

**70**  
AÑOS  
1943 - 2013  
A FAVOR DE LA SALUD

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud**  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

# Resultados de Aval Ciudadano Mayo – Agosto 2013

Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales  
avalciudadano@salud.gob.mx

## Unidades con Aval Ciudadano instalado de 2001 a Agosto de 2013

Unidades con aval ciudadano	Total
Primer Nivel	9,807
Segundo Nivel	420
Tercer nivel	73
<b>Total SSA</b>	<b>10,300</b>
IMSS, ISSSTE, IMSS OP, SEDENA, ISSEMYN, DIF	1,049
<b>Total</b>	<b>11,348</b>



### Unidades con aval ciudadano por institución

SSA	IMSS	IMSS Oportunidades	ISSSTE	ISSEMYN	DIF	Cruz Roja	SEDENA	TOTAL
10,300	39	856	120	28	4	1	1	11,348

## Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano de 2001 a Agosto de 2013

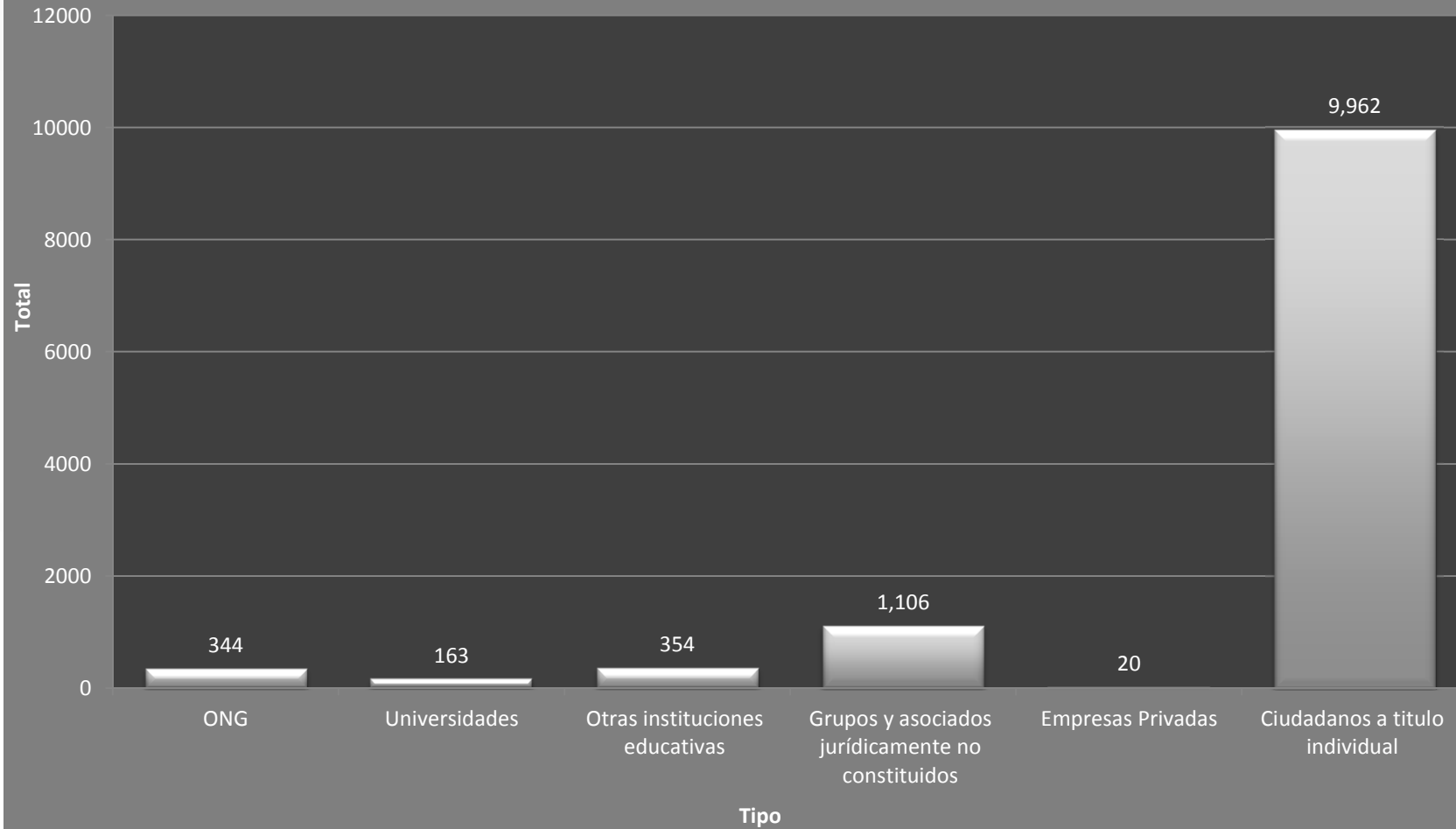
Tipo	Total	Porcentaje
ONG, A.C., I.A.P.	344	2.88
Universidades	163	1.36
Otras instituciones educativas	354	2.96
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,106	9.26
Empresas Privadas	20	0.17
Ciudadanos a título individual	9,962	83.37
<b>Total</b>	<b>11,949</b>	<b>100</b>

