

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Aval Ciudadano

Resultados de Aval Ciudadano
Mayo - Agosto
2021

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



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



Usuarios

Mayo – Agosto
2021

5,545

Cartas compromiso
firmadas

3,545

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

2009 - Agosto 2021

17,569

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



Unidades de
Atención Médica

2009 - Agosto 2021

17,564

Unidades médicas
con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado Mayo - Agosto 2021



Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	11,335
Segundo Nivel	1,103
Tercer Nivel	281
Hospitales Psiquiátricos	9
Otros	107
Total de unidades de la SSA	12,835
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, SEMAR	4,729
Total unidades del Sector Salud con Aval	17,564



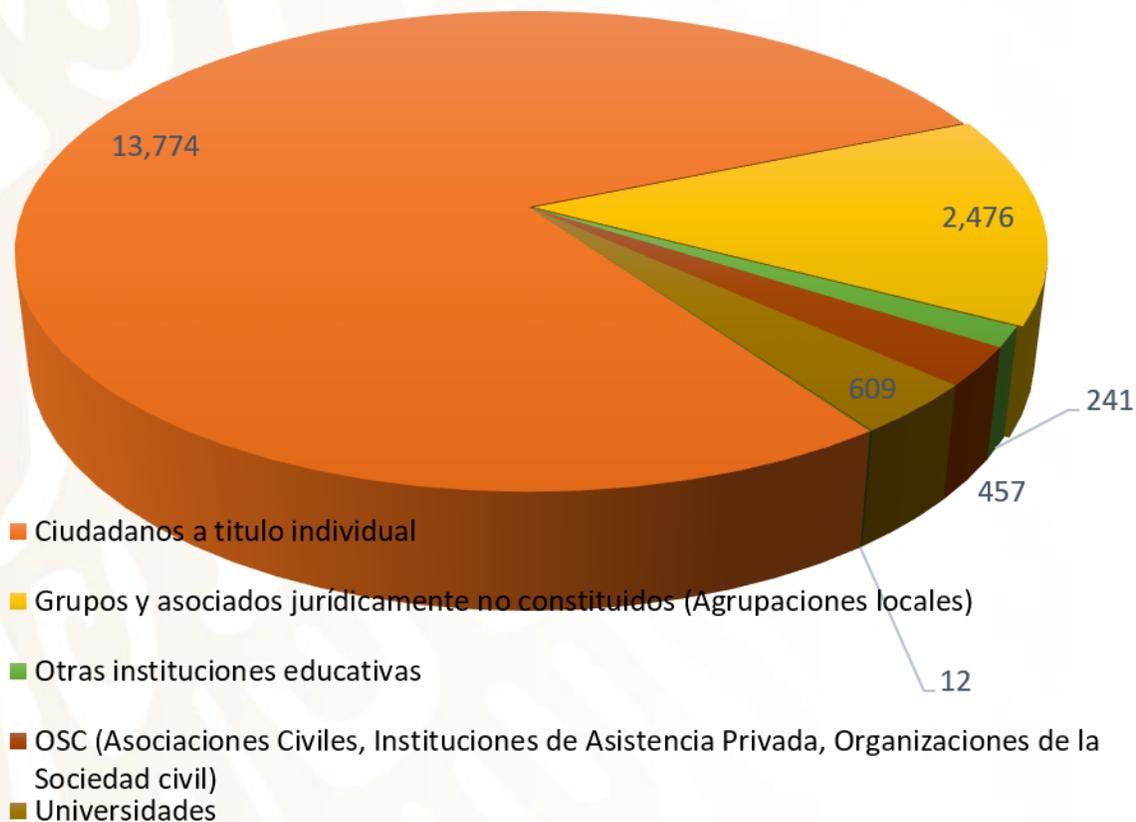
Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
12,835	3,951	425	87	92	19	26	71	19	1	35	3	17,564

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano

Mayo – Agosto 2021

Clasificación de Avaes Ciudadanos



Clasificación de Avaes Ciudadanos

Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	13,774	78.40
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,476	14.09
Otras instituciones educativas	241	1.37
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	457	2.60
Universidades	609	3.47
Empresas privadas	12	0.07
Total	17,569	100

