



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

# Dirección General de Calidad y Educación en Salud

---

Resultados del Aval Ciudadano

Enero – Abril 2025



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena



# Aval Ciudadano

## Resultados en Unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios



Unidades de Atención Médica

Enero - Abril 2025

**\*5,449**

Cartas compromiso atendidas en el cuatrimestre anterior

2009 - Abril 2025

**17,803**

**Avales Ciudadanos en las 32 Entidades**

2009 - Abril 2025

**15,583**

**Unidades médicas con Aval Ciudadano**



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

\*En 2024, debido a la migración de las Claves Únicas de Establecimientos de Salud (CLUES) a los Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR, y dado que las Cartas Compromiso en las Entidades Federativas y Unidades Médicas estaban en proceso de cumplimiento, el cierre del año 2024 se realizó, excepcionalmente, con la información proporcionada por las Entidades Federativas incorporadas a IMSS-BIENESTAR."

Fuente: DGCEs | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024. | Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2025

# Aval Ciudadano

## Unidades con Aval Ciudadano instalado



Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	2,406
• Segundo Nivel de Atención	136
• Tercer Nivel de Atención	25
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	3
• Otros	26
<b>Total de unidades de la SSA</b>	<b>2,596</b>
• IMSS • IMSS(O)** • IMSS-Bienestar OPD • ISSSTE • SME • SMM • DIF • SEMAR	12,987
<b>Total unidades del Sector Salud</b>	<b>15,583</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(O)**	IMSS-Bienestar OPD	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
2,596	3,161	8,966	619	44	65	23	16	42	13	3	35	<b>15,583</b>



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

\*\* IMSS(O) Únicamente realizan actividades de Contraloría Social

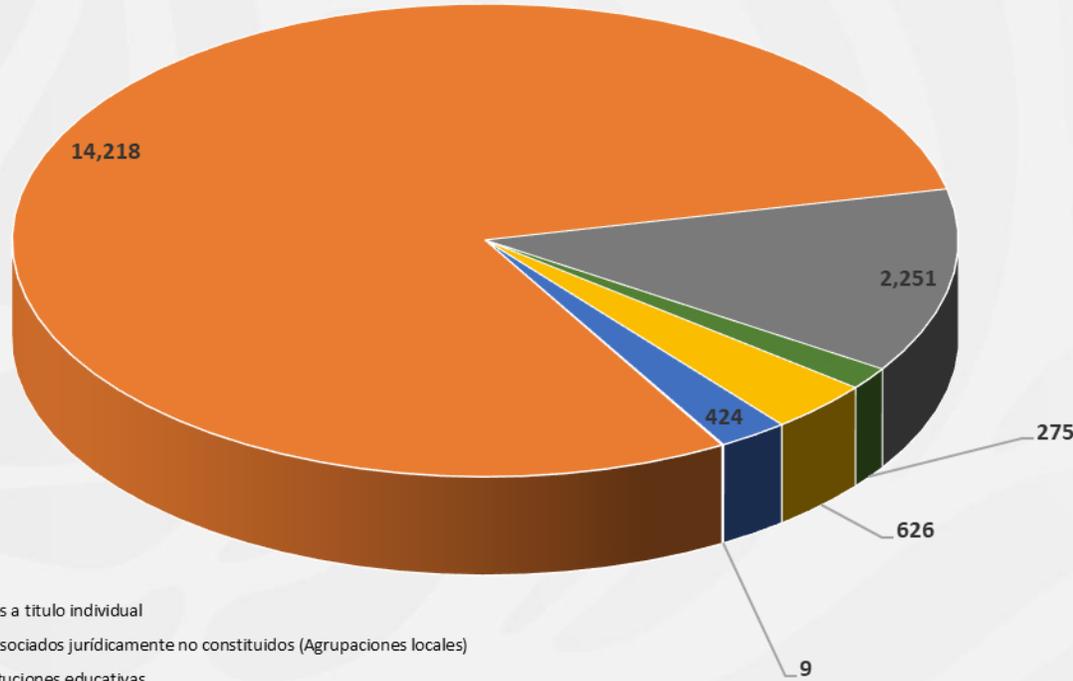
Fuente: DGCES | Sistema de Registro de Avals Ciudadanos (SIRAVAL), 2025

# Aval Ciudadano

## Clasificación tipo de Aval Ciudadano



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



**2025**  
Año de  
**La Mujer Indígena**

Clasificación de Avaless Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	14,218	79.86
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,251	12.65
Otras instituciones educativas	275	1.54
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	626	3.52
Universidades	424	2.38
Empresas privadas	9	0.05
<b>Total</b>	<b>17,803</b>	<b>100%</b>

