ciudadano instalado a Agosto 2017

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,578
Segundo Nivel	555
Tercer nivel	43
Hospitales Psiquiátricos	34
Total de unidades de la SSA	11,210
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,720
Total unidades del Sector Salud con Aval	14,930



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME*	Universitarios	CRIT	SMM**	Total
11,210	3,446	115	39	35	41	12	10	4	1	7	10	14,930

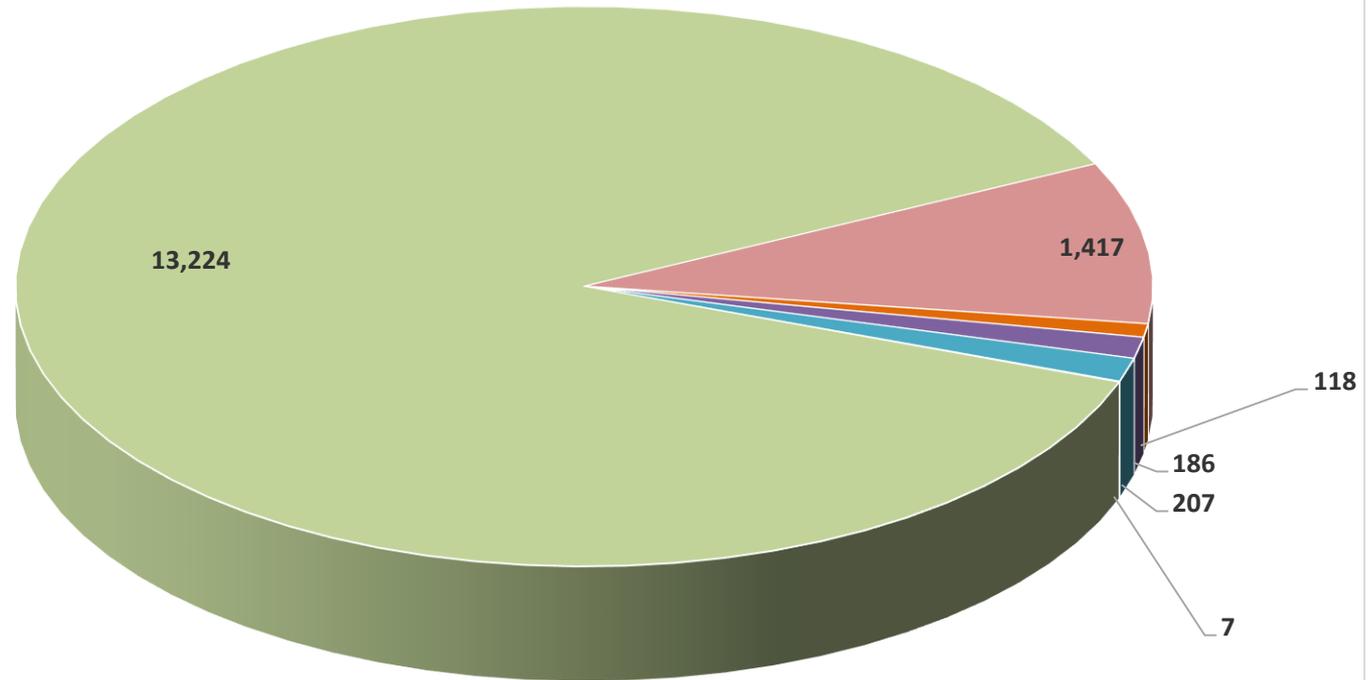
Clasificación de Avaluos Ciudadanos por tipo de Organización a Agosto de 2017

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

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,224	87.24
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,417	9.35
Otras instituciones educativas	118	0.78
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	186	1.23
Universidades	207	1.37
Empresas Privadas	7	0.05
Total	15,159	100

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

Clasificación de Avaless Ciudadanos



- Ciudadanos a título individual 87.24%
- Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales) 9.35%
- Otras instituciones educativas 0.78%
- OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil) 1.23%
- Universidades 1.37%
- Empresas Privadas 0.05%

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Agosto de 2017

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Mayo – agosto 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	14,930
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,047
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	11,854