Resultados del Monitoreo Ciudadano

Mayo - Agosto 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	17,564
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	7,996



Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Mayo –Agosto 2021



Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	5,532
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	3,545

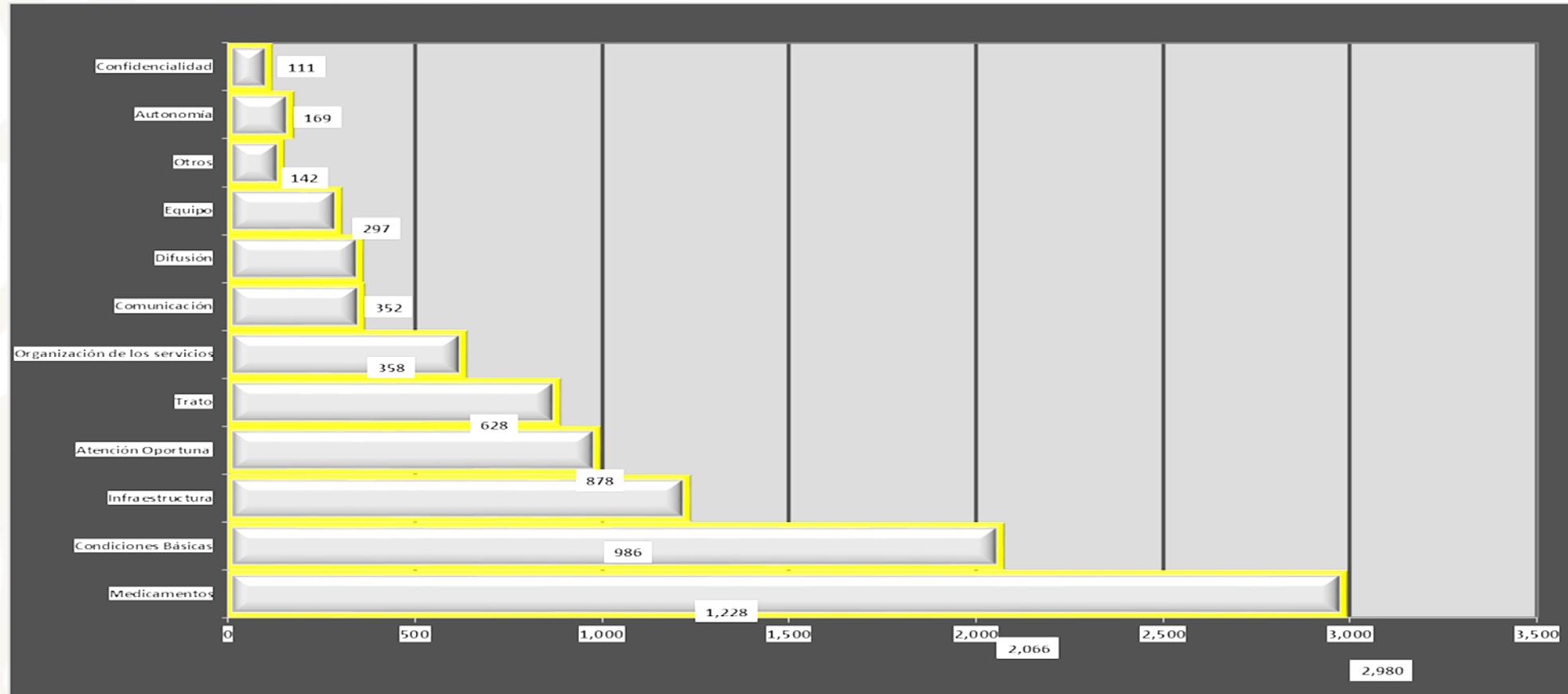


Porcentaje de avance cuatrimestral	%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	64.08%

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades Mayo - Agosto 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 Mayo - Agosto 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	14157	12,835	7692	91%	60%	5404	3457	64.0%
IMSS BIENESTAR	4169	3951	0	95%	0%	0	0	N/A
ISSEMYM	65	59	17	91%	29%	32	16	50.0%
CRIT Teletón	18	39	7	217%	18%	3	1	33.3%
ISSSTE	1150	425	72	37%	17%	87	63	72.4%
Cruz Roja	91	19	2	21%	11%	2	0	N/A
DIF	113	26	9	23%	35%	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	12	1	4%	8%	3	1	33.3%
SEMAR	N/A	35	23	#¡VALOR!	66%	4	4	100.0%
SEDENA	N/A	3	0	#¡VALOR!	0%	0	0	#¡DIV/O!
Privados	3308	53	0	2%	0%	0	0	#¡DIV/O!
TOTAL	24884	17564	7823	71%	45%	5535	3542	

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



El **45%** de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.

