



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Aval Ciudadano

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

**Resultados de Aval Ciudadano
Septiembre – Diciembre 2020**



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

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



Usuarios

Enero - Diciembre
2020

4,769

Cartas compromiso
firmadas

3,245

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

2009 - Diciembre
2020

17,737

Avaless Ciudadanos
en las 32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

2009 - Diciembre
2020

15,089

Unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado

Septiembre - Diciembre de 2020

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	2,777
Segundo Nivel	4,150
Tercer Nivel	4,159
Hospitales Psiquiátricos	
Otros	
Total de unidades de la SSA	11,086
IMSS, ISSSTE, IMSS BIENESTAR, SEDENA, ISSEMYM, DIF, SEMAR	4,003
Total unidades del Sector Salud con Aval	15,089

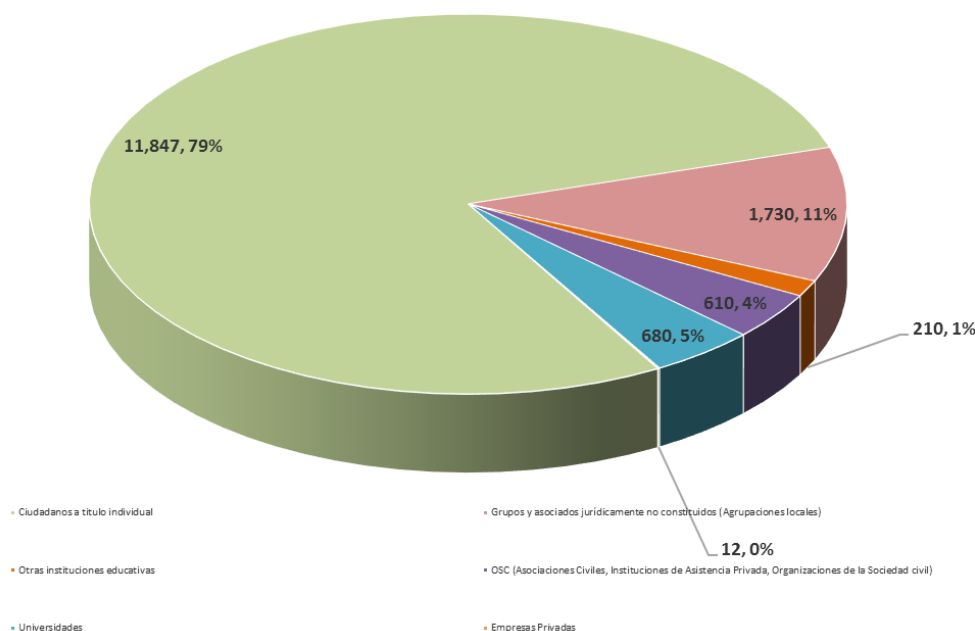


Unidades con Aval Ciudadano por institución

SSA	IMSS Bienestar	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	SEDENA	Total
11,086	3,191	488	82	85	19	24	65	19	1	26	3	15,089

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano De 2001 - Diciembre 2020

Clasificación de Avaless Ciudadanos



Clasificación de Avaless Ciudadanos

Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	1,730	11.47
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	210	1.39
Otras instituciones educativas	210	1.39
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	610	4.04
Universidades	680	4.51
Empresas privadas	12	00.8
Total	15,089	100

Resultados del Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 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	15,089
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	7,074



Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2020

Monitoreo Ciudadano	Total
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	4,292
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior (es)	3,428

