



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Secretaría de Salud Dirección General de Calidad y Educación Dirección de Mejora de Procesos

**Sistema de la Encuesta de Satisfacción  
Trato Adecuado y Digno  
Informe Anual 2025**



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**


# Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD)

Es un sistema en el que se captura la información de los usuarios o sus acompañantes que asisten a consulta/servicio en los Establecimientos para la Atención Médica, lo que permite conocer su percepción en diversos aspectos relacionados con la Satisfacción, el Trato Adecuado y Digno recopilados por los Avales Ciudadanos (Monitoreo Ciudadano) y el Personal de Salud de las Instituciones (Monitoreo Institucional) a través de la aplicación de la *“Encuesta de la Satisfacción, Trato Adecuado y Digno”*



2026  
año de  
Margarita  
Maza


# Objetivos del SESTAD



Transparencia y difusión de los resultados del Indicador de Trato Digno y visión comparativa de los monitoreos: Institucional vs Ciudadano, en un sistema de acceso público



Evaluar los servicios de salud al contrastar los resultados de las instituciones del Sector Salud de forma independiente y responsable



Presentar la percepción de los usuarios en relación a las instituciones de salud en lo que se refiere a la calidad de los servicios de salud que reciben





Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Análisis de Resultados del SESTAD 2025

Monitoreo Institucional - Monitoreo Ciudadano



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**

# Análisis de resultados SESTAD

En 2025, los Establecimientos para la Atención Médica (EAM) que reportaron en la plataforma del SESTAD fueron:

Tipo de Monitoreo	Promedio de establecimientos que reportaron en 2025	Porcentaje de la Media Anual
Institucional	9,706	90.02%
Ciudadano	9,348	89.64%

Fuente: SESTAD, Cierre 2025



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Análisis de Resultados de los Servicios del SESTAD 2025

---

**Monitoreo Institucional (MI)**



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**

# Tabla 2. Resultados de los Servicios del SESTAD (MI)

MODELO	SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias
Aguascalientes	91.36%	87.43%	88.66%
Baja California	88.14%	90.58%	83.96%
Baja California Sur	93.92%	91.99%	86.68%
Campeche	91.59%	90.23%	88.90%
Chiapas	91.59%	89.17%	88.66%
Chihuahua	90.11%	89.29%	90.16%
Ciudad de México	89.79%	91.38%	84.46%
Coahuila	94.68%	93.26%	91.44%
Colima	90.83%	91.24%	85.08%
Durango	91.29%	92.00%	90.56%
Guanajuato	96.00%	94.26%	93.40%
Guerrero	91.27%	89.60%	90.56%
Hidalgo	90.49%	90.92%	88.43%
Jalisco	90.85%	90.94%	87.89%
México	90.79%	88.06%	86.54%
Michoacán	93.16%	83.82%	88.49%
Morelos	90.64%	86.45%	82.87%
Nayarit	89.01%	88.97%	87.44%
Nuevo León	94.16%	92.43%	88.46%
Oaxaca	89.91%	77.96%	76.99%
Puebla	93.08%	91.26%	91.97%
Querétaro	90.12%	87.29%	83.31%
Quintana Roo	94.59%	95.05%	92.07%
San Luis Potosí	88.41%	88.84%	87.62%
Sinaloa	92.27%	90.76%	90.44%
Sonora	90.94%	89.96%	87.37%
Tabasco	91.85%	88.24%	86.46%
Tamaulipas	92.66%	89.54%	89.32%
Tlaxcala	89.54%	85.70%	83.57%
Veracruz	91.21%	91.93%	91.05%
Yucatán	92.11%	92.76%	88.21%
Zacatecas	89.38%	89.35%	87.26%
<b>Media anual:</b>	<b>91.72%</b>	<b>89.85%</b>	<b>88.49%</b>



≥90% de cumplimiento en los servicios

# Resultados de los Servicios del SESTAD (MI) 2025

- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa (Tabla 2)**
  - La media anual del **91.72%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, y Yucatán**
- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (Tabla 2)**
  - La media anual fue del **89.85%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California, Baja California Sur, Campeche, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Veracruz y Yucatán**
- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (Tabla 2)**
  - La media anual fue del **88.49%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron a: **Chihuahua, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz**





Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Análisis de Resultados de los Componentes del SESTAD 2025

Monitoreo Institucional (MI)



