Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud

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

Resultados de la aplicación de la Encuesta “La Voz del Aval Ciudadano” 2024

2025 Año de La Mujer Indígena

Marco jurídico del Aval Ciudadano

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud

El Mecanismo del Aval Ciudadano encuentra su fundamento en:

- Artículos 4º, párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 39, fracciones I y VI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Artículos 1º, 5º, 6º, fracción I, 7º, fracciones I y II, 54, 77 bis 5 Apartado A, fracción I de la Ley General de Salud.
- Artículo 19 fracciones I, II, VI, VII, IX y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- El Eje 4 Desarrollo con bienestar y humanismo y el Compromiso República Sana del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, publicado por la Presidencia de la República el 28 de febrero de 2025.
- Los numerales 6 Atención Médica y 6.5 Calidad de la atención médica, del Acuerdo por el que se emite el Modelo de Atención a la Salud para el Bienestar (MAS-Bienestar, DOF el 25-10-2022).

2025 Año de La Mujer Indígena

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud

- El Aval Ciudadano, constituye un **canal de comunicación entre los usuarios y los Establecimientos para la Atención Médica**, cuyo alcance plantea las necesidades percibidas por la comunidad y los resultados reales que tiene el servicio de salud para satisfacerlas.

- El objetivo de la Encuesta **“La Voz de los Avales Ciudadanos”** es el conocer la percepción de los avales ciudadanos acerca de las actividades que realizan al respecto del monitoreo ciudadano en las unidades médicas, escuchar sus opiniones, necesidades y propuestas para fortalecer su participación.

- En 2024 se aplicaron **11,073** encuestas a nivel nacional.

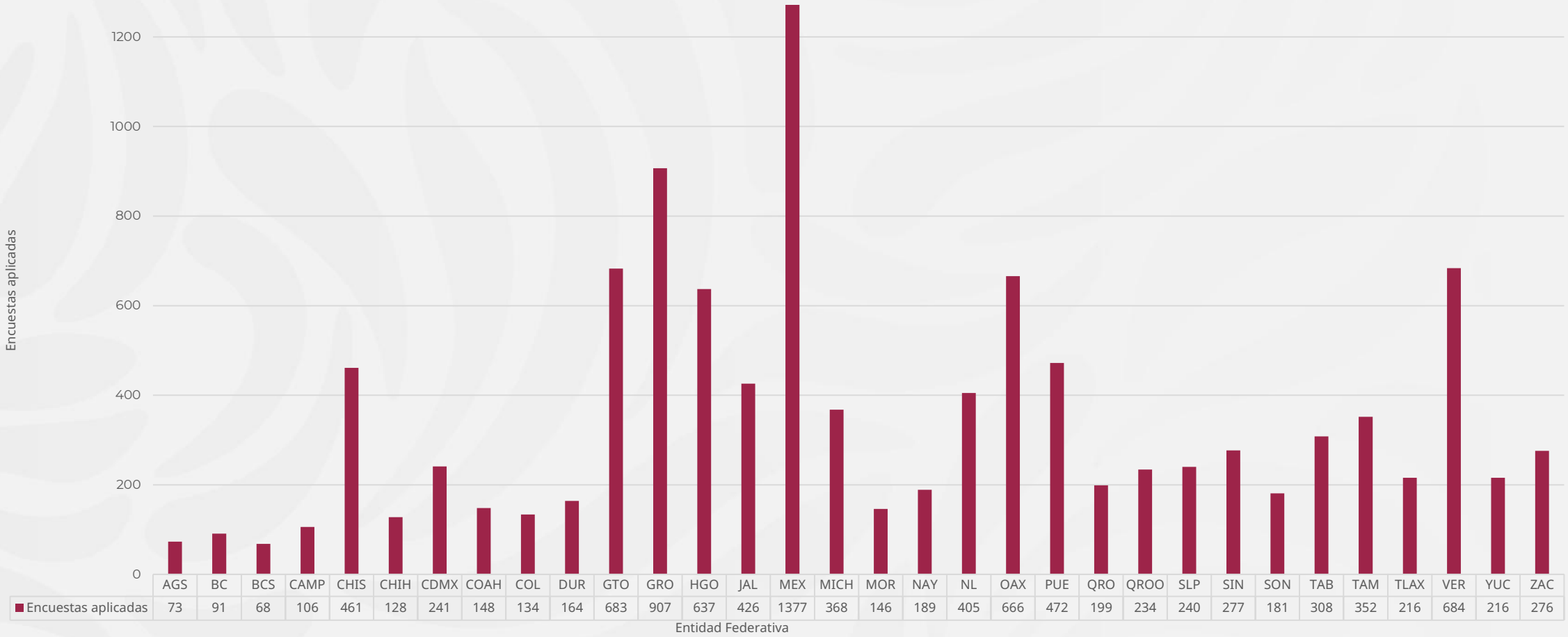
2025 Año de La Mujer Indígena

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Distribución por Entidad Federativa

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Encuestas aplicadas	73	91	68	106	461	128	241	148	134	164	683	907	637	426	1377	368	146	189	405	666	472	199	234	240	277	181	308	352	216	684	216	276

2025 Año de La Mujer Indígena

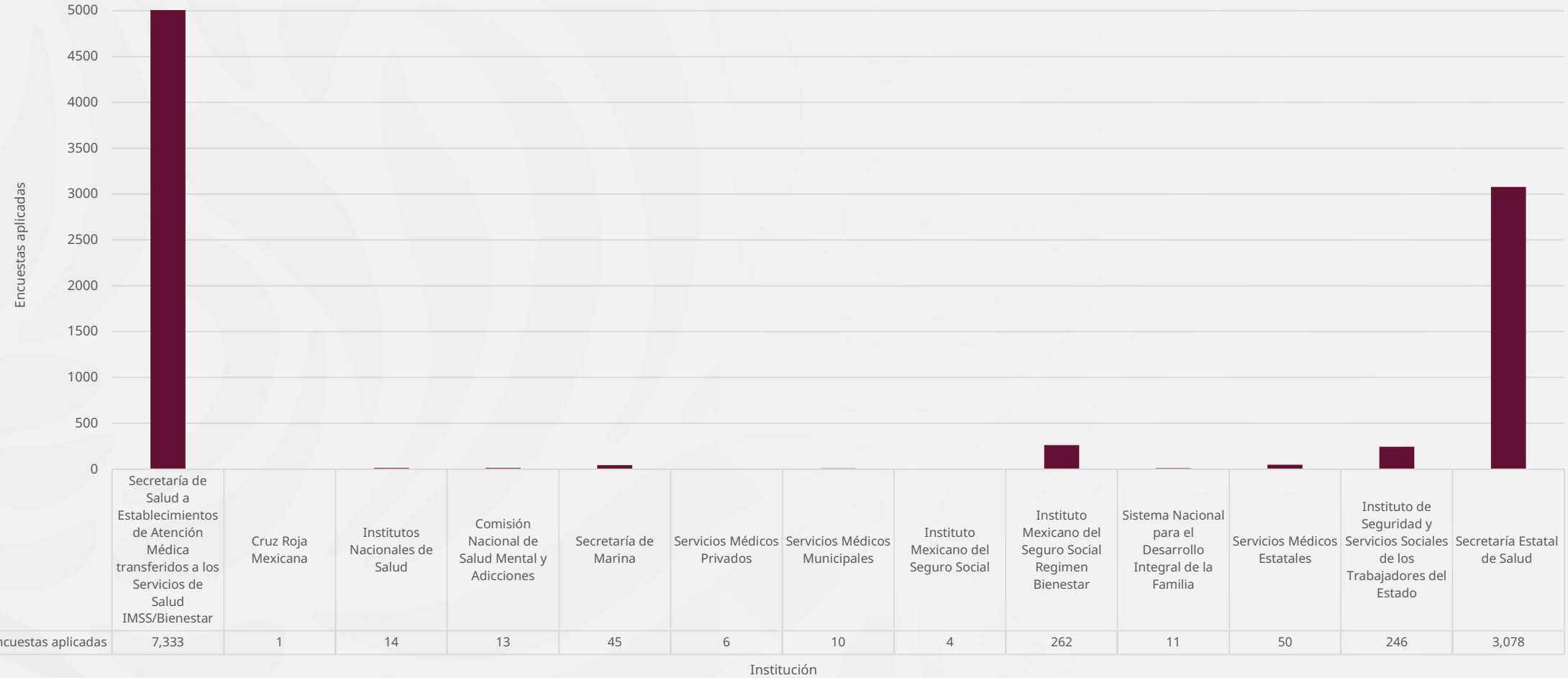
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Distribución por Institución

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	Secretaría de Salud a Establecimientos de Atención Médica transferidos a los Servicios de Salud IMSS/Bienestar	Cruz Roja Mexicana	Institutos Nacionales de Salud	Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones	Secretaría de Marina	Servicios Médicos Privados	Servicios Médicos Municipales	Instituto Mexicano del Seguro Social	Instituto Mexicano del Seguro Social Regimen Bienestar	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	Servicios Médicos Estatales	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Secretaría Estatal de Salud
Encuestas aplicadas	7,333	1	14	13	45	6	10	4	262	11	50	246	3,078

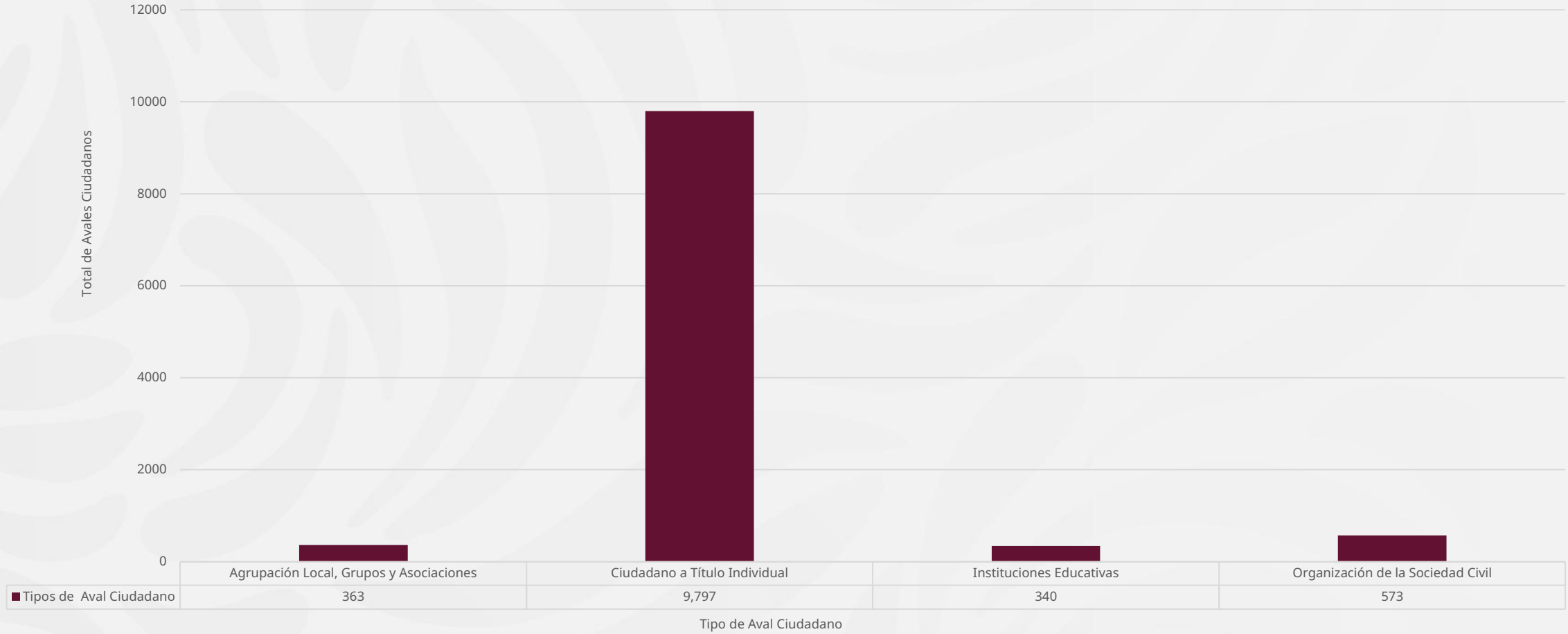
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Distribución por tipo de Aval Ciudadano



