



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

Aval Ciudadano

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

Resultados de Aval Ciudadano
Septiembre – Diciembre 2019



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



Usuarios

De 2009 a
Diciembre 2019

194,628

Cartas compromiso
firmadas

118,738

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A Diciembre 2019

20,690

Avales
Ciudadanos en las
32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A Diciembre 2019

17,598

unidades médicas
con
Aval Ciudadano



Unidades con Aval Ciudadano instalado

Septiembre - Diciembre de 2019

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	11,746
Segundo Nivel	1,141
Tercer nivel	336
Hospitales Psiquiátricos	13
Total de unidades de la SSA	13, 236
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, SEMAR	4,362
Total unidades del Sector Salud con Aval	17,598



Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
13,236	3,437	556	77	90	19	25	67	16	1	35	3	17,598



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano 2001 - Diciembre 2019

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	16,295	78.76
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	2,604	12.59
Otras instituciones educativas	238	1.15
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	578	2.79
Universidades	662	3.20
Empresas Privadas	313	1.51
Total	20,690	100

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

Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos, 2019.

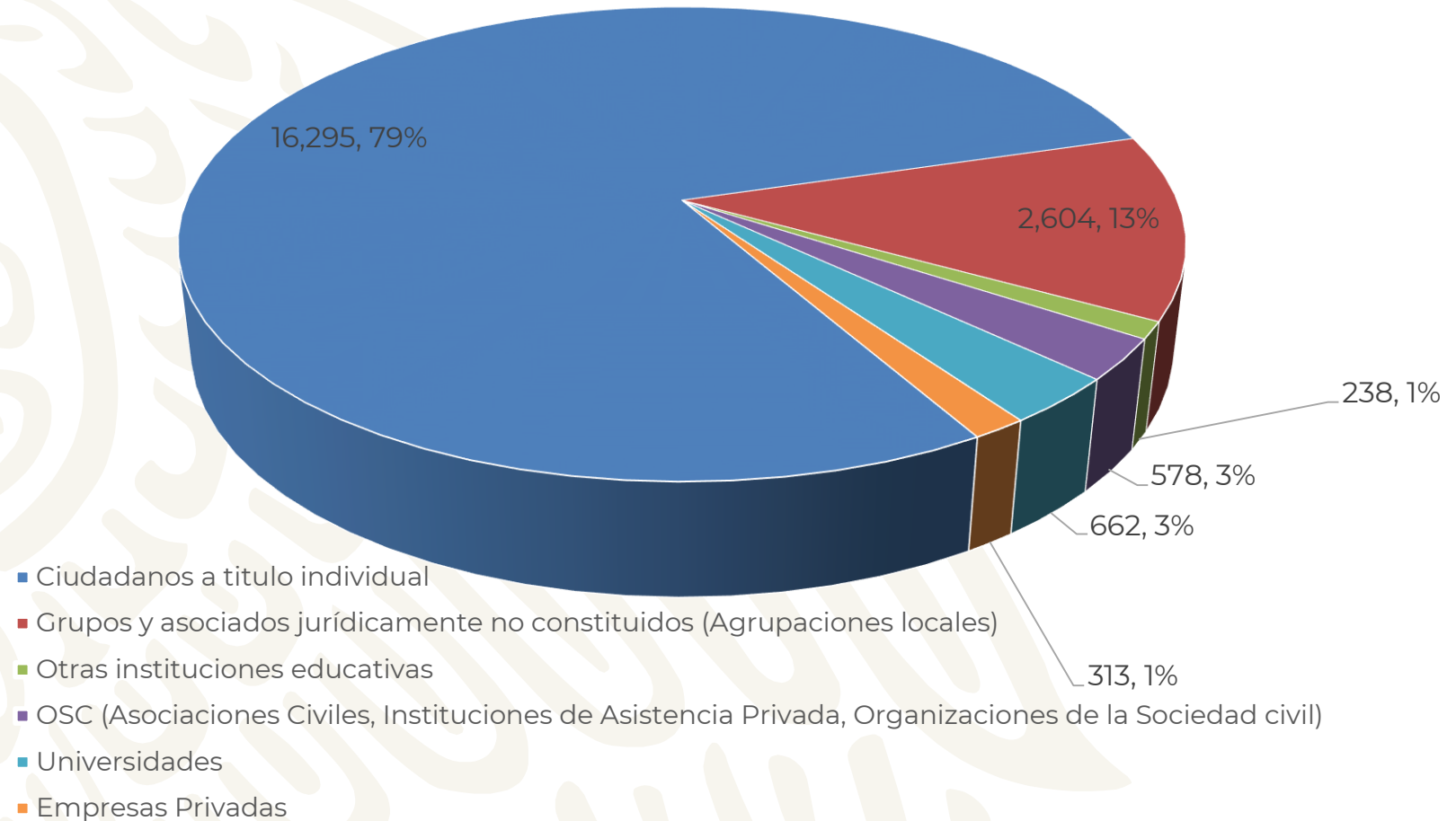


SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Clasificación de Avaes Ciudadanos



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

Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos, 2019.



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 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	17,598
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,759





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2019

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	7,223
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	5,193



Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	71.89%

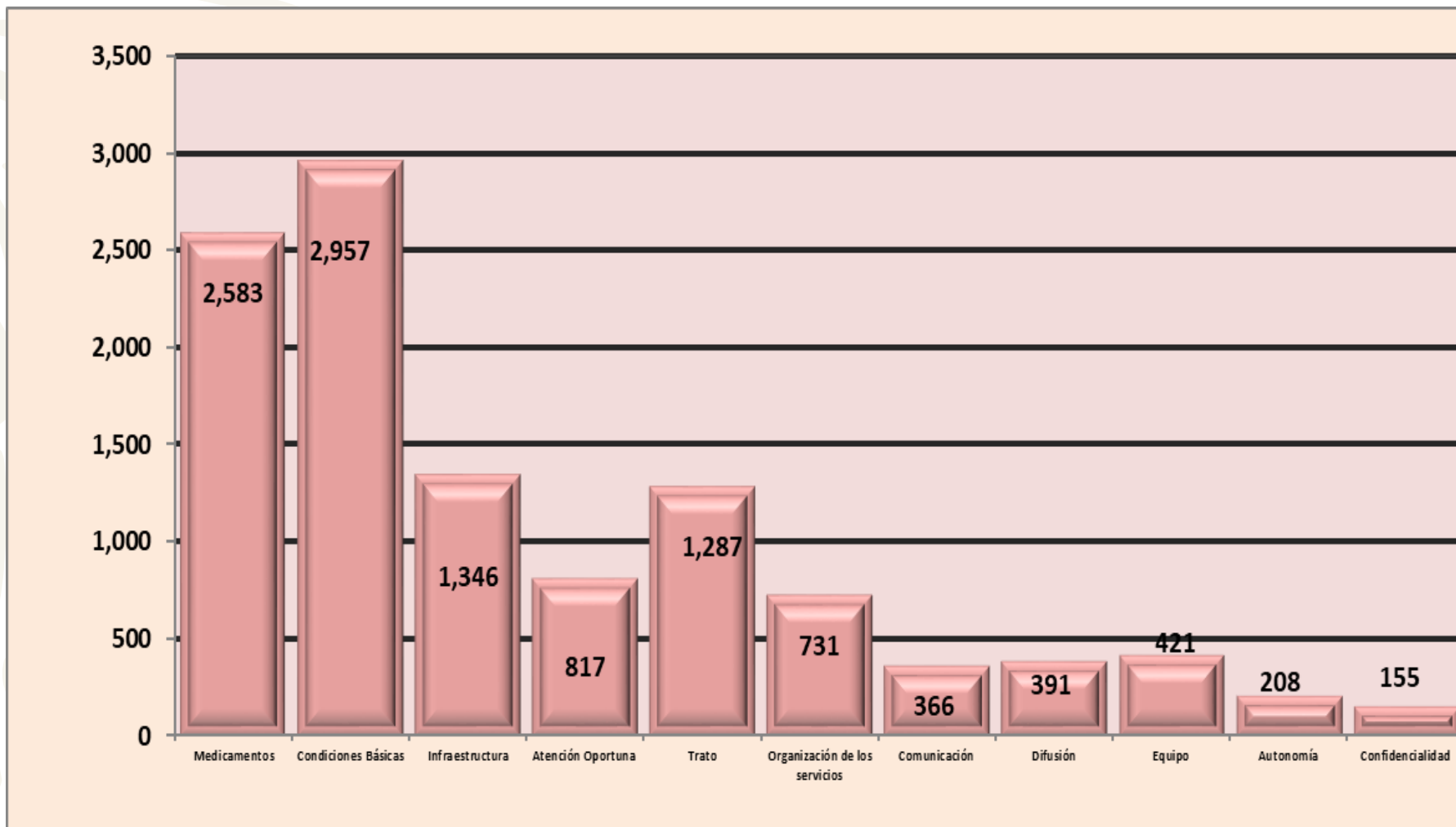


SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades Septiembre – Diciembre 2019

Número de Sugerencias de Mejora emitidas





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	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 2019	% de avance de monitoreo Mayo - Agosto 2019
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	1099	1043	63	95	6
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	195	159	84	82	53
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	242	239	35	99	15
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	190	139	107	73	77
5	Coahuila	15 de abril de 2003	345	167	85	48	51
6	Colima	3 de diciembre de 2002	185	183	99	99	54
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	1117	583	387	52	66
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	334	170	115	51	68
10	C D M X	23 de agosto de 2005	491	421	162	86	38
11	Institutos Nacionales/ HFR	10 de junio de 2003	63	63	14	100	22
12	SAP**	2009	9	9	5	100	56
14	Durango	23 de septiembre de 2003	417	216	164	52	76
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	1045	852	562	82	66
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	987	904	387	92	43
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	796	528	495	66	94
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	612	571	324	93	57
19	México	13 de junio de 2003	1554	1381	1,073	89	78
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	896	490	319	55	65
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	247	209	96	85	46
22	Nayarit	3 de junio de 2003	344	300	124	87	41
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	484	470	327	97	70
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	1163	696	246	60	35
25	Puebla	26 de febrero de 2003	1000	696	588	70	84
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	244	227	161	93	71
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	238	229	207	96	90
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	567	244	151	43	62
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	670	394	187	59	47
30	Sonora	20 de febrero de 2003	323	308	170	95	55
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	539	516	331	96	64
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	553	434	176	78	41
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	224	220	208	98	95
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	1393	847	219	61	26
35	Yucatán	10 de julio de 2003	433	309	178	71	58
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	365	192	133	53	69
Total			19364	14409	7982	74	55



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano en el cuatrimestre Septiembre - Diciembre 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 diciembre 2019	% de avance de monitoreo septiembre - diciembre 2019	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	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	NA
DIF	93	25	2	27	8	0	0	N/A
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	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	28.02

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.



Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud de 2006 – Diciembre 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	2,285	34,993	10.711
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	1,330	23,423	7.18
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	2,731	50,637	15.52
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	7,487	90,932	27.88
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	7,823	47,132	14.157
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	3,574	31,597	14.45
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	4,668	31,597	9.69
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	326,192	100.00

