



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

Aval Ciudadano

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

**Resultados de Aval Ciudadano
Mayo – Agosto 2019**



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



Usuarios

De 2009 a
Agosto 2019

187,651

Cartas compromiso
firmadas

115,117

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A Agosto 2019

18,478

Avales
Ciudadanos en las
32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A Agosto 2019

18,701

unidades médicas
con
Aval Ciudadano



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Unidades con Aval Ciudadano instalado

Mayo - Agosto de 2019

Unidades con Aval Ciudadano

Total

Primer Nivel 12,672

Segundo Nivel 1,280

Tercer nivel 385

Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad 66

Hospitales Psiquiátricos 9

Total de unidades de la SSA 14, 412

IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, CRIT, SEMAR 4,289

Total de unidades con Aval 18,701



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
14,412	3,437	476	77	140	19	24	62	16	1	34	3	18,701



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Clasificación de Avaes Ciudadanos	Organizaciones	
	No.	%
Ciudadanos a titulo individual	13,426	72.66
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	2,113	11.44
Otras instituciones educativas	284	1.54
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	956	5.17
Universidades	1,673	9.05
Empresas Privadas	26	0.14
Total	18,478	100

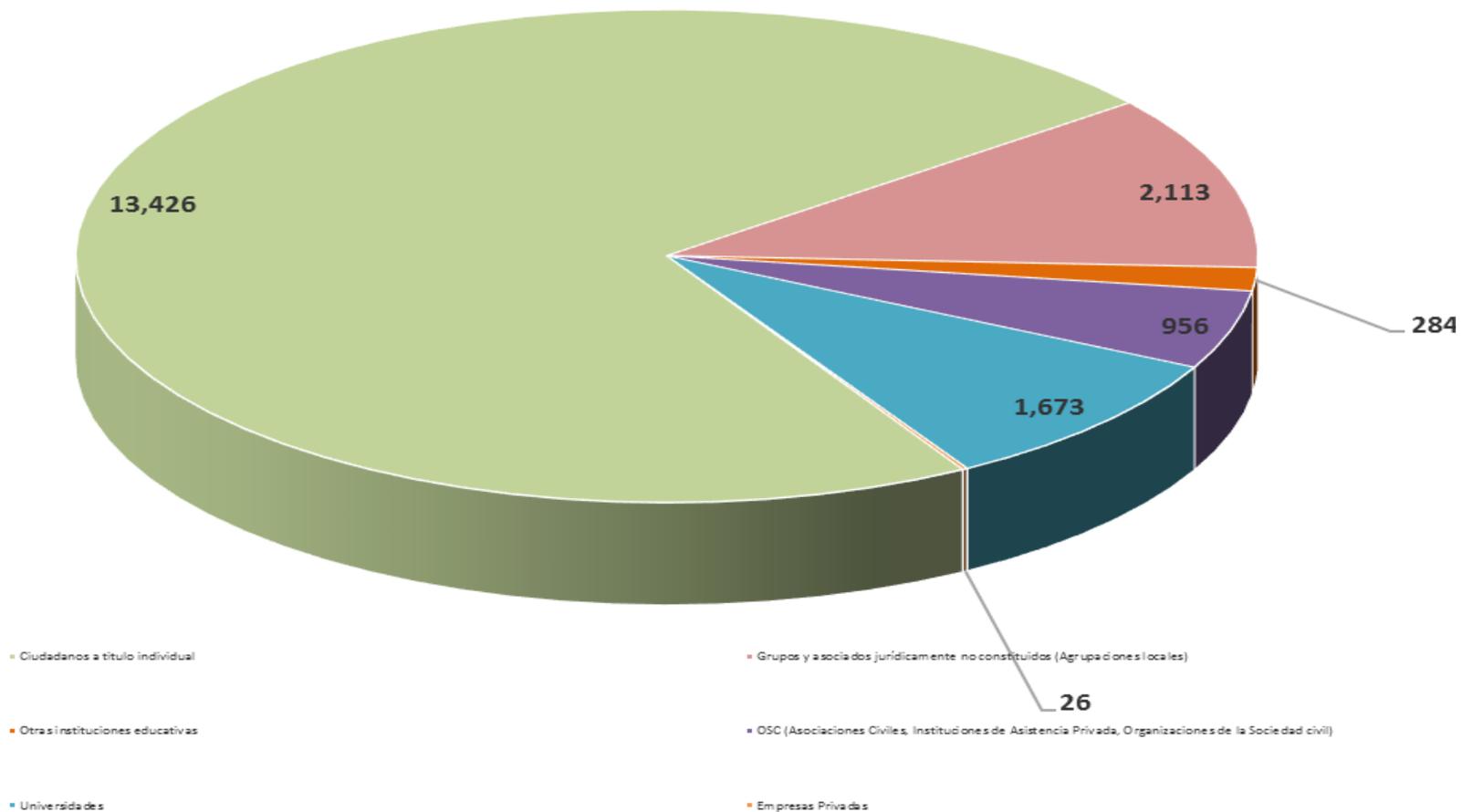


SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Clasificación de Avaes Ciudadanos





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano Mayo – Agosto 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	18,701
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,597





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Mayo – Agosto 2019

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	8,588
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	7,223

