

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 Septiembre – Diciembre 2013 y acumulados a 2013

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

Horacio Rogelio Alvarado Blancas
rogelio.alvarado@salud.gob.mx

Resultados a Diciembre de 2013



Usuarios



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano



Unidades de
Atención Médica

De 2009 a 2013

72,348

Cartas compromiso
firmadas

45,943

Cartas compromiso
atendidas

De 2001 a 2013

12, 297

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades

De 2001 a 2013

11, 428

unidades médicas con
Aval Ciudadano

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Diciembre de 2013

Unidades con Aval Ciudadano instalado de 2001 a Diciembre de 2013

Unidades con aval ciudadano	Total
Primer Nivel	9,888
Segundo Nivel	414
Tercer nivel	38
Hospitales Psiquiátricos	30
Total de unidades de la SSA	10,370
IMSS, ISSSTE, IMSS OP, SEDENA, ISSEMYN, DIF	1,058
Total unidades del Sector Salud con Aval	11,428



Unidades con aval ciudadano por institución

SSA	IMSS	IMSS Oportunidades	ISSSTE	ISSEMYN	DIF	Cruz Roja	SEDENA	TOTAL
10,370	39	856	128	28	4	1	2	11,428

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



Clasificación de Avals Ciudadano por Institución a Diciembre de 2013

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Diciembre de 2013

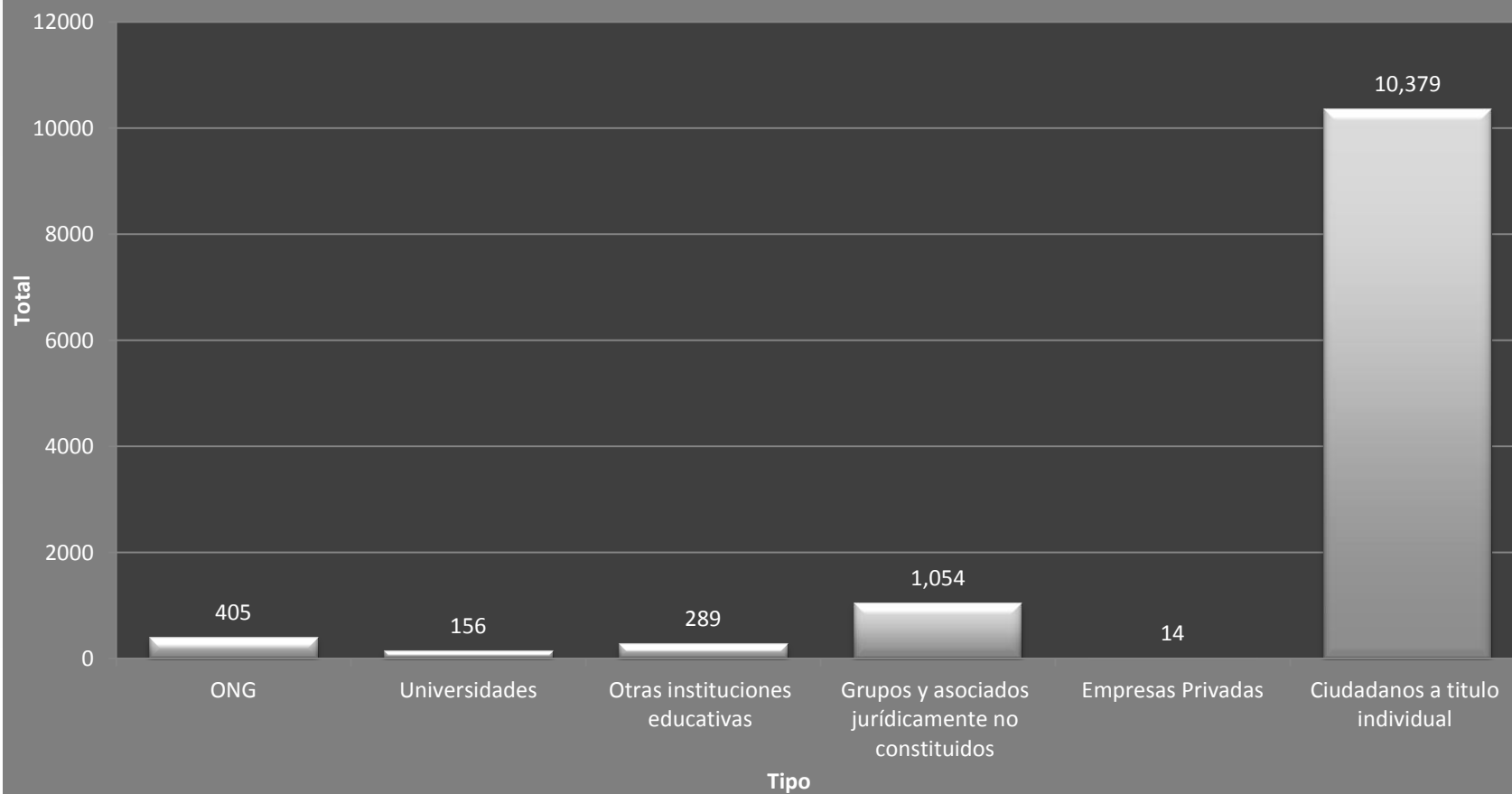
Tipo	Total	Porcentaje
ONG: (Asociaciones Civiles A.C), Instituciones de Asistencia Privada, (I.A.P.) Organizaciones de la Sociedad Civil (S.C.)	405	3.29
Universidades	156	1.27
Otras instituciones educativas	289	2.35
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,054	8.57
Empresas Privadas	14	0.11
Ciudadanos a título individual	10,379	84.40
Total	12,297	100

