SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Construir Ciudadania en Salud:
AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

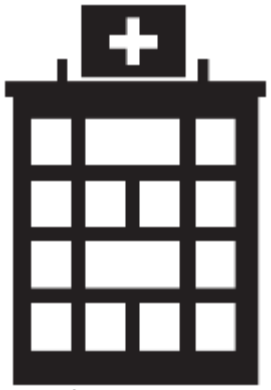
Resultados de Aval Ciudadano
Mayo – Agosto 2020

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a agosto 2020

Usuarios

Construir Ciudadania en Salud:
AvalCiudadano



Unidades de Atención Médica

Mayo - agosto 2020

4,292
Cartas compromiso firmadas

3,428
Cartas compromiso atendidas

2009 - Agosto 2020

17,703
Avales Ciudadanos en las 32 Entidades

2009 - Agosto 2020

14,983
Unidades médicas con Aval Ciudadano

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

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Unidades con Aval Ciudadano instalado

Mayo - agosto de 2020

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,358
Segundo Nivel	583
Tercer Nivel	97
Hospitales Psiquiátricos	9
Otros	63
Total de unidades de la SSA	**11,110**
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, SEMAR	3,873
Total unidades del Sector Salud con Aval	**14,983**

Unidades con Aval Ciudadano por institución

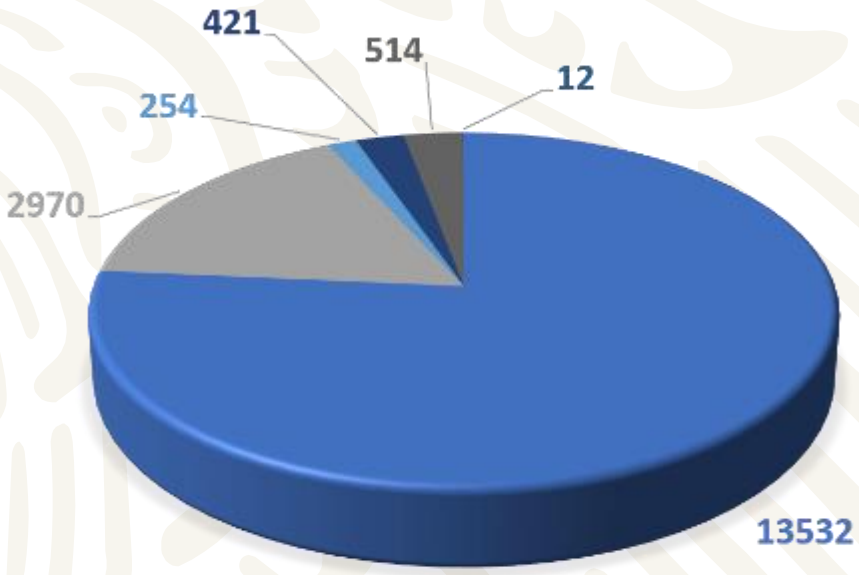
SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
11,110	3,480	174	36	61	13	16	45	10	1	34	3	14,983

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avales Ciudadanos , 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano

De 2001 - Agosto 2020



Clasificación de Avales Ciudadanos		
Tipo	**Total**	**%**
Ciudadanos a título individual	13,532	76.44
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,970	16.78
Otras instituciones educativas	254	1.43
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	421	2.38
Universidades	514	2.90
Empresas privadas	12	0.07
Total	**17,703**	**100%**

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avales Ciudadanos , 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano
Mayo – Agosto 2020

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	**14,983**
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	**6,550**

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Mayo – Agosto 2020

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	**4,913**
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	**4,571**

