



Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

**Resultados de Aval Ciudadano
Mayo – Agosto 2018**

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



Usuarios

De 2009 a
agosto 2018

165,900

Cartas compromiso
firmadas

108,454

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A agosto 2018

15,408

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A agosto 2018

15,160

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a agosto 2018

Unidades con Aval Ciudadano instalado a agosto de 2018

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,557
Segundo Nivel	564
Tercer nivel	46
Hospitales Psiquiátricos	32
Total de unidades de la SSA	11,199
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,961
Total unidades del Sector Salud con Aval	15,160



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME*	Universitarios	CRIT	SMM**	Total
11,199	3,669	131	36	35	41	12	9	4	1	13	10	15,160

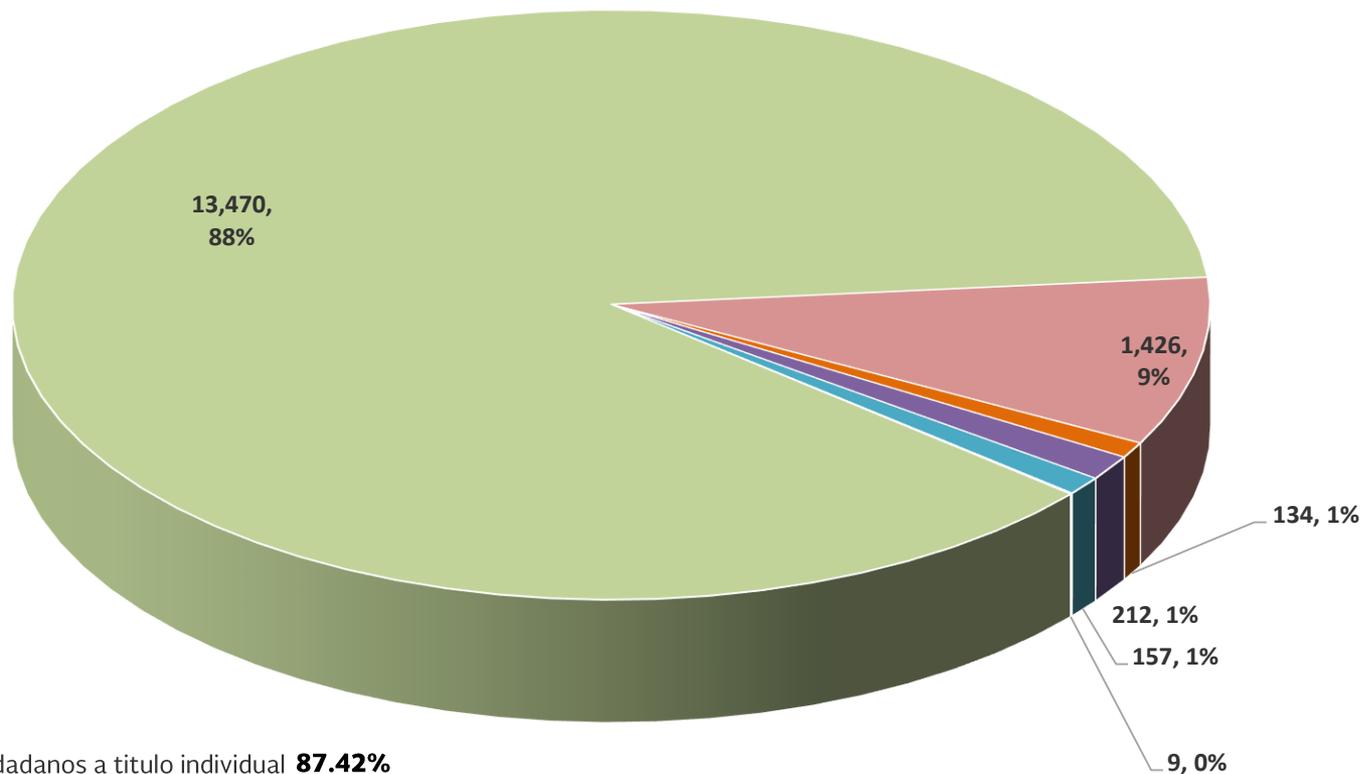
- *Servicios Médicos Estatales
- **Servicios Médicos Municipales