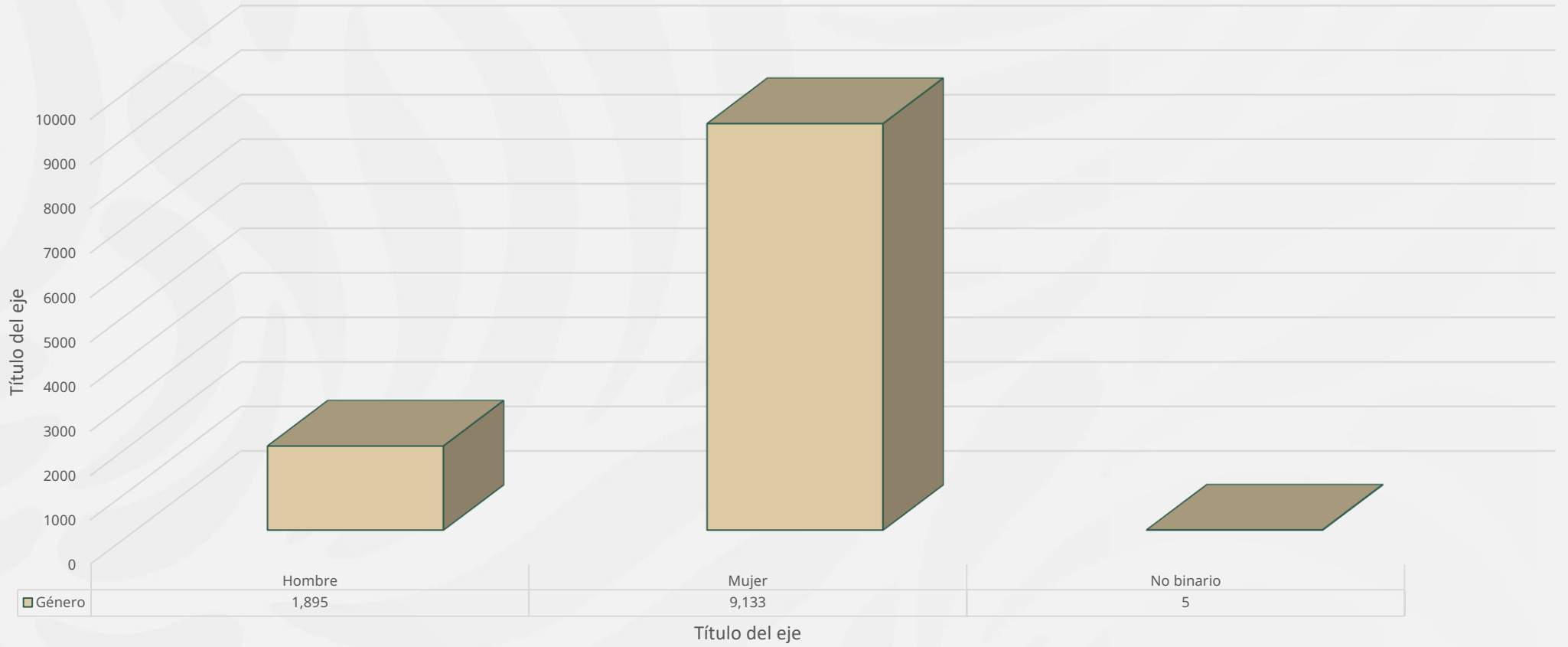
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Aval Ciudadano

Distribución por género

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



2025 Año de La Mujer Indígena

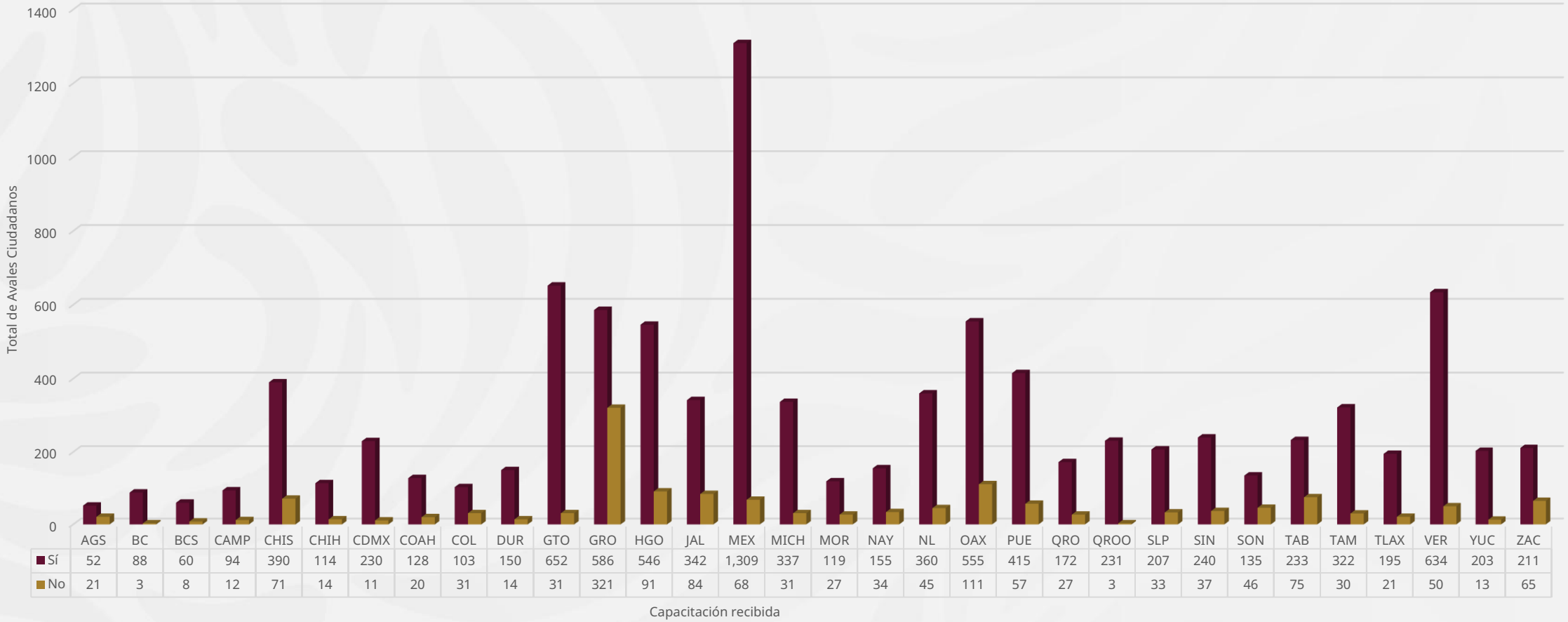
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Recibió capacitación?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	52	88	60	94	390	114	230	128	103	150	652	586	546	342	1,309	337	119	155	360	555	415	172	231	207	240	135	233	322	195	634	203	211
No	21	3	8	12	71	14	11	20	31	14	31	321	91	84	68	31	27	34	45	111	57	27	3	33	37	46	75	30	21	50	13	65

2025 Año de La Mujer Indígena

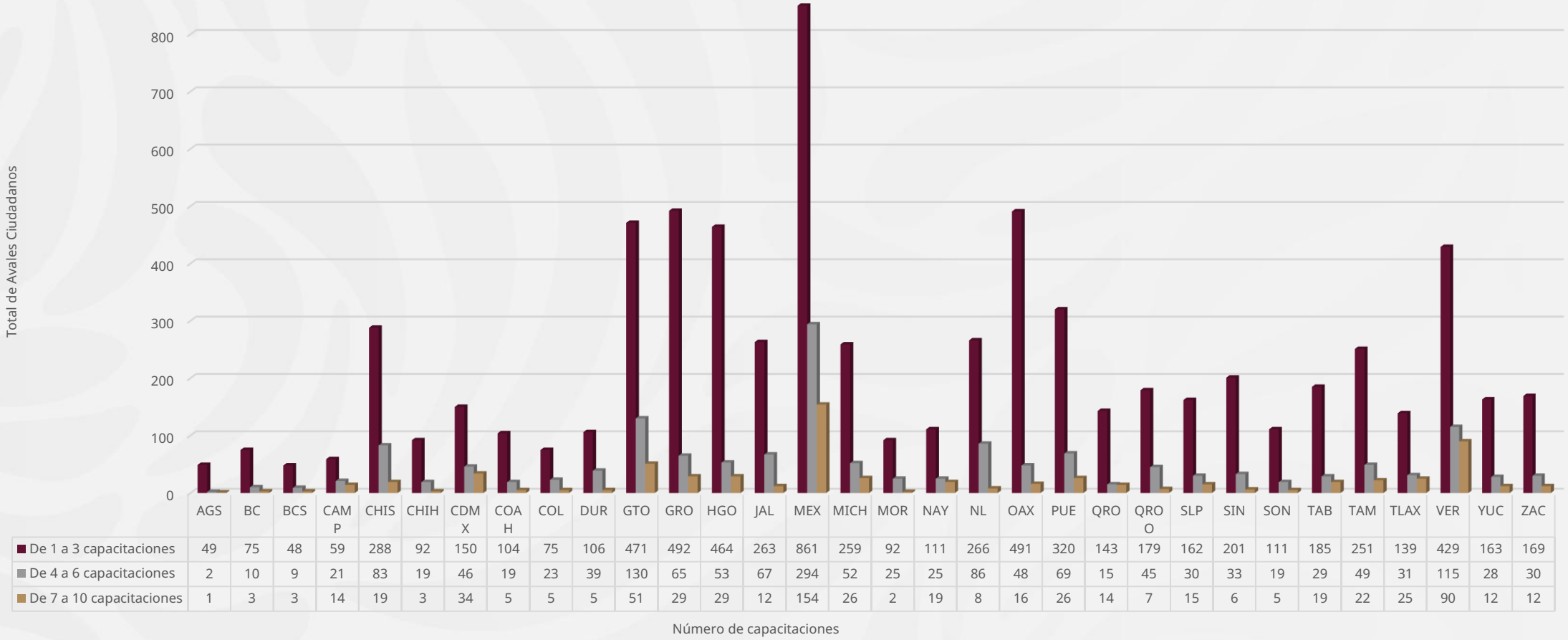
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Cuántas capacitaciones recibió?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
De 1 a 3 capacitaciones	49	75	48	59	288	92	150	104	75	106	471	492	464	263	861	259	92	111	266	491	320	143	179	162	201	111	185	251	139	429	163	169
De 4 a 6 capacitaciones	2	10	9	21	83	19	46	19	23	39	130	65	53	67	294	52	25	25	86	48	69	15	45	30	33	19	29	49	31	115	28	30
De 7 a 10 capacitaciones	1	3	3	14	19	3	34	5	5	5	51	29	29	12	154	26	2	19	8	16	26	14	7	15	6	5	19	22	25	90	12	12

2025 Año de La Mujer Indígena

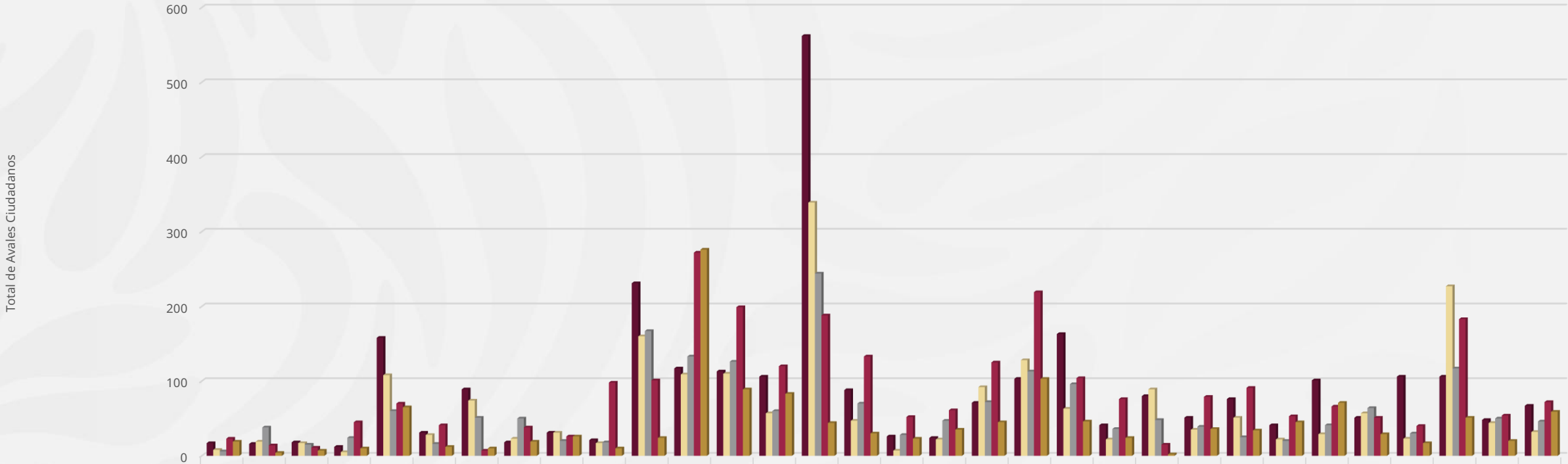
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Última vez que recibió capacitación de Aval Ciudadano?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Menor a 3 meses	17	16	18	12	158	31	89	18	31	21	231	117	113	106	562	88	26	24	71	103	163	41	80	51	76	41	101	51	106	106	48	67
Entre 3 a 6 meses	8	19	17	5	108	28	74	23	31	17	160	109	110	57	339	47	7	22	92	128	63	22	89	35	51	22	29	57	23	227	44	32
Series3	6	38	15	24	60	16	51	50	20	18	167	133	126	60	244	70	28	47	72	113	96	36	48	39	25	20	41	64	30	117	50	46
Mayor o igual a 1 año	23	14	11	45	70	41	7	38	26	98	101	272	199	120	188	133	52	61	125	219	104	76	15	79	91	53	66	51	40	183	54	72
No he recibido capacitación	19	4	7	10	65	12	10	19	26	10	24	276	89	83	44	30	23	35	45	103	46	24	2	36	34	45	71	29	17	51	20	59