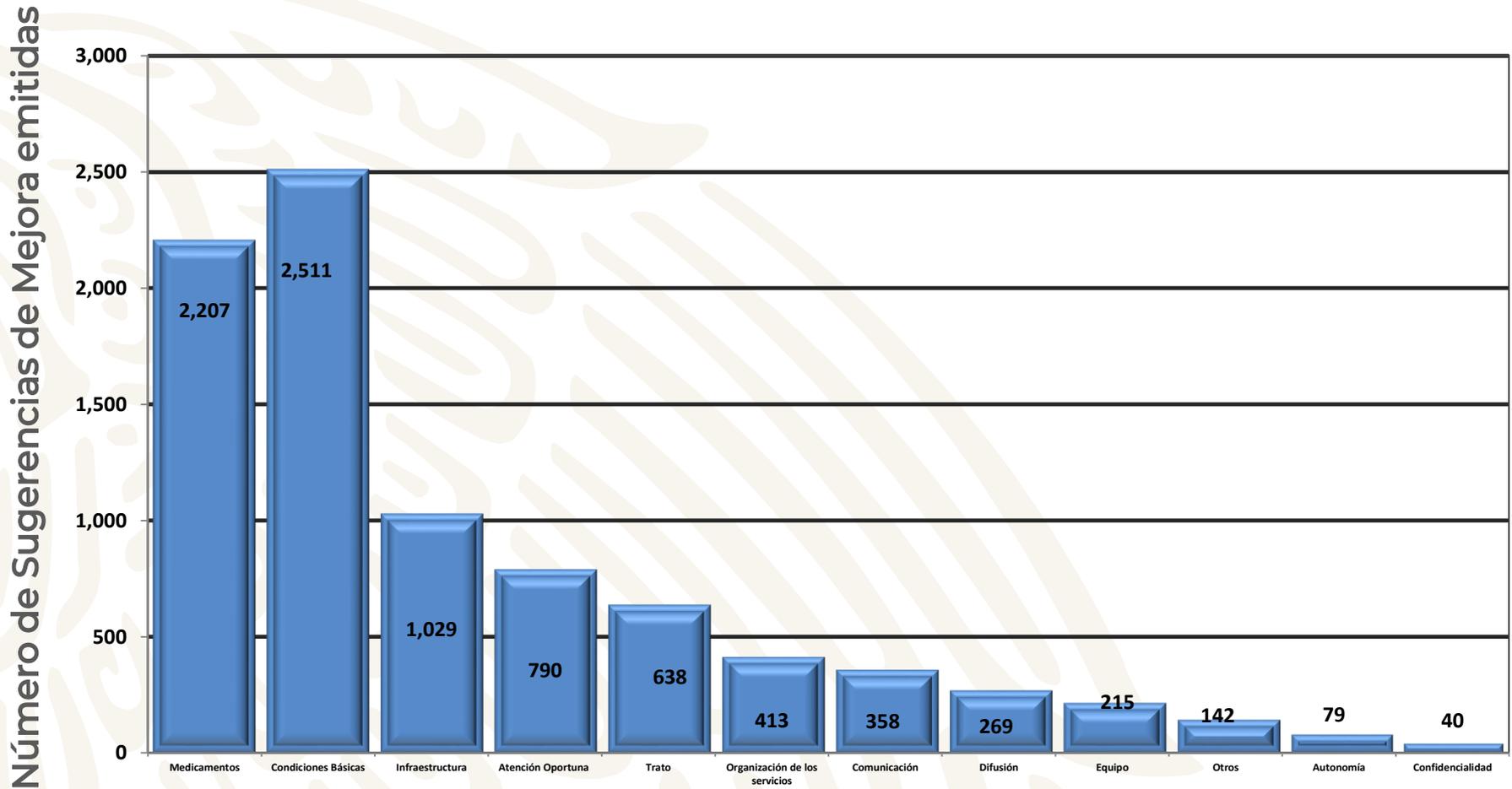


Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	84.10%



Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades

Mayo – Agosto 2019





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

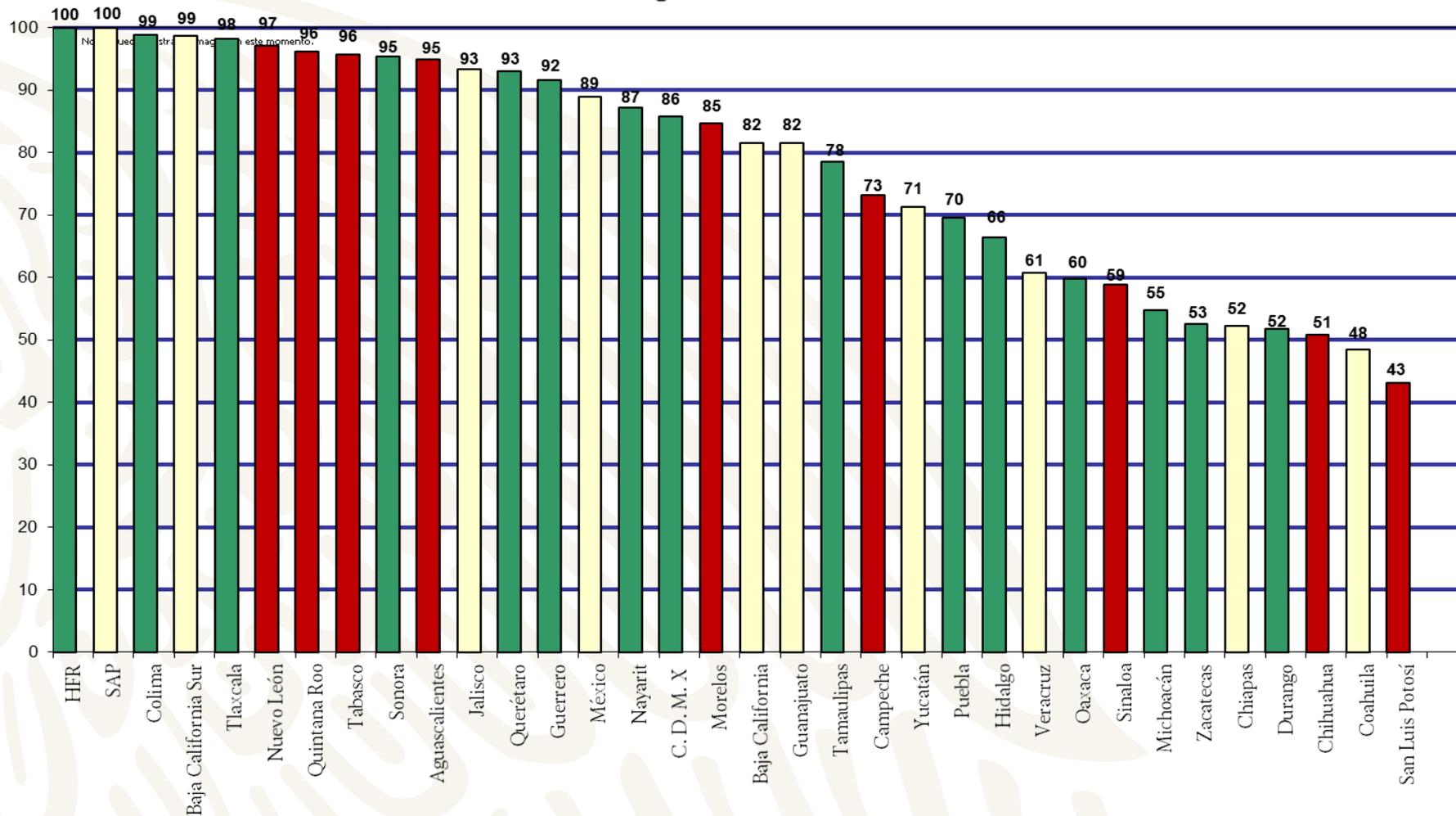
No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	No. de Unidades en la entidad (Incluye caravanas)	No. de Unidades con aval ciudadano SSA (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo SSA	% de avance de Instalación de 2001 a agosto 2019	% de avance de monitoreo Mayo - Agosto 2019
1	Aguascalientes	1099	1043	63	95	6
2	Baja California	195	159	84	82	53
3	Baja California Sur	242	239	35	99	15
4	Campeche	190	139	107	73	77
5	Coahuila	345	167	85	48	51
6	Colima	185	183	99	99	54
7	Chiapas	1117	583	387	52	66
8	Chihuahua	334	170	115	51	68
9	C D M X	491	421	162	86	38
10	Institutos Nacionales/ HFR	63	63	14	100	22
11	SAP	9	9	5	100	56
12	Durango	417	216	164	52	76
13	Cuanajuato	1045	852	562	82	66
14	Guerrero	987	904	387	92	43
15	Hidalgo	796	528	495	66	94
16	Jalisco	612	571	324	93	57
17	México	1554	1381	1,073	89	78
18	Michoacán	896	490	319	55	65
19	Morelos	247	209	96	85	46
20	Nayarit	344	300	124	87	41
21	Nuevo León	484	470	327	97	70
22	Oaxaca	1163	696	246	60	35
23	Puebla	1000	696	588	70	84
24	Querétaro	244	227	161	93	71
25	Quintana Roo	238	229	207	96	90
26	San Luis Potosí	567	244	151	43	62
27	Sinaloa	670	394	187	59	47
28	Sonora	323	308	170	95	55
29	Tabasco	539	516	331	96	64
30	Tamaulipas	553	434	176	78	41
31	Tlaxcala	224	220	208	98	95
32	Veracruz	1393	847	219	61	26
33	Yucatán	433	309	178	71	58
34	Zacatecas	365	192	133	53	69
Total		19364	14409	7982	74	55