Clasificación de Avales Ciudadanos por tipo de Organización a agosto 2018

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

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,470	87.42
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,426	9.25
Otras instituciones educativas	134	0.87
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	212	1.38
Universidades	157	1.02
Empresas Privadas	9	0.06
Total	15,408	100

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



- Ciudadanos a título individual **87.42%**
- Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales) **9.25%**
- Otras instituciones educativas **0.87%**
- OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil) **1.38%**
- Universidades **1.02%**
- Empresas Privadas **0.06%**

Resultados del Monitoreo Ciudadano en mayo – agosto 2018

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre mayo – agosto 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	15,160
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	7,421



Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre mayo – agosto 2018

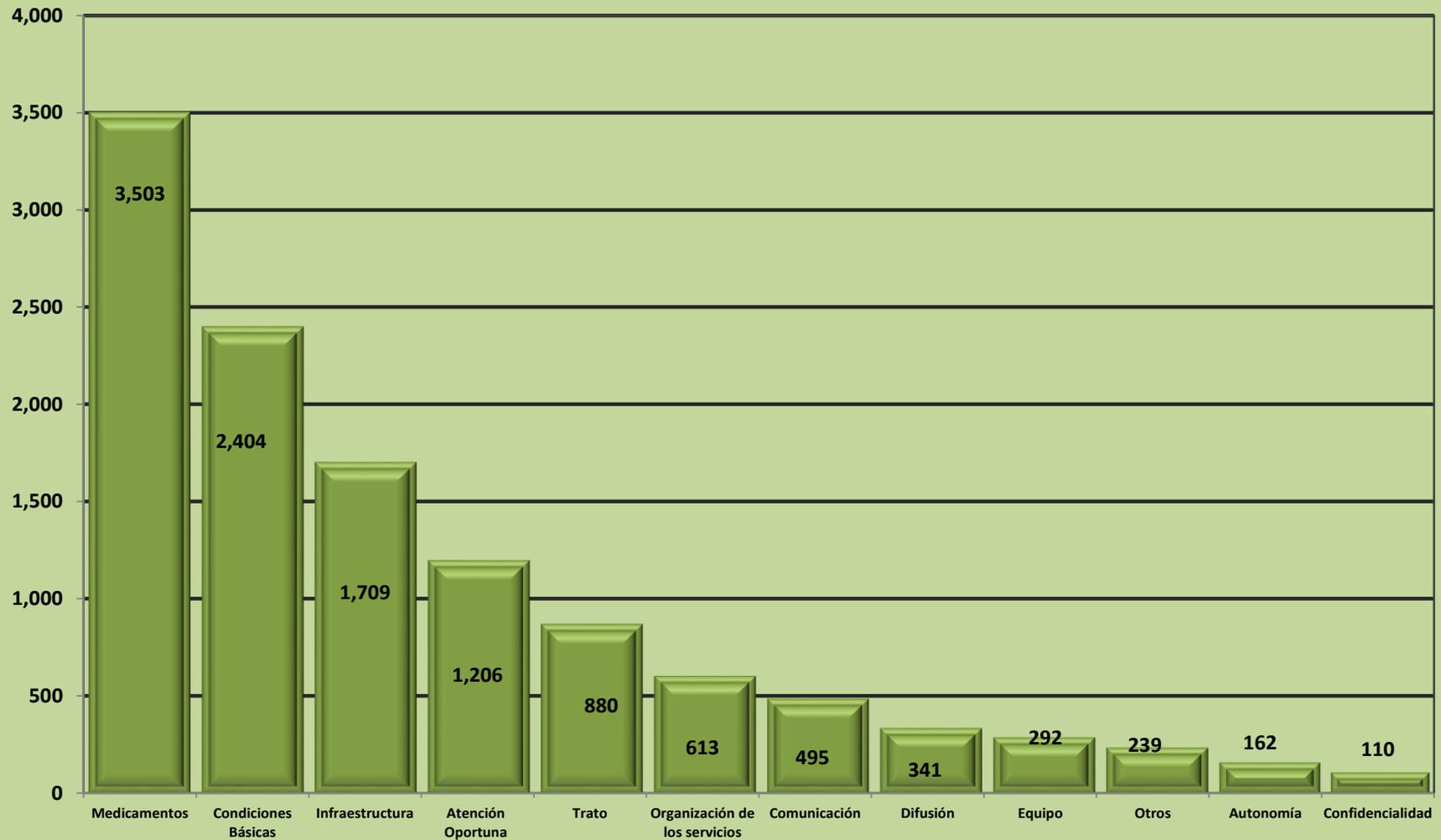
Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	6,634
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	1,320



Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	19.90%

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo Mayo – agosto 2018

Número de Sugerencias de Mejora emitidas

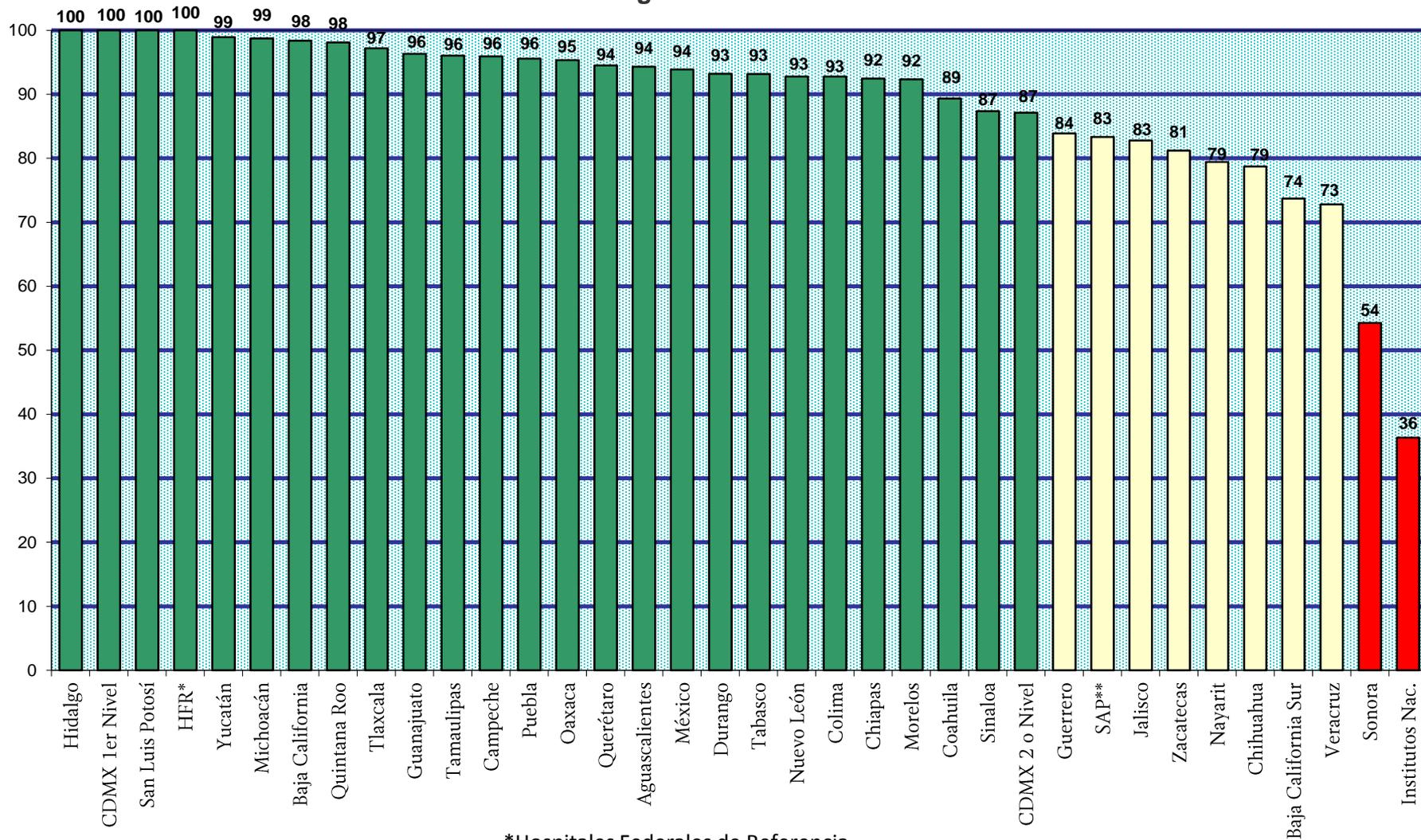


Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a agosto 2018 en Unidades de la SSA