Tiempo de última capacitación

2025 Año de La Mujer Indígena

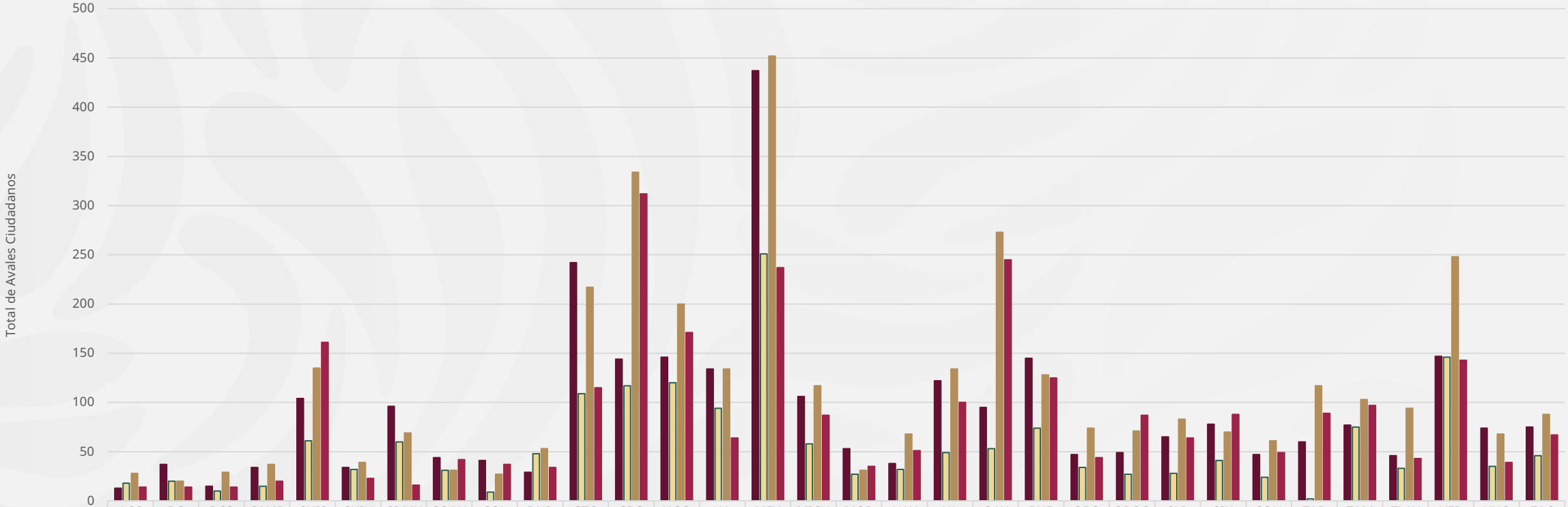
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Las y los usuarios le manifestaron sus quejas?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	13	37	15	34	104	34	96	44	41	29	242	144	146	134	437	106	53	38	122	95	145	47	49	65	78	47	60	77	46	147	74	75
Casi siempre	18	20	10	15	61	32	60	31	9	48	109	117	120	94	251	58	27	32	49	53	74	34	27	28	41	24	2	75	33	146	35	46
A veces	28	20	29	37	135	39	69	31	27	53	217	334	200	134	452	117	31	68	134	273	128	74	71	83	70	61	117	103	94	248	68	88
Nunca	14	14	14	20	161	23	16	42	37	34	115	312	171	64	237	87	35	51	100	245	125	44	87	64	88	49	89	97	43	143	39	67

Frecuencia de la manifestación de quejas

2025 Año de La Mujer Indígena

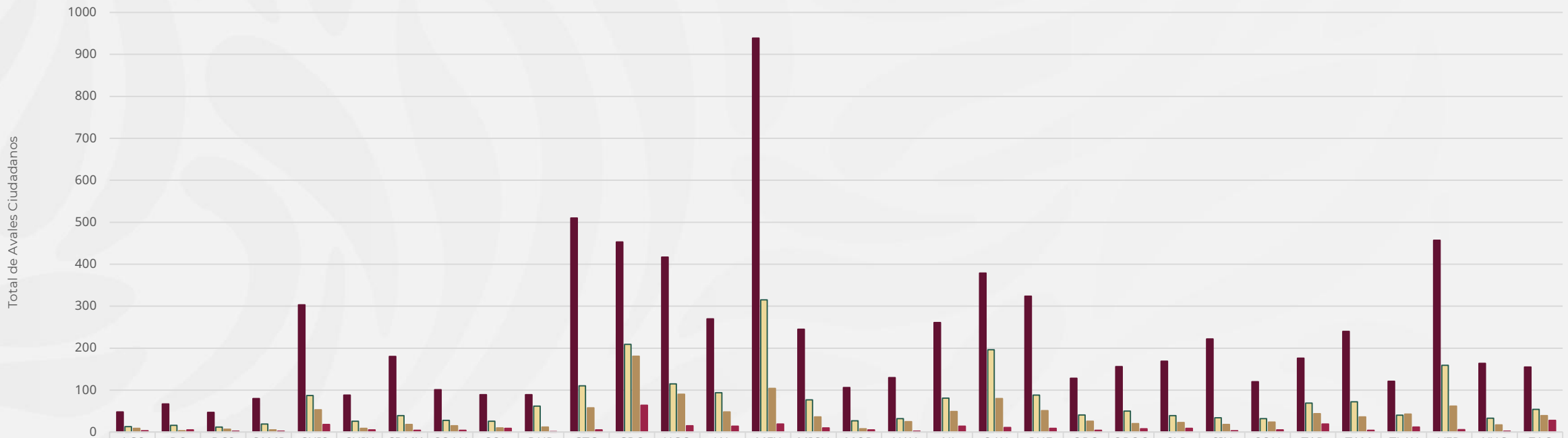
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Orientó a las y los usuarios para que utilizaran el buzón del Sistema Unificado de Gestión?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	48	67	47	80	303	88	180	101	89	89	510	453	417	270	939	245	106	130	261	379	324	128	156	169	222	120	176	240	121	457	164	155
Casi siempre	13	16	12	19	87	26	39	28	26	62	110	209	115	94	315	77	27	32	81	196	88	41	50	39	34	32	69	72	40	159	33	54
A veces	9	3	7	5	53	9	18	15	10	12	58	181	90	48	104	36	8	25	49	80	51	26	20	23	18	24	44	36	43	62	17	39
Nunca	3	5	2	2	18	5	4	4	9	1	5	64	15	14	19	10	5	2	14	11	9	4	8	9	3	5	19	4	12	6	2	28

Frecuencia de la orientación a usuarios

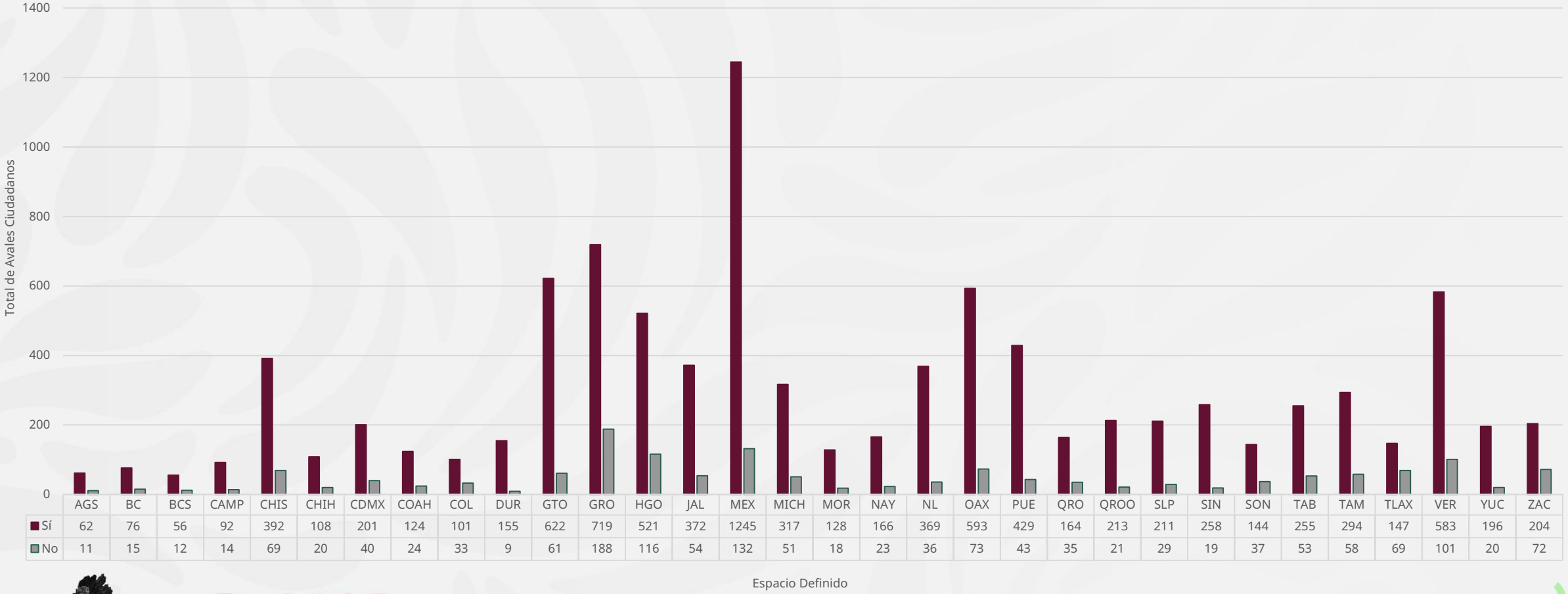
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿El responsable de la Unidad Médica le proporcionó algún espacio definido?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	62	76	56	92	392	108	201	124	101	155	622	719	521	372	1245	317	128	166	369	593	429	164	213	211	258	144	255	294	147	583	196	204
No	11	15	12	14	69	20	40	24	33	9	61	188	116	54	132	51	18	23	36	73	43	35	21	29	19	37	53	58	69	101	20	72

2025 Año de La Mujer Indígena

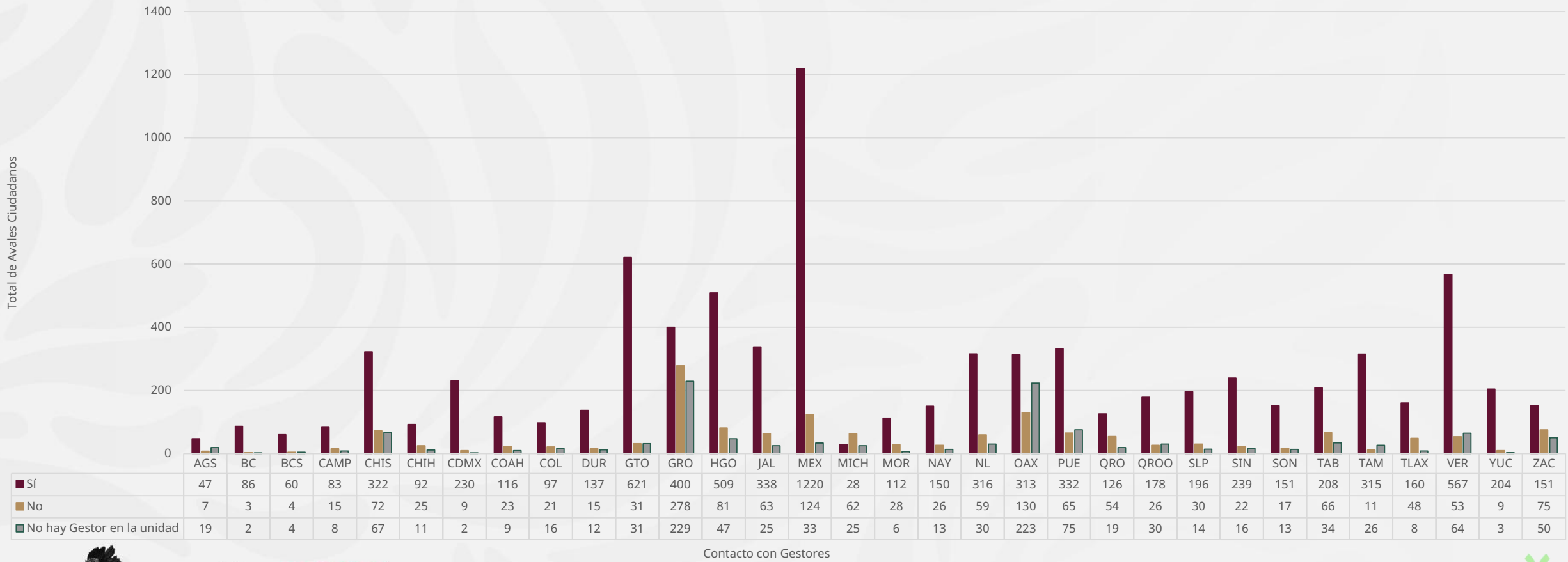
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Tiene contacto con el Gestor de Calidad de su Unidad o el Gestor Jurisdiccional?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	47	86	60	83	322	92	230	116	97	137	621	400	509	338	1220	28	112	150	316	313	332	126	178	196	239	151	208	315	160	567	204	151
No	7	3	4	15	72	25	9	23	21	15	31	278	81	63	124	62	28	26	59	130	65	54	26	30	22	17	66	11	48	53	9	75
No hay Gestor en la unidad	19	2	4	8	67	11	2	9	16	12	31	229	47	25	33	25	6	13	30	223	75	19	30	14	16	13	34	26	8	64	3	50