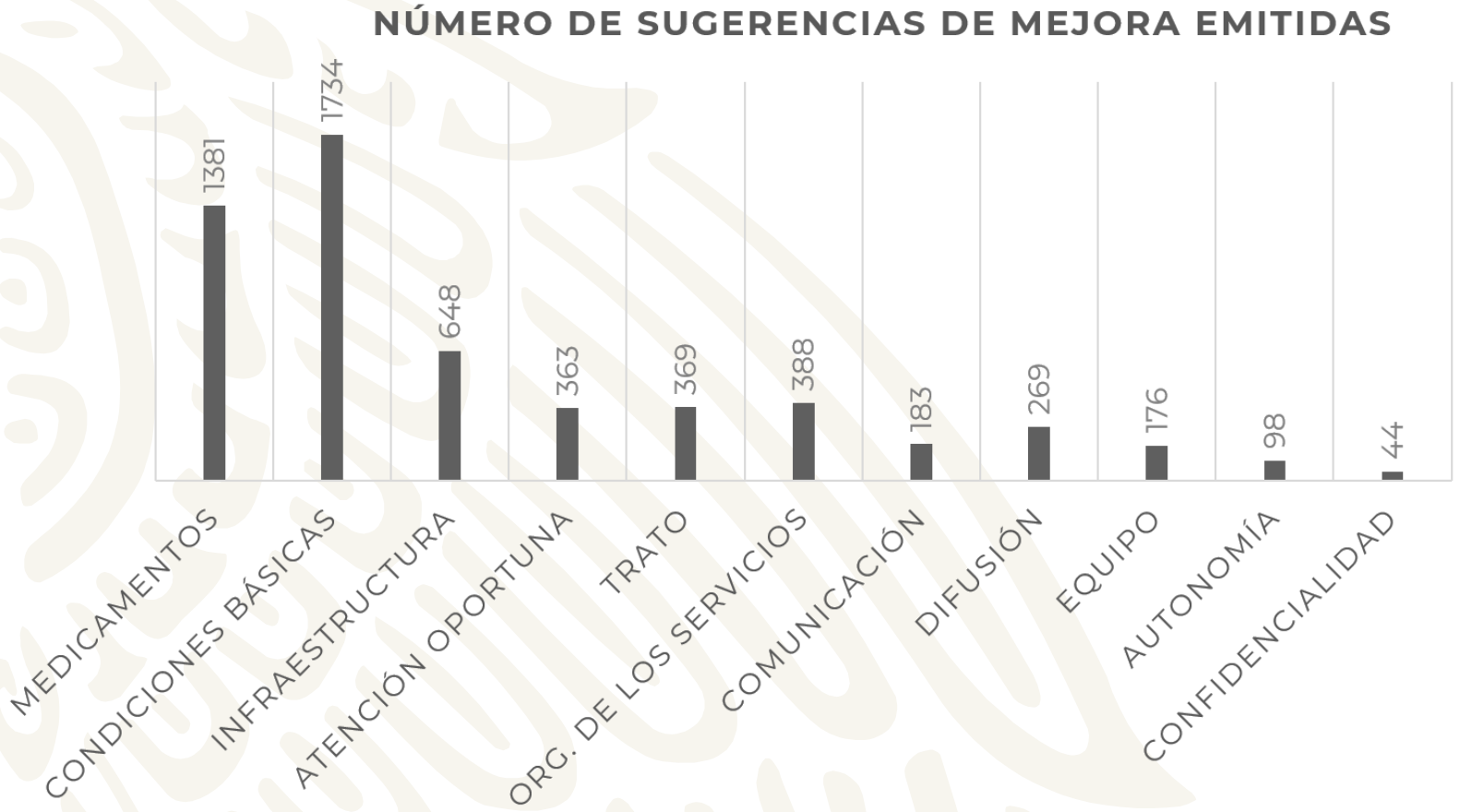
Porcentaje de avance cuatrimestral	%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	**93.03%**

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avales Ciudadanos , 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

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

Mayo – Agosto 2020



Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.
Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avales Ciudadanos , 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avales y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2020

Instituciones 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 agosto 2020)	Porcentaje de avance de monitoreo (mayo-agosto 2020)	Número de Cartas Compromiso firmadas	Número de Cartas Compromiso atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	13,955	13,236	8,006	95%	60%	4,344	1,042	24
IMSS BIENESTAR	4,169	3,437	277	82%	8%	148	225	152
ISSEMYM	51	36	29	71%	81%	14	0	0
CRIT Teletón	23	35	9	152%	26%	2	0	0
ISSSTE	439	556	87	127%	16%	62	17	27
Cruz Roja	98	19	3	19%	16%	2	0	N/A
DIF	93	25	2	27%	8%	0	0	N/A
Servicio Médicos Municipales	127	16	0	13%	0%	0	0	0
Hospitales Universitarios	23	1	0	4%	0%	0	0	0
IMSS	1,517	77	0	5%	0%	0	0	0
Servicios Médicos Estatales	365	4	1	1%	25%	15	0	N/A
Privados	3,990	90	1	2%	1%	2	2	100
Total	**24,850**	**17,532**	**8,415**	**71%**	**48%**	**4,589**	**1,286**	

El 71% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.