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

✿ **4, 536 personas** integran las **1, 918** ONG, AC, IAP, Universidades, Otras instituciones educativas, Agrupaciones Locales, Empresas privadas y otros y

✿ **10, 379** ciudadanos a título individual

Clasificación de Avaes Ciudadanos por Tipo



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



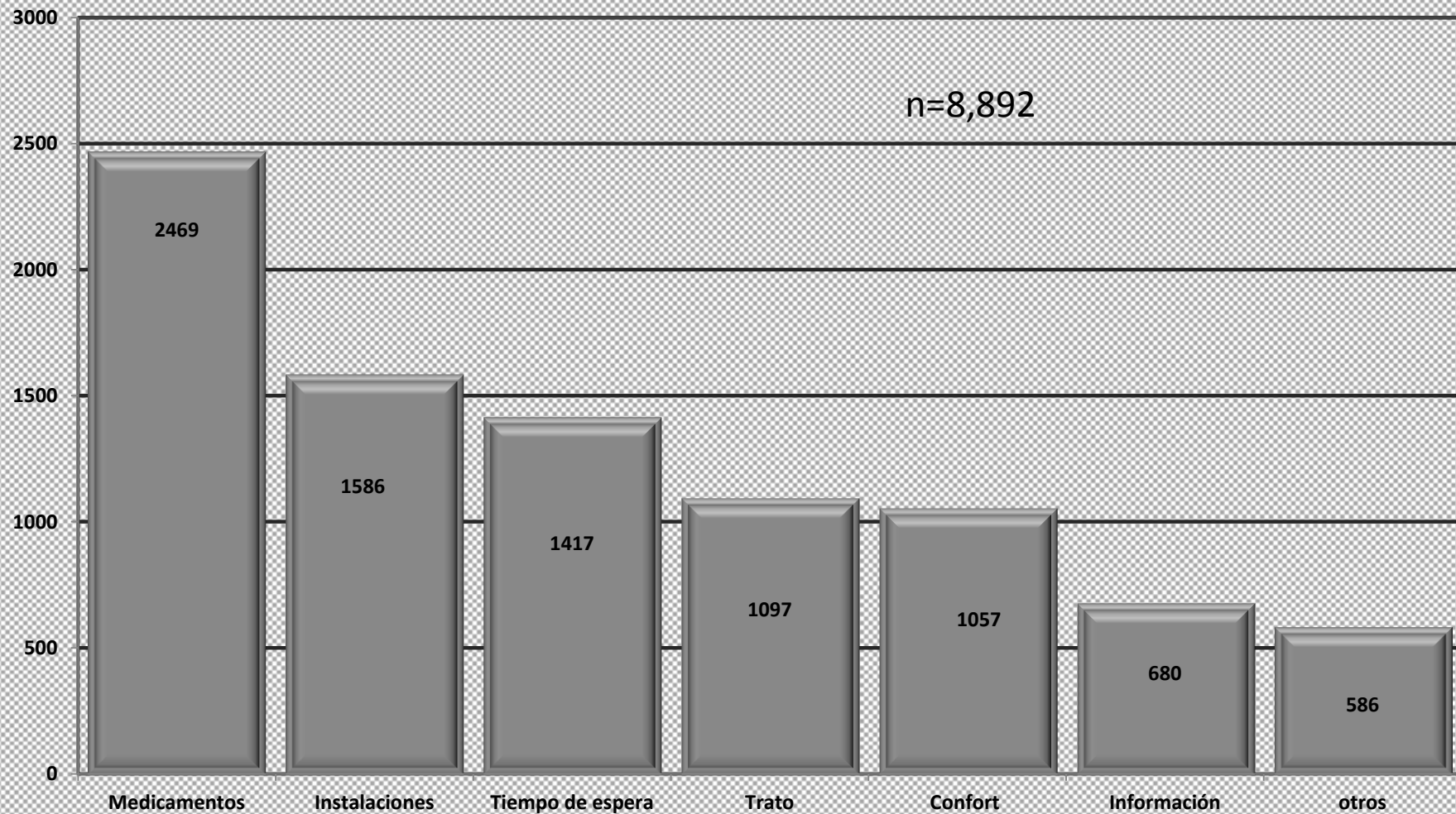
Resultados del Monitoreo Ciudadano a Diciembre de 2013

Resultados del monitoreo ciudadano de la calidad percibida del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2013

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades con Aval Ciudadano	11,428
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	5,874
Monitoreos realizados por el aval ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	9,040
Unidades avaladas en transparencia de la información	4,784
Cartas compromiso firmadas en el periodo	4,681
Cartas compromiso atendidas firmadas en el cuatrimestre anterior	3,071

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	81.44
Unidades acreditadas con aval ciudadano operando	52.71
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	62.52

Clasificación de sugerencias de mejora emitidas por el aval ciudadano en el periodo Septiembre – Diciembre 2013