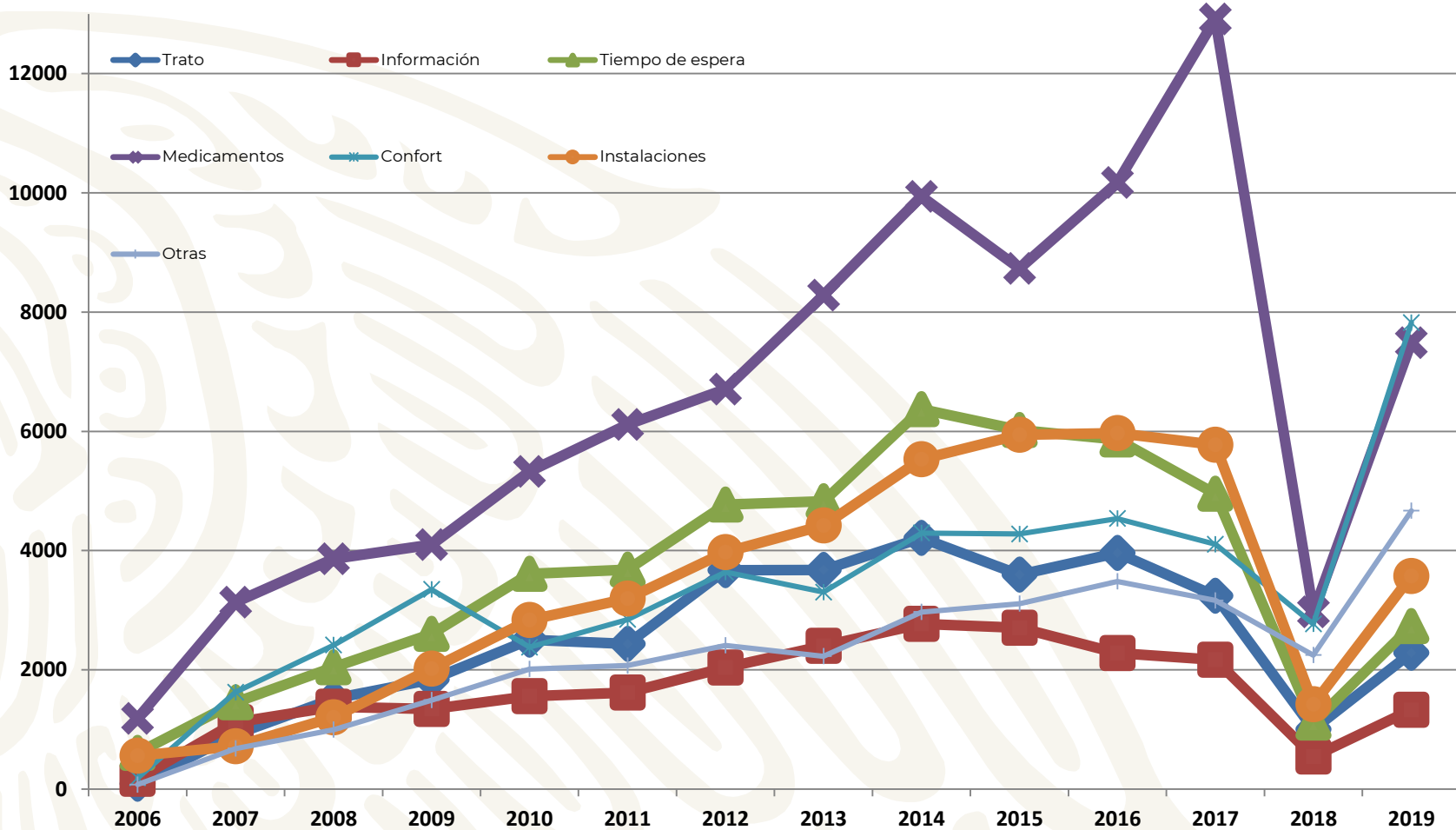
Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno. Informe de Seguimiento Septiembre – Diciembre, IMSS Bienestar, Sistema de Registro de Avaless Ciudadanos, 2019.



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 Diciembre 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=326,192



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 - Diciembre 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 Diciembre 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	22,153	194,6281
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	14,748	118,738





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - a Diciembre 2019	Total Acumulado Cartas Compromiso Atendidas 2009-a Diciembre 2019	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,596	1,123	70.36
Baja California	1,487	1,007	71.76
Baja California Sur	607	445	73.31
Campeche	3,487	1,615	71.69
Coahuila	1,855	854	46.04
Colima	3,140	1,412	31.85
Chiapas	7,551	5,377	59.59
Chihuahua	2,394	1,947	81.45
CDMX 2° nivel	1,606	1,224	76.71