El 48% de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 - Agosto 2020

Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,643	1,136	**69.14%**
Baja California	1,525	218	**14.30%**
Baja California Sur	636	466	**73.27%**
Campeche	3,493	1,615	**46.24%**
Coahuila	1,923	897	**46.65%**
Colima	3,188	1,419	**44.51%**
Chiapas	7,877	1,187	**15.07%**
Chihuahua	2,500	2,009	**80.36%**
Ciudad de México 2do Nivel	1,606	1,224	**76.21%**
Ciudad de México 1er Nivel	4,137	4,090	**98.86%**
Hospitales Federales de Referencia	120	89	**74.17%**
Institutos Nacionales de Salud	67	35	**52.24%**
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	8		
Servicios de Atención Psiquiátrica	89	56	**62.92%**
Durango	5,063	3,503	**69.19%**
Guanajuato	13,290	9,166	**68.97%**
Guerrero	9,487	2,754	**29.03%**
Hidalgo	4,806	3,266	**67.96%**
Jalisco	11,438	6,509	**56.91%**
México	25,883	21,865	**84.48%**
Michoacán	9,568	6,155	**64.33%**
Morelos	5,350	2,723	**50.90%**
Nayarit	3,089	1,256	**40.66%**
Nuevo León	6,644	3,563	**53.63%**
Oaxaca	6,784	4,642	**68.43%**
Puebla	10,629	4,750	**44.69%**
Querétaro	4,354	2,235	**51.33%**
Quintana Roo	4,216	2,445	**57.99%**
San Luis Potosí	1,783	1,163	**65.23%**
Sinaloa	3,318	1,229	**37.04%**
Sonora	1,711	818	**47.81%**
Tabasco	8,223	1,920	**23.35%**
Tamaulipas	3,825	2,535	**66.27%**
Tlaxcala	5,657	2,915	**51.53%**
Veracruz	6,797	4,251	**62.54%**
Yucatán	5,260	4,867	**92.53%**
Zacatecas	3,451	2,609	**75.60%**
ISSSTE	1,663	1,098	**66.03%**
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	**56.57%**
ISSEMyM	395	297	**75.19%**
Cruz Roja	30	18	**60.00%**
SMP	43	20	**46.51%**
DIF	19	13	**68.42%**
SME	138	58	**42.03%**
SEDENA	8	10	**125.00%**
Otras Instituciones	71	27	**38.03%**
Total	**203,833**	**119,925**	**58.83%**

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 - Agosto 2020

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Agosto de 2020 es de 203,833 de éstas, se han reportado 125,027 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 – Agosto 2020, con un **58.83 %** de cumplimiento.

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 - Agosto de 2020	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 - Agosto 2020
203,833	**125,027**

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento Mayo – Agosto, IMSS Bienestar, 2020.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica
Mayo – Agosto 2020

		INSTITUCIÓN	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	92.50 %	90.19 %	89.77 %	90.82 %
1		AGUASCALIENTES	93.93 %	79.44 %	78.44 %	83.27 %
2		BAJA CALIFORNIA	86.84 %	94.18 %	-	90.51 %
3		BAJA CALIFORNIA SUR	97.71 %	-	-	97.71 %
4		CAMPECHE	97.57 %	100.00 %	100.00 %	97.57 %
5		CHIAPAS	89.49 %	84.82 %	88.40 %	87.57 %
6		CHIHUAHUA	88.53 %	86.51 %	81.57 %	85.54 %
7		CIUDAD DE MEXICO	92.21 %	95.54 %	89.97 %	92.57 %
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	94.66 %	95.56 %	94.43 %	94.88 %
9		COLIMA	98.02 %	99.89 %	99.75 %	99.22 %
10		DURANGO	93.62 %	93.88 %	94.29 %	93.93 %
11		GUANAJUATO	94.19 %	95.78 %	92.67 %	94.21 %
12		GUERRERO	91.24 %	90.55 %	84.89 %	89.66 %
13		HIDALGO	93.53 %	88.02 %	84.49 %	88.77 %
14		JALISCO	92.39 %	92.59 %	91.77 %	92.28 %
15		MÉXICO	92.28 %	89.56 %	90.49 %	90.75 %
16		MICHOACÁN DE OCAMPO	92.53 %	90.20 %	89.21 %	90.75 %
17		MORELOS	93.42 %	86.56 %	84.74 %	87.91 %
18		NAYARIT	92.31 %	94.27 %	93.73 %	93.45 %
19		NUEVO LEÓN	91.24 %	90.40 %	89.71 %	90.12 %
20		OAXACA	93.06 %	90.71 %	75.99 %	89.52 %
21		PUEBLA	92.59 %	90.51 %	89.03 %	90.73 %
22		QUERÉTARO	97.64 %	75.06 %	83.33 %	92.01 %
23		QUINTANA ROO	91.19 %	91.99 %	91.12 %	91.43 %
24		SAN LUIS POTOSÍ	93.72 %	99.44 %	94.03 %	95.72 %
25		SINALOA	89.40 %	96.01 %	89.12 %	91.79 %
26		SONORA	91.23 %	92.33 %	94.65 %	92.40 %
27		TABASCO	94.62 %	91.22 %	89.97 %	92.17 %
28		TAMAULIPAS	92.43 %	89.82 %	89.29 %	90.51 %
29		TLAXCALA	94.12 %	77.55 %	79.89 %	83.85 %
30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	92.54 %	89.78 %	90.23 %	91.00 %
31		YUCATÁN	93.86 %	-	-	93.86 %
32		ZACATECAS	91.10 %	87.50 %	92.43 %	90.39 %

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, 2020.

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