



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD



Construir Ciudadanía en Salud:  
*Aval Ciudadano*

# Aval Ciudadano

---

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

Subsecretaría de Integración y Desarrollo  
del Sector Salud

**Resultados de Aval Ciudadano**  
Septiembre – Diciembre 2018



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



Usuarios

De 2009 a diciembre 2018

**172,475**

Cartas compromiso firmadas

**103,990**

Cartas compromiso atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:  
*Aval Ciudadano*

A diciembre 2018

**15,428**

Avales Ciudadanos en las 32 Entidades



Unidades de Atención Médica

A diciembre 2018

**15,179**

unidades médicas con  
*Aval Ciudadano*



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

# Unidades con Aval Ciudadano por Institución

a diciembre 2018



# Unidades con Aval Ciudadano instalado a diciembre de 2018

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,557
Segundo Nivel	564
Tercer nivel	46
Hospitales Psiquiátricos	32
<b>Total de unidades de la SSA</b>	<b>11,199</b>
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, ISSEMYM, DIF, CRIT	3,980
<b>Total unidades del Sector Salud con Aval</b>	<b>15,179</b>



## Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	privados	Cruz Roja	DIF	SMM	CRIT	SME	Universitarios	Total
11,199	3681	138	36	35	41	12	9	10	13	4	1	15,179



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

# Clasificación de Avaluos Ciudadanos por tipo de Organización

a diciembre 2018



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

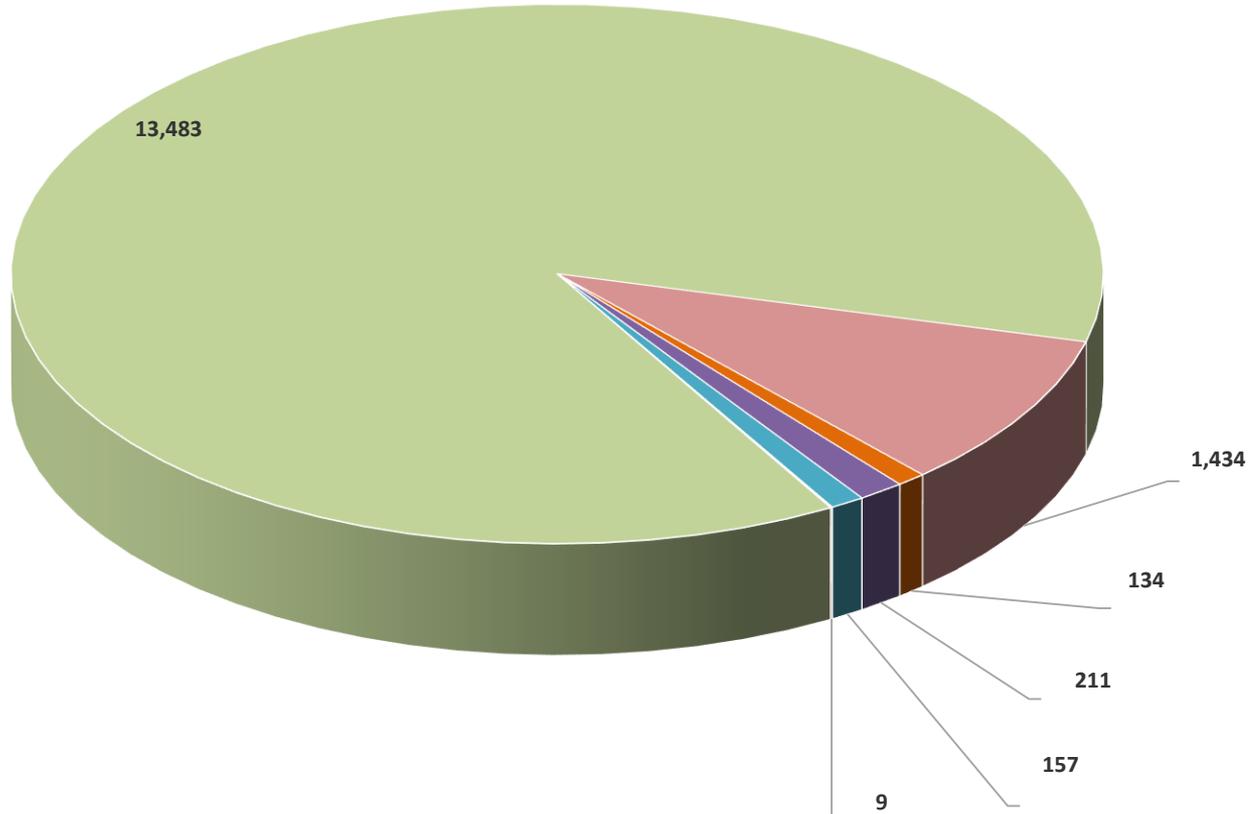
Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,483	87.39
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,434	9.29
Otras instituciones educativas	134	0.87
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	211	1.37
Universidades	157	1.02
Empresas Privadas	9	0.06
<b>Total</b>	<b>15,428</b>	<b>100</b>