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

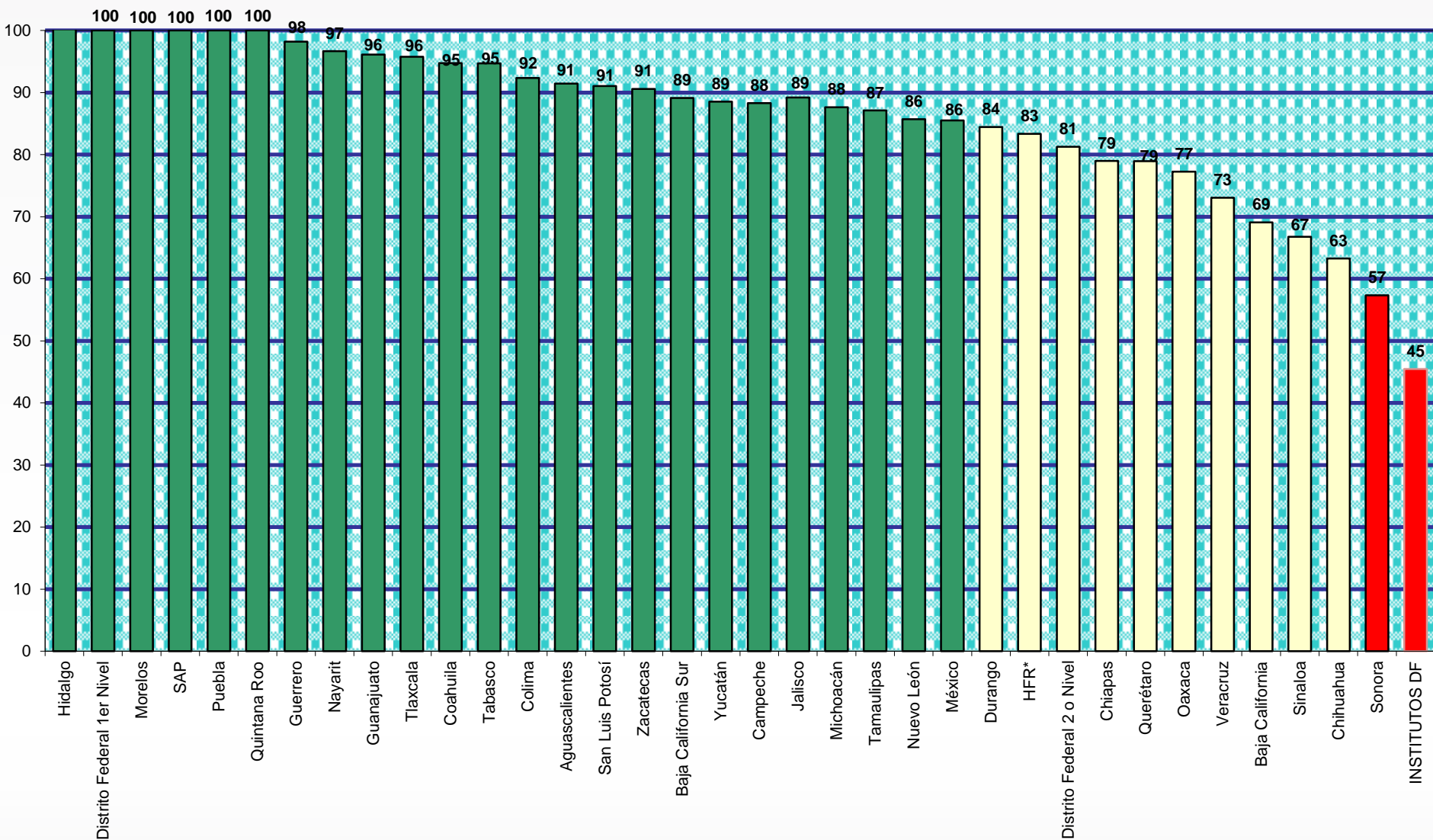


Porcentaje de avance de instalación y monitoreo ciudadano a Diciembre 2013

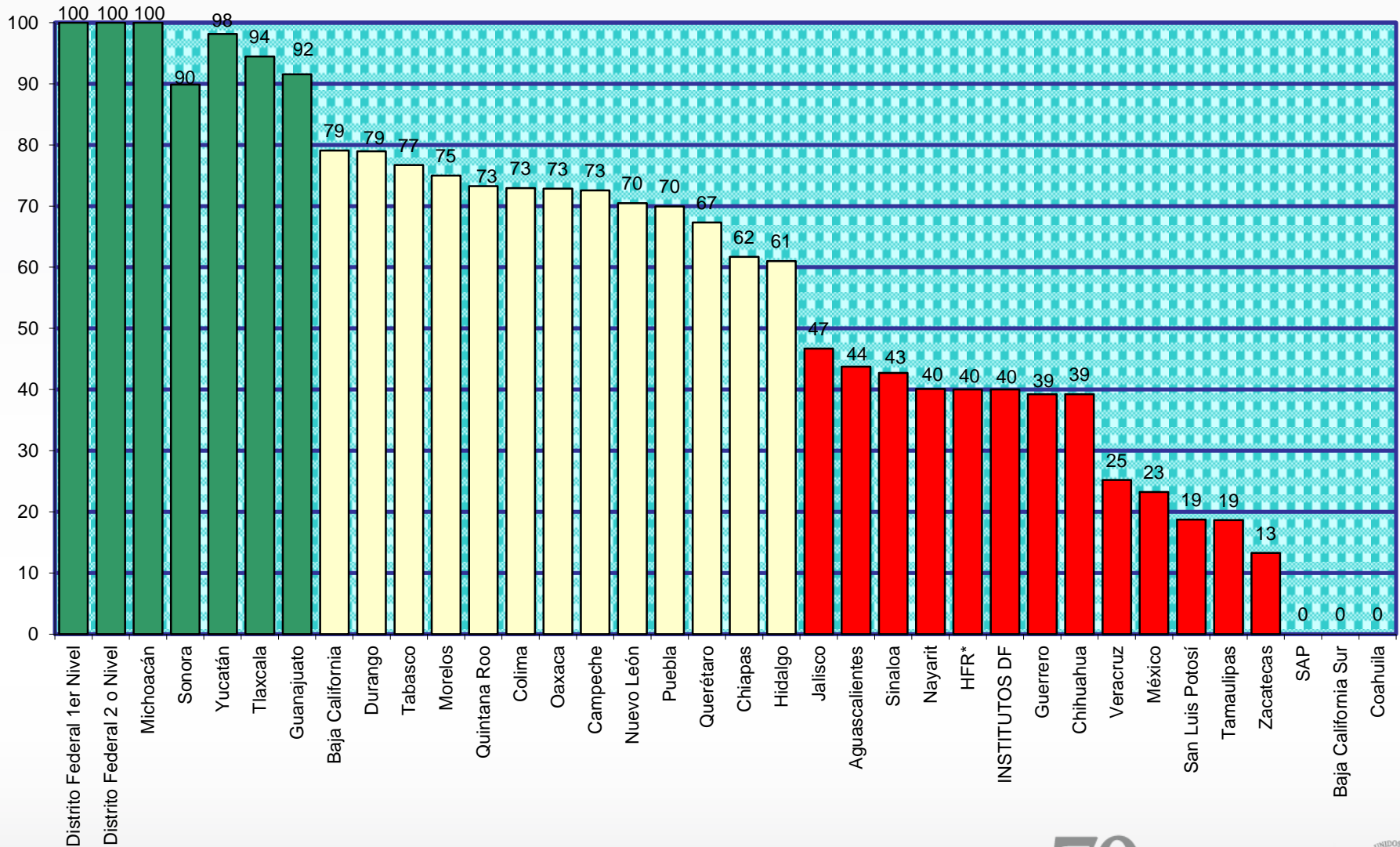
Unidades de la SSA

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)	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	105	96	42	91	44
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	141	194	134	106	69	79
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	299	92	82	0	89	0
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	104	128	113	82	88	73
5	Coahuila	15 de abril de 2003	527	171	162	0	95	0
6	Colima	3 de diciembre de 2002	133	144	133	97	92	73
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	527	638	504	311	79	62
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	143	196	124	82	63	66
9	Distrito Federal 1er Nivel	22 de agosto de 2005	127	127	127	127	100	100