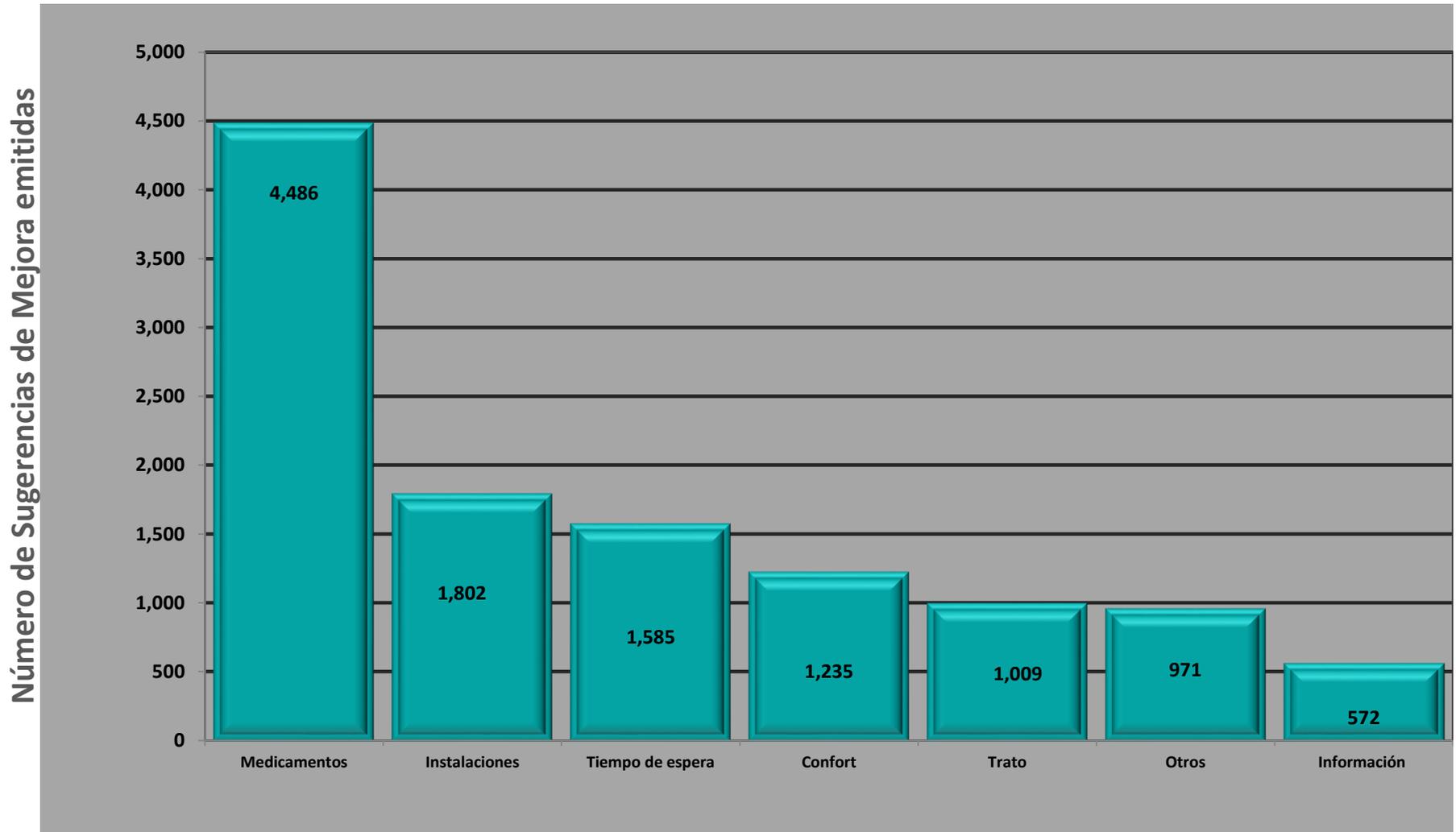
Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Mayo – agosto 2017

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	5,798
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	7,079
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	4,112

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	72.05%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	58.09%