El total de **personas** que conforman el aval ciudadano es de **14, 915** las cuales

✿ **4, 953 personas** integran las **1, 899** ONG, AC, IAP, Universidades, Otras instituciones educativas, Agrupaciones Locales, Empresas privadas y otros y

✿ **9, 962** ciudadanos a título individual

## Clasificación de Avals Ciudadanos a Agosto de 2013



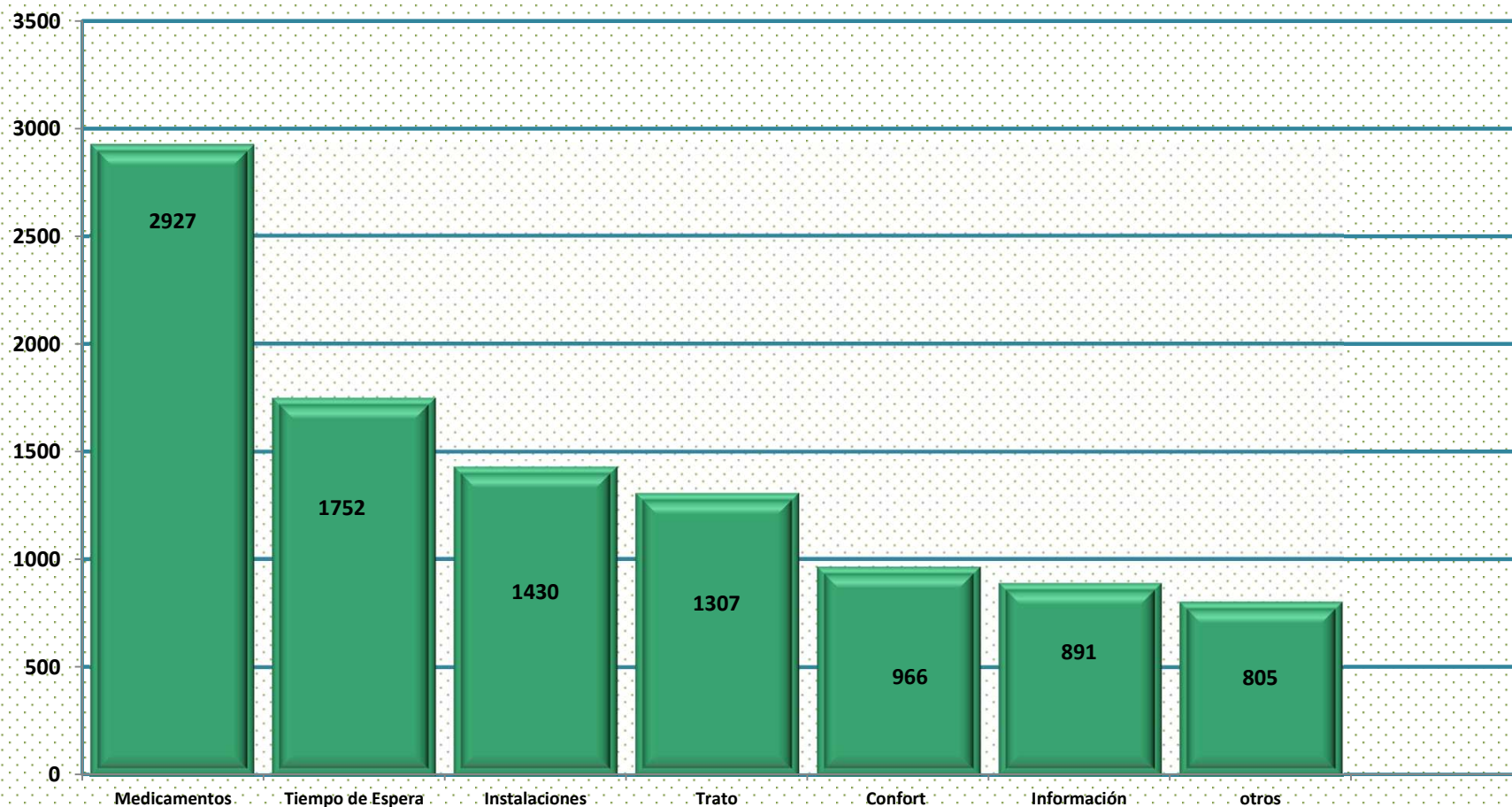
## Resultados del monitoreo ciudadano de la calidad percibida del cuatrimestre Mayo – Agosto 2013