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**

**Tabla 3. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa (MI)**

MODELO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa					
	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes	98.78%	76.52%	95.92%	98.87%	87.18%	90.86%
Baja California	97.70%	69.33%	98.30%	98.57%	82.34%	82.57%
Baja California Sur	98.43%	91.98%	98.25%	98.52%	87.17%	89.20%
Campeche	98.64%	75.58%	97.16%	99.26%	89.72%	89.17%
Chiapas	98.89%	70.97%	98.83%	99.50%	93.23%	88.15%
Chihuahua	98.09%	74.37%	96.43%	99.02%	85.53%	87.19%
Ciudad de México	95.98%	74.13%	94.96%	97.45%	88.93%	87.28%
Coahuila	98.67%	83.15%	97.86%	99.29%	93.68%	95.43%
Colima	99.23%	64.28%	99.04%	99.52%	89.83%	93.09%
Durango	99.35%	74.05%	97.95%	99.68%	88.66%	88.02%
Guanajuato	99.47%	86.04%	99.39%	99.68%	96.03%	95.41%
Guerrero	98.26%	77.20%	98.82%	99.46%	86.07%	87.82%
Hidalgo	98.98%	79.98%	98.56%	99.22%	82.37%	83.85%
Jalisco	98.05%	80.86%	98.65%	98.97%	81.77%	86.79%
México	98.55%	72.97%	98.08%	99.17%	89.08%	86.90%
Michoacán	98.65%	85.69%	98.28%	98.99%	88.74%	88.59%
Morelos	98.55%	62.44%	97.36%	99.37%	93.59%	92.50%
Nayarit	94.65%	76.08%	95.96%	97.47%	84.55%	85.36%
Nuevo León	99.30%	80.67%	97.77%	99.39%	92.68%	95.17%
Oaxaca	98.35%	71.14%	98.90%	99.08%	83.97%	88.03%
Puebla	98.77%	82.46%	98.96%	99.43%	90.40%	88.44%
Querétaro	98.80%	64.08%	98.40%	99.60%	90.02%	89.79%
Quintana Roo	99.40%	86.85%	98.72%	99.85%	89.43%	93.30%
San Luis Potosí	96.61%	76.68%	95.67%	98.15%	83.12%	80.27%
Sinaloa	99.01%	77.39%	97.98%	99.27%	88.15%	91.81%
Sonora	98.26%	79.75%	97.29%	99.08%	83.03%	88.21%
Tabasco	98.43%	72.42%	98.76%	99.30%	90.21%	91.97%
Tamaulipas	99.08%	74.59%	97.87%	99.04%	92.50%	92.88%
Tlaxcala	97.86%	66.40%	97.56%	99.12%	88.31%	88.00%
Veracruz	98.56%	77.06%	98.26%	99.14%	87.04%	87.17%
Yucatán	99.18%	71.01%	98.63%	99.79%	92.01%	92.03%
Zacatecas	98.18%	72.80%	97.89%	98.44%	83.43%	85.53%
<b>Media anual:</b>	<b>98.60%</b>	<b>76.47%</b>	<b>98.22%</b>	<b>99.21%</b>	<b>88.73%</b>	<b>89.10%</b>

≥90% de cumplimiento en los componentes

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta externa (MI)

- **Trato Digno (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Trato Digno fue del **98.60%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**
- **Oportunidad (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Oportunidad fue del **76.47%**
  - En este componente de Oportunidad la Entidad Federativa que reporto métricas  $\geq 90\%$  corresponde a: **Baja California Sur**
- **Comunicación (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Comunicación fue del **98.22%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa (MI)

- **Autonomía (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Autonomía fue del **99.21%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**
- **Financiamiento (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Financiamiento fue del **88.73%**
  - La Entidades Federativas con Métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Chiapas, Coahuila, Guanajuato, Morelos, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán**
- **Calidad Percibida (Tabla 3)**
  - La media anual para el componente de Calidad Percibida fue del **89.10%**
  - Para este componente, las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Coahuila, Colima, Guanajuato, Morelos, Nuevo León, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán**