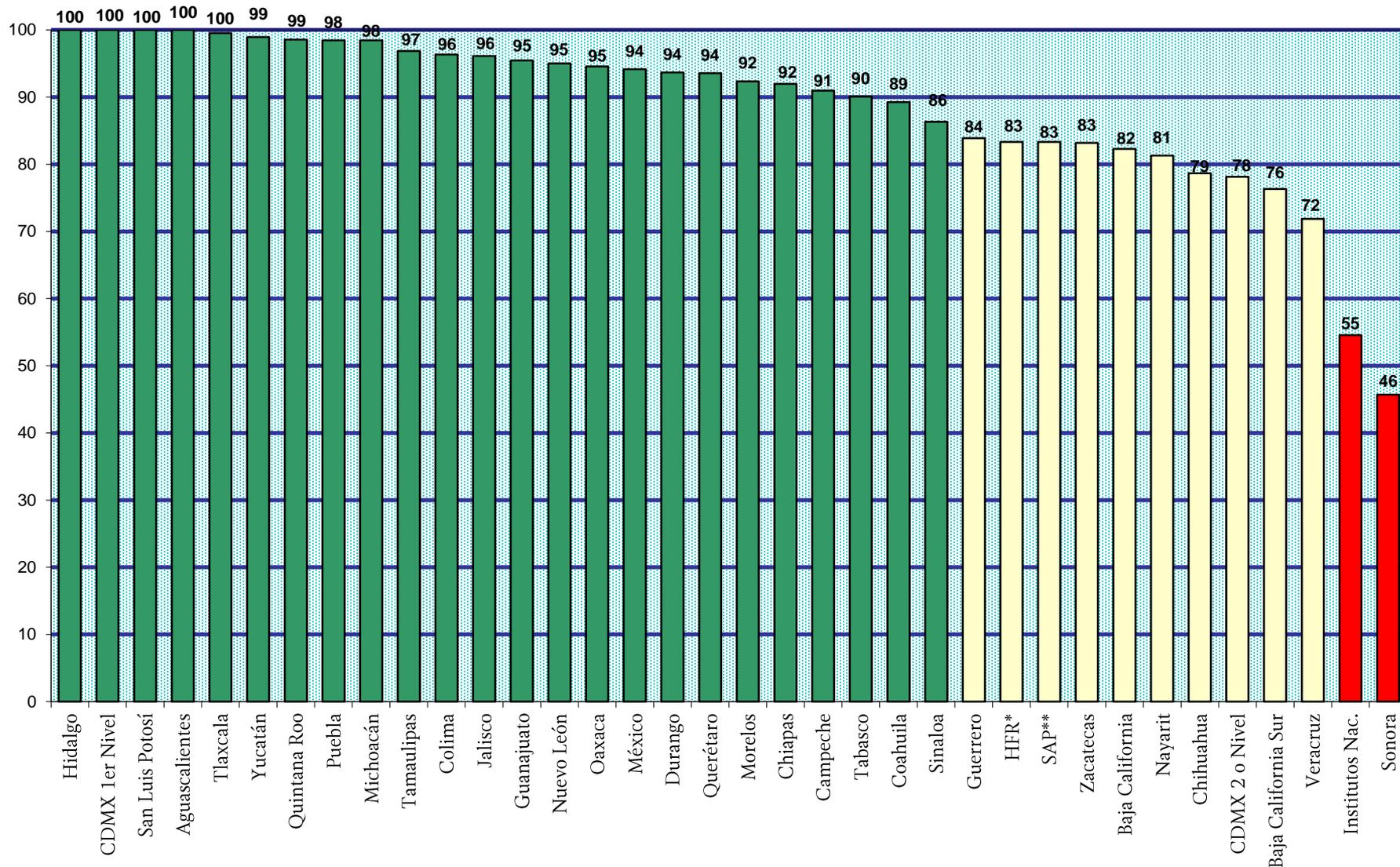
Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo Mayo – Agosto de 2017