10	Distrito Federal 2o Nivel	23 de agosto de 2005	26	32	26	26	81	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	6	6	5	3	83	60
12	INSTITUTOS DF	9 de junio de 2003	4	11	5	2	45	40
13	SAP	2009	8	6	6	0	100	0
14	Durango	23 de septiembre de 2003	188	225	190	150	84	79
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	568	567	545	499	96	92
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	831	831	816	320	98	39
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	471	471	471	288	100	61
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	541	629	561	262	89	47
19	México	13 de junio de 2003	1046	1223	1046	243	86	23
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	352	372	326	326	88	100
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	213	216	216	162	100	75
22	Nayarit	3 de junio de 2003	288	271	262	105	97	40
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	366	427	366	258	86	70
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	531	682	527	384	77	73
25	Puebla	26 de febrero de 2003	674	632	632	442	100	70
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	199	252	199	134	79	67
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	172	172	172	126	100	73
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	205	223	203	38	91	19
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	433	298	199	85	67	43
30	Sonora	20 de febrero de 2003	168	293	168	151	57	90
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	503	530	502	385	95	77
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	362	326	284	53	87	19
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	175	189	181	171	96	94
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	651	891	651	164	73	25
35	Yucatán	10 de julio de 2003	379	183	162	159	89	98
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	173	191	173	23	91	13
Total			11577	1944	10369	5806	87	56

Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a Diciembre de 2013



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades con aval de Septiembre-Diciembre 2013



Avance de las instituciones en instalación de avales y monitoreo ciudadano a Diciembre 2013

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
SSA	12044	10370	5806	86	56
IMSS Oportunidades	3605	856	0	24	0
IMSS	1380	39	4	3	10
ISSSTE	439	128	64	29	50
ISSEMYN	48	28	0	58	0
SEDENA	46	2	0	4	0
CRUZ ROJA	128	1	0	1	0
DIF	584	4	0	1	0
Total	18274	11428	5874	63	51

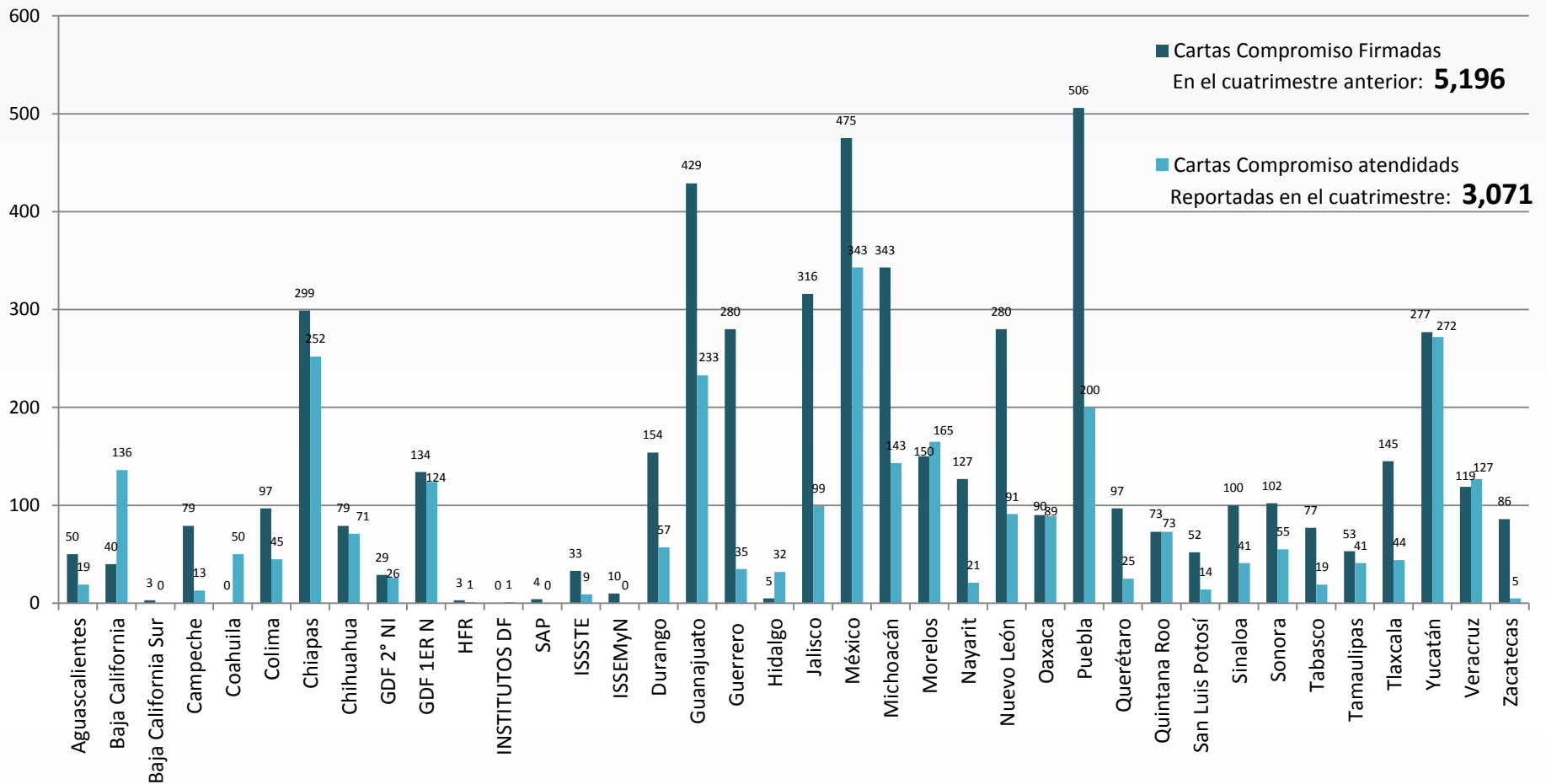


Cumplimiento de Carta Compromiso en el periodo Septiembre – Diciembre 2013

Entidad	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	XII. Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior
Aguascalientes	50	19
Baja California	40	136
Baja California Sur	3	0
Campeche	79	13
Coahuila	0	50
Colima	97	45
Chiapas	299	252
Chihuahua	79	71
GDF 2° NI	29	26
GDF 1ER N	134	124
HFR	3	1
INSTITUTOS DF	0	1
SAP	4	0
ISSSTE	33	9
ISSEMyN	10	0
Durango	154	57
Guanajuato	429	233
Guerrero	280	35
Hidalgo	5	32
Jalisco	316	99
México	475	343
Michoacán	343	143
Morelos	150	165
Nayarit	127	21
Nuevo León	280	91
Oaxaca	90	89
Puebla	506	200
Querétaro	97	25
Quintana Roo	73	73
San Luis Potosí	52	14
Sinaloa	100	41
Sonora	102	55
Tabasco	77	19
Tamaulipas	53	41
Tlaxcala	145	44
Yucatán	277	272
Veracruz	119	127
Zacatecas	86	5
Total	5196	3071



Avance de Cartas Compromiso en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2014



De 2009 a Diciembre de 2013 los responsables de las unidades médicas han firmado **72,348** Cartas Compromiso, de las cuales se han cumplido **45,943**