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 agosto 2018	% de avance de monitoreo Mayo - Agosto 2018
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	99	58	94	59
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	123	121	76	98	63
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	56	26	74	46
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	122	117	107	96	91
5	Coahuila	15 de abril de 2003	178	159	27	89	17
6	Colima	3 de diciembre de 2002	138	128	107	93	84
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	622	575	208	92	36
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	244	192	99	79	52
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	151	151	95	100	63
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	31	27	27	87	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	2	36	50
13	SAP**	2009	6	5	2	83	40
14	Durango	23 de septiembre de 2003	221	206	165	93	80
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	571	550	426	96	77
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	870	423	84	49
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	543	421	100	78
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	656	543	249	83	46
19	México	13 de junio de 2003	1271	1193	999	94	84
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	386	381	292	99	77
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	217	83	92	38
22	Nayarit	3 de junio de 2003	277	220	104	79	47
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	456	423	238	93	56
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	650	287	95	44
25	Puebla	26 de febrero de 2003	652	623	466	96	75
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	206	107	94	52
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	207	183	98	88
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	221	221	135	100	61
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	308	269	147	87	55
30	Sonora	20 de febrero de 2003	280	152	89	54	59
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	544	265	93	49
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	353	339	192	96	57
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	214	208	208	97	100
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	647	121	73	19
35	Yucatán	10 de julio de 2003	185	183	147	99	80
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	164	108	81	66
T total			12,465	11,199	6,695	90	60

*Hospitales Federales de Referencia
 **Servicios de Atención Psiquiátricos

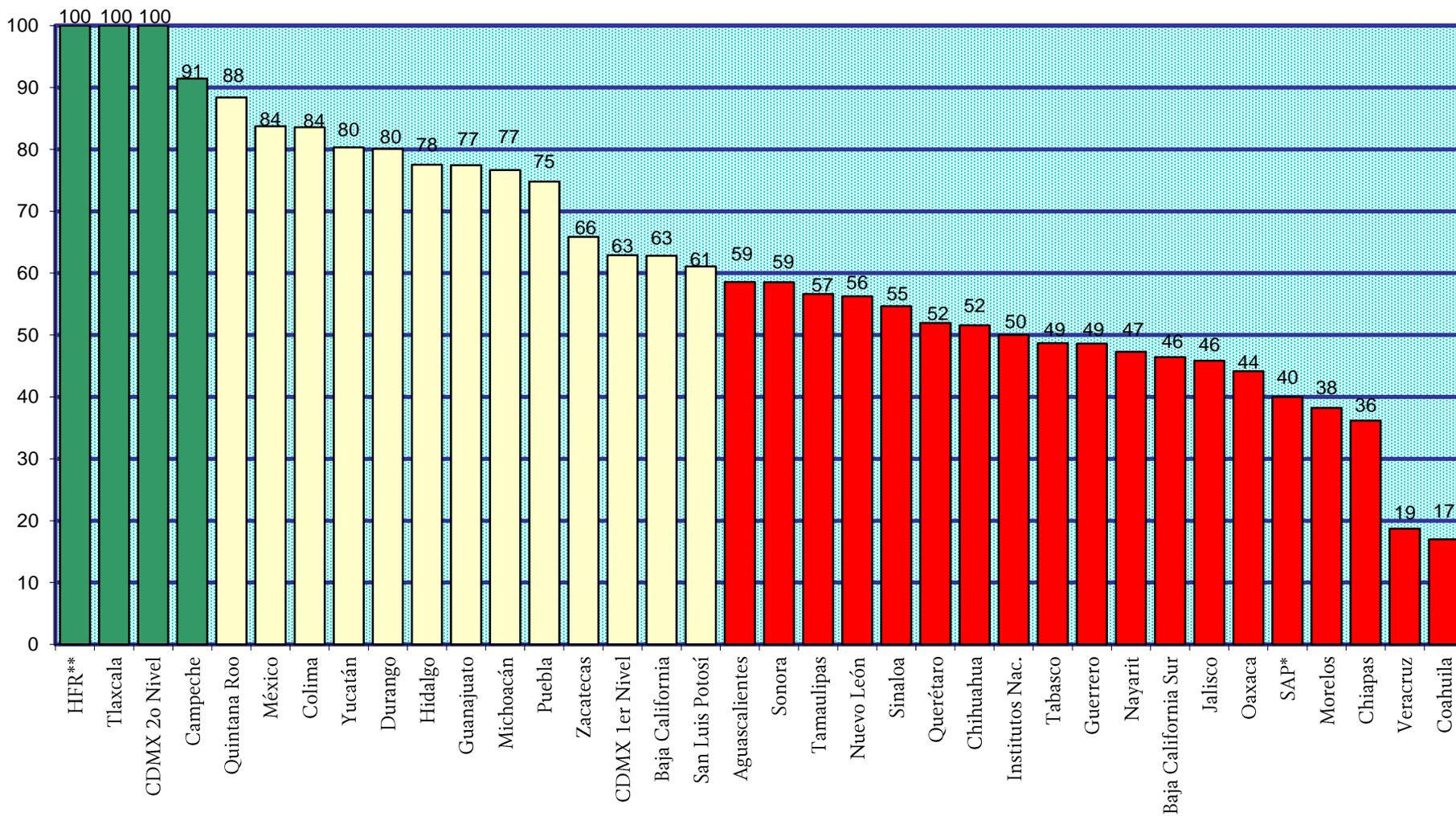
Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a agosto de 2018