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



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

Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos, 2019.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaless y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre Mayo – Agosto 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 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	18,933	14,412	7,982	76	55	7,089	4,094	58
IMSS BIENESTAR	4,281	3,437	459	80	13	225	162	72
ISSSTE	439	476	87	108	18	74	17	23
CRUZ ROJA	98	19	4	19	21	0	0	NA
DIF	93	24	8	26	33	0	0	NA
SMM	127	16	0	13	0	0	0	0
H.UNIVERSITARIOS	23	1	0	4	0	0	0	0
IMSS	1,517	77	0	5	0	0	0	0
SME	365	4	2	1	50	0	0	NA
PRIVADOS	3,990	140	2	4	1	6	2	33
Total	29,866	18,606	8,544	62	46	7,394	4,275	57.82

El 62 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



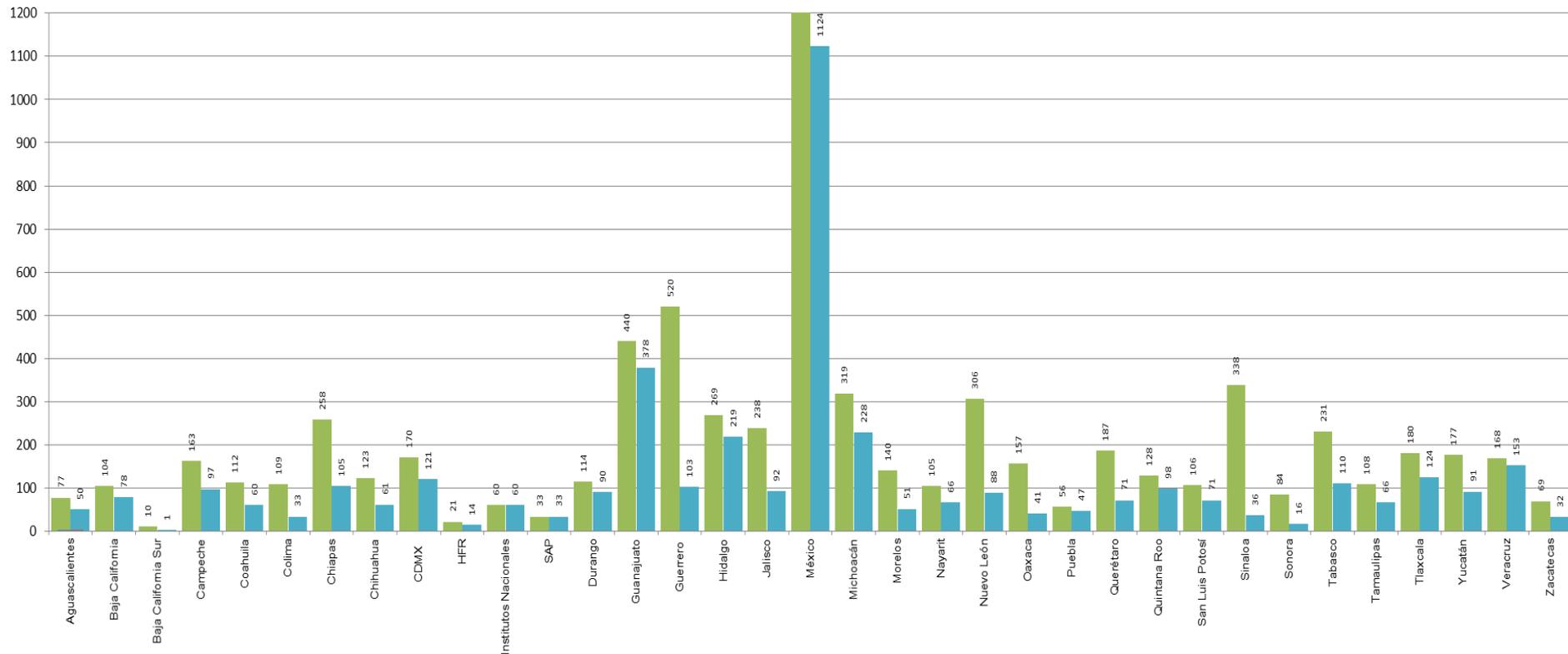
El 46 % de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.



Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre mayo – agosto 2019

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

■ Cartas compromiso **atendidas** del cuatrimestre anterior





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

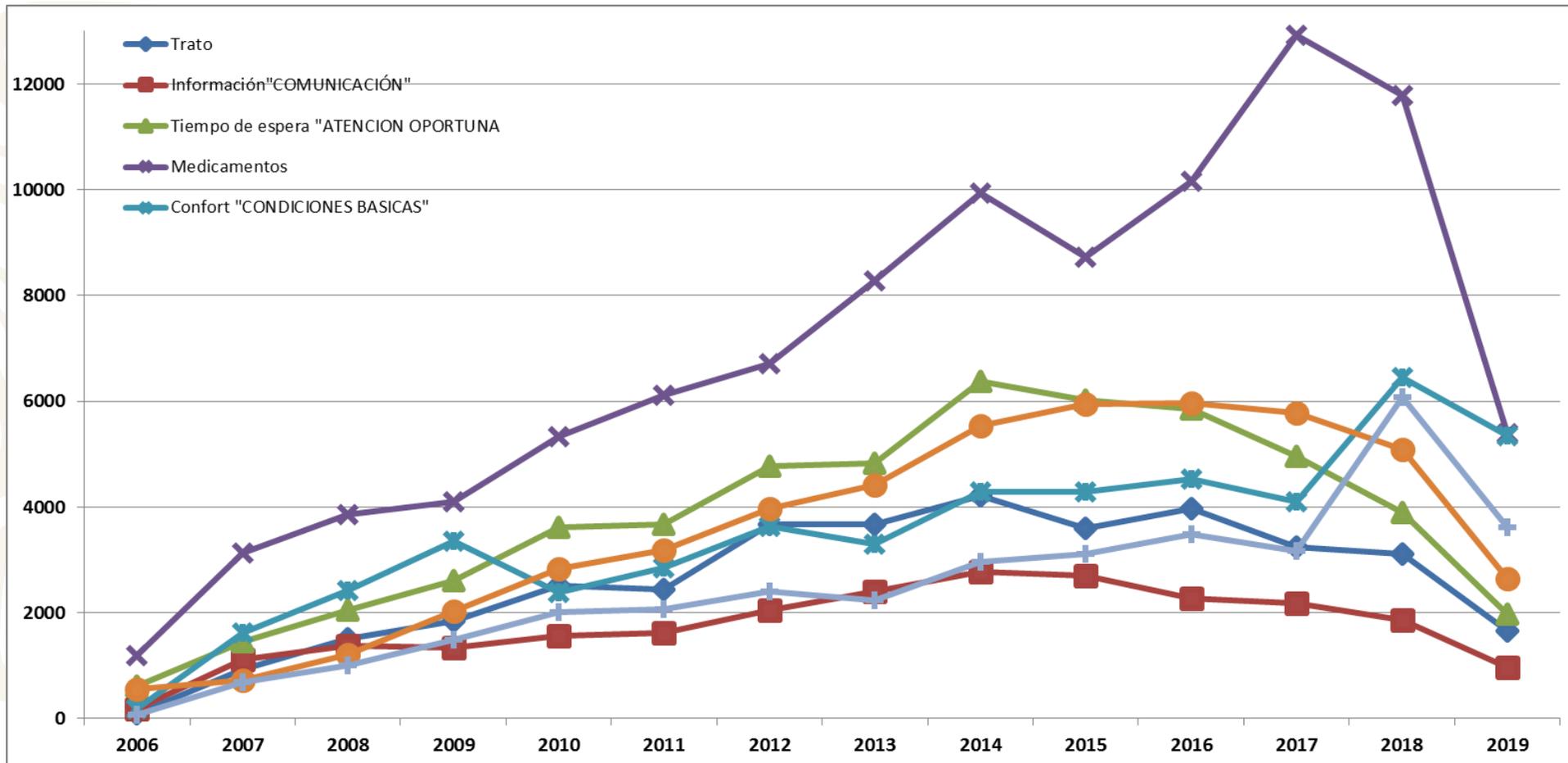
Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	3,240	3,107	1,655	36,409	10.58
Comunicación (antes Información)	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	2,169	1,863	972	24,384	7.09
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	1,980	52,666	15.31
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	5,382	97,637	28.38
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	5,344	48,739	14.17
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	2,639	49,857	14.49
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	3,615	34,371	9.99
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	21,587	344,063	100.00