**Tabla 4. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MI)**

MODELO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización					
	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes	97.33%	85.02%	99.13%	98.63%	76.51%	67.94%
Baja California	96.45%	74.24%	94.96%	96.78%	90.77%	90.29%
Baja California Sur	94.82%	93.82%	98.16%	98.14%	87.52%	79.50%
Campeche	94.97%	88.89%	97.46%	97.12%	86.46%	76.51%
Chiapas	96.34%	81.63%	96.73%	97.83%	82.40%	80.11%
Chihuahua	96.31%	79.49%	96.82%	96.16%	84.43%	82.51%
Ciudad de México	94.24%	87.40%	96.75%	95.98%	90.62%	83.27%
Coahuila	95.66%	93.08%	98.21%	95.04%	88.49%	89.10%
Colima	96.48%	80.75%	99.40%	98.77%	93.28%	78.76%
Durango	99.36%	87.98%	99.56%	90.57%	88.57%	85.97%
Guanajuato	96.65%	90.40%	97.30%	97.62%	91.54%	92.06%
Guerrero	97.22%	88.86%	98.08%	97.86%	70.97%	84.63%
Hidalgo	98.29%	86.94%	98.97%	98.95%	74.60%	87.80%
Jalisco	95.11%	83.39%	98.20%	97.96%	85.28%	85.70%
México	93.98%	86.35%	95.86%	95.31%	79.08%	77.81%
Michoacán	88.58%	88.24%	92.08%	86.55%	73.97%	73.50%
Morelos	89.84%	80.26%	91.32%	92.08%	86.33%	78.87%
Nayarit	93.03%	89.61%	96.54%	95.07%	81.56%	78.01%
Nuevo León	96.60%	86.41%	97.38%	98.03%	87.45%	88.71%
Oaxaca	94.97%	80.49%	91.53%	79.97%	57.14%	63.66%
Puebla	96.60%	88.44%	97.22%	95.97%	85.23%	84.11%
Querétaro	92.52%	85.19%	99.24%	95.56%	91.70%	59.50%
Quintana Roo	99.13%	89.75%	98.99%	99.06%	92.70%	90.64%
San Luis Potosí	90.52%	85.60%	97.19%	92.88%	86.19%	80.65%
Sinaloa	94.81%	93.10%	98.31%	93.64%	80.19%	84.51%
Sonora	95.06%	89.28%	96.49%	96.26%	80.10%	82.58%
Tabasco	96.60%	84.13%	97.71%	96.35%	84.88%	69.79%
Tamaulipas	96.11%	84.87%	96.80%	96.47%	76.77%	86.25%
Tlaxcala	91.73%	85.64%	98.08%	98.23%	76.54%	63.97%
Veracruz	97.85%	90.71%	98.62%	98.02%	82.74%	83.63%
Yucatán	96.97%	84.44%	97.00%	98.16%	91.57%	88.43%
Zacatecas	94.11%	88.46%	97.69%	97.30%	77.26%	81.25%
<b>Media anual:</b>	<b>95.35%</b>	<b>86.12%</b>	<b>96.91%</b>	<b>95.76%</b>	<b>82.86%</b>	<b>82.11%</b>

≥90% de cumplimiento en los componentes

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MI)

- **Trato digno (Tabla 4)**

- La media anual para el componente de Trato Digno fue del **95.35%**
- La Entidades Federativas con Métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Oportunidad (Tabla 4)**

- La media anual para el componente de Oportunidad fue del **86.12%**
- En el componente de Oportunidad las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California Sur, Coahuila, Guanajuato, Sinaloa y Veracruz**

- **Comunicación (Tabla 4)**

- La media anual para el componente de Comunicación fue del **96.91%**
- **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MI)

- **Autonomía (Tabla 4)**

- La media anual del componente de Autonomía fue del **95.76%**
- La Entidades Federativas con Métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Financiamiento (Tabla 4)**

- La media anual del componente de Financiamiento fue del **82.86%**
- El componente de Financiamiento de las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California, Ciudad de México, Colima, Guanajuato, Querétaro, Quintana Roo y Yucatán**

- **Calidad Percibida (Tabla 4)**

- La media anual del componente Calidad Percibida fue del **82.11%**
- Para el componente de Calidad Percibida las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California, Guanajuato y Quintana Roo**

Tabla 5. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MI)