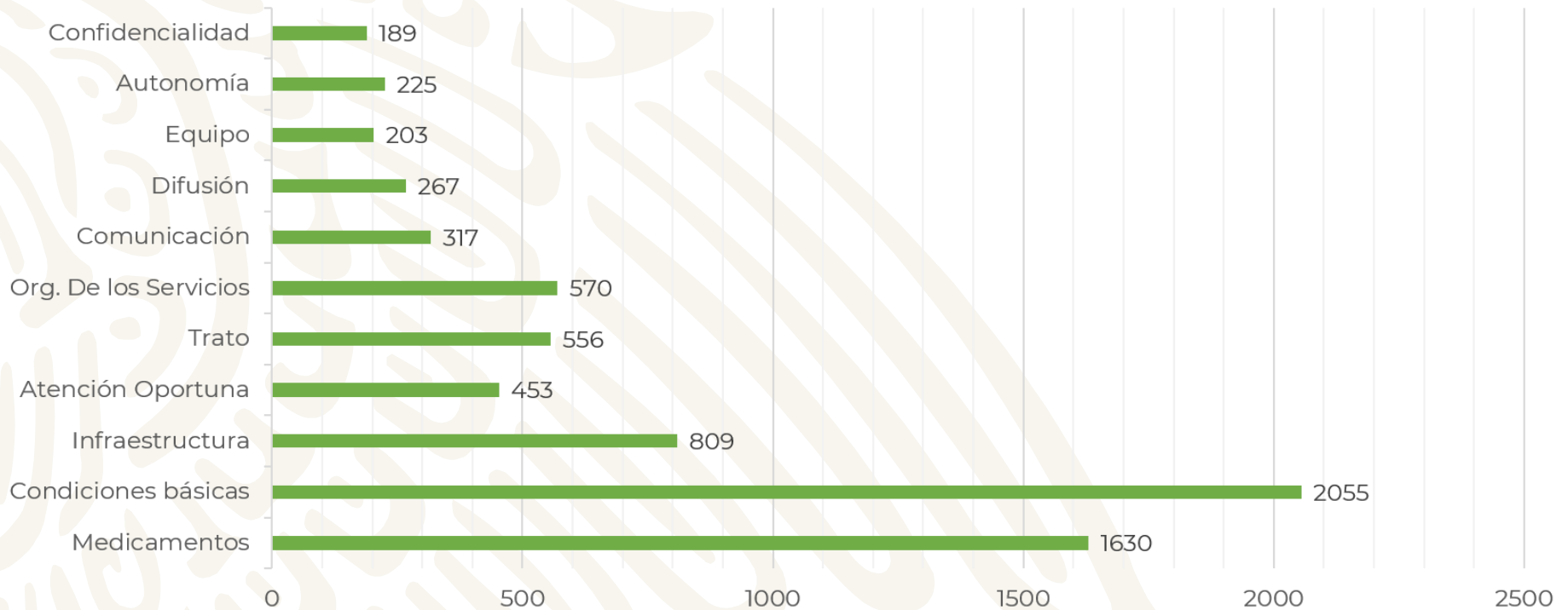


Porcentaje de avance cuatrimestral	%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	60%



Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en las unidades Septiembre – Diciembre 2020

Número de sugerencias de mejora emitidas





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 – Mayo 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 diciembre 2020)	Porcentaje de avance de monitoreo (enero-abril 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	13955	11086	6984	79%	63%	4687	3191	68%
IMSS								
BIENESTAR	4169	3191	0	77%	0%	0	0	N/A
ISSEMYM	51	35	11	69%	20%	20	8	40%
CRIT Teletón	23	3	3	13%	2%	2	2	100%
ISSSTE	495	488	57	70%	47%	47	40	85.1%
Cruz Roja	98	19	1	19%	1%	1	1	100%
DIF	93	24	7	26%	0%	0	0	N/A
Servicio Médicos Municipales	127	19	0	15%	0%	0	0	N/A
Hospitales Universitarios	23	1	0	4%	0%	0	0	N/A
IMSS	1517	82	0	5%	0%	0	0	N/A
Servicios Médicos Estatales	365	30	1	8%	3%	0	0	N/A
Privados	3990	82	1	2%	1%	1	1	100%
Total	24850	15060	7065	60%	47%	4758	3243	

El 60% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 47% 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 - Diciembre 2020

Entidades	Total acumulado Cartas Compromiso firmadas	Total acumulado Cartas Compromiso Atendidas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,668	1,136	68.11%
Baja California	1,547	218	14.09%
Baja California Sur	658	466	70.82%
Campeche	3,558	1,615	45.39%
Coahuila	1,975	897	45.42%
Colima	3,252	1,419	43.63%
Chiapas	8,046	1,187	14.75%
Chihuahua	2,564	2,009	78.35%
Ciudad de México 2do Nivel	1,606	1,224	76.21%
Ciudad de México 1er Nivel	4,214	4,090	97.06%
Hospitales Federales de Referencia	120	89	74.17%
Institutos Nacionales de Salud	67	35	52.24%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	14		
Servicios de Atención Psiquiátrica	91	56	61.54%
Durango	5,133	3,503	68.24%
Guanajuato	13,689	9,166	66.96%
Guerrero	9,767	2,754	28.20%
Hidalgo	4,950	3,266	65.98%
Jalisco	11,607	6,509	56.08%
México	27,087	21,865	80.72%
Michoacán	9,834	6,155	62.59%
Morelos	5,438	2,723	50.07%
Nayarit	3,185	1,256	39.43%
Nuevo León	6,834	3,563	52.14%
Oaxaca	6,888	4,642	67.39%
Puebla	10,671	4,750	44.51%
Querétaro	4,463	2,235	50.08%
Quintana Roo	4,330	2,445	56.47%
San Luis Potosí	1,786	1,163	65.12%
Sinaloa	3,355	1,229	36.63%
Sonora	1,754	818	46.64%
Tabasco	8,390	1,920	22.88%
Tamaulipas	3,981	2,535	63.68%
Tlaxcala	5,796	2,915	50.29%
Veracruz	5,505	4,251	77.22%
Yucatán	6,802	4,867	71.55%
Zacatecas	3,474	2,609	75.10%
ISSSTE	1,710	1,098	64.21%
IMSS BIENESTAR	12,028	6,804	56.57%
ISSEMyM	415	297	71.57%
Cruz Roja	31	18	58.06%
SMP	48	20	41.67%
DIF	19	13	68.42%
SME	138	58	42.03%
SEDENA	8	10	125.00%
Otras Instituciones	68	27	39.71%
Total	208,564	119,925	57.50%





SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 - Diciembre 2020

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Diciembre de 2020 es de 208,584 de éstas, se han reportado 119,925 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento y SESTAD de 2009 – Diciembre 2020, con un **57.50 %** de cumplimiento.

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 - Agosto de 2020	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 - Agosto 2020
208,584	119,925



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 2020

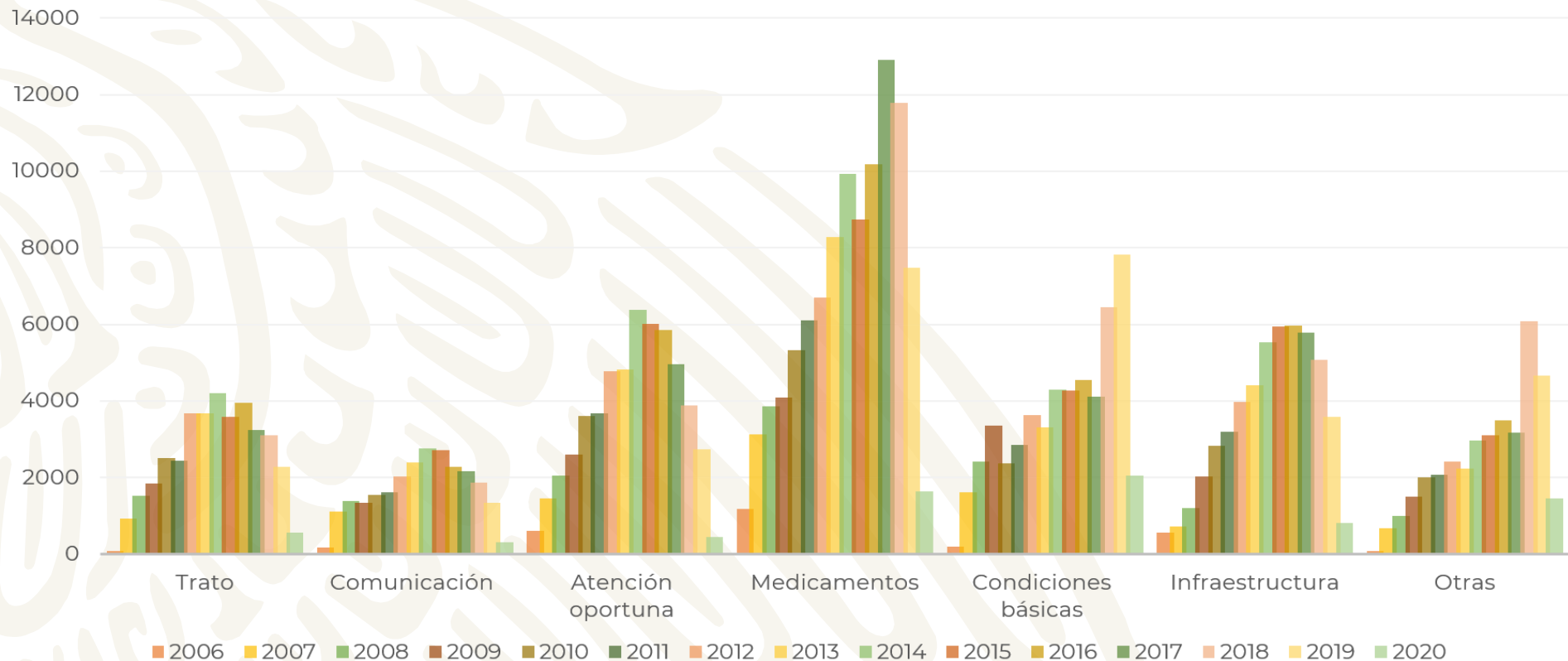
Clasificación de sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total	%
Trato	89	920	1513	1836	2505	2433	3669	3675	4212	3595	3960	3240	3107	2285	556	37595	10%
Comunicación (antes información)	173	1118	1378	1344	1556	1617	2038	2401	2771	2706	2278	2169	1863	1330	317	25059	7%
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	604	1453	2042	2602	3608	3679	4771	4829	6370	6021	5862	4953	3892	2731	453	53870	14%
Medicamentos	1185	3135	3862	4099	5327	6114	6708	8285	9941	8730	10172	12916	11781	7487	1630	101372	27%
Condiciones básicas (antes confort)	184	1623	2415	3348	2378	2843	3639	3302	4294	4277	4537	4106	6449	7823	2055	53273	14%
Infraestructura (antes instalaciones)	557	715	1204	2021	2834	3192	3975	4420	5531	5942	5972	5773	5082	3574	809	51601	14%
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	74	678	997	1490	2012	2071	2409	2227	2970	3109	3483	3162	6074	4668	1454	36878	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	37,3073	100%