Cumplimiento de las Cartas Compromiso en las unidades del Sistema Nacional de Salud a Agosto de 2021

Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,790	1,179	65.87%
Baja California	1,658	259	15.62%
Baja California Sur	684	488	71.35%
Campeche	3,736	1,679	44.94%
Coahuila	2,084	949	45.54%
Colima	3,403	1,437	42.23%
Chiapas	8,434	1,320	15.65%
Chihuahua	2,748	2,055	74.78%
Ciudad de México 2do Nivel	1,606	1,264	78.70%
Ciudad de México 1er Nivel	4,461	4,241	95.07%
Hospitales Federales de Referencia	130	92	70.77%
Institutos Nacionales de Salud	70	36	51.43%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	22	3	13.64%
Servicios de Atención Psiquiátrica	94	59	62.77%
Durango	5,294	3,647	68.89%
Guanajuato	14,596	10,029	68.71%
Guerrero	10,355	2,996	28.93%
Hidalgo	5,305	3,487	65.73%
Jalisco	11,995	6,627	55.25%
México	29,675	24,185	81.50%
Michoacán	10,345	6,454	62.39%
Morelos	5,692	2,888	50.74%
Nayarit	3,420	1,394	40.76%
Nuevo León	7,222	3,647	50.50%
Oaxaca	7,038	4,719	67.05%
Puebla	10,779	4,779	44.34%
Querétaro	4,799	2,413	50.28%
Quintana Roo	4,569	2,646	57.91%
San Luis Potosí	1,903	1,202	63.16%
Sinaloa	3,602	1,264	35.09%
Sonora	1,890	845	44.71%
Tabasco	8,785	2,050	23.34%
Tamaulipas	4,162	2,686	64.54%
Tlaxcala	6,080	3,182	52.34%
Veracruz	5,821	4,449	76.43%
Yucatán	7,107	4,969	69.92%
Zacatecas	3,586	2,659	74.15%
ISSSTE	1,879	1,201	63.92%
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	56.57%
ISSEMyM	470	321	68.30%
Cruz Roja	34	19	55.88%
SMP	52	24	46.15%
DIF	19	13	68.42%
SME	142	59	41.55%
SEDENA	8	10	125.00%
Otras Instituciones	76	32	42.11%
Total	219,648	126,761	57.71%