MODELO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias					
	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes	95.44%	74.83%	98.38%	97.18%	91.72%	74.72%
Baja California	92.67%	70.29%	91.71%	91.39%	85.96%	71.75%
Baja California Sur	94.57%	60.73%	96.34%	95.87%	96.60%	76.00%
Campeche	94.99%	74.17%	97.11%	94.94%	91.47%	80.73%
Chiapas	95.63%	75.94%	96.37%	97.11%	90.46%	76.43%
Chihuahua	95.01%	74.07%	95.44%	96.31%	93.72%	86.41%
Ciudad de México	92.41%	62.72%	94.32%	92.11%	90.98%	74.25%
Coahuila	96.81%	78.89%	97.27%	97.96%	92.16%	85.57%
Colima	92.96%	64.30%	97.39%	97.07%	85.90%	72.83%
Durango	98.03%	78.84%	98.05%	98.81%	90.14%	79.48%
Guanajuato	97.51%	78.35%	97.79%	98.13%	97.65%	90.94%
Guerrero	95.84%	80.91%	97.58%	95.52%	93.42%	80.09%
Hidalgo	97.41%	67.94%	97.83%	98.13%	89.29%	79.99%
Jalisco	95.01%	68.13%	96.76%	95.99%	92.05%	79.43%
México	93.78%	71.45%	95.05%	94.90%	90.11%	73.96%
Michoacán	93.32%	79.86%	94.68%	92.46%	91.18%	79.44%
Morelos	90.54%	64.84%	92.70%	86.83%	87.49%	74.80%
Nayarit	94.54%	73.30%	96.32%	93.15%	85.86%	81.46%
Nuevo León	96.46%	69.00%	96.38%	96.58%	86.61%	85.75%
Oaxaca	89.10%	63.02%	87.73%	78.11%	84.86%	59.12%
Puebla	97.31%	84.43%	97.50%	97.22%	91.95%	83.38%
Querétaro	95.14%	58.18%	98.39%	98.86%	96.31%	53.01%
Quintana Roo	96.99%	80.11%	98.88%	99.27%	90.90%	86.28%
San Luis Potosí	95.12%	70.61%	97.03%	96.72%	90.06%	76.17%
Sinaloa	96.31%	81.13%	97.67%	95.94%	86.31%	85.27%
Sonora	95.48%	73.70%	96.18%	92.71%	88.93%	77.23%
Tabasco	96.14%	70.68%	96.97%	96.04%	87.23%	71.70%
Tamaulipas	95.78%	75.81%	96.37%	94.86%	89.04%	84.05%
Tlaxcala	90.45%	69.14%	96.70%	90.17%	88.95%	65.98%
Veracruz	97.74%	73.78%	98.48%	98.43%	94.32%	83.56%
Yucatán	95.57%	66.84%	97.61%	95.50%	97.74%	76.00%
Zacatecas	95.65%	70.56%	95.74%	96.46%	83.61%	81.58%
<b>Media anual:</b>	<b>95.25%</b>	<b>73.47%</b>	<b>96.37%</b>	<b>95.36%</b>	<b>91.12%</b>	<b>79.36%</b>

≥90% de cumplimiento en los componentes

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MI)

- **Trato Digno (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Trato Digno fue del **95.25%**
- Las Entidades Federativas con Métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Oportunidad (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Oportunidad fue del **73.47%**
- En el componente de Oportunidad ninguna Entidad Federativa reporto métricas  $\geq 90\%$

- **Comunicación (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Comunicación fue del **96.37%**
- Para el componente de Comunicación las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**



# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MI)

- **Autonomía (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Autonomía fue del **95.36%**
- Para el componente de Autonomía las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Financiamiento (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Financiamiento fue del **91.12%**
- Para el componente de Financiamiento las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, México, Michoacán, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Veracruz y Yucatán**

- **Calidad Percibida (Tabla 5)**

- La media anual del componente de Calidad Percibida fue del **79.36%**
- Para el componente de Calidad Percibida, la Entidad Federativa que reportó métricas  $\geq 90\%$  fue: **Guanajuato**



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Análisis de Resultados de los Servicios del SESTAD 2025

Monitoreo Ciudadano (MC)



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**

# Tabla 6. Resultados de los Servicios del SESTAD (MC)

MODELO	SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO		
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias
Aguascalientes	91.62%	85.02%	85.05%
Baja California	88.23%	89.58%	86.90%
Baja California Sur	92.99%	94.29%	85.27%
Campeche	89.06%	90.98%	87.75%
Chiapas	91.68%	89.30%	88.37%
Chihuahua	90.19%	90.34%	87.01%
Ciudad de México	89.06%	89.95%	84.85%
Coahuila	93.35%	89.18%	90.03%
Colima	90.33%	89.48%	79.86%
Durango	91.47%	91.19%	91.75%
Guanajuato	95.23%	96.28%	93.12%
Guerrero	90.53%	89.19%	88.42%
Hidalgo	89.97%	89.79%	86.96%
Jalisco	90.85%	92.22%	88.54%
México	90.27%	87.82%	86.40%
Michoacán	92.83%	85.90%	89.81%
Morelos	85.58%	82.00%	78.34%
Nayarit	89.30%	91.00%	87.86%
Nuevo León	93.00%	87.21%	88.54%
Oaxaca	90.14%	80.17%	76.81%
Puebla	93.27%	91.37%	91.05%
Querétaro	89.36%	91.04%	85.09%
Quintana Roo	94.62%	93.92%	90.26%
San Luis Potosí	87.75%	87.01%	85.32%
Sinaloa	92.94%	91.83%	91.32%
Sonora	89.08%	89.68%	84.52%
Tabasco	91.32%	87.90%	88.60%
Tamaulipas	93.15%	88.95%	87.66%
Tlaxcala	87.67%	84.41%	85.35%
Veracruz	90.36%	92.58%	91.48%
Yucatán	91.94%	89.37%	88.04%
Zacatecas	90.43%	85.52%	87.01%
<b>Media anual:</b>	<b>91.24%</b>	<b>89.55%</b>	<b>88.13%</b>