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades con Aval Ciudadano	11,348
Unidades con Monitoreo ciudadano	7,006
Visitas realizadas por el aval ciudadano	10,764
Unidades avaladas en transparencia	5,660
Cartas compromiso firmadas en el periodo	5,196
Cartas compromiso atendidas firmadas en el cuatrimestre anterior	2,721

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Porcentaje de unidades avaladas	80.79
Porcentaje de unidades acreditadas con aval ciudadano operando	62.87
Porcentaje de avance de cartas compromiso	55.39

## Clasificación de sugerencias de mejora emitidas por el aval ciudadano en el periodo Enero – Abril 2013

Clasificación de Sugerencias de mejora	
Medicamentos	2927
Tiempo de Espera	1752
Instalaciones	1430
Trato	1307
Confort	966
Información	891
otros	805

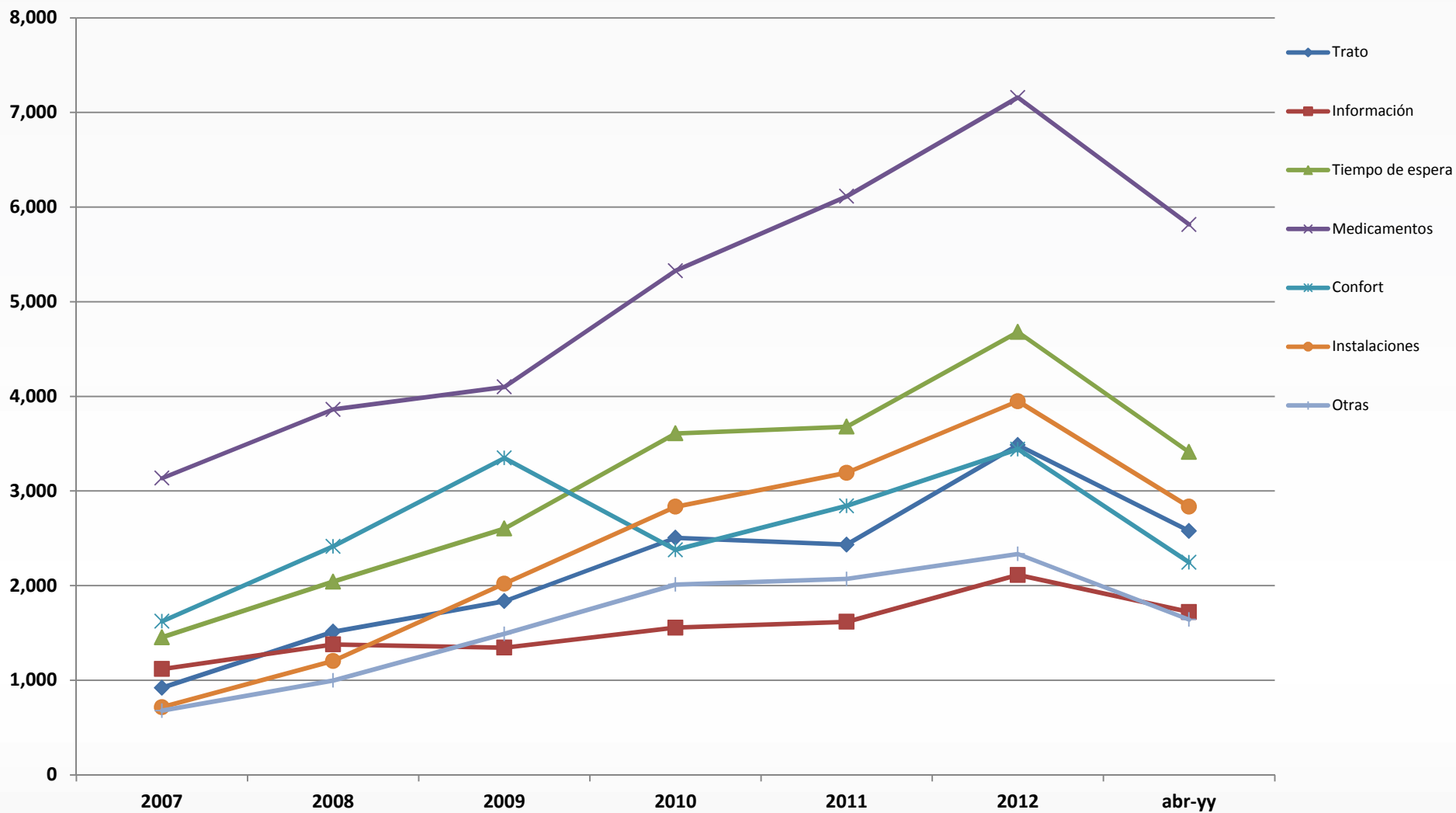


Total de sugerencias emitidas por los avales en el cuatrimestre Mayo – Agosto 2013 : 10, 078

## Evolución del tipo de sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano de 2007 a Agosto de 2013

Clasificación de Sugerencias de mejora	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Ene-Ato 2013	Total
<b>Trato</b>	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,449	2,578	15,270
<b>Información</b>	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,052	1,721	10,847
<b>Tiempo de espera</b>	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,588	3,412	21,476
<b>Medicamentos</b>	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	7,120	5,816	35,511
<b>Confort</b>	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,755	2,245	18,294
<b>Instalaciones</b>	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,922	2,834	16,748
<b>Otras</b>	678	997	1,490	2,012	2,071	2,365	1,641	11,223
<b>Total</b>	9642	13411	16740	20220	21,949	27,251	20,247	129,369

