

**Secretaría de Salud**  
**Dirección General de Calidad y**  
**Educación en Salud**  
**Dirección de Mejora de Procesos**

**Aval Ciudadano**

Resultados del Aval Ciudadano

Enero – Abril 2024



**GOBIERNO DE**  
**MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

# Aval Ciudadano

## Resultados en unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios

Septiembre – Abril  
2024

**6,884**

Cartas compromiso firmadas

**5,052**

Cartas compromiso atendidas  
en el cuatrimestre anterior



Construir Ciudadanía en Salud:  
**Aval Ciudadano**

2009 – Abril 2024

**17,598**

Avales Ciudadanos  
en las 32 Entidades



Unidades de  
Atención Médica

2009 - Abril 2024

**15,418**

Unidades médicas  
con  
Aval Ciudadano



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



# Aval Ciudadano

## Unidades con Aval Ciudadano instalado



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	10,901
• Segundo Nivel de Atención	627
• Tercer Nivel de Atención	103
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	3
• Otros	57
<b>Total de unidades de la SSA</b>	<b>11,691</b>
• IMSS • ISSSTE • SME • SMM • DIF • SEMAR	3,616
<b>Total unidades del Sector Salud</b>	<b>15,307</b>

<b>SSA</b>	Secretaría de Salud
<b>IMSS-Bienestar</b>	Servicios de Salud IMSS-Bienestar
<b>ISSSTE</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>IMSS</b>	Instituto Mexicano del Seguro Social
<b>DIF</b>	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
<b>SME</b>	Servicios Médicos Estatales
<b>SMM</b>	Servicios Médicos Municipales
<b>Univ.</b>	Hospitales Universitarios
<b>SEMAR</b>	Secretaría de Marina

## Unidades con Aval Ciudadano por Institución

SSA	IMSS BIENESTAR	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
11,691	3,061	308	44	65	23	16	52	10	1	36	<b>15,307</b>



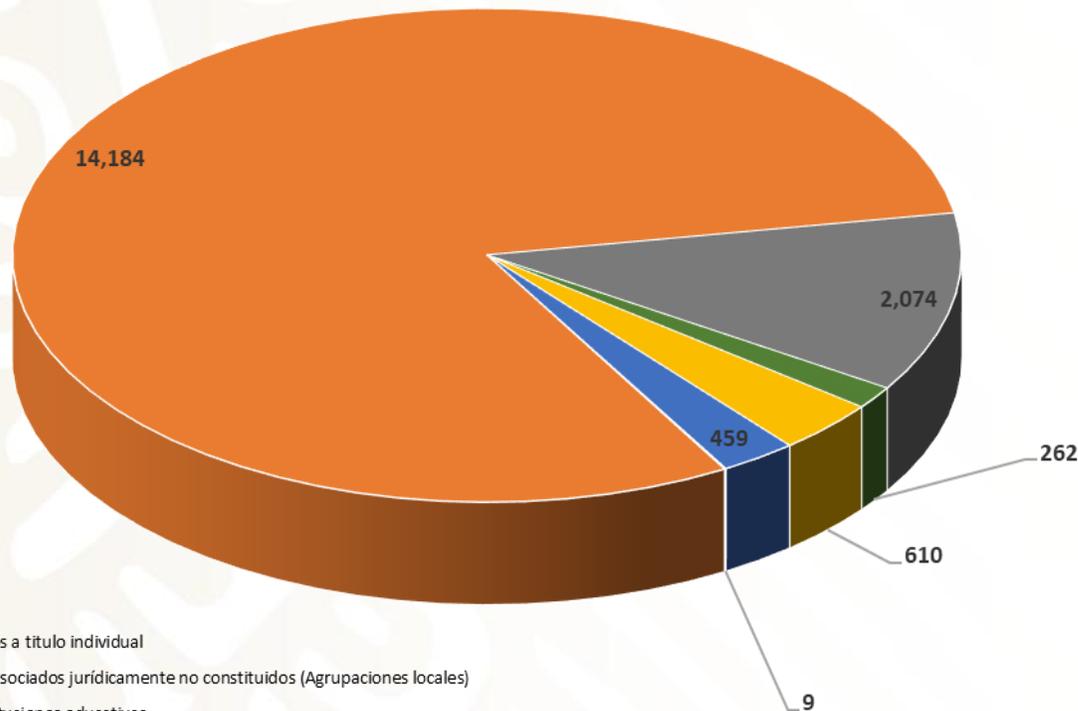
# Aval Ciudadano

## Clasificación de Aval Ciudadano por tipo



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

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

Clasificación de Avaless Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	14,184	80.60
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,074	11.79
Otras instituciones educativas	262	1.49
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	610	3.47
Universidades	459	2.61
Empresas privadas	9	0.05
<b>Total</b>	<b>17,598</b>	<b>100%</b>