CDMX 1er nivel	3,942	3,957	100.38
Hospitales Federales de Referencia	120	89	82.50
Institutos Nacionales de Salud	66	34	51.52
Servicios de Atención Psiquiátrica	86	55	91.86
Durango	4,887	3,329	79.01
Guanajuato	12,460	8,391	71.54
Guerrero	8,985	2,521	28.38
Hidalgo	4,469	3,020	69.81
Jalisco	11,055	6,401	59.06
México	23,406	19,594	68.19
Michoacán	9,168	5,873	65.99
Morelos	5,139	2,587	50.61
Nayarit	2,916	1,159	43.86
Nuevo León	6,296	3,486	47.65
Oaxaca	6,566	4,504	77.67
Puebla	10,559	4,728	34.07
Querétaro	4,014	2,038	50.82
Quintana Roo	3,992	2,230	74.85
San Luis Potosí	1,739	1,162	32.20
Sinaloa	3,077	1,210	40.62
Sonora	1,620	787	51.36
Tabasco	7,964	1,756	22.73
Tamaulipas	3,661	2,409	66.29
Tlaxcala	5,402	2,673	37.02
Yucatán	6,555	4,823	53.39
Veracruz	5,147	4,089	79.44
Zacatecas	3,386	2,569	59.07
ISSSTE	1,537	1,030	32.66
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	44.06
ISSEMYM	365	287	54.79
CRUZ ROJA	26	16	69.23
SMP	41	16	39.02
DIF	18	13	72.22
SME	138	58	42.03
SEDENA	8	10	125.00
Otras Instituciones	67	26	38.81
Total	194,628	118,738	57.05