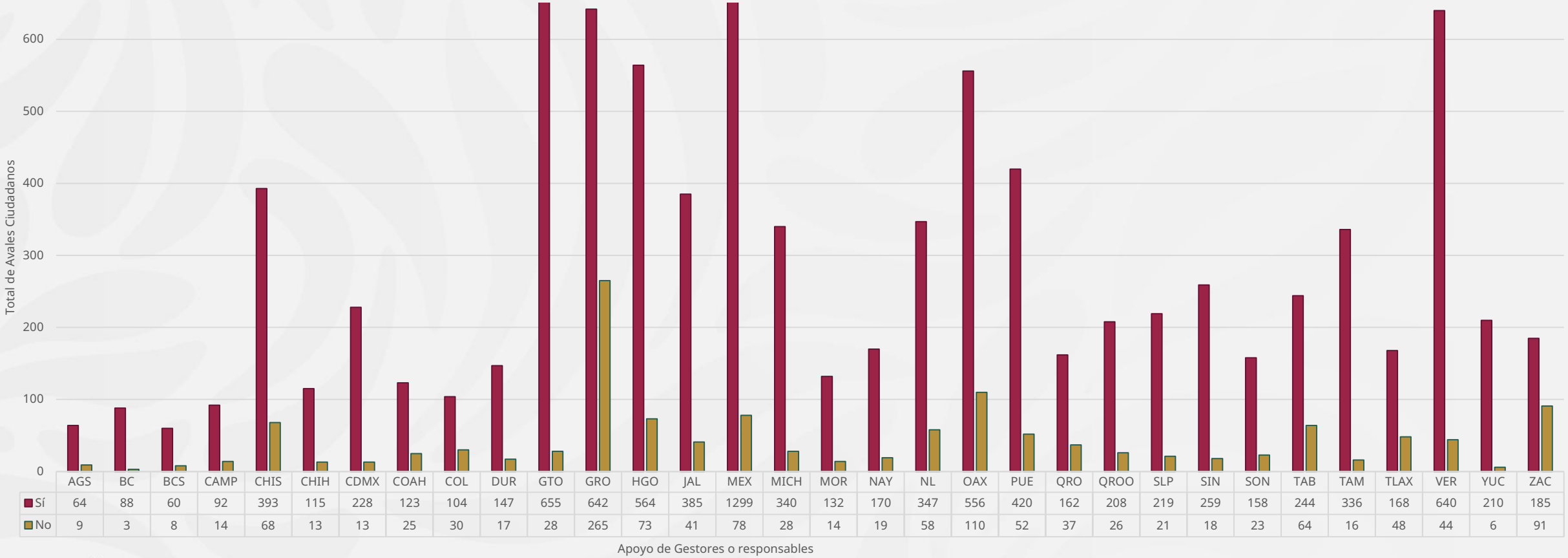
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Recibió apoyo por parte del Gestor de Calidad o del Responsable de la Unidad para desarrollar sus actividades?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	64	88	60	92	393	115	228	123	104	147	655	642	564	385	1299	340	132	170	347	556	420	162	208	219	259	158	244	336	168	640	210	185
No	9	3	8	14	68	13	13	25	30	17	28	265	73	41	78	28	14	19	58	110	52	37	26	21	18	23	64	16	48	44	6	91

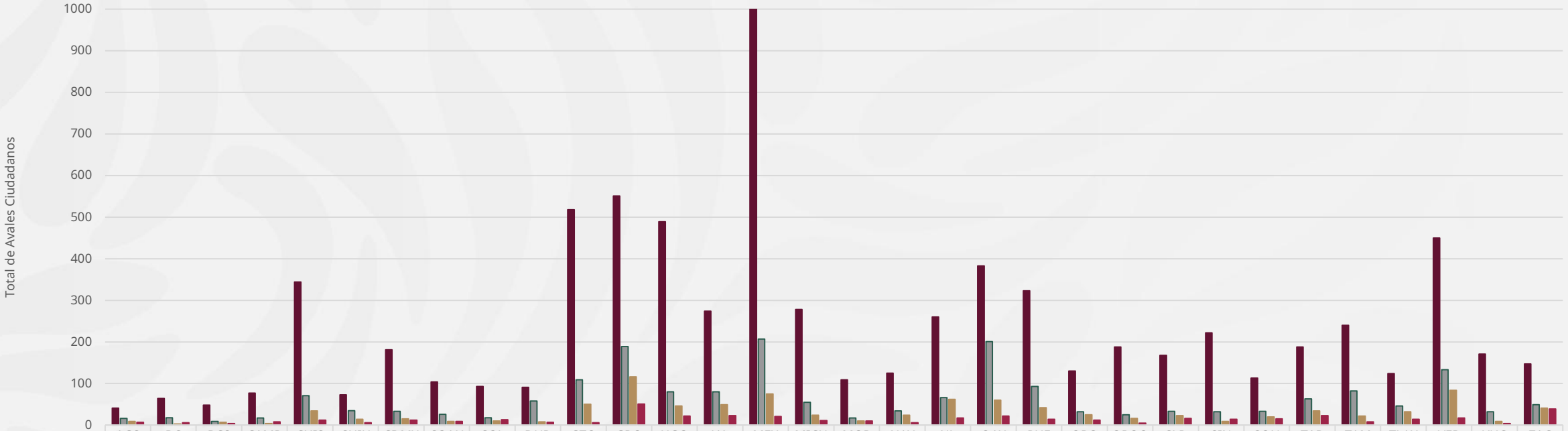
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Le informaron, de manera anual, de los Planes de Mejora Continua que tiene la Unidad Médica en la que usted es Aval?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	41	64	48	77	344	73	181	104	93	91	518	551	489	274	1074	278	109	125	260	383	323	130	188	168	222	113	188	240	124	450	171	147
Casi siempre	16	18	9	17	71	35	33	26	18	58	109	189	80	80	207	55	17	34	66	201	93	32	25	33	32	33	63	82	46	133	32	49
A veces	9	3	7	4	34	14	15	9	10	8	50	116	46	49	75	24	10	24	62	60	42	25	16	23	9	20	34	22	32	84	9	41
Nunca	7	6	4	8	12	6	12	9	13	7	6	51	22	23	21	11	10	6	17	22	14	12	5	16	14	15	23	8	14	17	4	39

Frecuencia de informes de Planes de Mejora Continua

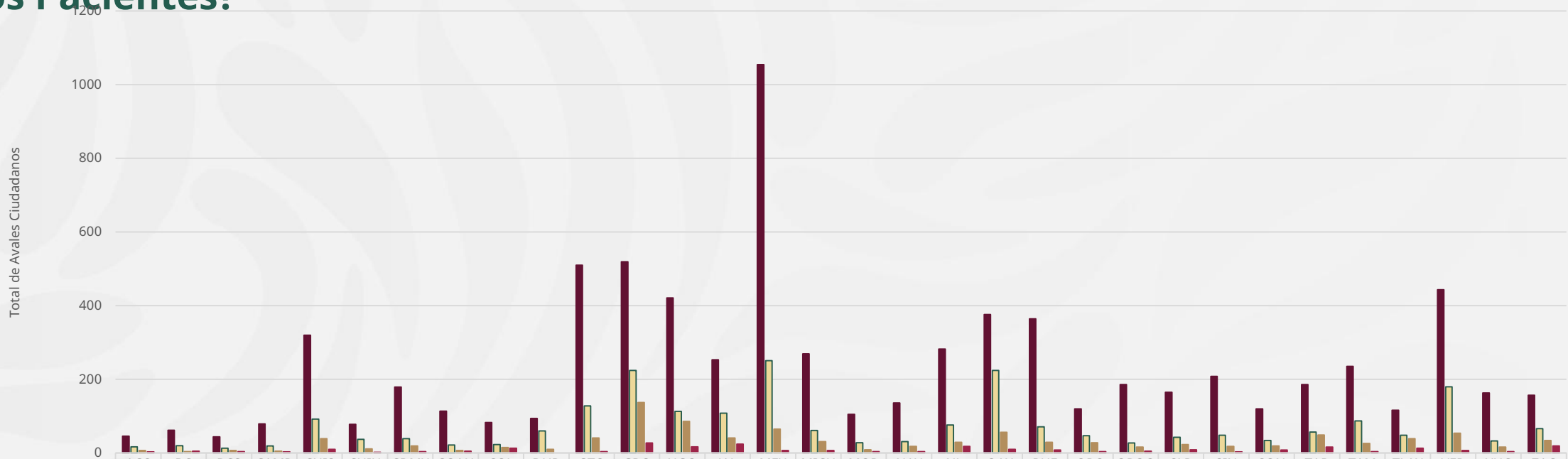
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Durante sus monitoreos. ¿Difundió y explicó a los pacientes y sus familias los Derechos Generales de los Pacientes?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	46	62	44	79	320	78	179	114	83	94	510	519	421	253	1054	269	105	136	282	376	364	120	186	165	208	120	186	235	116	443	163	157
Casi siempre	17	20	13	19	92	37	39	22	23	60	128	224	113	108	251	61	28	31	76	224	71	47	27	43	48	34	57	87	48	180	33	66
A veces	7	4	7	5	39	11	19	7	15	10	41	137	86	41	65	31	9	18	29	56	29	28	16	23	18	19	49	26	39	54	16	34
Nunca	3	5	4	3	10	2	4	5	13	0	4	27	17	24	7	7	4	4	18	10	8	4	5	9	3	8	16	4	13	7	4	19

Frecuencia de difusión y explicación de Derechos Generales de los Pacientes

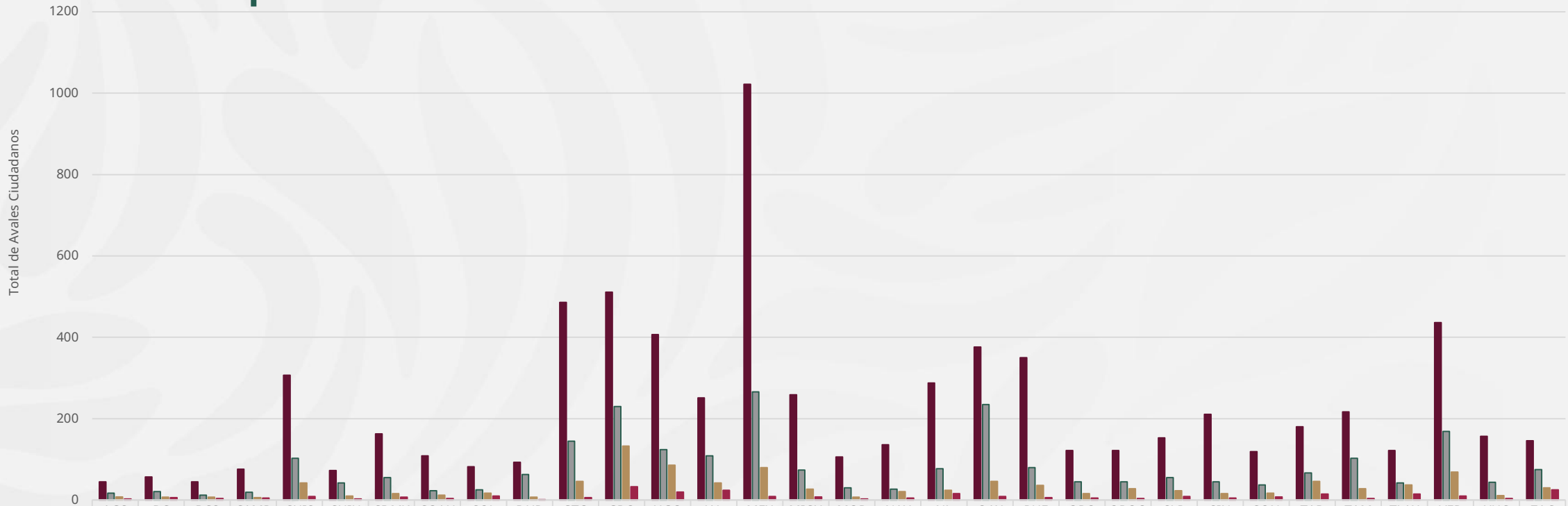
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Durante sus monitoreos, ¿Difundió y explicó a sus familias las Responsabilidades de los Pacientes?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	45	57	45	76	307	73	163	109	82	93	486	511	407	251	1022	259	106	136	288	376	350	122	122	153	211	119	180	217	122	436	157	146
Casi siempre	17	21	12	19	103	42	55	23	25	63	145	230	124	109	266	74	30	27	77	235	80	45	45	55	45	37	67	103	42	169	44	75
A veces	8	7	7	6	42	10	16	12	17	7	46	133	86	42	80	27	7	21	24	46	36	16	28	23	16	17	46	28	37	69	11	30
Nunca	3	6	4	5	9	3	7	4	10	1	6	33	20	24	9	8	3	5	16	9	6	5	4	9	5	8	15	4	15	10	4	25

Frecuencia de difusión y explicación de Derechos Generales de los Pacientes

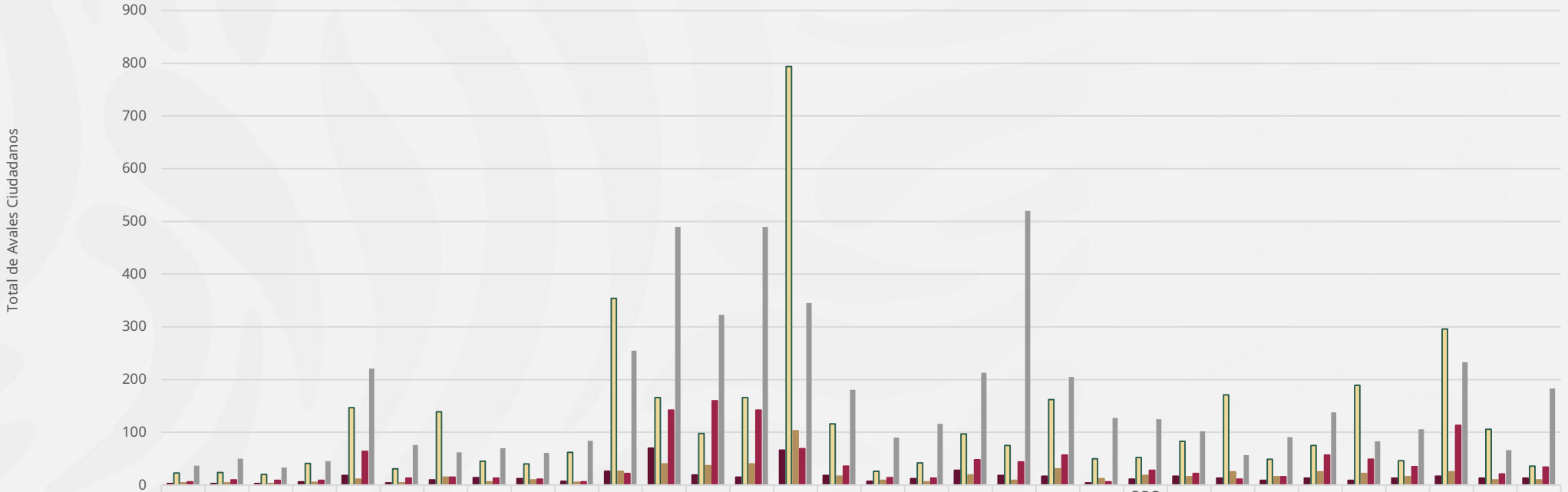
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿A cuál de los siguientes Comités de Calidad fue Invitado como Aval Ciudadano en el año 2024?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Comité Estatal de Calidad en Salud	3	3	3	6	18	4	10	14	12	7	26	70	19	15	66	18	7	12	28	18	17	4	11	17	13	9	13	9	13	17	13	13
Comité de Calidad y Seguridad del Paciente	23	24	20	41	147	31	139	45	40	62	354	166	98	166	794	116	26	42	97	75	162	50	52	83	171	49	75	189	46	296	106	36
A los dos anteriores	4	4	3	5	11	4	15	6	10	5	26	40	37	40	103	17	9	6	19	9	31	12	18	16	25	16	25	22	16	25	10	10
Otros Comités	6	10	9	9	64	13	15	13	11	6	22	142	160	142	69	36	14	13	48	44	57	6	28	22	11	16	57	49	35	113	21	34
No he sido invitado	37	50	33	45	221	76	62	70	61	84	255	489	323	489	345	181	90	116	213	520	205	127	125	102	57	91	138	83	106	233	66	183