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud 2006 a Agosto 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=344,063



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 Agosto 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 Agosto 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	15,176	187,651
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	11,127	115,117





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - a AGOSTO 2019	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009-a agosto 2019	Porcentaje de cumplimiento
Aguas calientes	1,546	1,108	71.67
Baja California	1,404	991	74.86
Baja California Sur	568	440	77.46
Campeche	3,364	1,612	90.93
Coahuila	1,747	845	48.37
Colima	2,972	1,375	47.81
Chiapas	7,204	5,303	75.03
Chihuahua	2,272	1,904	83.93
CDMX 2º nivel	1,379	1,094	79.91
CDMX 1er nivel	3,942	3,957	100.38
Hospitales Federales de Referen	109	89	90.83
Institutos Nacionales de Salud	66	34	51.52
Servicios de Atención Psiquiátrica	88	55	89.77
Durango	4,789	3,242	78.81
Guanajuato	12,008	7,985	70.85
Guerrero	8,504	2,378	28.30
Hidalgo	4,272	2,883	69.83
Jalisco	10,829	6,325	59.59
México	22,202	18,525	85.20
Michoacán	8,904	5,709	73.41
Morelos	4,994	2,505	50.44
Nayarit	2,815	1,144	44.90
Nuevo León	6,125	3,451	56.34
Oaxaca	6,453	4,483	92.34
Puebla	10,495	4,709	45.00
Querétaro	3,847	1,955	50.87
Quintana Roo	3,872	2,118	74.28
San Luis Potosí	1,657	1,123	68.01
Sinaloa	2,711	1,196	45.59
Sonora	1,493	770	54.59
Tabasco	7,690	1,625	21.83
Tamaulipas	3,541	2,385	67.86
Tlaxcala	5,244	2,532	48.28
Yucatán	6,315	4,653	88.28
Veracruz	4,956	4,003	80.77
Zacatecas	3,325	2,538	88.30
ISSSTE	1,475	1,000	74.03
IMSS BIENESTAR	11,879	6,656	56.03
ISSEMyM	365	287	78.63
CRUZ ROJA	23	15	73.91
SMP	36	14	38.89
DIF	18	13	72.22
SME	82	52	NA
SEDENA	8	10	125.00
Otras Instituciones	63	26	41.27
Total	187,651	115,117	65.71





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 - Agosto 2019

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

187,651

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

115,117



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Agosto de 2019 es de 187,651 de éstas, se han reportado 115,117 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 a Agosto de 2019, un **65.71 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a agosto 2019

187,651

Cartas cumplidas de 2009 a agosto 2019

115,117



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