≥90% de cumplimiento en los servicios

# Análisis de Resultados de los Servicios del SESTAD (MC) 2025

- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta externa (Tabla 6)**
  - La media anual del componente Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa fue del **91.24%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California Sur, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Jalisco, México, Michoacán, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**
- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (Tabla 6)**
  - La media anual del componente Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización fue del **89.55%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California Sur, Campeche, Chihuahua, Durango, Guanajuato, Jalisco, Nayarit, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz**
- **Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (Tabla 6)**
  - La media anual del componente Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias fue del **88.13%**
  - Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Coahuila, Durango, Guanajuato, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz**



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



# Análisis de Resultados de los Componentes del SESTAD 2025

Monitoreo Ciudadano (MC)



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**

# Tabla 7. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa (MC)

SERVICIO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa						
	Componentes	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes		98.39%	79.45%	95.81%	98.71%	86.81%	90.56%
Baja California		97.42%	70.04%	97.67%	98.35%	85.46%	80.46%
Baja California Sur		97.74%	85.76%	97.18%	99.60%	90.20%	87.47%
Campeche		98.97%	66.79%	95.93%	99.43%	88.46%	84.79%
Chiapas		98.38%	74.07%	98.27%	98.99%	90.81%	89.58%
Chihuahua		98.90%	76.91%	94.61%	99.12%	86.14%	85.43%
Ciudad de México		95.09%	71.74%	95.62%	97.01%	88.84%	86.04%
Coahuila		99.08%	80.42%	97.65%	99.60%	91.56%	91.76%
Colima		98.94%	66.50%	98.21%	99.32%	88.84%	90.14%
Durango		99.36%	73.59%	97.88%	99.40%	89.90%	88.69%
Guanajuato		99.16%	84.57%	99.15%	99.66%	94.90%	93.92%
Guerrero		97.72%	80.68%	98.30%	98.51%	84.08%	83.90%
Hidalgo		98.41%	82.23%	98.15%	98.89%	81.26%	80.88%
Jalisco		98.22%	80.72%	98.34%	98.81%	82.46%	86.54%
México		98.38%	73.20%	98.07%	98.98%	87.79%	85.17%
Michoacán		98.70%	85.22%	98.02%	99.14%	88.34%	87.57%
Morelos		96.75%	55.23%	95.38%	90.71%	90.81%	84.61%
Nayarit		97.36%	75.06%	97.52%	98.74%	82.40%	84.73%
Nuevo León		98.51%	74.52%	98.10%	99.19%	93.18%	94.48%
Oaxaca		98.30%	74.01%	97.95%	98.87%	84.85%	86.89%
Puebla		98.92%	82.23%	98.96%	99.42%	90.75%	89.38%
Querétaro		98.57%	61.09%	98.38%	99.35%	89.80%	88.98%
Quintana Roo		99.23%	89.02%	98.78%	99.26%	88.89%	92.51%
San Luis Potosí		97.39%	72.86%	97.46%	99.06%	79.22%	80.52%
Sinaloa		98.59%	83.68%	97.88%	99.53%	87.05%	90.89%
Sonora		97.56%	69.62%	97.12%	98.86%	82.32%	88.99%
Tabasco		98.99%	67.14%	98.63%	99.50%	90.26%	93.38%
Tamaulipas		98.90%	77.30%	97.86%	99.53%	92.48%	92.83%
Tlaxcala		97.38%	61.42%	97.42%	98.26%	87.10%	84.47%
Veracruz		98.69%	73.93%	98.02%	99.22%	86.54%	85.78%
Yucatán		98.85%	72.80%	98.28%	98.87%	91.92%	90.93%
Zacatecas		97.95%	77.23%	98.61%	99.12%	83.27%	86.38%
<b>Media anual:</b>		<b>98.39%</b>	<b>75.96%</b>	<b>98.22%</b>	<b>99.03%</b>	<b>88.12%</b>	<b>87.92%</b>