## Evolución de las sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano por tipo de 2007 a Agosto de 2013



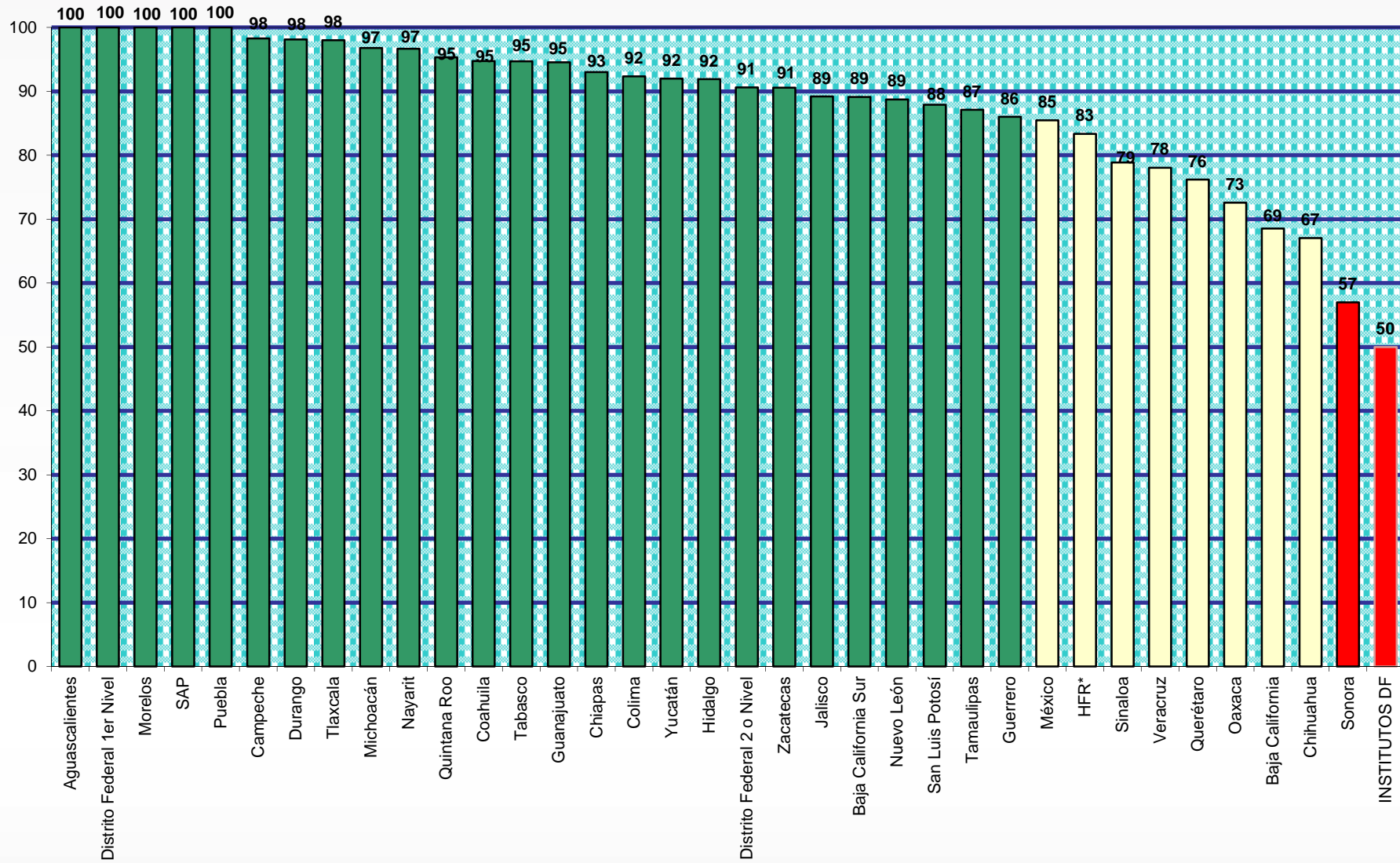


## Porcentaje de avance de instalación y monitoreo ciudadano a Agosto 2013

### Unidades de la SSA

No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	I. Número de organizaciones de la sociedad civil que integran el Aval Ciudadano (incluyen do ciudadanos a título individual)	II. No. de Unidades en la entidad (Incluye caravanas)	Número de caravanas con aval ciudadano	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 2013	% de avance (medición) Mayo- Agosto 2013
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	43	103	0	103	53	100	51
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	134	194	0	133	79	69	59
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	299	92	0	82	3	89	4
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	113	115	0	113	85	98	75
5	Coahuila	15 de abril de 2003	133	171	0	162	0	95	0
6	Colima	3 de diciembre de 2002	133	144	0	133	102	92	77
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	508	530	0	493	335	93	68
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	148	179	0	120	91	67	76
9	Distrito Federal 1er Nivel	22 de agosto de 2005	134	134	0	134	134	100	100