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

### Clasificación de Avaless Ciudadanos

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



N=15,428



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

# Resultados del Monitoreo Ciudadano

septiembre – diciembre 2018



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Resultados del Monitoreo Ciudadano septiembre – diciembre 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	15,179
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,362





# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Resultados del Monitoreo Ciudadano septiembre – diciembre 2018

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	7,094
Cartas compromiso atendidas (cumplidas) en el cuatrimestre anterior (es)	1,320



Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	18.60%

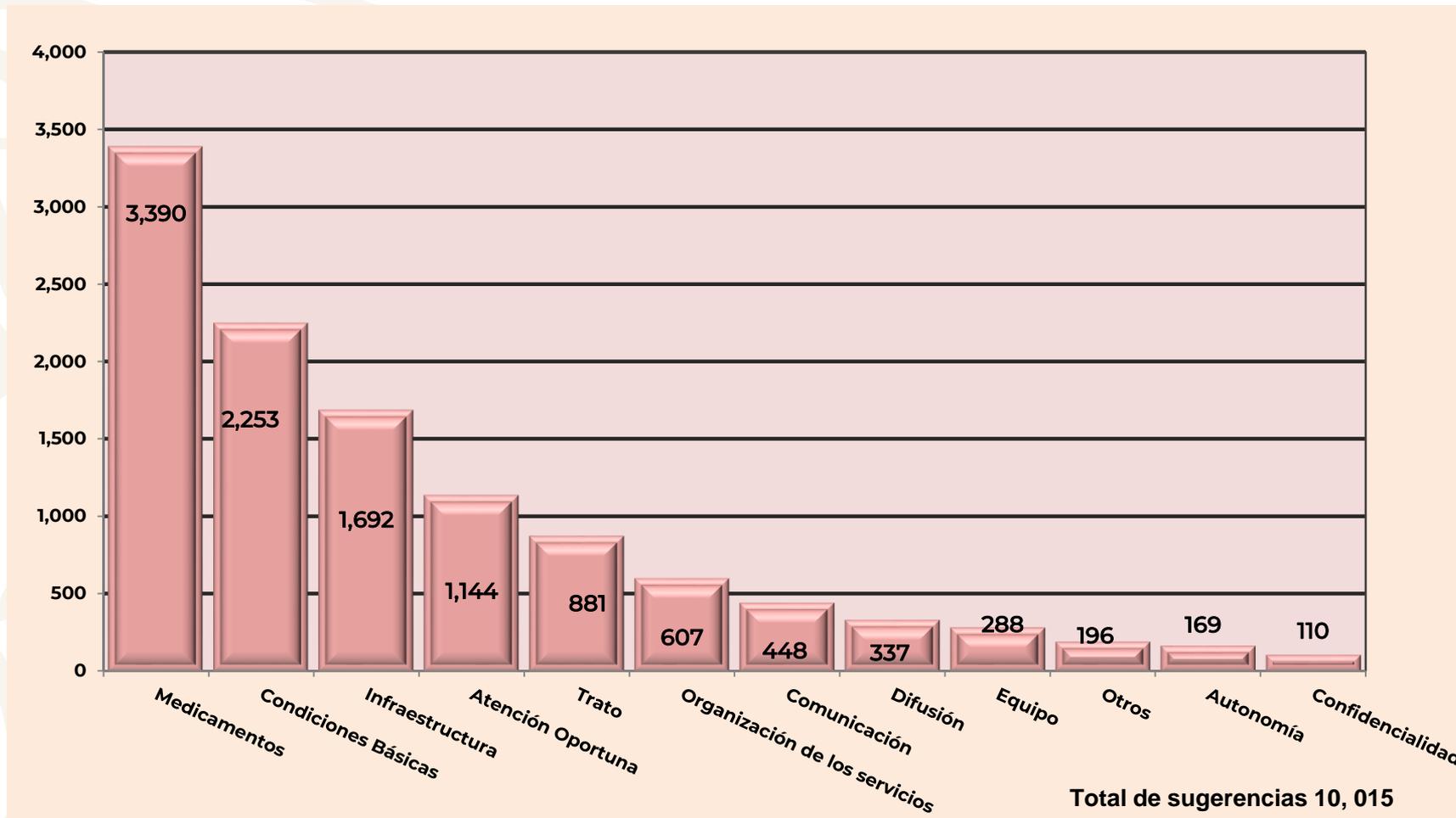


# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades septiembre– diciembre 2018

Número de Sugerencias de Mejora emitidas





# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano en unidades de la Secretaría de Salud a diciembre 2018

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 diciembre 2018	% de avance de monitoreo septiembre - diciembre 2018
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	99	69	94	70
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	123	121	91	98	75
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	56	30	74	54
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	122	117	107	96	91
5	Coahuila	15 de abril de 2003	178	159	72	89	45
6	Colima	3 de diciembre de 2002	138	128	106	93	83
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	622	575	294	92	51
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	244	192	111	79	58
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	151	151	151	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	31	30	27	97	90
11	HFR*	10 de junio de 2003	6	6	6	100	100
12	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	11	4	4	36	100
13	SAP**	2009	6	5	4	83	80
14	Durango	23 de septiembre de 2003	221	206	178	93	86
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	571	550	542	96	99
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	870	556	84	64
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	543	475	100	87
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	656	543	265	83	49
19	México	13 de junio de 2003	1271	1193	1,076	94	90
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	386	381	323	99	85
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	217	150	92	69
22	Nayarit	3 de junio de 2003	277	220	97	79	44
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	456	423	306	93	72
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	650	232	95	36
25	Puebla	26 de febrero de 2003	652	623	550	96	88
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	206	152	94	74
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	207	207	98	100
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	221	221	139	100	63
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	308	269	208	87	77
30	Sonora	20 de febrero de 2003	280	152	131	54	86
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	544	303	93	56
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	353	339	180	96	53
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	214	208	208	97	100
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	647	159	73	25
35	Yucatán	10 de julio de 2003	185	183	137	99	75
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	164	112	81	68
<b>Total</b>			<b>12,465</b>	<b>11,202</b>	<b>7,758</b>	<b>90</b>	<b>69</b>