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 - Diciembre 2019

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

194,628

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

118,738



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a diciembre 2019

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Diciembre de 2019 es de 194,628 de éstas, se han reportado 118,738 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 a diciembre de 2019, un **57.05%** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a diciembre 2019	194,628
Cartas cumplidas de 2009 a diciembre 2019	115,738



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica Septiembre – Diciembre 2019

			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		90.81 %	87.33 %	84.79 %	87.65 %							
							14		JALISCO	90.34 %	88.61 %	89.21 %	89.39 %
							15		MÉXICO	90.76 %	87.87 %	85.11 %	87.91 %
							16		MICHOACÁN DE OCAMPO	90.66 %	88.29 %	84.03 %	86.99 %
							17		MORELOS	89.88 %	84.30 %	80.74 %	84.98 %
							18		NAYARIT	86.86 %	90.60 %	86.81 %	88.09 %
							19		NUEVO LEÓN	93.56 %	93.34 %	88.57 %	91.16 %
1		AGUASCALIENTES	87.53 %	87.41 %	72.62 %	82.52 %	20		OAXACA	81.89 %	64.59 %	64.19 %	70.22 %
2		BAJA CALIFORNIA	89.35 %	87.02 %	80.90 %	85.76 %	21		PUEBLA	94.01 %	89.69 %	89.34 %	91.01 %
3		BAJA CALIFORNIA SUR	91.04 %	92.40 %	81.29 %	88.24 %	22		QUERÉTARO	87.91 %	85.25 %	84.91 %	86.03 %
4		CAMPECHE	88.45 %	79.37 %	75.22 %	81.01 %	23		QUINTANA ROO	91.02 %	85.96 %	89.72 %	88.90 %
5		CHIAPAS	88.21 %	89.68 %	84.49 %	87.46 %	24		SAN LUIS POTOSÍ	91.01 %	89.86 %	84.41 %	88.43 %
6		CHIHUAHUA	88.45 %	89.48 %	84.37 %	87.43 %	25		SINALOA	90.21 %	82.58 %	84.05 %	86.61 %
7		CIUDAD DE MEXICO	88.67 %	89.32 %	85.31 %	87.77 %	26		SONORA	92.47 %	89.03 %	85.52 %	89.01 %
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	93.23 %	92.39 %	90.95 %	92.19 %	27		TABASCO	89.51 %	91.85 %	88.70 %	90.02 %
9		COLIMA	92.44 %	89.69 %	87.82 %	89.98 %	28		TAMAULIPAS	93.02 %	89.93 %	91.11 %	91.35 %
10		DURANGO	91.27 %	90.56 %	90.68 %	90.84 %	29		TLAXCALA	92.76 %	91.88 %	87.21 %	90.62 %
11		GUANAJUATO	93.64 %	91.75 %	88.92 %	91.44 %	30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	90.06 %	89.38 %	82.66 %	87.37 %
12		GUERRERO	90.00 %	84.47 %	84.65 %	86.37 %	31		YUCATÁN	91.29 %	88.01 %	87.92 %	88.40 %
13		HIDALGO	89.94 %	86.76 %	84.40 %	87.03 %	32		ZACATECAS	90.23 %	88.71 %	85.76 %	88.23 %

Fuente: Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, 2019.



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