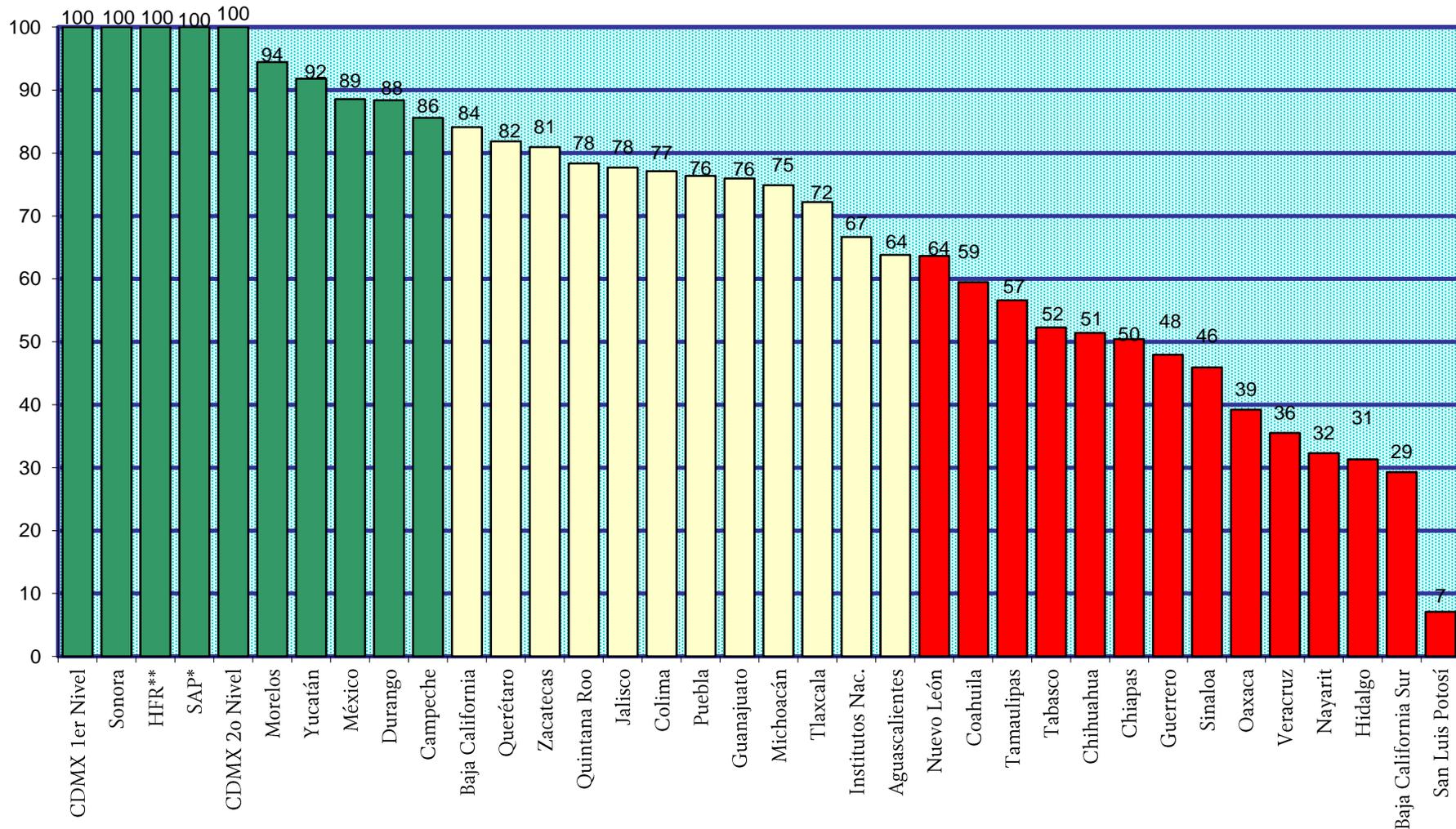
Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Agosto 2017 en Unidades de la SSA

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 agosto 2017	% de avance de monitoreo Mayo - Agosto 2017
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	105	67	100	64
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	130	107	90	82	84
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	58	17	76	29
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	122	111	95	91	86
5	Coahuila	15 de abril de 2003	177	158	94	89	59
6	Colima	3 de diciembre de 2002	136	131	101	96	77
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	621	571	288	92	50
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	225	177	91	79	51
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	140	140	140	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	32	25	25	78	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	6	5	5	83	100
12	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	11	6	4	55	67
13	SAP**	2009	6	5	5	83	100
14	Durango	23 de septiembre de 2003	221	207	183	94	88
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	571	545	414	95	76
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	870	417	84	48
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	543	170	100	31
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	667	641	498	96	78
19	México	13 de junio de 2003	1263	1189	1,053	94	89
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	384	378	283	98	75
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	217	205	92	94
22	Nayarit	3 de junio de 2003	278	226	73	81	32
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	440	418	266	95	64
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	645	253	95	39
25	Puebla	26 de febrero de 2003	641	631	482	98	76
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	204	167	94	82
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	208	163	99	78
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	240	240	17	100	7
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	300	259	119	86	46
30	Sonora	20 de febrero de 2003	280	128	128	46	100
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	526	275	90	52
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	352	341	193	97	57
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	206	205	148	100	72
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	639	227	72	36
35	Yucatán	10 de julio de 2003	185	183	168	99	92
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	168	136	83	81
Total			12,416	11,210	7,060	90	63

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



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Mayo - Agosto 2017



Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano Mayo – Agosto 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 agosto de 2017	% de avance de monitoreo Mayo - Agosto 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	12,416	11,210	7,060	90	63	5,633	3,733	66
IMSS PROSPERA	4,250	3,446	864	81	25	1,356	283	21
ISSEMYM	51	39	20	76	51	23	19	83
CRIT TELETÓN	23	7	4	30	57	No Aplica	2	No Aplica
ISSSTE	439	115	88	26	77	59	66	112
CRUZ ROJA	98	12	1	12	8	0	3	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	10	1	24	8	6	75
Total	23,392	14,930	8,047	64	54	7,079	4,112	58.09