*Hospitales Federales de Referencia

**Servicios de Atención Psiquiátricos

Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante mayo - agosto 2018



*Servicios de Atención Psiquiátricos

**Hospitales Federales de Referencia

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

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 2018	% de avance de monitoreo mayo - agosto 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	11,199	6,702	90	60	5,938	1,002	17
IMSS PROSPERA	4,259	3,669	592	86	16	575	299	52
ISSEMYM	51	36	11	71	31	20	0	0
CRIT TELETÓN	23	13	13	57	100	1	0	0
ISSSTE	439	131	87	30	66	94	17	18
CRUZ ROJA	98	12	4	12	33	0	0	NA
DIF	93	9	8	10	89	0	0	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	2	1	50	0	0	N/A
PRIVADOS	3,990	41	2	1	5	6	2	33
Total	23,450	15,160	7,421	65	49	6,634	1,320	19.90



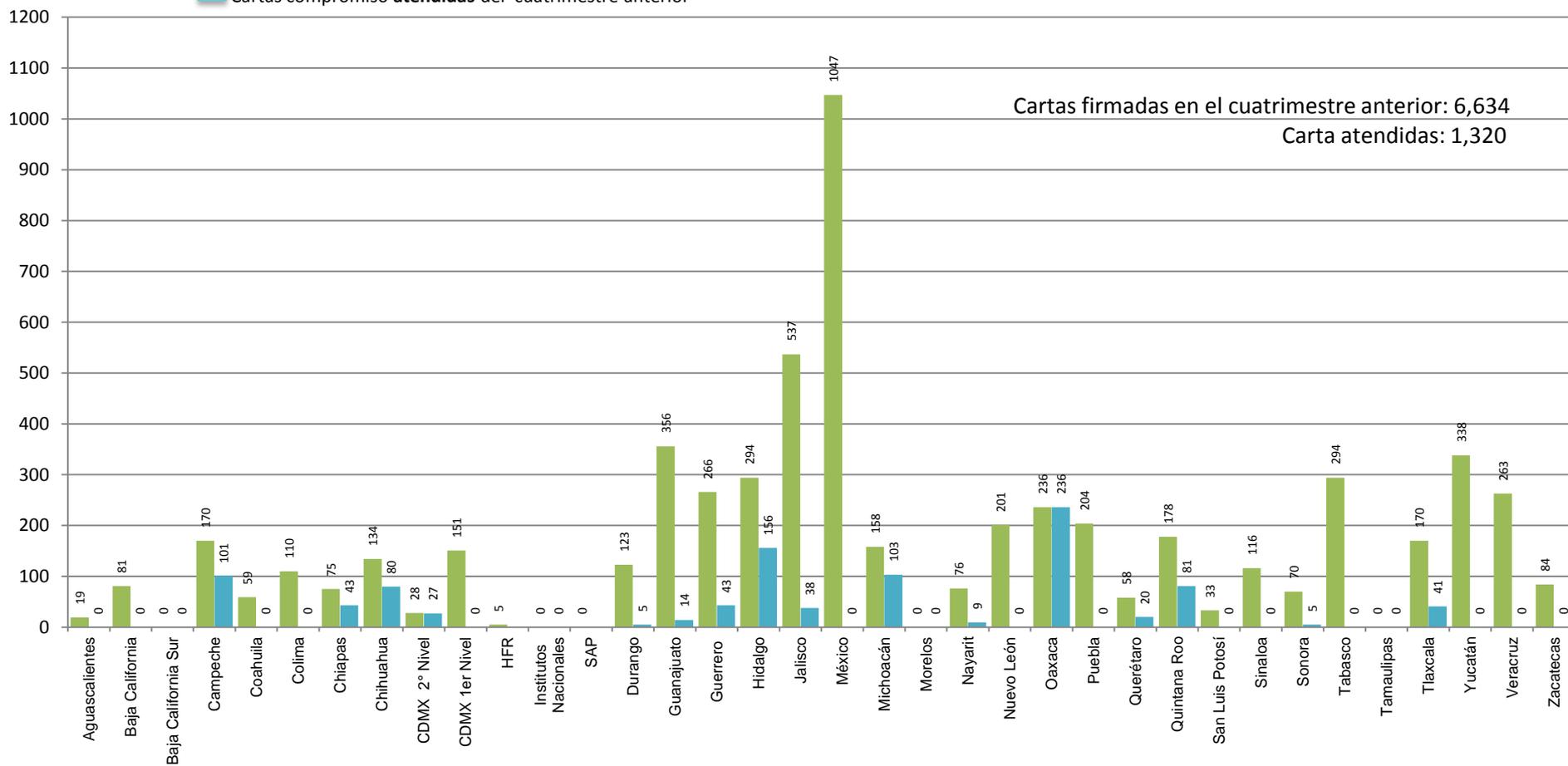
El 65 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 49 % 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 mayo – agosto 2018