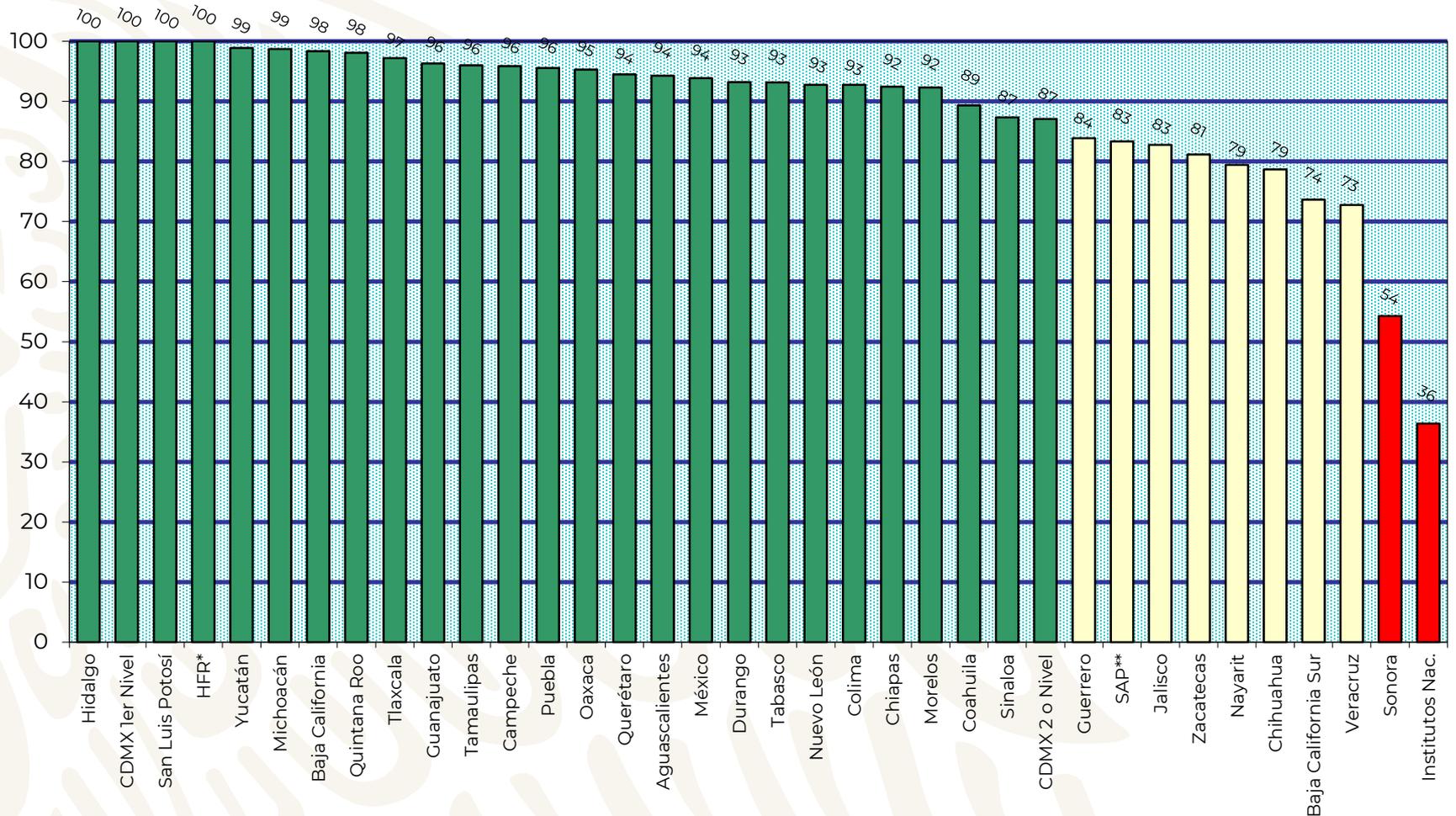
Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento septiembre - diciembre, IMSS Bienestar e ISSSTE, 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA Enero 2001 a diciembre de 2018



Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.  
Informe de Seguimiento septiembre – diciembre, IMSS Bienestar e ISSSTE, 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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 diciembre 2018	% de avance de monitoreo septiembre - diciembre 2018	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior (mayo-agosto)	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior (mayo-agosto)	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre anterior (mayo-agosto)
SSA	12,465	11,199	7,724	90	69	5,413	1,042	19
IMSS BIENESTAR	4,281	3,681	532	86	14	442	299	68
ISSEMYM	51	36	11	71	31	22	0	0
CRIT TELETÓN	23	13	13	57	100	1	0	0
ISSSTE	439	138	66	31	48	87	17	20
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
<b>Total</b>	<b>23,472</b>	<b>15,179</b>	<b>8,362</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>5,971</b>	<b>1,360</b>	<b>22.78</b>



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



**El 55 % de las unidades médicas del Sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.**

\*Desarrollo Integral de la Familia

\*\*Servicios Médicos Municipales

\*\*\*Instituto Mexicano del Seguro Social

\*\*\*\*Servicios Médicos Estatales



# SALUD

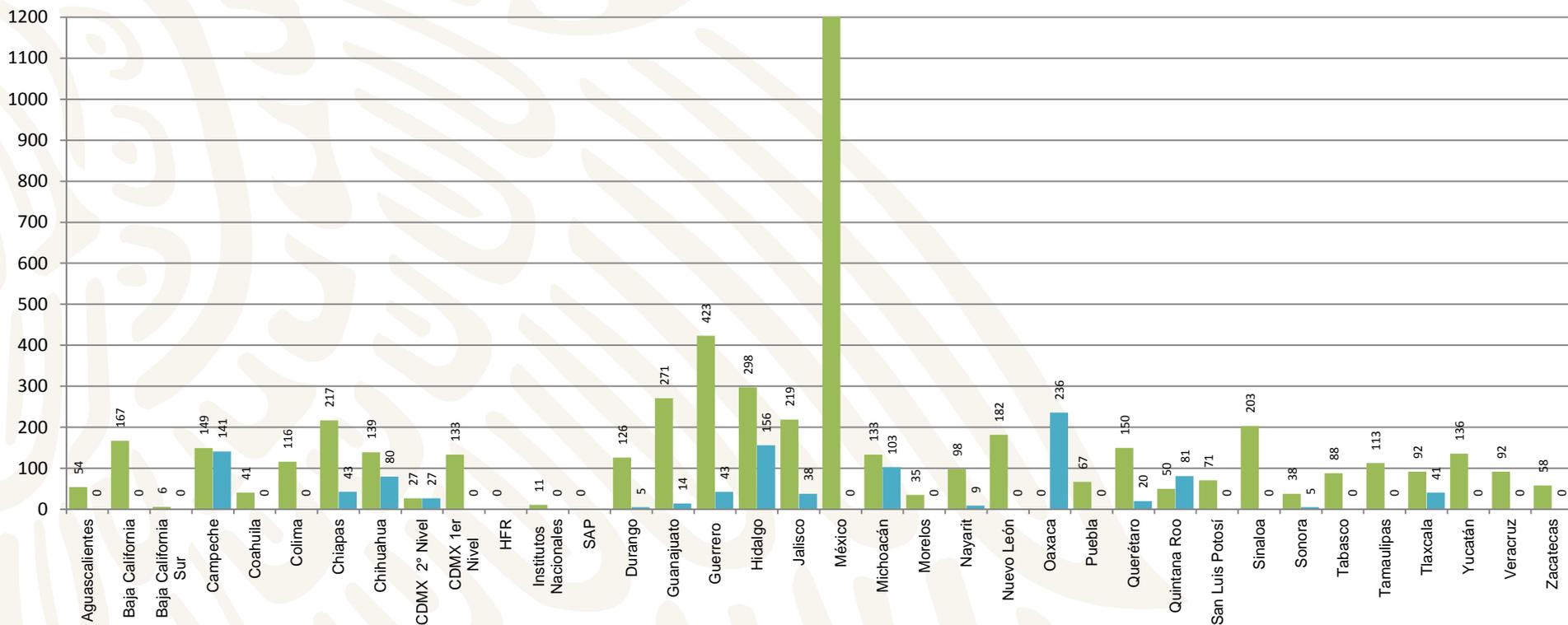
SECRETARÍA DE SALUD

## Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud septiembre – diciembre 2018