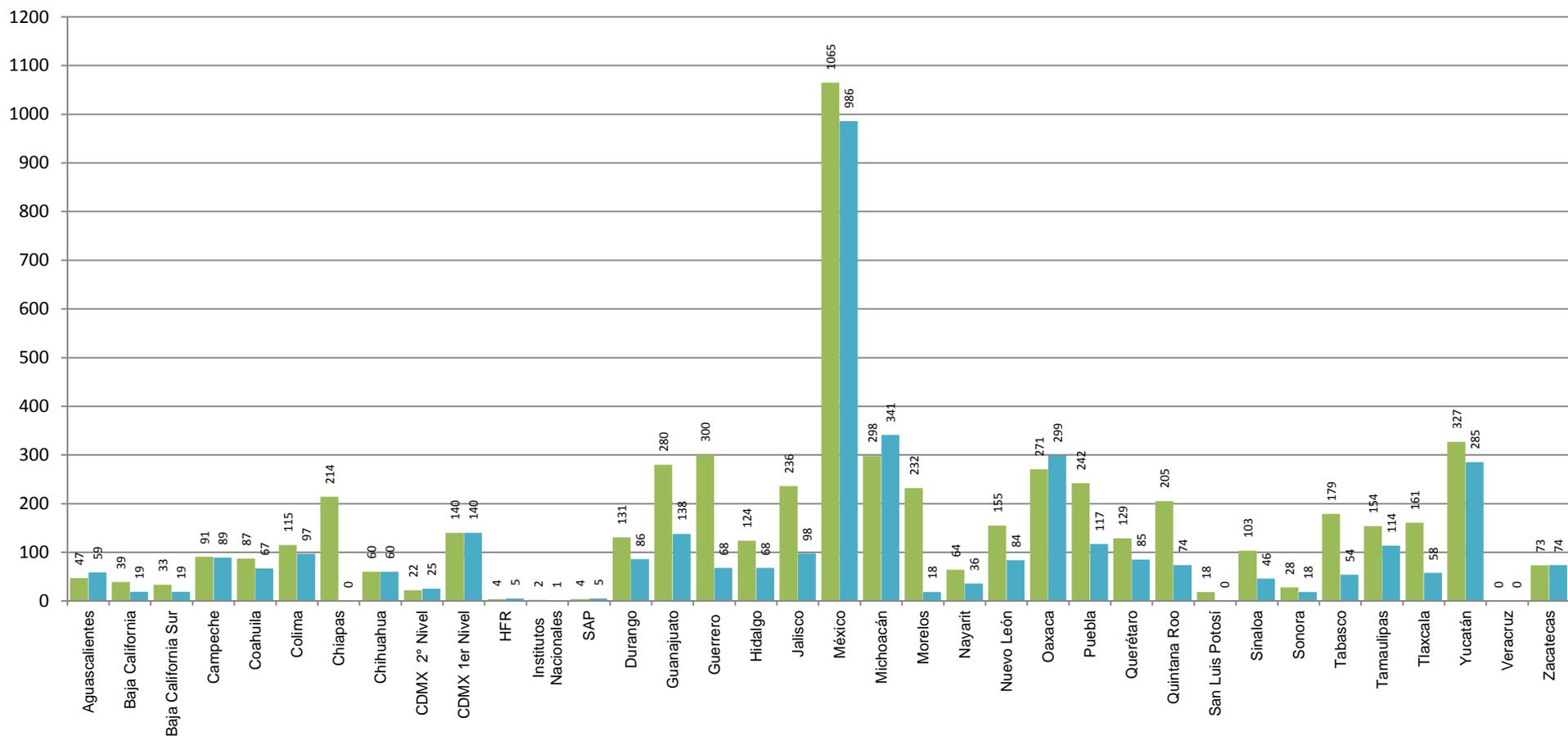
El 64 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 54 % de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre Mayo – Agosto 2017