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



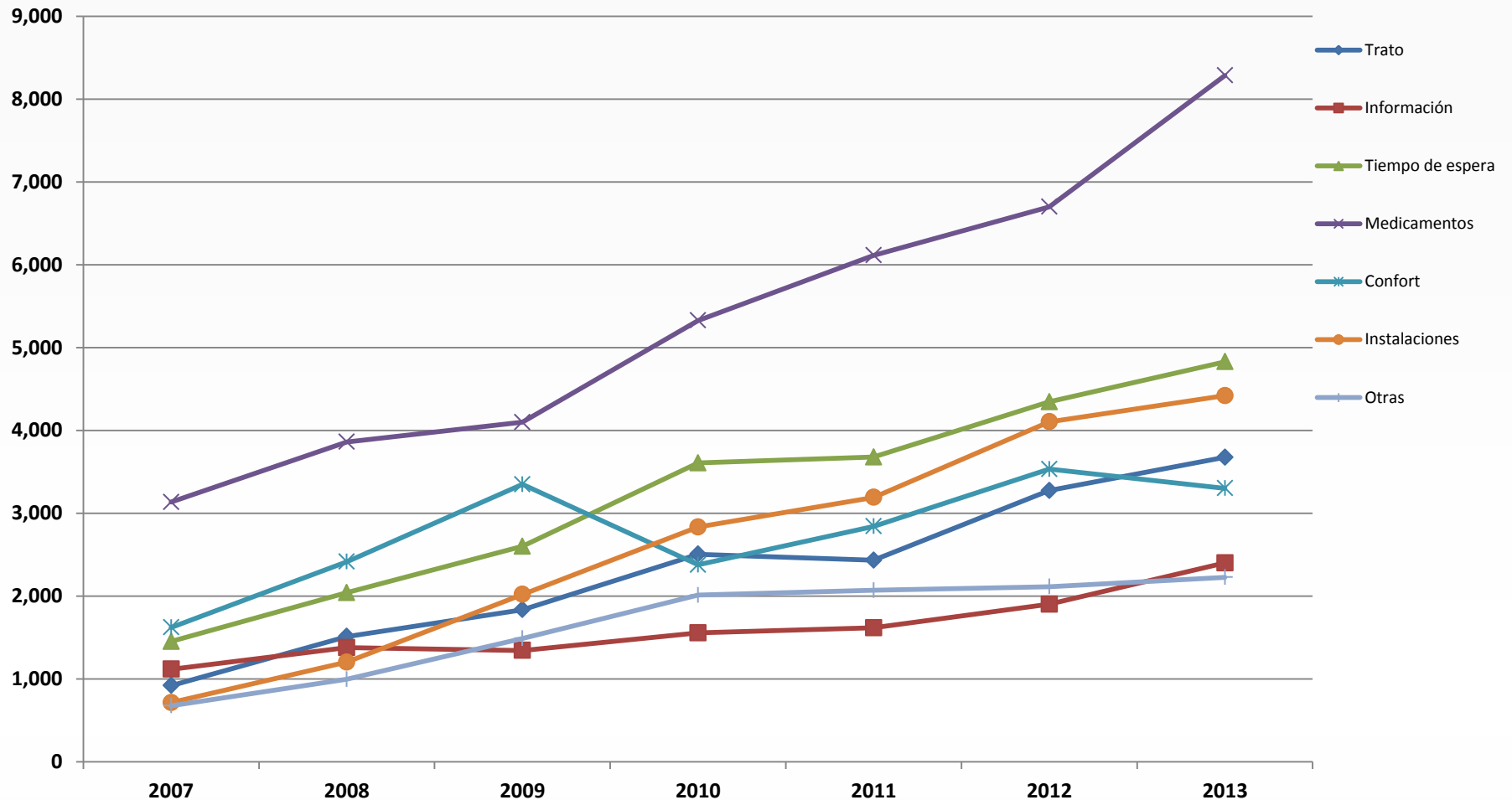
Resultados del Monitoreo Ciudadano Acumulados a Diciembre de 2013

Evolución del tipo de sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano

Clasificación de Sugerencias de mejora*	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Trato	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,275	3,675	16,157
Información	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	1,902	2,401	11,316
Tiempo de espera	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,345	4,829	22,558
Medicamentos	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,700	8,285	37,522
Confort	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,533	3,302	19,442
Instalaciones	715	1,204	2,021	2,834	3,192	4,104	4,420	18,490
Otras	678	997	1,490	2,012	2,071	2,115	2,227	11,590
Total	9642	13411	16740	20220	21,949	25,974	29,139	137,075

*Las sugerencias de mejora emitidas por el aval ciudadano, se comenzaron a registrar en 2007. El cuadro contempla la evolución de 2007 a Diciembre de 2013

Clasificación de las sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano por tipo y año



Avance de Carta Compromiso a Diciembre 2013

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total acumulado
Cartas compromiso	12745	15127	14526	15,161	14,395	75,348
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8178	10392	9294	9,301	8,778	45,943