Invitación a Comités de Calidad

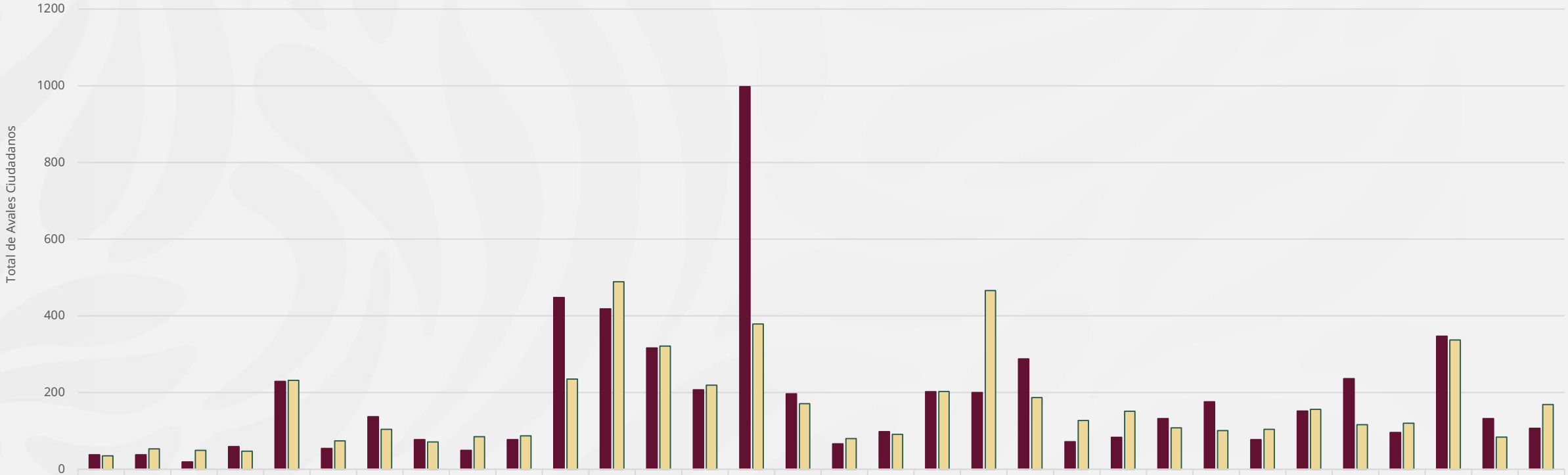
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Ha presentado sus propuestas de mejora de trato digno que no han sido resueltas en su Unidad Médica, en el CECAS o en el COCASEP?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	38	38	19	59	229	54	137	77	49	77	448	418	316	207	998	197	66	98	202	200	288	72	83	132	176	77	152	236	96	347	132	107
No	35	53	49	47	232	74	104	71	85	87	235	489	321	219	379	171	80	91	203	466	187	127	151	108	101	104	156	116	120	337	84	169

Presentación de propuestas de mejora de trato digno en CECAS o COCASEP

2025 Año de La Mujer Indígena

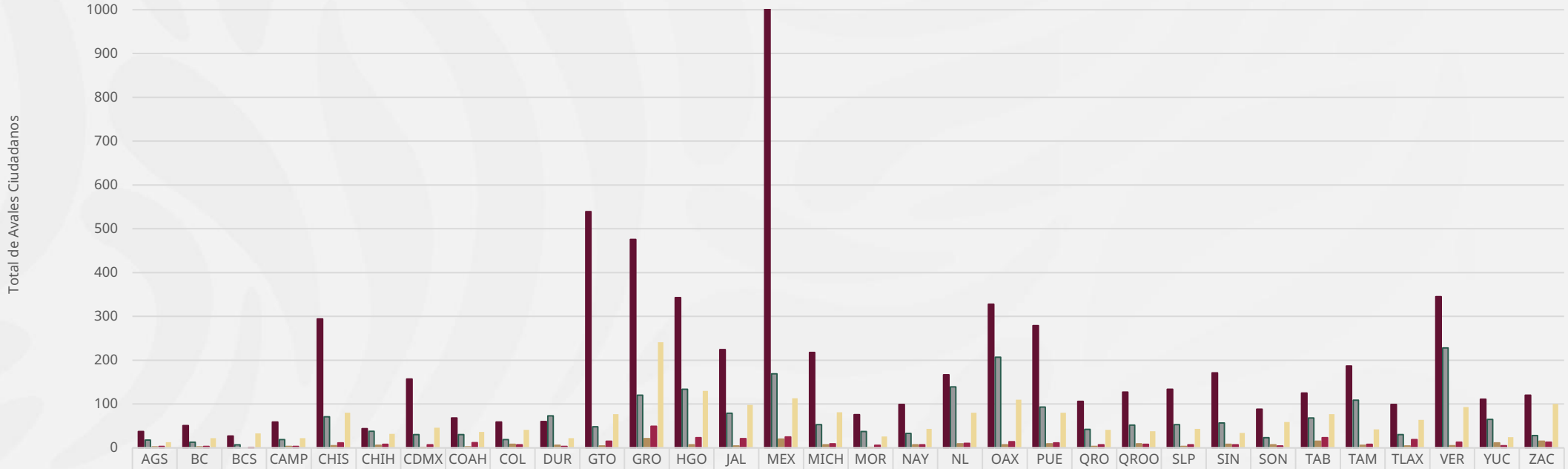
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

Las propuestas no resueltas mediante Carta Compromiso, son tomadas en cuenta en:

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
La elaboración del Plan de Mejora Continua	37	51	27	59	294	44	157	68	59	60	539	476	343	224	1050	218	76	99	167	328	279	106	127	134	171	88	125	187	99	345	111	120
El seguimiento Jurisdiccional	18	13	7	19	71	38	30	30	19	73	48	120	134	79	169	53	37	33	139	207	93	42	52	53	57	23	68	109	30	228	65	28
El seguimiento estatal	2	2	0	3	5	6	1	2	8	6	4	21	7	4	20	7	1	7	9	7	9	3	9	3	8	7	15	6	4	5	11	15
No se toman en cuenta	3	3	1	3	11	8	7	12	7	3	15	49	23	21	25	9	6	7	10	14	11	7	8	7	7	4	23	8	19	13	5	13
No he sido informado	13	22	33	22	80	32	46	36	41	22	77	241	130	98	113	81	26	43	80	110	80	41	38	43	34	59	77	42	64	93	24	100

Propuestas no resueltas por Carta Compromiso

2025 Año de La Mujer Indígena

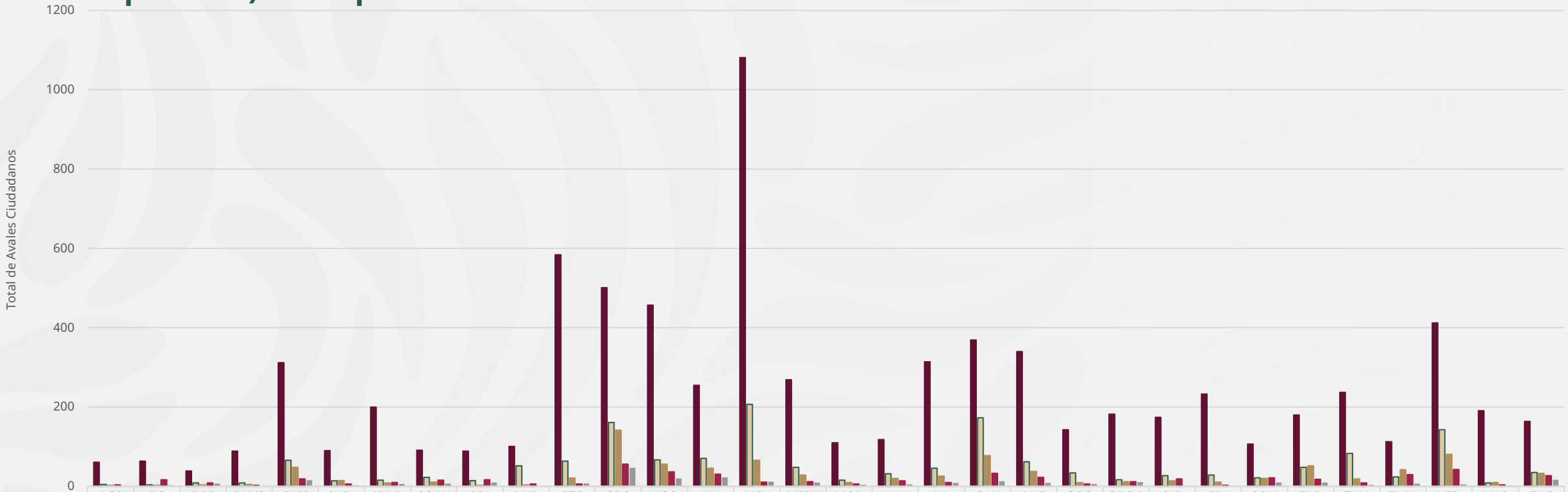
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Entregó sus sugerencias de mejora de trato digno, a través del Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso) al Responsable de la Unidad?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	61	64	39	89	312	90	200	91	89	101	584	501	457	255	1081	269	110	118	314	369	340	143	182	174	233	107	180	237	113	412	191	164
Casi siempre	5	4	9	9	66	14	16	23	15	52	64	161	67	71	207	48	16	32	46	173	62	34	17	27	29	22	48	83	24	143	9	35
A veces	3	3	4	5	48	15	9	11	3	4	21	142	56	46	66	29	10	20	26	78	38	10	12	14	11	20	52	19	42	81	10	33
Nunca	4	17	9	3	19	6	10	16	17	6	6	56	37	31	11	12	6	14	10	33	23	6	12	19	3	22	18	9	30	43	4	27
No sé	0	3	7		16	3	6	7	10	1	8	47	20	23	12	10	4	5	9	13	9	6	11	1	1	10	10	4	7	5	2	17

Frecuencia de entrega de sugerencias de mejora de trato digno

2025 Año de La Mujer Indígena

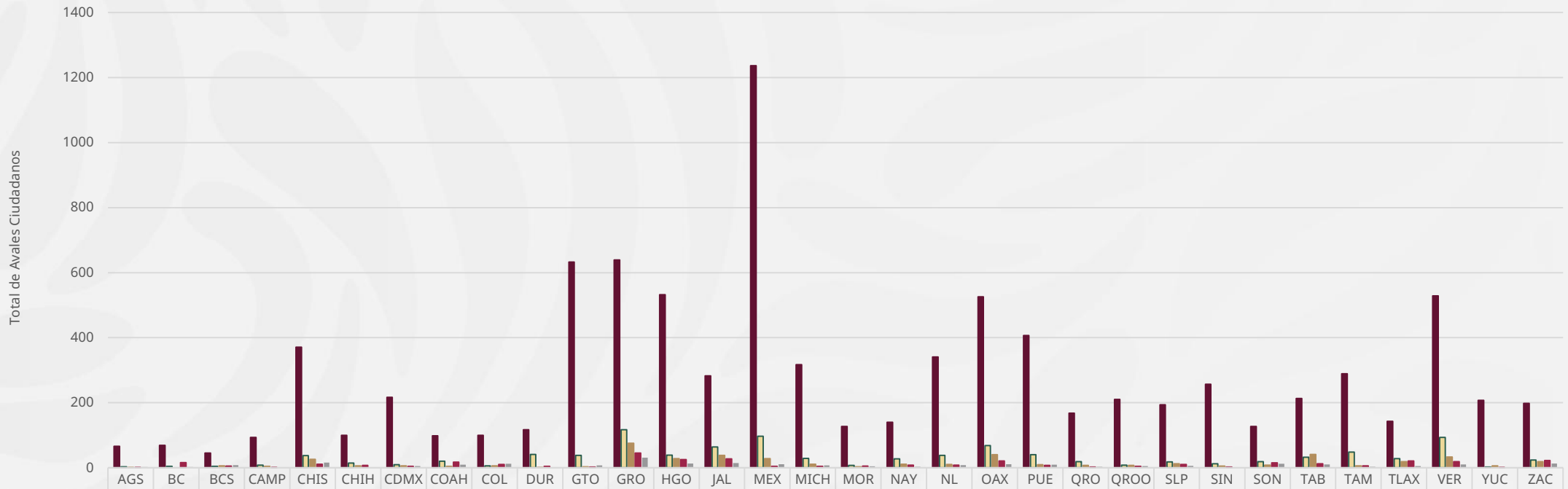
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Firma con la persona Responsable de la Unidad Médica la Carta Compromiso ?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	66	69	45	93	371	100	217	98	100	117	633	639	532	283	1237	317	127	140	341	526	407	168	210	194	257	127	213	289	143	529	207	198
Casi siempre	3	4	4	8	37	14	9	20	6	41	38	117	39	64	97	29	7	27	38	68	40	19	8	18	12	19	32	48	28	93	2	24
A veces	1	0	6	4	26	6	6	4	6	1	3	75	28	38	28	11	3	11	10	40	9	7	7	12	5	8	41	6	19	33	6	19
Nunca	1	16	5	1	11	7	4	17	10	4	2	45	25	27	4	4	5	8	8	21	7	2	4	10	2	15	12	6	21	19	1	22
No sé	2	2	8	0	16	1	5	9	12	1	7	31	13	14	11	7	4	3	8	11	9	3	5	6	1	12	10	3	5	10	0	13