≥90% de cumplimiento en los componentes

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa (MC)

- **Trato Digno (Tabla 7)**
  - La media anual del componente de Trato Digno fue del **98.39%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**
- **Oportunidad (Tabla 7)**
  - La media anual del componente de Oportunidad fue del **75.96%**
  - En este componente ninguna Entidad Federativa reportó métricas  $\geq 90\%$
- **Comunicación (Tabla 7)**
  - La media anual del componente de Comunicación fue del **98.00%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno Consulta Externa (MC)

- **Autonomía (Tabla 7)**

- La media anual del componente de Autonomía fue del **99.03%**
- **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

- **Financiamiento (Tabla 7)**

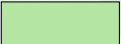
- La media anual del componente de Financiamiento fue del **88.12%**
- Las métricas  $\geq 90\%$  para este componente correspondieron a: **Baja California Sur, Chiapas, Coahuila, Guanajuato, Morelos, Nuevo León, Puebla, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán**

- **Calidad Percibida (Tabla 7)**

- La media anual del componente de Calidad Percibida fue del **87.92%**
- Las métricas  $\geq 90\%$  para este componente correspondieron a: **Aguascalientes, Coahuila, Colima, Guanajuato, Nuevo León, Quintana Roo, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas y Yucatán**

# Tabla 8. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MC)

MODELO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización					
	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes	99.26%	82.23%	99.42%	99.61%	63.36%	66.25%
Baja California	93.62%	87.02%	97.25%	94.06%	82.88%	82.61%
Baja California Sur	97.24%	94.16%	99.05%	97.93%	91.37%	85.98%
Campeche	93.75%	81.33%	96.18%	98.70%	88.86%	87.09%
Chiapas	96.42%	83.62%	97.43%	97.90%	81.42%	79.01%
Chihuahua	94.52%	85.57%	96.42%	95.68%	87.02%	82.79%
Ciudad de México	93.34%	86.50%	96.58%	96.16%	89.56%	77.57%
Coahuila	94.19%	91.08%	91.76%	96.28%	87.82%	73.96%
Colima	96.66%	81.73%	98.88%	82.47%	85.74%	91.40%
Durango	97.01%	81.28%	97.85%	91.38%	89.79%	89.85%
Guanajuato	97.87%	92.46%	98.56%	98.54%	97.30%	92.92%
Guerrero	95.88%	89.56%	97.44%	97.26%	75.71%	79.30%
Hidalgo	97.46%	86.46%	97.88%	98.32%	78.30%	80.29%
Jalisco	97.37%	87.57%	98.01%	98.23%	80.58%	91.54%
México	93.79%	87.21%	95.05%	94.64%	78.25%	77.97%
Michoacán	90.65%	89.33%	93.79%	90.92%	74.10%	76.63%
Morelos	88.06%	76.51%	92.96%	88.73%	82.02%	63.74%
Nayarit	96.32%	89.56%	97.03%	97.80%	88.00%	77.27%
Nuevo León	91.78%	81.98%	92.86%	94.78%	88.40%	73.48%
Oaxaca	94.82%	77.77%	92.30%	85.25%	61.06%	69.80%
Puebla	96.08%	87.86%	97.58%	96.39%	85.27%	85.06%
Querétaro	97.12%	74.64%	99.46%	99.04%	98.06%	77.89%
Quintana Roo	97.17%	88.64%	99.20%	98.95%	90.57%	89.00%
San Luis Potosí	91.65%	87.15%	93.53%	90.48%	88.71%	70.53%
Sinaloa	94.28%	93.83%	96.92%	95.20%	83.15%	87.62%
Sonora	95.02%	86.94%	94.86%	96.58%	85.90%	78.80%
Tabasco	97.08%	82.51%	98.16%	91.61%	82.40%	75.63%
Tamaulipas	95.17%	89.44%	95.86%	95.21%	74.22%	83.80%
Tlaxcala	87.53%	74.79%	96.73%	96.54%	78.25%	72.65%
Veracruz	97.29%	92.09%	98.51%	97.72%	82.40%	87.49%
Yucatán	95.73%	77.61%	95.51%	96.29%	89.08%	82.02%
Zacatecas	91.62%	83.24%	96.59%	85.78%	78.76%	77.12%
<b>Media anual:</b>	<b>95.01 %</b>	<b>86.76%</b>	<b>96.38%</b>	<b>95.14%</b>	<b>82.93%</b>	<b>81.09%</b>