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 2020





Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en Unidades del Sector Salud de 2009 – Diciembre 2020

Cartas Compromiso	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Acumulado a diciembre 2020
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	208,602
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	125,027





Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica Septiembre – Diciembre 2020

			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	92.44 %	90.93 %	90.08 %	91.15 %
1		AGUASCALIENTES	93.72 %	96.41 %	94.22 %	95.45 %
2		BAJA CALIFORNIA	94.43 %	92.07 %	96.00 %	94.37 %
3		BAJA CALIFORNIA SUR	87.85 %	100.00 %	88.82 %	92.22 %
4		CAMPECHE	88.58 %	83.60 %	93.16 %	88.45 %
5		CHIAPAS	89.32 %	90.03 %	94.04 %	91.13 %
6		CHIHUAHUA	91.16 %	88.51 %	87.08 %	88.91 %
7		CIUDAD DE MEXICO	90.63 %	93.60 %	95.72 %	93.32 %
8		COAHUILA DE ZARAGOZA	95.04 %	95.27 %	95.11 %	95.14 %
9		COLIMA	88.28 %	100.00 %	99.44 %	95.91 %
10		DURANGO	93.19 %	91.54 %	90.19 %	91.64 %
11		GUANAJUATO	95.27 %	94.93 %	91.91 %	94.04 %
12		GUERRERO	91.41 %	84.87 %	87.02 %	87.77 %
13		HIDALGO	92.30 %	89.09 %	85.54 %	88.98 %
14		JALISCO	91.99 %	93.29 %	90.80 %	91.99 %
15		MÉXICO	92.54 %	93.37 %	88.97 %	91.63 %
16		MICHOACÁN DE OCAÑO	94.81 %	89.80 %	91.84 %	92.08 %
17		MORELOS	89.23 %	96.76 %	90.45 %	88.81 %
18		NAVARIT	89.50 %	88.61 %	85.15 %	87.75 %
19		NUEVO LEÓN	93.03 %	95.83 %	94.43 %	94.43 %
20		OAXACA	92.27 %	77.10 %	89.75 %	79.71 %
21		PUEBLA	91.93 %	90.39 %	90.64 %	90.99 %
22		QUERÉTARO	87.66 %	84.39 %	96.00 %	90.02 %
23		QUINTANA ROO	90.80 %	94.58 %	92.59 %	92.65 %
24		SAN LUIS POTOSÍ	93.92 %	91.65 %	94.70 %	93.42 %
25		SINALOA	99.00 %	89.17 %	85.99 %	84.72 %
26		SONORA	91.29 %	92.35 %	90.89 %	91.51 %
27		TABASCO	90.43 %	88.91 %	86.36 %	88.57 %
28		TAMAULIPAS	95.39 %	93.62 %	92.97 %	94.00 %
29		TLAXCALA	88.84 %	82.27 %	80.70 %	83.94 %
30		VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	91.58 %	89.80 %	91.50 %	90.96 %
31		YUCATÁN	91.28 %	88.48 %	83.13 %	86.95 %
32		ZACATECAS	91.27 %	94.33 %	84.63 %	90.08 %



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