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

# Aval Ciudadano

## Resultados del Monitoreo Ciudadano

### Enero – Abril 2025



Gobierno de  
**México**

**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 y 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>15,583</b>
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre de Enero a Abril, 2025**	<b>9,365</b>



**2025**  
Año de  
**La Mujer Indígena**

Fuente: DGCES | \*Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2025  
| \*\*Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025

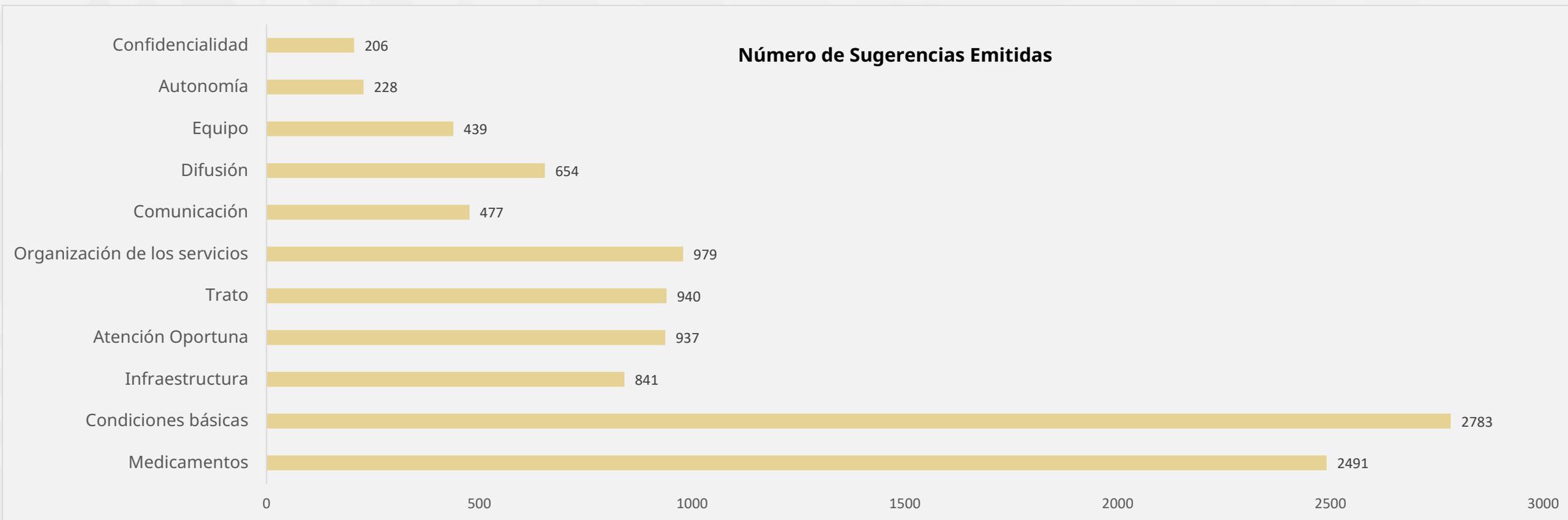
# Aval Ciudadano

## Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano Enero - Abril 2025



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025

# Aval Ciudadano

## Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud Enero - Abril 2025



Gobierno de México

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 Septiembre a Diciembre de 2024)	Porcentaje de avance de monitoreo (De Septiembre a Diciembre de 2024)	Número de Cartas Compromiso Firmadas en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	4,452	2,596	2,307	58%	89%	1,822
ISSSTE	1,109	619	326	56%	53%	271
Servicios de Salud IMSS – BIENESTAR(OPD)	9,100	8,966	6,658	99%	74%	4,374
<b>IMSS(O)**</b>	3,681	3161	0	86%	0%	0
Cruz Roja	91	23	1	25%	4%	0
DIF	113	16	9	14%	56%	5
Servicio Médicos Municipales	65	13	0	20%	0%	0
Hospitales Universitarios	31	3	1	10%	33%	0
IMSS	44	44	0	100%	0%	0
Servicios Médicos Estatales	286	42	28	15%	67%	24
SEMAR	38	35	18	92%	51%	7
Privados	3,308	65	17	2%	26%	2
	<b>22,318</b>	<b>15,583</b>	<b>9,365</b>	<b>70%</b>	<b>60%</b>	<b>6,505</b>