10	Distrito Federal 2o Nivel	23 de agosto de 2005	29	32	0	29	29	91	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	10	6	0	5	3	83	60
12	INSTITUTOS DF	9 de junio de 2003	4	8	0	4	1	50	25
13	SAP	2009	8	6	0	6	5	100	83
14	Durango	23 de septiembre de 2003	211	215	0	211	174	98	82
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	566	568	0	537	509	95	95
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	781	908	0	781	315	86	40
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	464	494	0	454	152	92	33
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	561	629	0	561	561	89	100
19	México	13 de junio de 2003	1046	1224	0	1046	1017	85	97
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	352	372	0	360	360	97	100
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	213	215	0	215	178	100	83
22	Nayarit	3 de junio de 2003	288	271	0	262	144	97	55
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	355	400	0	355	276	89	78
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	495	682	0	495	192	73	39
25	Puebla	26 de febrero de 2003	674	632	0	632	506	100	80
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	188	252	0	192	134	76	70
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	167	172	0	164	99	95	60
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	194	215	0	189	59	88	31
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	433	246	0	194	100	79	52
30	Sonora	20 de febrero de 2003	167	293	0	167	142	57	85
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	502	530	0	502	385	95	77
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	362	326	0	284	74	87	26
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	175	189	0	188	163	99	87
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	651	834	0	651	205	78	31
35	Yucatán	10 de julio de 2003	164	184	0	170	155	92	91
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	173	191	0	173	96	91	55
<b>Total</b>			<b>10878</b>	<b>11756</b>	<b>0</b>	<b>10300</b>	<b>6916</b>	<b>88</b>	<b>67</b>

## Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano a Agosto de 2013



## Porcentaje de avance de instalación y monitoreo ciudadano a Agosto 2013 Instituciones

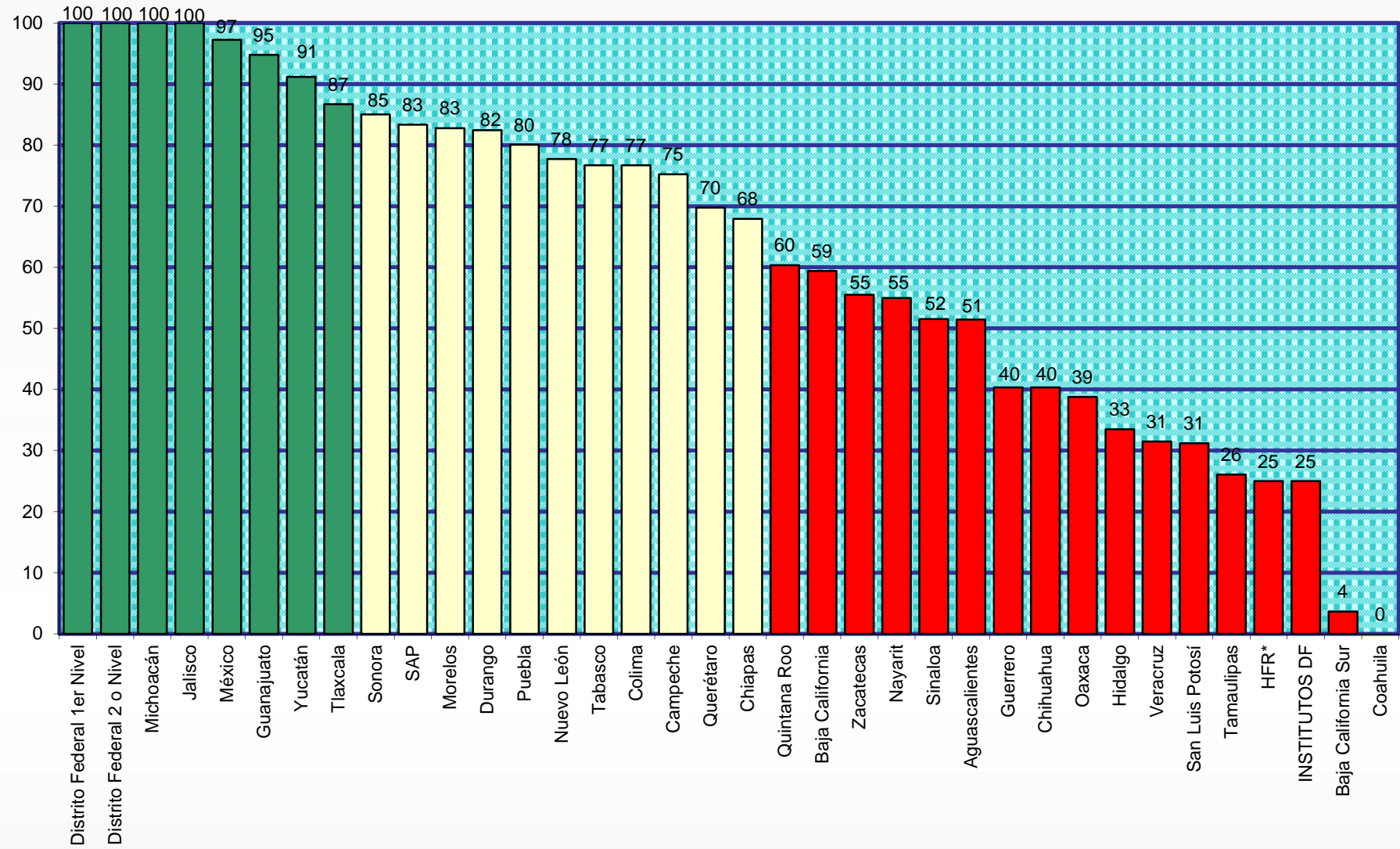
No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	II. No. de Unidades en la entidad	No. de Unidades con aval ciudadano (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación) de 2001 a Agosto 2013	% de avance (medición) Mayo - Agosto 2013
1	IMSS Oportunidades	3605	856	0	24	0
2	IMSS	1380	39	0	3	0
3	ISSSTE	439	120	77	27	64
4	ISSEMYN	48	28	13	58	46
5	SEDENA	46	1	0	2	0
6	CRUZ ROJA	128	1	0	1	0
7	DIF	584	4	0	1	0
<b>Total</b>		<b>5646</b>	<b>1049</b>	<b>90</b>	<b>19</b>	<b>9</b>