Frecuencia de firma de Cartas Compromiso

2025 Año de La Mujer Indígena

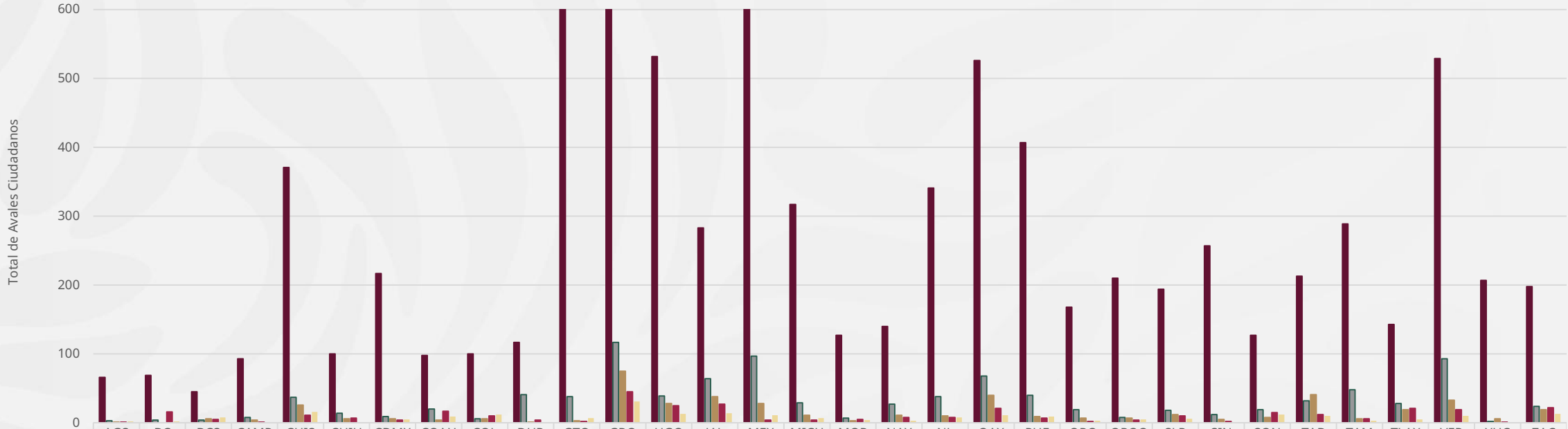
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

La Unidad Médica le ha dado seguimiento a los compromisos de mejora en las Cartas Compromiso entregadas?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	66	69	45	93	371	100	217	98	100	117	633	639	532	283	1237	317	127	140	341	526	407	168	210	194	257	127	213	289	143	529	207	198
Casi Siempre	3	4	4	8	37	14	9	20	6	41	38	117	39	64	97	29	7	27	38	68	40	19	8	18	12	19	32	48	28	93	2	24
Casi nunca	1	0	6	4	26	6	6	4	6	1	3	75	28	38	28	11	3	11	10	40	9	7	7	12	5	8	41	6	19	33	6	19
Nunca	1	16	5	1	11	7	4	17	10	4	2	45	25	27	4	4	5	8	8	21	7	2	4	10	2	15	12	6	21	19	1	22
No sé	2	2	8	0	16	1	5	9	12	1	7	31	13	14	11	7	4	3	8	11	9	3	5	6	1	12	10	3	5	10	0	13

Motivo de falta de seguimiento

2025 Año de La Mujer Indígena

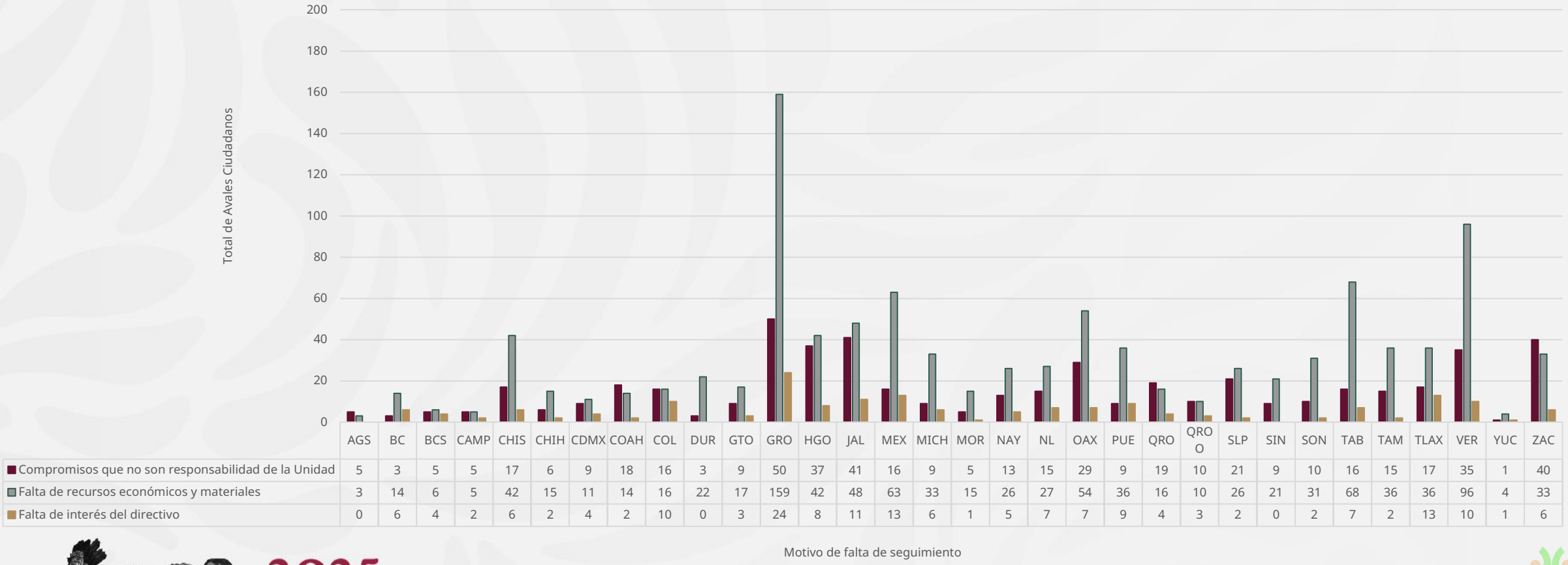
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

En caso de que la respuesta sea Casi nunca o Nunca, indique ¿Cuál es el motivo?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Compromisos que no son responsabilidad de la Unidad	5	3	5	5	17	6	9	18	16	3	9	50	37	41	16	9	5	13	15	29	9	19	10	21	9	10	16	15	17	35	1	40
Falta de recursos económicos y materiales	3	14	6	5	42	15	11	14	16	22	17	159	42	48	63	33	15	26	27	54	36	16	10	26	21	31	68	36	36	96	4	33
Falta de interés del directivo	0	6	4	2	6	2	4	2	10	0	3	24	8	11	13	6	1	5	7	7	9	4	3	2	0	2	7	2	13	10	1	6

Motivo de falta de seguimiento

2025 Año de La Mujer Indígena

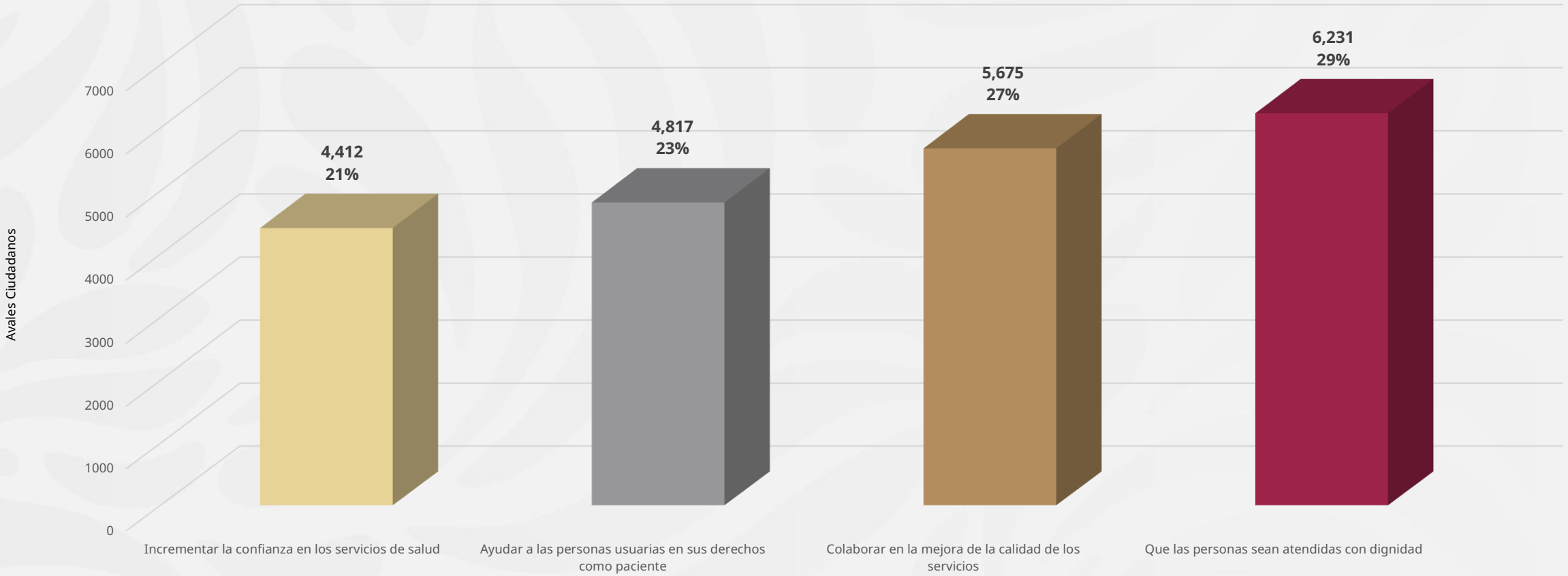
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Qué le motivó a participar como Aval Ciudadano?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



2025 Año de La Mujer Indígena

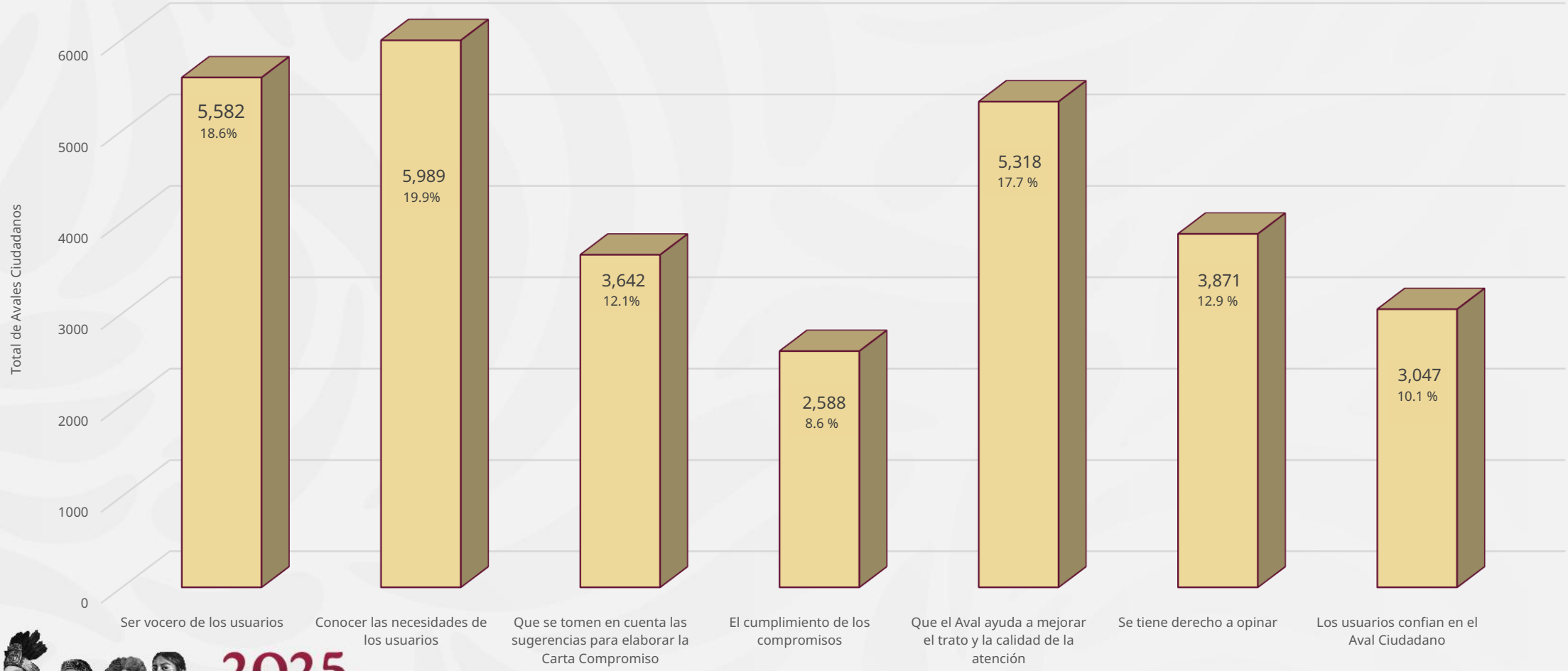
Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Qué es lo que más le gusta del programa de Aval Ciudadano?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