≥90% de cumplimiento en los componentes

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MC)

- **Trato Digno (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Trato Digno fue del **95.01%**
- Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Oportunidad (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Oportunidad fue del **86.76%**
- Las Entidades Federativas con métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California Sur, Coahuila, Guanajuato, Sinaloa y Veracruz**

- **Comunicación (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Comunicación fue del **96.38%**
- **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización (MC)

- **Autonomía (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Autonomía fue del **95.14%**
- Las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán**

- **Financiamiento (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Financiamiento fue del **82.93%**
- Las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California Sur, Guanajuato, Querétaro y Quintana Roo**

- **Calidad Percibida (Tabla 8)**

- La media anual del componente de Calidad Percibida fue del **81.09%**
- Las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Colima, Guanajuato y Jalisco**

# Tabla 9. Resultados de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MC)

MODELO	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias					
	Trato Digno	Oportunidad	Comunicación	Autonomía	Financiamiento	Calidad percibida
Aguascalientes	97.03%	69.41%	98.12%	93.99%	79.51%	72.25%
Baja California	92.90%	70.70%	97.01%	95.57%	90.31%	74.90%
Baja California Sur	94.53%	58.78%	98.37%	98.73%	84.17%	77.06%
Campeche	92.93%	71.12%	96.55%	96.31%	88.64%	80.94%
Chiapas	96.71%	75.90%	96.81%	96.97%	87.44%	76.37%
Chihuahua	94.69%	69.23%	94.99%	93.61%	93.38%	76.15%
Ciudad de México	92.38%	65.21%	93.47%	93.30%	91.86%	72.87%
Coahuila	95.97%	78.27%	97.39%	97.37%	94.50%	76.64%
Colima	90.94%	59.27%	92.70%	92.34%	80.99%	62.89%
Durango	98.19%	76.23%	97.87%	97.99%	92.88%	87.31%
Guanajuato	97.65%	79.66%	97.11%	98.19%	97.09%	89.03%
Guerrero	94.20%	76.97%	96.80%	95.53%	90.32%	76.71%
Hidalgo	97.43%	69.86%	96.94%	96.76%	85.72%	75.06%
Jalisco	97.01%	69.25%	96.29%	96.23%	89.76%	82.70%
México	93.28%	70.78%	95.25%	95.56%	88.57%	74.97%
Michoacán	93.78%	81.00%	95.86%	94.73%	93.35%	80.15%
Morelos	89.57%	58.45%	92.25%	88.77%	68.66%	72.35%
Nayarit	95.14%	75.30%	97.30%	98.13%	88.90%	72.41%
Nuevo León	96.19%	71.26%	94.86%	95.59%	93.69%	79.67%
Oaxaca	88.33%	62.90%	90.15%	79.04%	79.12%	61.34%
Puebla	97.32%	82.64%	97.29%	97.30%	91.54%	80.21%
Querétaro	94.57%	62.77%	97.61%	97.55%	96.32%	61.73%
Quintana Roo	92.91%	80.19%	98.30%	97.81%	90.14%	82.18%
San Luis Potosí	94.98%	73.56%	94.55%	91.34%	79.95%	77.55%
Sinaloa	96.63%	78.69%	96.40%	95.23%	93.00%	87.95%
Sonora	92.82%	68.10%	92.43%	94.13%	90.26%	69.39%
Tabasco	97.81%	71.80%	97.26%	98.02%	93.43%	73.26%
Tamaulipas	93.27%	75.49%	97.15%	95.81%	85.31%	78.91%
Tlaxcala	90.10%	70.94%	95.97%	96.55%	91.45%	67.10%
Veracruz	97.13%	77.95%	98.09%	98.31%	91.18%	86.19%
Yucatán	95.72%	70.06%	97.45%	96.51%	95.07%	73.44%
Zacatecas	95.71%	70.01%	95.05%	95.32%	86.94%	79.04%
<b>Media anual:</b>	<b>95.13%</b>	<b>73.58%</b>	<b>96.08%</b>	<b>95.71%</b>	<b>90.08%</b>	<b>78.17%</b>