Fuente: DGCEs | Sistema de Registro de Avaless Ciudadanos (SIRAVAL), 2024

# Aval Ciudadano

## Resultados del Monitoreo Ciudadano

Enero – Abril 2024



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

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 Médicas con Aval Ciudadano	<b>15,418</b>
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre de enero a abril, 2024	<b>9,200</b>



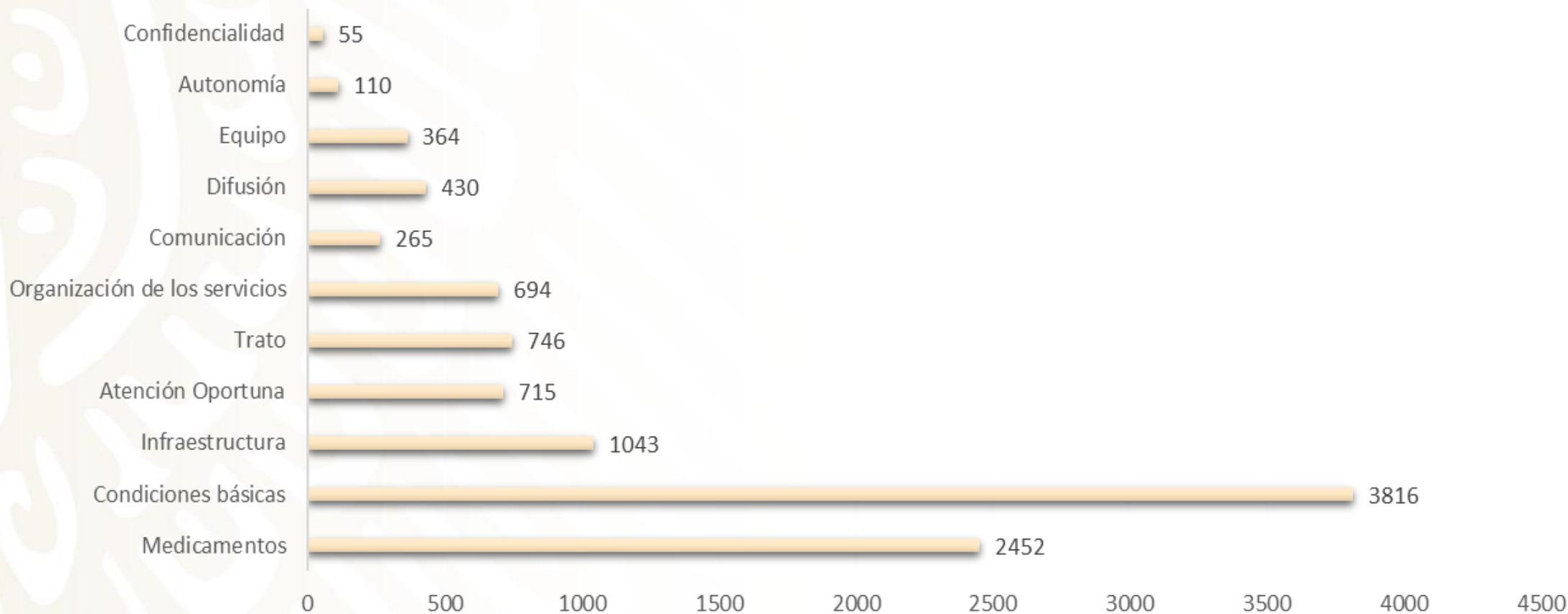
# Aval Ciudadano

## Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano Enero - Abril 2024



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

### Número de sugerencias Emitidas



# Aval Ciudadano

## Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud Enero - Abril 2024



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

Instituciones de Salud 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 Enero a Abril de 2024)	Porcentaje de avance de monitoreo (De Enero a Abril de 2024)	Número de Cartas Compromiso entregadas en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	13,522	11,691	8,877	86%	76%	6,654
ISSSTE	1,109	308	237	28%	77%	157
IMSS – BIENESTAR	3681	3,061	6	83%	0%	7
Cruz Roja	91	23	2	25%	9%	0
DIF	113	16	9	14%	56%	8
Servicio Médicos Municipales	65	10	0	15%	0%	0
Hospitales Universitarios	31	1	0	3%	0%	0
IMSS	1,431	44	0	3%	0%	0
Servicios Médicos Estatales	286	52	31	18%	60%	35
SEMAR	38	36	24	95%	67%	16
Privados	3308	65	14	2%	22%	7
	<b>23,675</b>	<b>15,307</b>	<b>9,200</b>	<b>65%</b>	<b>60%</b>	<b>6,884</b>

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

El 60% de las unidades médicas del Sector Salud que cuentan con Aval Ciudadano instalado, realizaron monitoreo en el segundo cuatrimestre

### Semáforo de cumplimiento:

	≥80%.
	De 79.9 al 60%.
	≤59.9%.