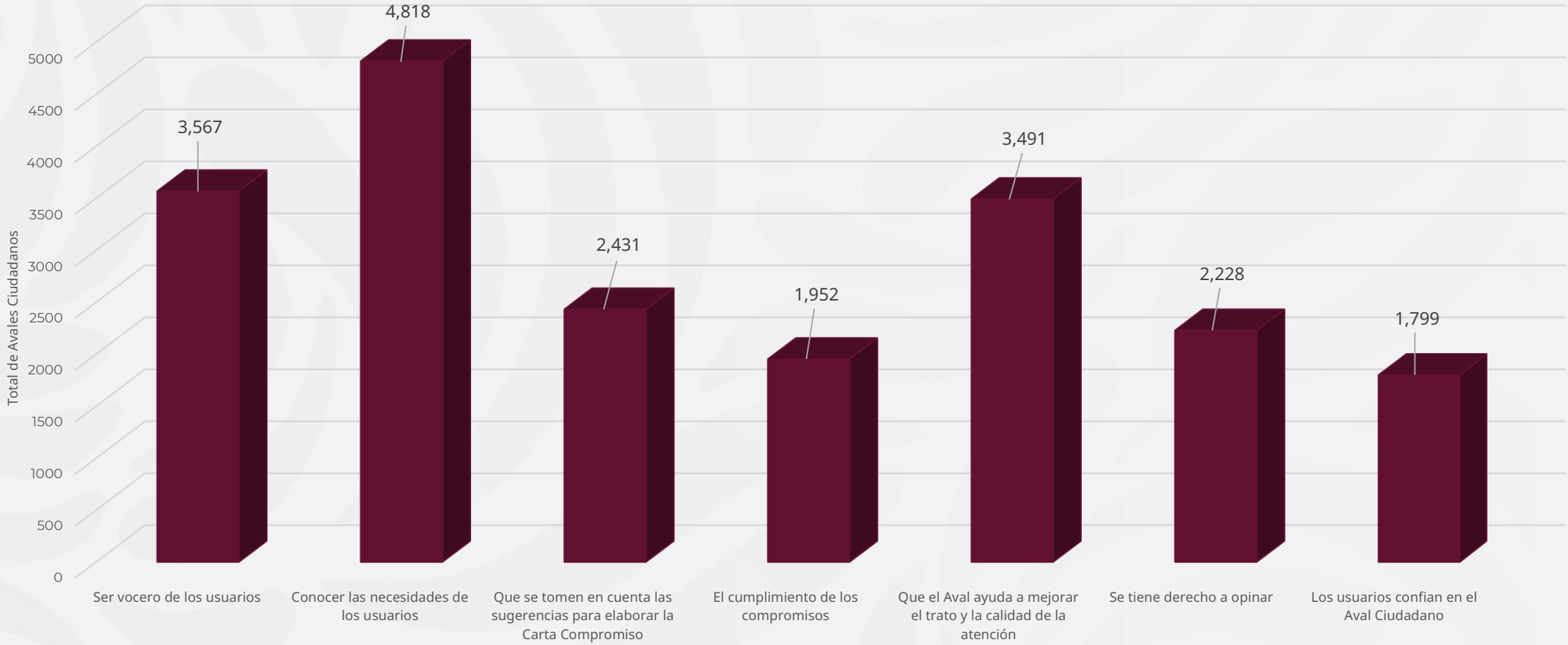
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadania en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Qué es lo que NO le gusta del programa de Aval Ciudadano?



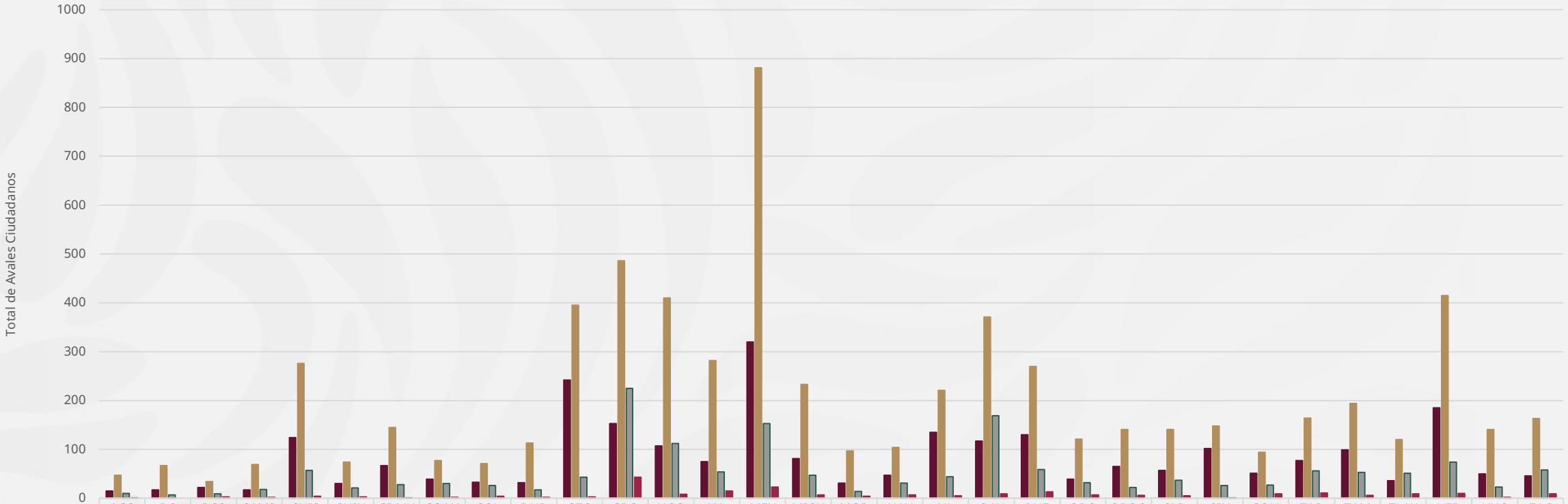
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Aval Ciudadano

¿Cómo evalúa usted el programa de Aval Ciudadano?

Gobierno de México | Salud
Secretaría de Salud



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Muy Bueno	15	17	22	17	124	30	67	39	33	32	242	153	107	75	320	81	31	47	135	117	130	39	65	57	102	51	77	99	36	185	50	46
Bueno	47	67	34	69	276	74	145	77	71	113	395	486	410	282	881	233	97	104	221	371	270	121	141	141	148	94	164	194	120	415	141	163
Regular	10	7	9	18	57	21	28	30	26	17	43	225	112	54	153	47	14	31	44	169	59	32	22	37	26	27	56	53	51	74	23	58
Deficiente	1	0	3	2	4	3	1	2	4	2	3	43	8	15	23	7	4	7	5	9	13	7	6	5	1	9	11	6	9	10	2	9

Evaluación del programa Aval Ciudadano

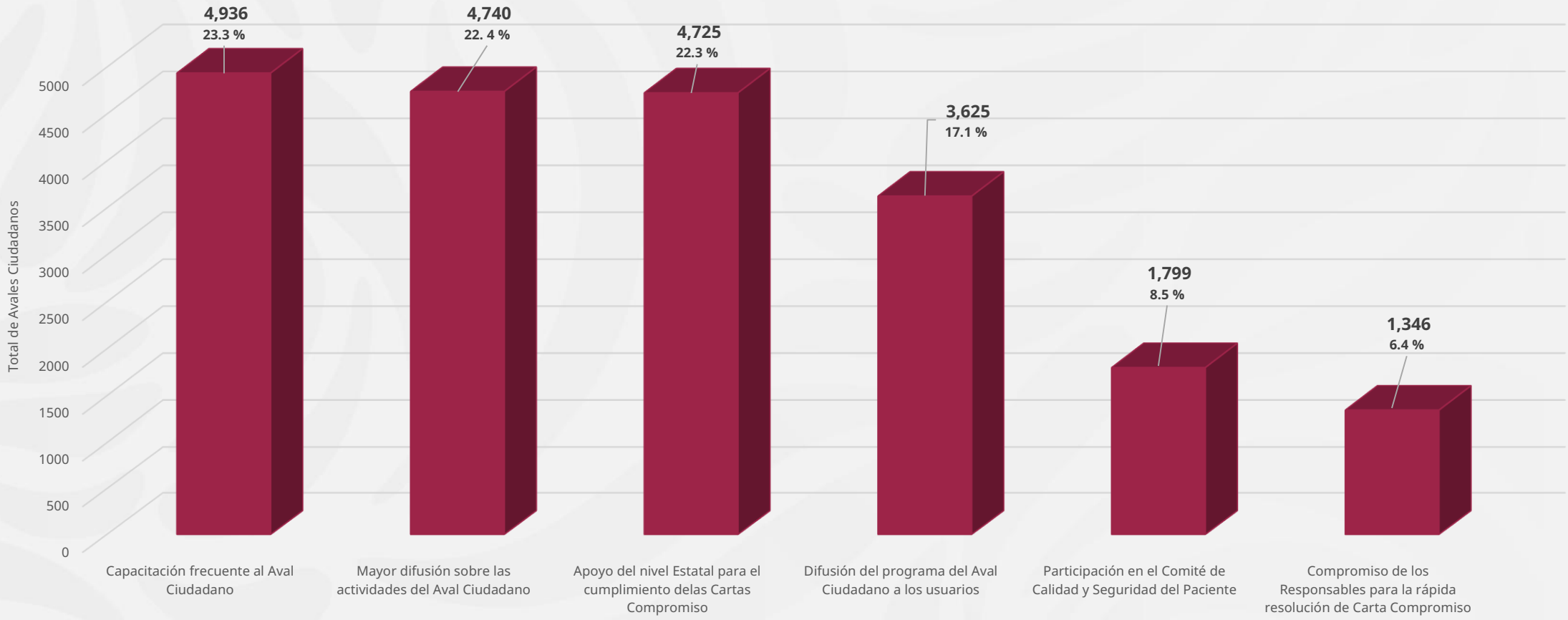
2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Aval Ciudadano

¿Qué sugiere para mejorar el programa y reforzar su papel?

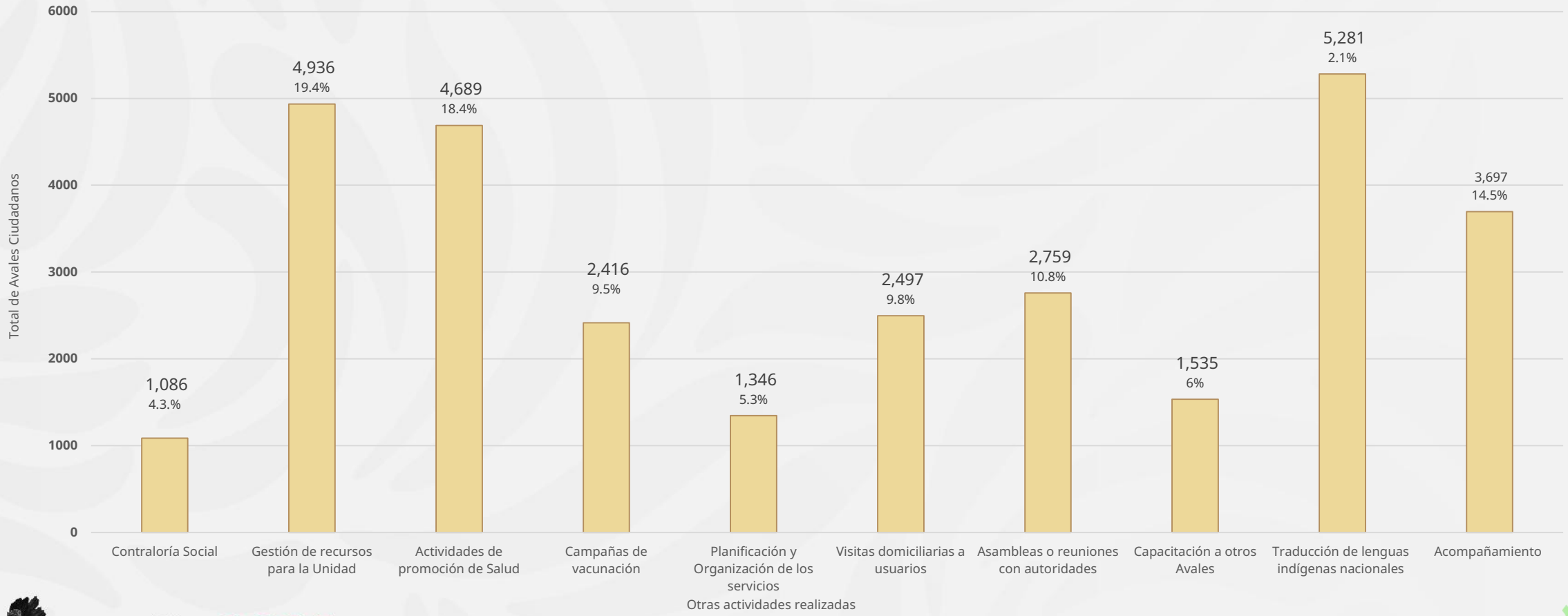


2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Aval Ciudadano

¿Qué otras actividades realiza como Aval Ciudadano, que NO estén contempladas dentro de las funciones?