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

■ Cartas compromiso **atendidas** del cuatrimestre anterior

Cartas firmadas en el cuatrimestre anterior (mayo-agosto): 5,971  
Carta atendidas en el cuatrimestre anterior (mayo-agosto): 1,360





**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

**Resultados del Monitoreo Ciudadano  
acumulados a  
diciembre 2018**



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	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	3,107	34,754	10.78
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	23,412	7.26
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	50,686	15.72
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	92,255	28.61
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	43,395	13.46
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	47,218	14.64
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	30,756	9.54
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	322,476	100.00

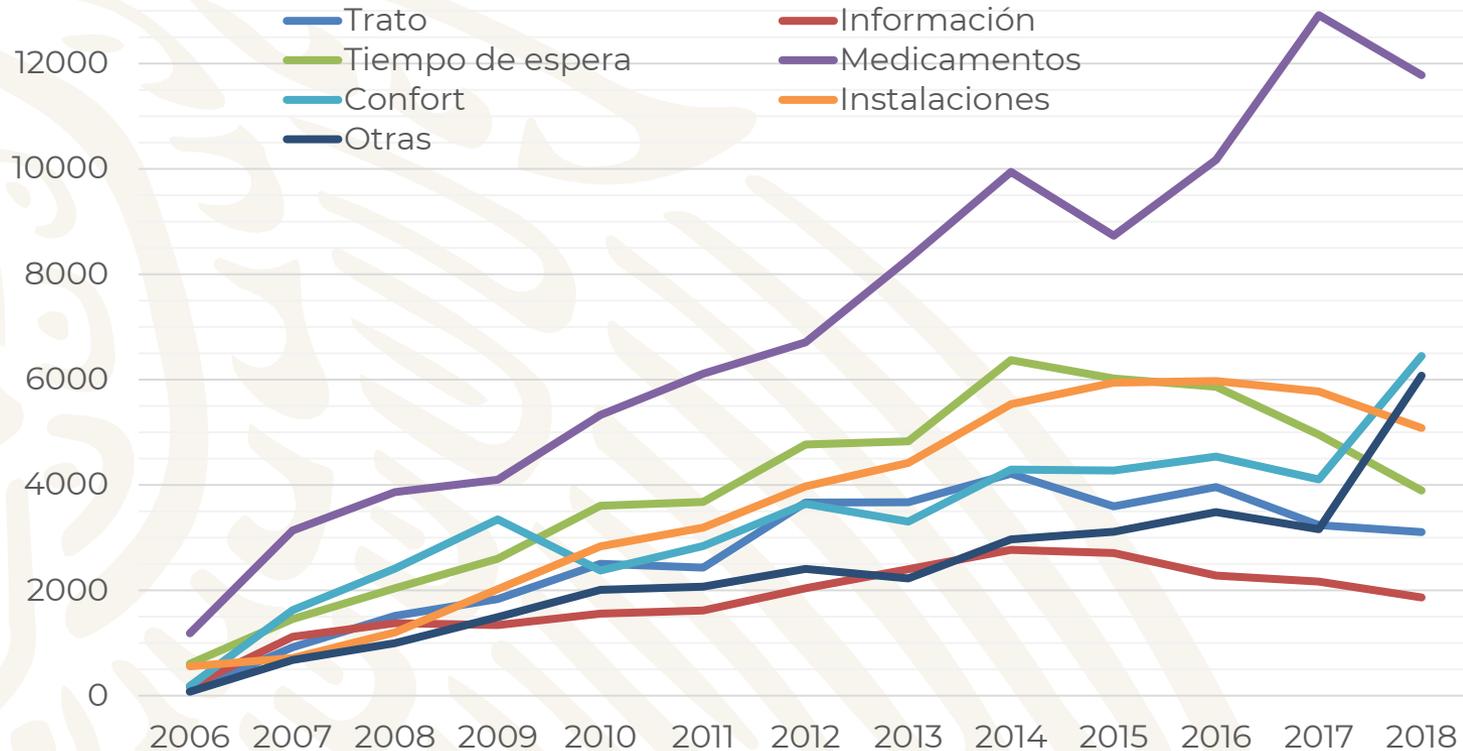
Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno.  
Informe de Seguimiento Septiembre – diciembre, IMSS Bienestar e ISSSTE, 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud año 2006 a diciembre 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)