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

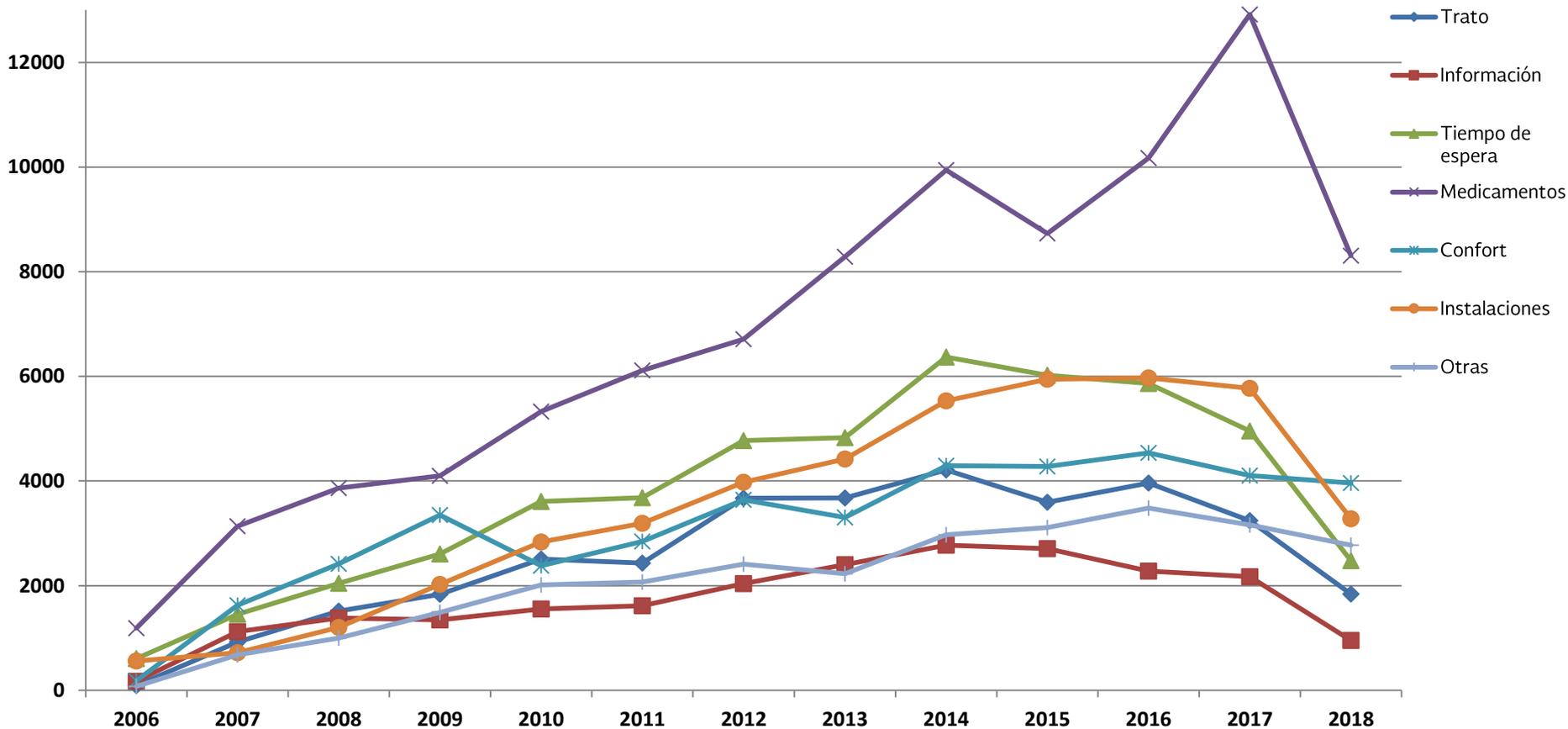


Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a agosto 2018

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

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	A agosto 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	1,838	33,485	10.88
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	950	22,499	7.31
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	2,479	49,273	16.01
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	8,307	88,781	28.84
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	3,962	40,908	13.29
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	3,277	45,413	14.75
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	2,774	27,456	8.92
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	23,587	307,815	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 2018



- 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)

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 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 y en lo que va de 2018, 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 y en lo que va de 2018, 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, mostrando una ligera alza en lo que va del 2018.

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 2018

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total a agosto 2018	Acumulado a agosto 2018
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	13,728	165,900