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

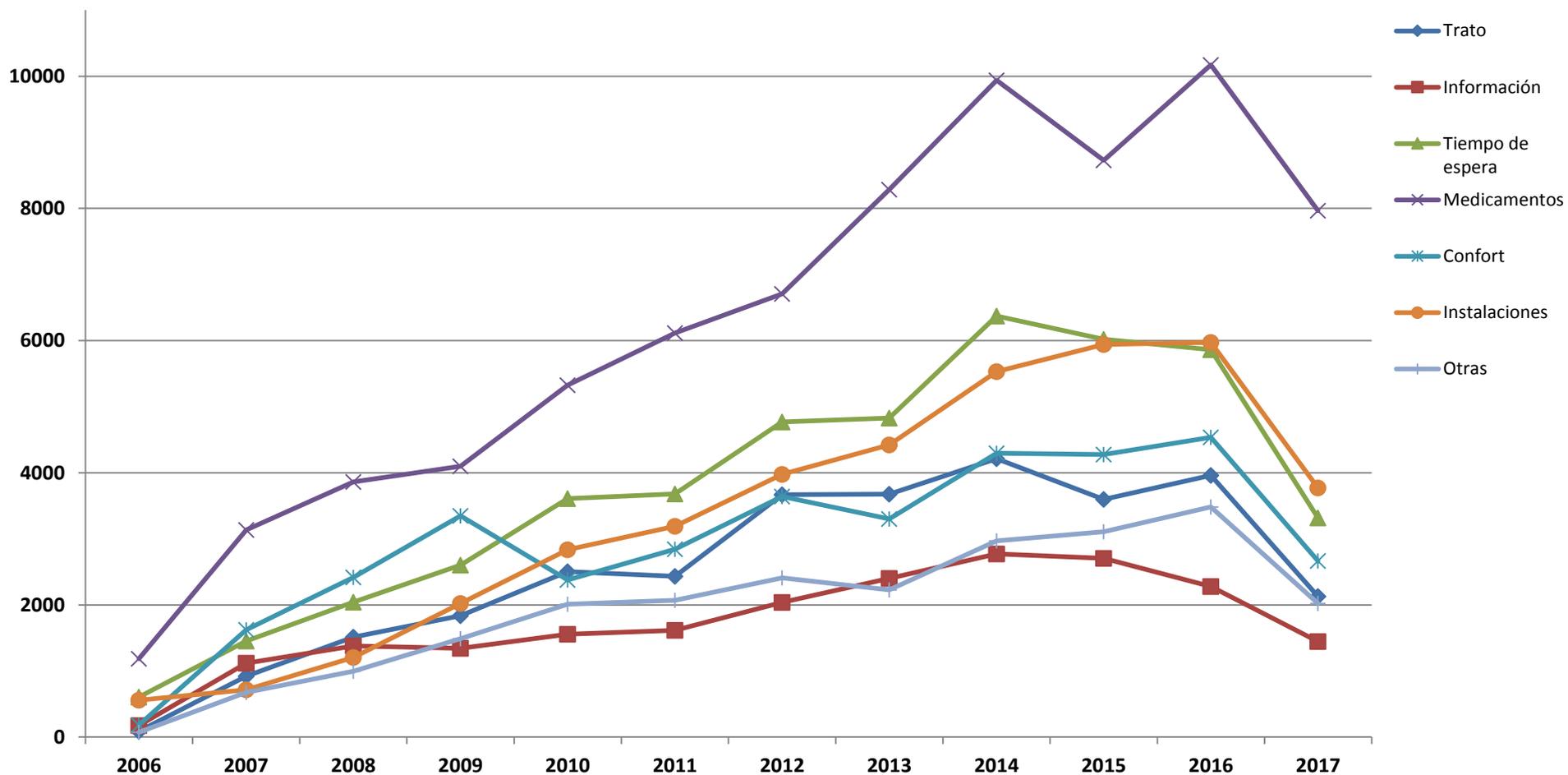


Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a Agosto 2017

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 - Agosto 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	2,128	30,535	11.26
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	1,444	20,824	7.68
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	5,862	3,317	45,158	16.65
Medicamentos	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	10,172	7,966	75,524	27.85
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	2,665	35,505	13.09
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	3,770	40,133	14.80
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	2,024	23,544	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	23,314	271,223	100.00

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

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, así como en lo que va del 2017.

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.

En el caso del estado de las instalaciones, el número de sugerencias se mantuvo en 2015 y 2016 y ha bajado en lo que va del 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 Agosto 2017

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total a agosto 2017	Acumulado a 2017
Unidades que firmaron Carta compromiso	3,316	4,101	4,975	5,180	4,945	6,468	7,130	7,057	5,915	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	13,212	145,725
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	8,738	90,374