- 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, para 2018 se observa de una disminución.
- La tendencia a la baja de las sugerencias referentes al **tiempo de espera**, se ha mantenido durante los años 2015, 2016, 2017 y 2018, lo que significa que ha habido una mejora.
- Podemos apreciar que el **trato digno** también mostró una disminución de sugerencias de mejora emitidas por los avales, en los años 2017 y 2018.
- En el caso del estado de las **instalaciones**, el número de sugerencias se mantuvo en 2015 y 2016 y bajó ligeramente en 2018, mientras que el **confort** muestra una variación positiva entre los años 2016 y 2017 respecto al número de sugerencias, mostrando una alza considerable al término 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.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a diciembre 2018

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Total 2018	Acumulado a diciembre 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	20,303	172,475
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	103,990



Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento Septiembre – diciembre, IMSS Bienestar e ISSSTE, 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - a diciembre 2018	Total de Cartas Acumuladas atendidas más cerradas a diciembre 2018	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,404	900	64.10
Baja California	1,207	791	65.53
Baja California Sur	551	403	73.14
Campeche	3,046	2,500	82.07
Coahuila	1,563	654	41.84
Colima	2,740	1,000	36.50
Chiapas	6,622	4,500	67.96
Chihuahua	2,025	1,726	85.23
CDMX 2º nivel	1,122	981	87.43
CDMX 1er nivel	3,772	3,761	99.71
Hospitales Federales de Referencia	94	88	93.62
Institutos Nacionales de Salud	57	25	43.86
Servicios de Atención Psiquiátrica	66	74	112.12
Durango	4,573	3,584	78.37
Guanajuato	11,135	7,730	69.42
Cuerrero	7,588	1,824	24.04
Hidalgo	3,726	2,519	67.61
Jalisco	10,329	6,161	59.65
México	19,354	15,960	82.46
Michoacán	8,341	6,050	72.53
Morelos	4,757	2,368	49.78
Nayarit	2,621	1,090	41.59
Nuevo León	5,534	3,000	54.21
Oaxaca	6,093	5,100	83.70
Puebla	10,303	3,597	34.91
Querétaro	3,479	1,700	48.86
Quintana Roo	3,633	2,692	74.10
San Luis Potosí	1,426	560	39.27
Sinaloa	2,028	990	48.82
Sonora	1,257	749	59.59
Tabasco	7,174	1,435	20.00
Tamaulipas	3,307	2,227	67.34
Tlaxcala	4,896	2,000	40.85
Yucatán	5,855	3,500	59.78
Veracruz	4,592	3,691	80.38
Zacatecas	3,178	2,000	62.93
ISSSTE	1,225	502	40.98
IMSS BIENESTAR	11,361	5,300	46.65
ISSEMyM	311	200	64.31
CRUZ ROJA	18	11	61.11
SMP	25	2	8.00
DIF	17	10	58.82
SME	27	0	NA
SEDENA	8	10	125.00
Otras Instituciones	35	25	71.43
<b>Total</b>	<b>172,475</b>	<b>103,990</b>	<b>60.29</b>

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento Septiembre – diciembre, IMSS Bienestar e ISSSTE, 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 al mes de diciembre 2018

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a diciembre de 2018	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a diciembre 2018
<b>172,475</b>	<b>103,990*</b>

\*Incluye las Cartas Compromiso cerradas a través del Proyecto de cierre de Cartas Compromiso incumplidas de 2009 a diciembre 2018.