## Avance de Instalación de Avaless Ciudadanos de 2001 a Agosto de 2013 por institución

INSTITUCIÓN	Total de Unidades	Total de Unidades con Aval Ciudadano	Total de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación	% de medición
SSA	12,002	10,300	6,916	94.2	67
ISSEMYN	48	28	13	58.3	46
ISSSTE	439	120	77	27.3	64
IMSS OPORTUNIDADES	3,668	856	0	23.3	0
IMSS	1,399	39	0	2.8	0
SEDENA	46	1	0	2.2	0
Cruz Roja	128	1	0	0.8	0
DIF	584	4	0	0.7	0

## Porcentaje de avance de medición en unidades con aval de Mayo - Agosto 2013



## Avance de Carta Compromiso en el periodo Mayo – Agosto 2013

Entidad	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	XII. Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior
Aguascalientes	66	26
Baja California	60	63
Baja California Sur	22	12
Campeche	88	7
Coahuila	130	0
Colima	91	14
Chiapas	215	136
Chihuahua	63	34
GDF 2ºNI	31	29
GDF 1ER N	114	104
HFR	2	2
INSTITUTOS DF	2	0
SAP	4	1
ISSSTE	36	101
ISSEMyN	7	29
Durango	133	41
Guanajuato	419	230
Guerrero	385	35
Hidalgo	59	5
Jalisco	311	81
México	165	548
Michoacán	347	66
Morelos	168	139
Nayarit	90	27
Nuevo León	244	100
Oaxaca	264	60
Puebla	292	110
Querétaro	77	45
Quintana Roo	69	47
San Luis Potosí	64	46
Sinaloa	53	48
Sonora	105	22
Tabasco	129	10
Tamaulipas	45	31
Tlaxcala	152	55
Yucatán	197	136
Veracruz	112	128
Zacatecas	100	53
<b>Total</b>	<b>4912</b>	<b>2721</b>



## Avance de Carta Compromiso de 2009 a Agosto 2013

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Ene - Ago. 2013	Total a 2013
Cartas compromiso	12745	15127	14526	15,161	5.196	67,667
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8178	10392	9294	9,301	2,7216	42,872