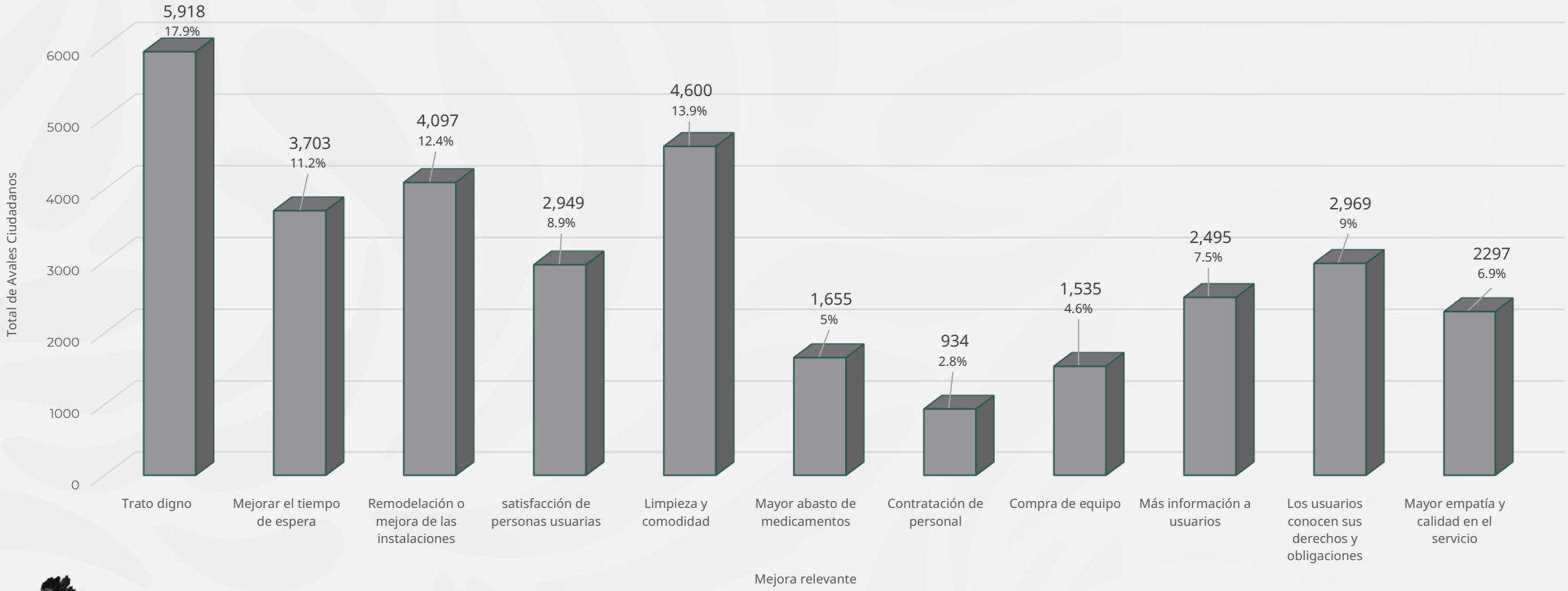


2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Aval Ciudadano

Mencione alguna(s) mejoras relevantes que haya tenido como Aval Ciudadano, en donde lo hayan escuchado y se haya mejorado la calidad y el trato a los pacientes

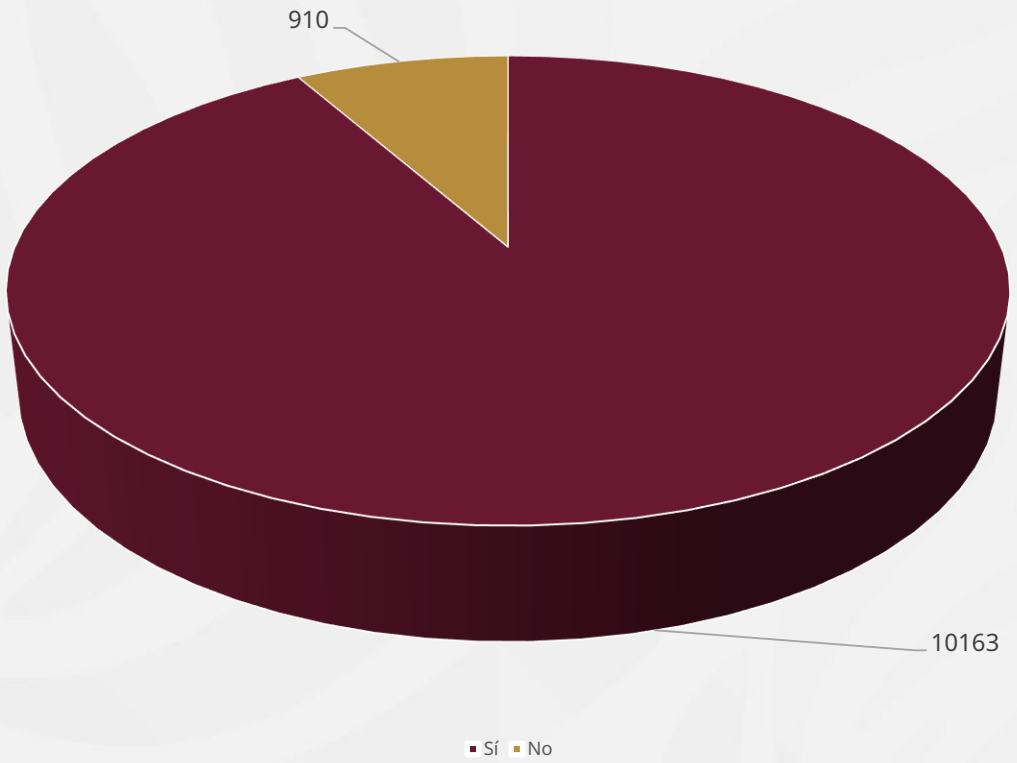


2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Aval Ciudadano

¿Recomendaría usted a otras Asociaciones, Organizaciones, Instituciones Educativas o personas que se integren al Programa de Aval Ciudadano?



2025 Año de La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

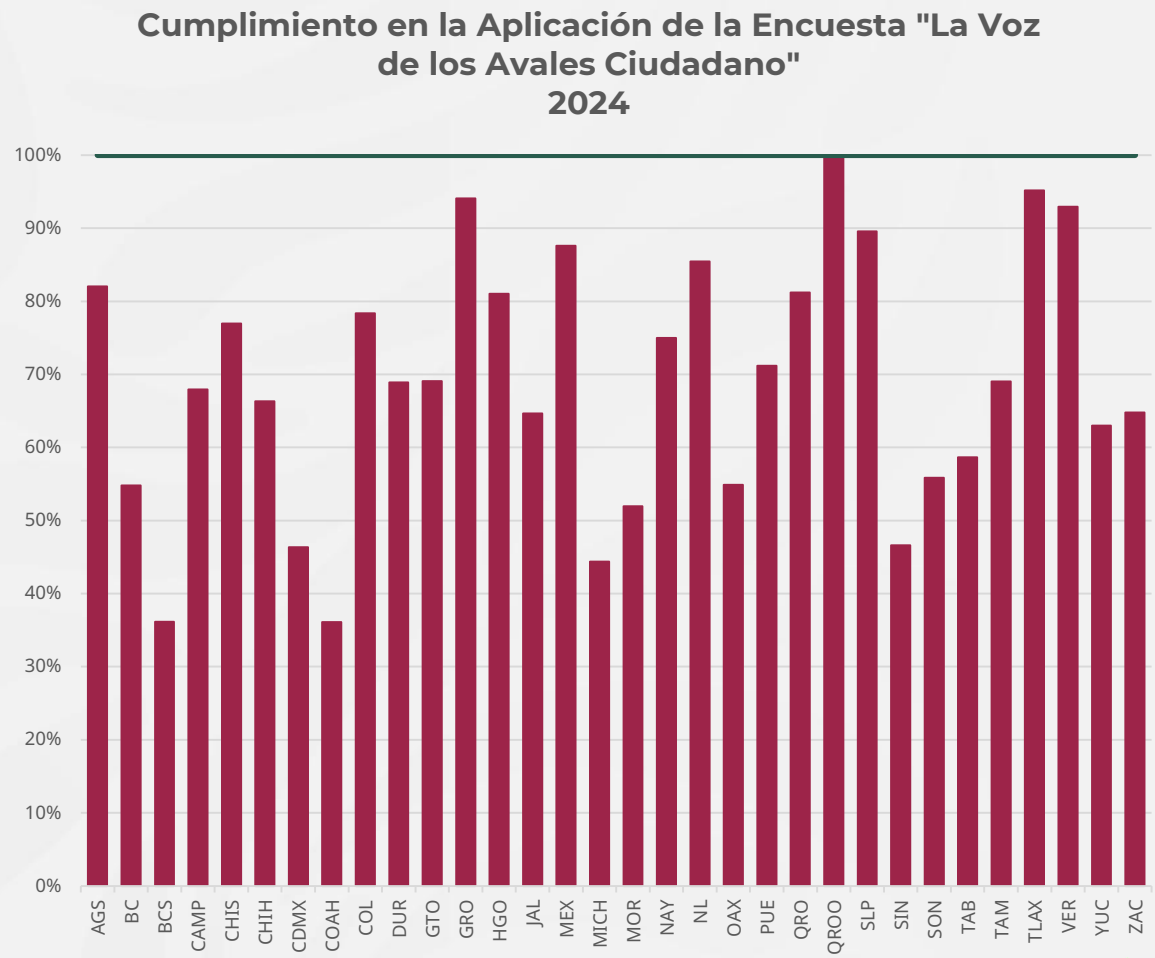
Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Conclusiones

- A nivel nacional, la encuesta se aplicó al 73.16% de los Avales Ciudadanos que Monitorearon en establecimientos de las Entidades Federativas.

- Las Entidades Federativas que cumplieron con el 70% o más en el año 2024 fueron: Aguascalientes, Chiapas, Colima, Guerrero, Hidalgo, México, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tlaxcala y Veracruz.

2025 Año de La Mujer Indígena



Fuente: DGCES | Plataforma para la Encuesta " La Voz de las y los Avales Ciudadanos 2024"

Recomendaciones

- Las Entidades Federativas deberán analizar las respuestas emitidas en la encuesta y emprender acciones de mejora que contribuyan a enriquecer el quehacer del mecanismo del Aval Ciudadano.
- Los resultados de la Encuesta La Voz de las y los Avales Ciudadanos, indican que la mayoría de las y los avales ciudadanos, tienen una percepción positiva y aceptable del mecanismo, ya que coadyuva a la mejora de los servicios de salud, el 91% lo recomienda.
- El 92.5% de los Avales emite sus sugerencias de mejora producto de su monitoreo ciudadano.
- El 95.% de estos Avales Firman Carta Compromiso y el 90.3%, mencionó que las cartas se cumplen.
- Un 68% de los Avales Ciudadanos difunden los Derechos Generales y Responsabilidades de los pacientes al interior del la Unidad Médica.
- De los 11,073 Avales Ciudadanos que contestaron la encuesta, la mayoría participa en actividades de: gestión de recursos para la unidad (19.4%), actividades de salud (18.4%), acompañamiento a pacientes (15%), asambleas o reuniones con autoridades (10.8%), visitas domiciliarias a usuarios (9.8%), campañas de vacunación (9%), capacitación a otros avales (6%), planificación y organización de los servicios (5.3%), traducción de lenguas indígenas nacionales (2%), lo anterior contribuye a que los servicios de salud sea de mejor calidad y trato.
- Los principales aspectos que han incidido en la participación de los Avales Ciudadanos en las unidades de salud son: trato digno (18%), limpieza y comodidad de las instalaciones (13.9%), remodelación o mejora de las instalaciones (12.4%), mejora del tiempo de espera (11%), los usuarios conocen más sus derechos y obligaciones (9%), satisfacción de personas usuarias, y/o familiares con el servicios recibido (8.9%), más información a personas usuarias y familiares (7.5%), mayor empatía y calidad en el servicio (6.9%), mayor abasto de medicamentos (5%), compra de equipo (4.6%), contratación de personal (2.8%).

2025 Año de La Mujer Indígena

Construir Ciudadanía en Salud: AvalCiudadano

Recomendaciones

Las áreas de oportunidad para mejorar la operación del Aval Ciudadano son las siguientes:

- Capacitación al 100% de los Avales Ciudadanos, ya que un 13.6% manifestó que durante el 2024 no recibió capacitación para realizar sus funciones.
- Proporcionar un espacio a los Avales Ciudadanos en cada unidad médica para que difunda sus resultados, 14.1% de los Avales manifestaron que no se les proporcionó un espacio para difundir su información.
- Establecer contacto entre el Aval Ciudadano y los Gestores de Calidad, sólo el 87.7% manifestó que tiene contacto con el personal de la Unidad médica, un 11% mencionó que no había Gestor de Calidad.
- Invitar a los Avales Ciudadanos al COCASEP, ya que el 8.5% manifestó que lo invitaban por lo menos una vez al año para que tenga la oportunidad de presentar sus resultados, avances, mejoras y sugerencias pendientes.
- Mayor compromiso de los directivos para cumplir el 100% de las Cartas Compromiso, un 8.4% manifestó que no se cumple nunca o casi nunca la Carta Compromiso.
- El 22.4% manifestó hacer más la difusión a los usuarios y población en general, de las actividades del Aval Ciudadano.
- Se requiere que el Aval Ciudadano se implemente en todo el Sistema Nacional de Salud, a efecto de mejorar la calidad del trato desde la percepción de los usuarios y las necesidades de cada una de las unidades. Si se toman en consideración estos elementos, se recuperará la confianza de los usuarios y habrá transparencia en la información y en las acciones que se realizan.

2025 Año de La Mujer Indígena

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
5520003400, ext. 53549

MAP. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación Ciudadana
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
5550903600, ext. 53572

C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas
Apoyo Administrativo en Salud
rogelio.alvarado@salud.gob.mx
55 2000-3400 ext. 53444

2025 Año de La Mujer Indígena