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a diciembre de 2018 es de 172,475 de éstas, se han reportado 103,990 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 a diciembre de 2018, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre enero de 2017 y diciembre 2018 un total de 8,190 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 103,990 dan un total de 112,180 Cartas cumplidas, un **65.04 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a diciembre 2018	<b>172,475</b>
Cartas cumplidas de 2009 a diciembre 2018	<b>103,990</b>
Adicionales reportadas entre enero 2017 y abril 2018 como cumplidas de las pendientes	<b>8,190</b>
Cartas Compromiso cumplidas	<b>112,180</b>



# Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica septiembre – diciembre 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
INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	85.94 %	85.54 %	83.98 %	85.15 %	
1		AGUASCALIENTES	80.99 %	77.85 %	75.00 %	77.94 %
2		BAJA CALIFORNIA	85.57 %	78.60 %	81.80 %	81.99 %
3		BAJA CALIFORNIA SUR	88.05 %	89.50 %	83.67 %	87.07 %
4		CAMPECHE	85.58 %	76.27 %	81.49 %	81.11 %
5		CHIAPAS	81.59 %	76.10 %	81.65 %	79.78 %
6		CHIHUAHUA	84.92 %	85.83 %	84.10 %	84.95 %
7		CIUDAD DE MEXICO	82.20 %	80.79 %	84.24 %	82.41 %
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	85.85 %	78.42 %	81.66 %	81.98 %
9		COLIMA	88.01 %	93.04 %	88.78 %	89.94 %
10		DURANGO	93.12 %	82.25 %	83.52 %	86.30 %
11		GUANAJUATO	88.52 %	90.18 %	87.40 %	88.70 %
12		GUERRERO	83.69 %	79.28 %	84.03 %	82.33 %
13		HIDALGO	85.81 %	84.34 %	86.26 %	85.47 %
14		JALISCO	83.11 %	80.40 %	77.28 %	80.26 %
15		MÉXICO	84.58 %	84.09 %	82.49 %	83.72 %
16		MICHOACÁN DE OCAMPO	83.88 %	83.59 %	81.67 %	83.05 %
17		MORELOS	84.17 %	84.98 %	84.61 %	84.59 %
18		NAVARRIT	84.87 %	79.61 %	86.42 %	83.57 %
19		NUEVO LEÓN	89.91 %	93.13 %	85.80 %	89.62 %
20		OAXACA	86.81 %	89.01 %	87.41 %	87.74 %
21		PUEBLA	88.08 %	92.36 %	91.58 %	90.87 %
22		QUERÉTARO	84.26 %	84.33 %	83.32 %	83.97 %
23		QUINTANA ROO	85.87 %	90.62 %	84.29 %	86.93 %
24		SAN LUIS POTOSÍ	84.42 %	92.13 %	85.35 %	87.30 %
25		SINALOA	85.67 %	83.48 %	82.21 %	83.78 %
26		SONORA	84.38 %	87.07 %	76.91 %	82.79 %
27		TABASCO	82.54 %	81.48 %	76.98 %	80.33 %
28		TAMAULIPAS	87.95 %	88.08 %	89.53 %	88.52 %
29		TLAXCALA	86.17 %	88.06 %	81.91 %	85.38 %
30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	84.15 %	87.74 %	81.22 %	84.37 %
31		YUCATÁN	85.44 %	88.77 %	87.53 %	87.25 %
32		ZACATECAS	86.93 %	81.02 %	81.31 %	83.08 %



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

## RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

Subdirección de Vinculación Ciudadana  
2000 3476

[horacio.alvarado@salud.gob.mx](mailto:horacio.alvarado@salud.gob.mx)

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)