*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 Agosto de 2017

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2017	Total de Cartas Compromiso cumplidas de 2009 a agosto de 2017	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,202	918	76.37
Baja California	734	593	80.79
Baja California Sur	491	380	77.39
Campeche	2,503	2,455	98.08
Coahuila	1,256	547	43.55
Colima	2,305	1,138	49.37
Chiapas	5,927	4,863	82.05
Chihuahua	1,586	1,467	92.50
CDMX 2° nivel	841	769	91.44
CDMX 1er nivel	3,348	3,470	103.64
Hospitales Federales de Referencia	73	78	106.85
Institutos Nacionales de Salud	34	24	70.59
Servicios de Atención Psiquiátrica	60	59	98.33
Durango	4,084	3,239	79.31
Guanajuato	9,781	7,129	72.89
Guerrero	6,017	1,566	26.03
Hidalgo	2,690	1,797	66.80
Jalisco	9,127	5,653	61.94
México	14,475	13,372	92.38
Michoacán	7,502	5,314	70.83
Morelos	4,523	2,292	50.67
Nayarit	2,269	973	42.88
Nuevo León	4,776	2,900	60.72
Oaxaca	5,039	4,668	92.64
Puebla	9,635	4,382	45.48
Querétaro	2,926	1,523	52.05
Quintana Roo	3,019	1,783	59.06
San Luis Potosí	1,237	902	72.92
Sinaloa	1,392	840	60.34
Sonora	1,065	713	66.95
Tabasco	6,225	1,248	20.05
Tamaulipas	2,867	2,038	71.08
Tlaxcala	4,219	1,958	46.41
Yucatán	5,088	4,684	92.06
Veracruz	3,929	3,188	81.14
Zacatecas	2,822	2,697	95.57
ISSSTE	873	734	84.08
IMSS PROSPERA	9,497	4,920	51.81
ISSEMyM	248	251	101.21
SEDENA	8	10	125.00
DIF	6	3	50.00
CRUZ ROJA	8	8	100.00
Otras Instituciones	18	11	61.11
Total	145,725	97,557	66.95



Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 al mes de Agosto de 2017

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a 2017	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a 2017
145, 725	95,557*

*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 2016.

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

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Agosto de 2017 es de 145,725 de éstas, se han reportado 90,374 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento de 2009 a agosto de 2017, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre Mayo y Agosto de 2017 un total de 7,183 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 90,374 dan un total de 97,557 Cartas cumplidas, un **66.95%** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a abril 2017	142,725
Cartas cumplidas de 2009 a abril 2017	90,374
Adicionales reportadas entre marzo y julio de 2017 como cumplidas de las pendientes	7,183
Total de cumplidas	97,557

Clasificación de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2017 por género

Clasificación por género		
Hombres	Mujeres	total
110,346	307,595	417,941

El 73.60% de los usuarios entrevistados son mujeres, mientras que el 26.40% son hombres.

Usuarios entrevistados en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2017 que cuentan con Seguro Popular