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	5,463	100,264



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

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - a agosto 2018	Total de Cartas Acumuladas atendidas mas cerradas a agosto 2018	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,341	984	73.38
Baja California	1,025	624	60.88
Baja California Sur	515	399	77.48
Campeche	2,914	2,786	95.61
Coahuila	1,432	627	43.78
Colima	2,635	1,251	47.48
Chiapas	6,482	5,095	78.60
Chihuahua	1,905	1,663	87.30
CDMX 2° nivel	926	849	91.68
CDMX 1er nivel	3,772	3,761	99.71
Hospitales Federales de Referencia	83	84	101.20
Institutos Nacionales de Salud	57	25	43.86
Servicios de Atención Psiquiátrica	65	74	113.85
Durango	4,473	3,488	77.98
Guanajuato	10,735	7,379	68.74
Guerrero	7,141	1,734	24.28
Hidalgo	3,481	2,327	66.85
Jalisco	10,167	6,120	60.19
México	17,944	15,206	84.74
Michoacán	8,125	5,936	73.06
Morelos	4,692	2,355	50.19
Nayarit	2,513	1,024	40.75
Nuevo León	5,330	3,095	58.07
Oaxaca	5,937	5,693	95.89
Puebla	10,224	4,575	44.75
Querétaro	3,293	1,666	50.59
Quintana Roo	3,547	2,638	74.37
San Luis Potosí	1,368	952	69.59
Sinaloa	1,818	983	54.07
Sonora	1,207	742	61.47
Tabasco	7,040	1,337	18.99
Tamaulipas	3,197	2,171	67.91
Tlaxcala	4,721	2,113	44.76
Yucatán	5,730	5,251	91.64
Veracruz	4,433	3,589	80.96
Zacatecas	3,104	2,809	90.50
ISSSTE	1,109	860	77.55
IMSS PROSPERA	11,019	5,844	53.04
ISSEMyM	311	287	92.28
CRUZ ROJA	15	11	73.33
SMP	17	2	11.76
DIF	14	10	71.43
SME	0	0	NA
SEDENA	8	10	125.00
Otras Instituciones	35	25	71.43
Total	165,900	108,454	65.37



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

Informe de Seguimiento mayo – agosto de Oaxaca, IMSS Prospera, complemento del ISSSTE y CDMX segundo nivel, 2018.

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 al mes de agosto 2018

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a agosto de 2018	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a agosto 2018
165,900	108,454*

*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 agosto 2018.

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

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a agosto de 2018 es de 165,900 de éstas, se han reportado 100,264 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento de 2009 a agosto de 2018, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre enero de 2017 y agosto 2018 un total de 8,190 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 100,264 dan un total de 108,454 Cartas cumplidas, un **65.37 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a agosto 2018	165,900
Cartas cumplidas de 2009 a agosto 2018	100,264
Adicionales reportadas entre enero y abril 2018 como cumplidas de las pendientes	8,190
Total de cumplidas	108,454

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

	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
TOTAL NACIONAL	86.13 %	86.63 %	83.74 %	85.50 %
AGUASCALIENTES	83.80 %	85.24 %	79.98 %	83.01 %
BAJA CALIFORNIA	86.76 %	73.96 %	85.21 %	81.98 %
BAJA CALIFORNIA SUR	85.21 %	93.89 %	80.21 %	86.44 %
CAMPECHE	86.97 %	80.63 %	83.06 %	83.56 %
CHIAPAS	81.75 %	82.81 %	81.49 %	82.02 %
CHIHUAHUA	84.95 %	83.02 %	83.05 %	83.67 %
CIUDAD DE MEXICO	83.29 %	82.09 %	77.30 %	80.89 %
COAHUILA DE ZARAGOZA	80.00 %	84.51 %	88.33 %	84.28 %
COLIMA	86.02 %	82.12 %	83.00 %	83.71 %
DURANGO	93.11 %	88.14 %	80.01 %	87.09 %
GUANAJUATO	88.38 %	90.81 %	84.33 %	87.84 %
GUERRERO	82.59 %	77.07 %	84.71 %	81.45 %

HIDALGO	85.75 %	87.54 %	83.84 %	85.71 %
JALISCO	83.78 %	85.43 %	80.12 %	83.11 %
MÉXICO	83.82 %	88.08 %	83.40 %	84.47 %
MICHOACÁN DE OCAMPO	83.27 %	82.80 %	83.85 %	83.30 %
MORELOS	84.09 %	85.29 %	79.88 %	83.09 %
NAYARIT	88.39 %	81.50 %	84.43 %	84.11 %
NUEVO LEÓN	88.84 %	94.78 %	90.17 %	91.19 %
OAXACA	74.34 %	78.13 %	79.59 %	77.36 %
PUEBLA	88.37 %	94.28 %	91.42 %	91.35 %
QUERÉTARO	83.52 %	81.95 %	77.51 %	80.99 %
QUINTANA ROO	85.01 %	78.73 %	83.48 %	82.41 %
SAN LUIS POTOSÍ	82.83 %	91.27 %	85.25 %	86.45 %
SINALOA	85.83 %	88.15 %	87.06 %	86.34 %
SONORA	88.05 %	88.57 %	81.80 %	86.14 %
TABASCO	82.39 %	84.19 %	80.30 %	82.29 %
TAMAULIPAS	87.97 %	90.25 %	83.83 %	87.35 %
TLAXCALA	88.19 %	81.57 %	78.03 %	81.93 %
VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	87.09 %	88.18 %	84.80 %	86.96 %
YUCATÁN	83.48 %	85.35 %	88.65 %	85.16 %
ZACATECAS	88.10 %	88.35 %	80.99 %	84.14 %

RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:

Mtro. Israel Zenteno Martínez
Director de Mejora de Procesos
20003472

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