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



Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 – Agosto 2021

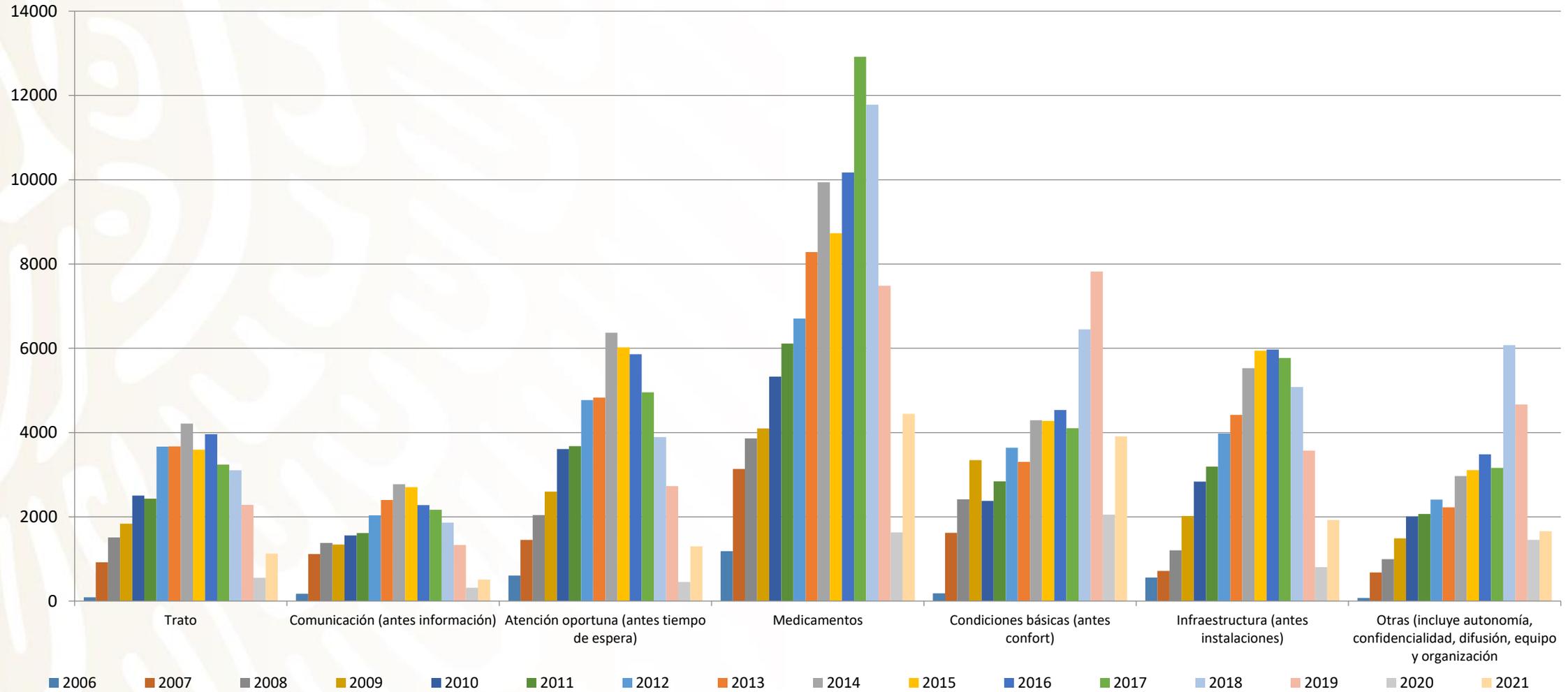
El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Abril de 2021 es de 219,248 de éstas, se han reportado 126,761 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 – Agosto 2021, con un **57.71%** de cumplimiento.

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 – Agosto 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	1125	38720	11%
Comunicación (antes información)	173	1118	1378	1344	1556	1617	2038	2401	2771	2706	2278	2169	1863	1330	317	511	25570	7%
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	604	1453	2042	2602	3608	3679	4771	4829	6370	6021	5862	4953	3892	2731	453	1303	55173	15%
Medicamentos	1185	3135	3862	4099	5327	6114	6708	8285	9941	8730	10172	12916	11781	7487	1630	4447	105819	28%
Condiciones básicas (antes confort)	184	1623	2415	3348	2378	2843	3639	3302	4294	4277	4537	4106	6449	7823	2055	3907	57180	15%
Infraestructura (antes instalaciones)	557	715	1204	2021	2834	3192	3975	4420	5531	5942	5972	5773	5082	3574	809	1927	53528	14%
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	74	678	997	1490	2012	2071	2409	2227	2970	3109	3483	3162	6074	4668	1454	1659	38537	10%
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	14879	374,527	100%

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



Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Agosto 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	11,077	219,679
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	6,623	131,650



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

Mayo – Agosto 2021



	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	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
			92.59 %	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 %	88.87 %	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 OCAJAPAC	94.33 %	92.81 %	93.42 %	93.52 %
17		MORELOS	90.89 %	80.80 %	85.44 %	85.64 %
18		NAYARIT	90.76 %	82.09 %	83.46 %	85.44 %
19		NUEVO LEÓN	93.44 %	94.18 %	92.05 %	93.22 %
20		OAXACA	94.60 %	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		TAMAULIPAS	95.21 %	95.62 %	94.12 %	94.98 %
29		TLAXCALA	93.88 %	90.87 %	78.24 %	87.66 %
30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	92.18 %	91.03 %	92.81 %	92.01 %
31		YUCATÁN	93.62 %	84.55 %	83.14 %	87.10 %
32		ZACATECAS	91.28 %	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