Con o sin Seguro Popular		
Con seguro	Sin seguro	total
373,646	44,295	417,941

89.40% de los usuarios entrevistados, cuentan con Seguro Popular

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2017

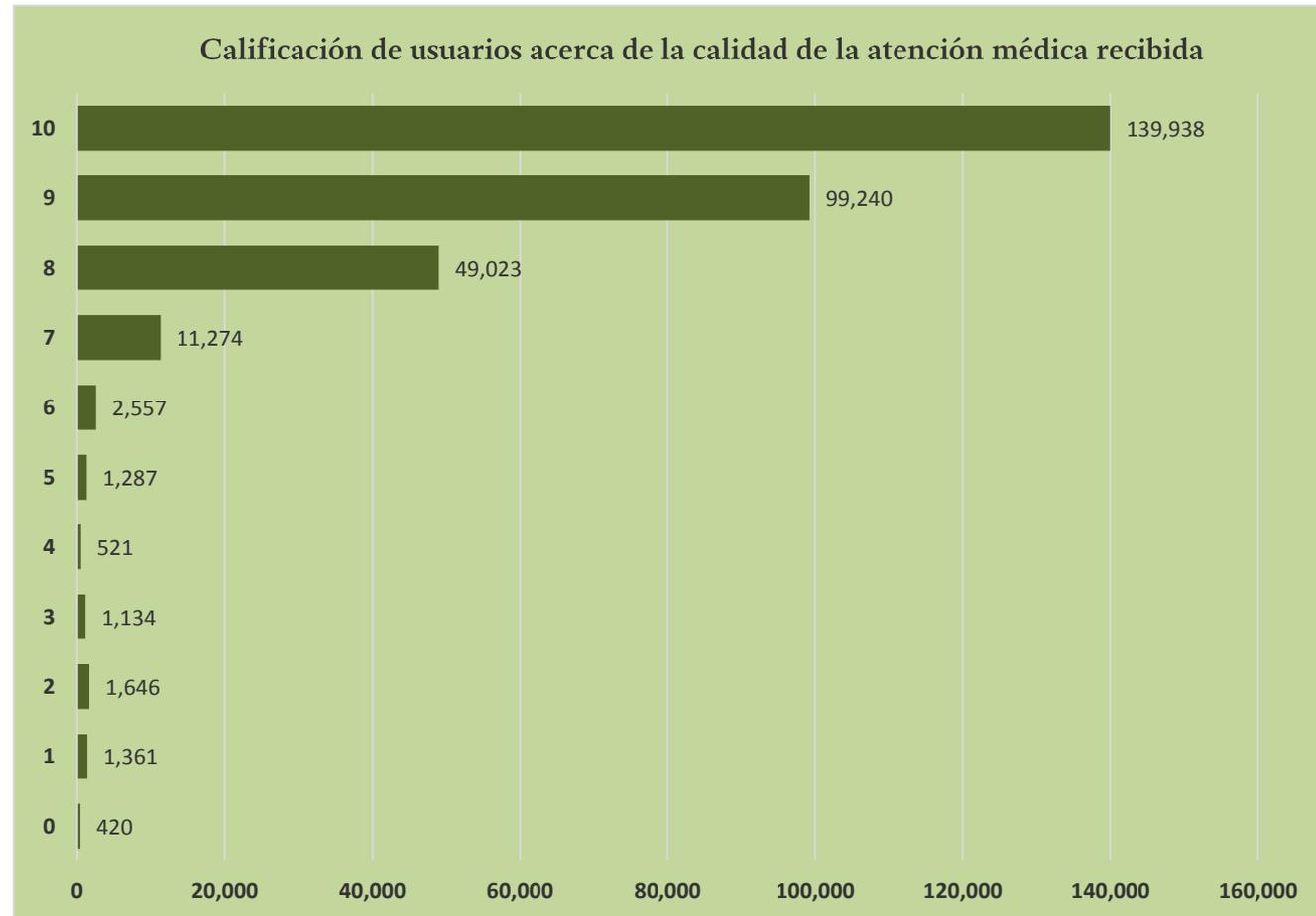


*Los estados de Chiapas y Tamaulipas no reportaron el dato en el Informe de Seguimiento.

Entidad	Total d usuarios que contestaron la pregunta 11 de la Encuesta de Trato Digno	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	2,098	92.80
2 Baja California	2,948	54.68
3 Baja California Sur	176	100.00
4 Campeche	6,728	95.23
5 Coahuila	3,374	95.52
6 Colima	2,884	98.54
7 Chiapas	0	*SIN INFORMACIÓN
8 Chihuahua	8,327	97.48
9 Ciudad de México 1er Nivel	20,328	95.03
10 Ciudad de México 2 o Nivel	2,209	78.95
Hospitales Federales de Referencia	1,950	89.54
12 Institutos Nacionales	1,232	86.12
13 SAP	341	90.91
14 Durango	9,810	97.31
15 Guanajuato	24,321	95.19
16 Guerrero	12,884	94.63
17 Hidalgo	4,311	93.81
18 Jalisco	5,292	94.92
19 México	70,792	93.66
20 Michoacán	20,309	94.54
21 Morelos	1,200	95.92
22 Nayarit	3,203	93.76
23 Nuevo León	3,983	96.86
24 Oaxaca	7,059	63.21
25 Puebla	18,067	94.58
26 Querétaro	6,444	96.48
27 Quintana Roo	7,616	93.75
28 San Luis Potosí	2,232	98.79
29 Sinaloa	5,393	96.83
30 Sonora	3,016	95.86
31 Tabasco	11,326	98.00
32 Tamaulipas	0	*SIN INFORMACIÓN
33 Tlaxcala	1,911	96.02
34 Veracruz	6,237	92.96
35 Yucatán	8,855	97.43
36 Zacatecas	3,835	92.26
37 ISSSTE	1,134	82.80
38 IMSS PROSPERA	162	92.59
39 ISSEMYM	2,389	88.32
40 CRIT	200	97.00
41 Otros	2,129	91.31
Total	296,705	93.50

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? Mayo – Agosto 2017

Calificación	Total	Porcentaje
10	139,938	45.4
9	99,240	32.2
8	49,023	15.9
7	11,274	3.7
6	2,557	0.8
5	1,287	0.4
4	521	0.2
3	1,134	0.4
2	1,646	0.5
1	1,361	0.4
0	420	0.1
Total	308,401	100.0



avalciudadano@salud.gob.mx

avalciudadanofederal@gmail.com