El 70% 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 Primer cuatrimestre



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

Semáforo de cumplimiento:



\*\*IMSS(O) Únicamente realizan actividades de Contraloría Social

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025 | Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos (SIRAVAL), 2025

# Aval Ciudadano

## Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2018 – Abril 2025



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

Clasificación de sugerencias de mejora	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Trato	3,107	2,285	1,593	1,602	1,804	2,169	2,323	940	15,823
Comunicación (antes información)	1,863	1,330	804	688	723	738	824	477	7,447
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3,892	2731	1,364	1,833	1,982	1,903	2,420	937	17,062
Medicamentos	11,781	7,487	4,682	6,809	7211	6,254	6,639	2,491	53,354
Condiciones básicas (antes confort)	6,449	7,823	5,960	6,507	8,320	8,828	8,926	2,783	55,596
Infraestructura (antes instalaciones)	5,082	3,574	2,429	2,929	3,352	3081	2,453	841	23,741
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6,074	4,668	3,867	3,147	4,239	4,493	4,792	2,506	33,786
<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>28,377</b>	<b>10,975</b>	<b>206,809</b>



**2025**  
Año de  
**La Mujer Indígena**

Fuente: DGCS | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025



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	89.97%	77.80 %	80.34 %	82.70%
Baja California	90.48%	91.53%	88.43%	90.15%
Baja California Sur	91.50%	92.03%	86.80%	90.11%
Campeche	89.26%	89.87%	87.45%	88.86%
Coahuila de Zaragoza	93.70%	84.77%	89.32%	89.26%
Colima	90.10%	82.91%	75.44%	82.82%
Chiapas	91.94%	89.96%	87.37%	89.76%
Chihuahua	90.87%	90.86%	87.08%	89.60%
Ciudad de México	88.32%	87.01%	84.11%	86.48%
Durango	92.60%	87.81%	91.94%	90.79%
Guanajuato	94.08%	96.23%	92.83%	94.38%
Guerrero	89.69%	90.41%	88.84%	89.65%
Hidalgo	88.17%	88.23%	86.91%	87.77%
Jalisco	89.08%	90.82%	88.02%	89.31%
México	90.67%	87.77%	86.25%	88.23%
Michoacán de Ocampo	93.18%	87.21%	89.98%	90.12%
Morelos	89.47%	90.68%	83.73%	87.96%

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	88.87%	90.21%	86.91%	88.66%
Nuevo León	92.12%	89.04%	88.44%	89.86%
Oaxaca	89.30%	79.07%	72.06%	80.14%
Puebla	93.13%	90.84%	90.55%	91.51%
Querétaro	90.31%	93.10%	83.57%	88.99%
Quintana Roo	94.03%	92.11%	85.34%	90.49%
San Luis Potosí	87.67%	85.64%	85.97%	86.43%
Sinaloa	90.73%	95.28%	93.88%	93.30%
Sonora	87.07%	88.29%	85.10%	86.82%
Tabasco	90.72%	89.99%	89.09%	89.93%
Tamaulipas	92.91%	88.44%	87.65%	89.67%
Tlaxcala	87.13%	89.67%	94.30%	90.36%
Veracruz de Ignacio de la Llave	90.84%	94.73%	92.25%	92.61%
Yucatán	90.09%	89.85%	89.76%	89.90%
Zacatecas	89.16%	86.42%	83.46%	86.35%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>90.89 %</b>	<b>89.35 %</b>	<b>87.88%</b>	<b>89.37%</b>



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

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

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025

# Contacto:



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

**Dra. Laura Cortés Sanabria**

Directora General de Calidad y Educación en Salud

**Dr. Fausto Sarabia Díaz**

Director de Mejora de Procesos

[fausto.sarabia@salud.gob.mx](mailto:fausto.sarabia@salud.gob.mx)

5520003400, ext. 53549

**MAP. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

[claudia.serrano@salud.gob.mx](mailto:claudia.serrano@salud.gob.mx)

5520003400, ext. 53476

**Dr. Alberto Vega Hernández**

Jefe del departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica

[alberto.vega@salud.gob.mx](mailto:alberto.vega@salud.gob.mx)

5550903600, ext. 53572

**C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas**

Apoyo Administrativo en Salud

[rogelio.alvarado@salud.gob.mx](mailto:rogelio.alvarado@salud.gob.mx)

55 2000-3400 ext. 53444



**2025**  
Año de  
**La Mujer**  
**Indígena**