 **≥90% de cumplimiento en los componentes**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MC)

- **Trato Digno (Tabla 9)**
  - La media anual del componente de Trato Digno fue del **95.13%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**
- **Oportunidad (Tabla 9)**
  - La media anual del componente de Oportunidad fue del **73.58%**
  - En este componente ninguna Entidad Federativa reportó métricas  **$\geq 90\%$**
- **Comunicación (Tabla 9)**
  - La media anual del componente de Comunicación fue del **96.08%**
  - **Las 32 Entidades Federativas cumplieron con las métricas de  $\geq 90\%$**

# Análisis de los Componentes de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias (MC)

- **Autonomía (Tabla 9)**

- La media anual del componente de Autonomía fue del **95.71%**
- Para el componente de Autonomía las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Colima, Durango, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas**

- **Financiamiento (Tabla 9)**

- La media anual del componente de Financiamiento fue del **90.08%**
- Para el componente de Financiamiento las Entidades Federativas que reportaron métricas  $\geq 90\%$  fueron: **Baja California, Chihuahua, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Michoacán, Nuevo León, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán**

- **Calidad Percibida (Tabla 9)**

- La media anual del componente de Calidad Percibida fue del **78.17%**
- En el componente de Calidad Percibida ninguna Entidad Federativa reportó métricas  $\geq 90\%$

# Conclusiones

- La diferencia entre el número de establecimientos que realizaron el Monitoreo Institucional (MI) y el Monitoreo Ciudadano (MC) es del 3.69% en 2025
- En lo que se refiere al análisis por servicios, la Consulta Externa, en los dos monitoreos, fue el único servicio que alcanzó un porcentaje promedio  $\geq 90$  de cumplimiento de los componentes del área.
- Los servicios de Hospitalización y Urgencias, alcanzaron en promedio el 89.55% y el 88.13% de cumplimiento para el MI y el MC, respectivamente.
- El porcentaje promedio de cumplimiento de los componentes de Trato Digno, Comunicación, Autonomía y Financiamiento en el MI, osciló entre el 82.11% y el 99.21%.
- El porcentaje promedio de cumplimiento de los componentes de Trato Digno, Comunicación, Autonomía y Financiamiento en el MC, osciló entre el 81.09% y el 99.03%.
- En ambos monitoreos, Institucional y Ciudadano, los componentes de Oportunidad en Consulta Externa y Urgencias así como, el de Calidad Percibida en Urgencias estuvieron, en promedio, por debajo del 80% de cumplimiento.

# Recomendaciones

- La consolidación del M.C. a través de la figura del "Aval Ciudadano" es fundamental para la transparencia en los establecimientos para la atención médica en México. Este proceso se integra y valida con el M.I. dentro del SESTAD, gestionado por la DGCES.
- Se requiere implementar estrategias para fortalecer la participación ciudadana, con el objetivo de disminuir la diferencia de establecimientos identificada en 2025 de 9,349 en Monitoreo Ciudadano frente a 9,706 en Monitoreo institucional).
- Los resultados promedio del cumplimiento por servicio del MI y MC, se consideran satisfactorios, ya que se encuentran entre el 88% y el 91%
- Al realizar el análisis por Entidad Federativa para cada componente, encontramos que de forma general los componentes con mejor cumplimiento son: Trato Digno, Comunicación y Financiamiento se encuentran en Consulta Externa y Hospitalización para ambos monitoreos.
- Se encontraron áreas de oportunidad en los componentes de: Oportunidad y Calidad Percibida en Consulta Externa y Urgencias en ambos monitoreos.
- La sugerencia general es que se analicen los resultados de cada componente, en cada servicio, para desarrollar proyectos de mejora en los EAM que se requieran y en general analizar la diversidad de resultados en EAM de una misma entidad federativa.

# Contacto

**Dr. Fausto Sarabia Díaz**  
**Director de Mejora de Procesos**

## INFORMES Y/O DUDAS MONITOREO INSTITUCIONAL:

**Mtra. Mónica Sánchez Rodríguez**

Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Tel. (55) 2000-3400, Ext. 59153

monica.sanchezr@salud.gob.mx

**Lic. Julio Nicolás Zaragoza Bravo**

Apoyo Administrativo

Dirección de Mejora de Procesos

Tel. 55-2000-3400 ext. 59029

julio.zaragoza@salud.gob.mx

## INFORMES Y/O DUDAS MONITOREO CIUDADANO:

**Mtra. Claudia Serrano Tornel**

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

Tel. (55) 2000 3400 Ext. 53476

claudia.serrano@salud.gob.mx

**C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas**

Apoyo de Aval Ciudadano

Tel. (55) 2000 3442

rogelio.alvarado@salud.gob.mx



**2026**  
año de  
**Margarita**  
**Maza**