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024  
| Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos (SIRAVAL), 2024



# Aval Ciudadano

## Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2018 – Abril 2024



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

Clasificación de sugerencias de mejora	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Trato	3,107	2,285	1,593	1,602	1,804	2,169	746	13,306
Comunicación (antes información)	1,863	1,330	804	688	723	738	265	6,411
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3,892	2731	1,364	1,833	1,982	1,903	715	14,420
Medicamentos	11,781	7,487	4,682	6,809	7211	6,254	2,452	46,676
Condiciones básicas (antes confort)	6,449	7,823	5,960	6,507	8,320	8,828	3,816	47,703
Infraestructura (antes instalaciones)	5,082	3,574	2,429	2,929	3,352	3081	1,043	21,490
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6,074	4,668	3,867	3,147	4,239	4,493	1,653	28,141
<b>Total</b>	<b>38,248</b>	<b>29,898</b>	<b>20,699</b>	<b>23,515</b>	<b>27,631</b>	<b>27,466</b>	<b>10,690</b>	<b>178,174</b>



SERVICIO				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Aguascalientes	88.56%	91.51 %	84.73 %	88.27%
Baja California	94.32%	93.11%	89.90%	92.45%
Baja California Sur	94.49%	86.74%	78.31%	86.51%
Campeche	95.14%	82.26%	88.43%	88.61%
Coahuila de Zaragoza	92.20%	94.42%	90.51%	92.38%
Colima	93.54%	87.69%	85.86%	89.03%
Chiapas	91.82%	86.93%	90.37%	89.71%
Chihuahua	90.97%	88.77%	86.35%	88.69%
Ciudad de México	90.74%	90.87%	84.83%	88.81%
Durango	91.59%	89.81%	88.79%	90.06%
Guanajuato	96.04%	96.84%	93.06%	95.31%
Guerrero	89.77%	88.75%	88.51%	89.01%
Hidalgo	92.04%	86.48%	85.73%	88.08%
Jalisco	91.02%	92.09%	89.52%	90.87%
México	91.36%	87.80%	85.81%	88.32%
Michoacán de Ocampo	93.48%	89.35%	91.02%	91.29%
Morelos	92.10%	89.90%	85.08%	89.03%

SERVICIO				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Nayarit	91.97%	91.16%	89.84%	90.99%
Nuevo León	93.10%	90.86%	84.64%	89.53%
Oaxaca	90.20%	81.27%	78.53%	83.34%
Puebla	92.75%	92.27%	94.46%	93.16%
Querétaro	92.89%	97.32%	96.95%	95.72%
Quintana Roo	95.30%	96.99%	94.78%	95.69%
San Luis Potosí	90.15%	85.70%	85.89%	87.25%
Sinaloa	93.42%	90.23%	89.84%	91.17%
Sonora	93.55%	95.95%	91.53%	93.68%
Tabasco	91.77%	94.78%	88.82%	91.79%
Tamaulipas	93.31%	91.06%	87.90%	90.76%
Tlaxcala	89.68%	84.23%	83.35%	85.75%
Veracruz de Ignacio de la Llave	92.33%	94.62%	91.38%	92.78%
Yucatán	92.29%	94.45%	92.86%	93.20%
Zacatecas	93.73%	93.25%	87.12%	91.37%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>92.39 %</b>	<b>90.49 %</b>	<b>88.99 %</b>	<b>90.62 %</b>



≥90% de satisfacción con la calidad en la atención médica

# Contacto



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto**

Director de Mejora de Procesos  
5520003400, ext. 53549  
[nilson.contreras@salud.gob.mx](mailto:nilson.contreras@salud.gob.mx)

**MAP. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana  
5520003400, ext. 53476  
[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)

**Dr. Alberto Vega Hernández**

Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica  
5520003400 ext. 53572  
[alberto.vegao@salud.gob.mx](mailto:alberto.vegao@salud.gob.mx)

**LTS. María Asunción Martínez Navarrete**

Jefa de Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano  
5550903600, ext. 57581  
[maria.martinezn@salud.gob.mx](mailto:maria.martinezn@salud.gob.mx)

**C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas**

Apoyo Administrativo en Salud  
55 2000-3400 ext. 53444  
[horacio.alvarado@salud.gob.mx](mailto:horacio.alvarado@salud.gob.mx)

**Lic. Roberto Granados Cosme**

Apoyo Administrativo en Salud  
55 2000-3400 ext. 59026  
[roberto.granados@salud.gob.mx](mailto:roberto.granados@salud.gob.mx)





## Aval Ciudadano

Resultados del Aval Ciudadano

Enero – Abril 2024



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD