



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



## Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

---

### Resultados del Aval Ciudadano

Enero – Abril 2026



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

## AVAL CIUDADANO

### Resultados en Unidades del Sistema Nacional de Salud



13,698

**Avales Ciudadanos  
en las 32 Entidades**

*2009 - Abril 2026*



12,021

**Establecimientos para la  
Atención Médica  
con Aval Ciudadano**

*2009 - Abril 2026*



4,206

**Cartas Compromiso  
atendidas cuatrimestre**

*Enero - Abril 2026*

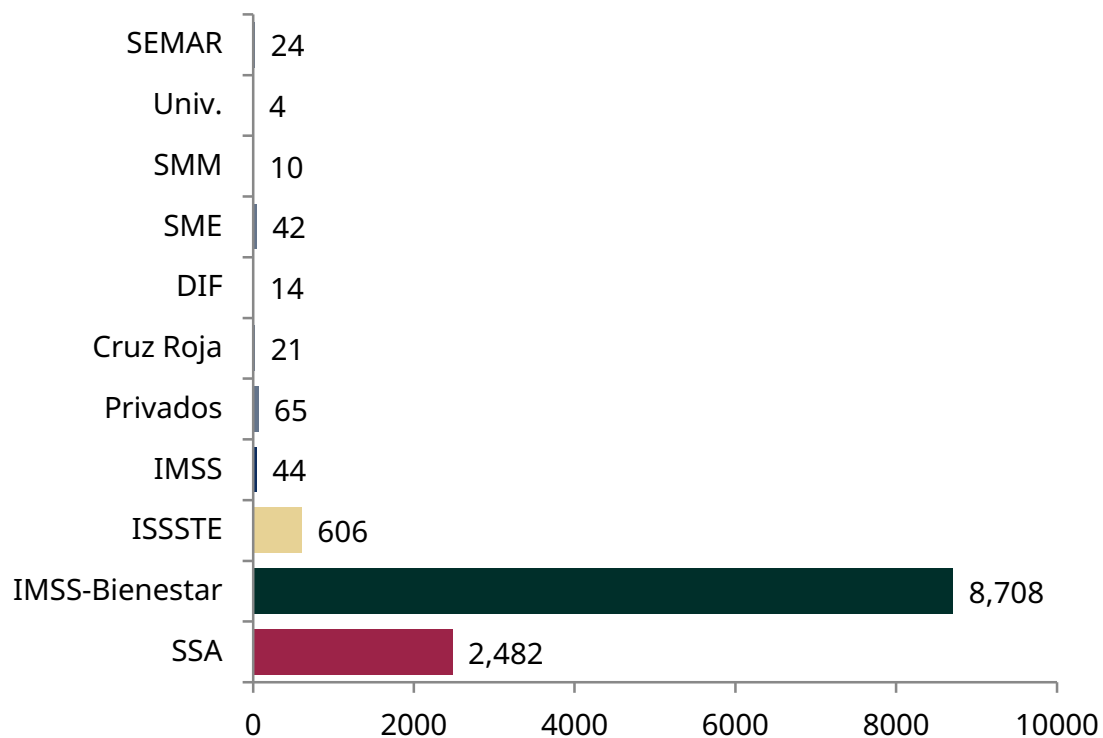


Fuente: DGCES | SESTAD 2026 | SIRAVAl 2026



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

## Unidades con Aval Ciudadano por Institución

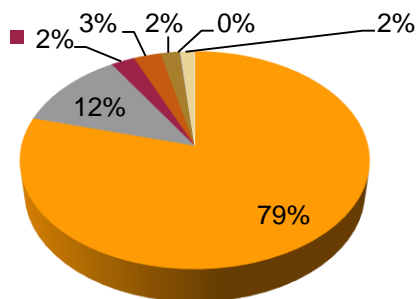


Institución	Unidades
SSA	2,482
IMSS-Bienestar	8,708
ISSSTE	606
IMSS	44
Privados	65
Cruz Roja	21
DIF	14
SME	42
SMM	10
Univ.	4
SEMAR	24
SEDENA	1

**TOTAL: 12,021**

Fuente: DGCES | SIRAVAL 2026

## Clasificación Tipo de Aval Ciudadano



- Individual
- Grupos y Asociaciones Jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)
- OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)
- Universidades
- Inst. Educativas
- Empresas Privadas
- Camaras, Confederaciones y Federaciones

Ciudadanos a título individual	<b>10,855</b>	<b>79.25%</b>
Grupos y asociaciones locales	<b>1,615</b>	<b>11.79%</b>
OSC (Asoc. Civiles / IAP)	<b>343</b>	<b>2.50%</b>
Universidades	<b>393</b>	<b>2.87%</b>
Otras inst. educativas	<b>274</b>	<b>2%</b>
Empresas privadas	<b>11</b>	<b>0.08%</b>
<b>TOTAL: 13,698 (100%)</b>		

Fuente: DGCES | SIRAVL 2026

## ¿Qué es el Monitoreo Ciudadano?

Proceso independiente, sistemático y planificado para conocer la percepción de los usuarios de las Unidades de Atención Médica del Sistema Nacional de Salud.



**12,206**

Unidades con  
Aval Ciudadano



**9,126**

Unidades con  
Monitoreo (Enero-Abril)

## Actividades del Monitoreo Cuatrimestral



Levantamiento de Encuestas de Trato Adecuado y Digno



Captación de sugerencias de los usuarios



Verificación del estado de Sala de Espera, Sanitarios, Consultorios y Urgencias



Emisión de Sugerencias de Mejora de la Calidad de los Servicios



Firma de la Carta Compromiso entregada por el Responsable de la Unidad



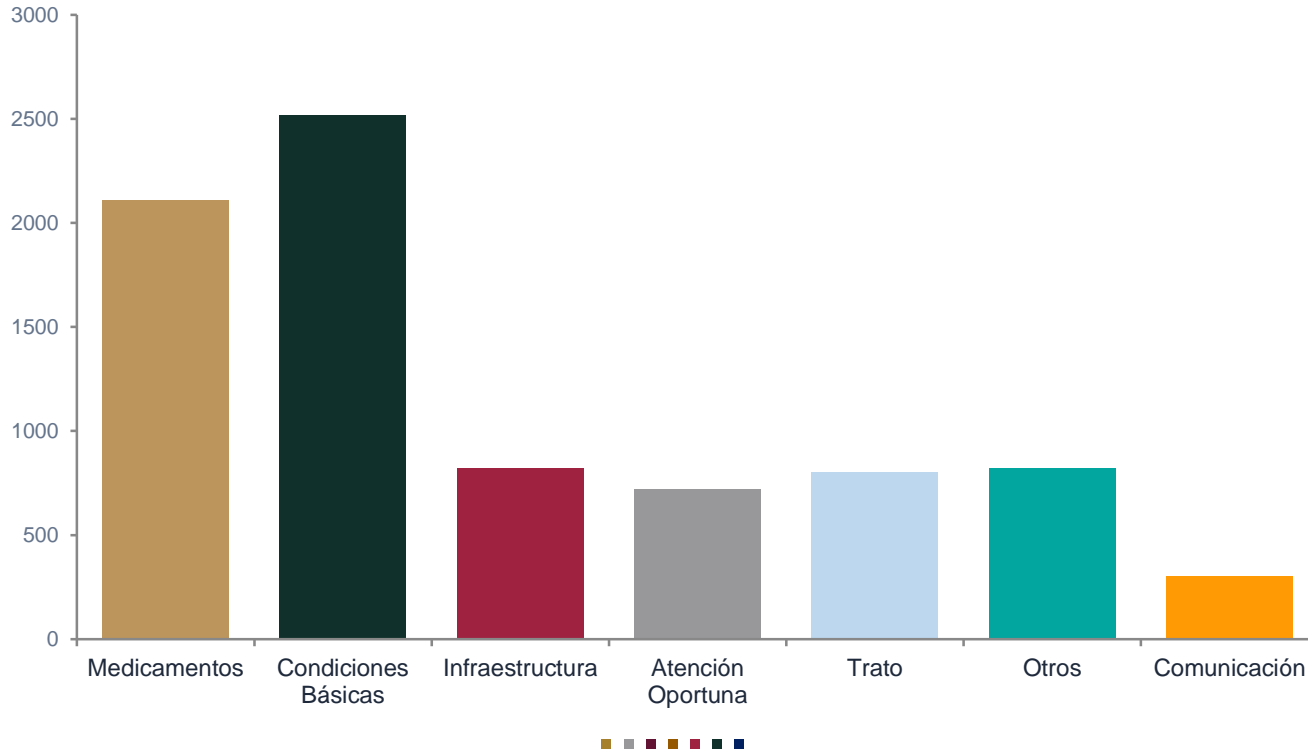
Seguimiento a la Carta Compromiso



Difusión de los resultados obtenidos con el Monitoreo Ciudadano

Fuente: DGCES | SESTAD 2026 | SIRAVAl 2026

# Clasificación de Sugerencias de Mejora Emitidas • Enero - Abril 2026



Condiciones básicas	2,517
Medicamentos	2,107
Otros (Organización de los Servicios, Confidencialidad, Autonomía, Equipo y Difusión)	1,734
Infraestructura	820
Atención oportuna	718
Trato	802
Comunicación	304
<b>TOTAL</b>	<b>9,002</b>

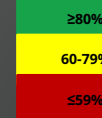
Fuente: DGCEs | SESTAD 2026

## Instalación y Monitoreo por Institución • Enero – Abril 2026

**50%** Unidades susceptibles con Aval instalado

**76%** Unidades con Aval que realizaron monitoreo

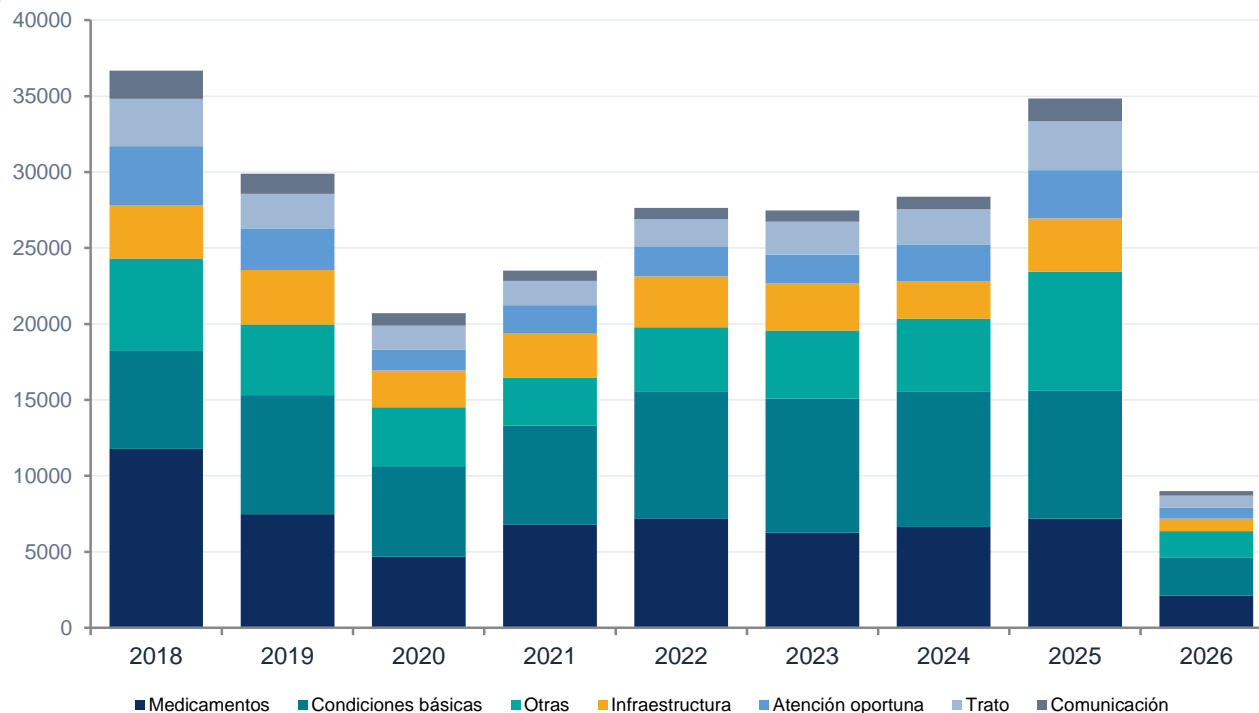
**6,070** Cartas Compromiso firmadas en el cuatrimestre



Institución	Susceptibles	Con Aval	Con Monitoreo	% Instalación	% Monitoreo	Cartas firmadas
Secretaría de Salud	2,940	2,482	2,495	84%	100%	1,831
ISSSTE	1,094	606	319	55%	53%	165
IMSS-BIENESTAR	9,330	8,708	6,248	93%	72%	4,034
Cruz Roja	134	21	1	16%	5%	0
DIF	278	14	9	5%	64%	4
SMM	117	10	0	9%	0%	0
Hosp. Universitarios	43	4	3	9%	75%	4
IMSS	5,196	44	0	1%	0%	0
SME	310	42	21	14%	50%	24
SEMAR	40	24	18	60%	75%	4
Privados	4,306	65	12	2%	18%	4
SEDENA	64	1	0	2%	18%	0
<b>TOTAL</b>	<b>23,852</b>	<b>12,021</b>	<b>9,126</b>	<b>50%</b>	<b>76%</b>	<b>6,070</b>

| Fuente: DGCES | SESTAD 2026 | SIRAVAl 2026

# Evolución de Sugerencias de Mejora • 2018 – Abril 2026



## Total acumulado 2018–2026

Condiciones básicas	63,779
Medicamentos	60,153
Otras	40,820
Infraestructura	27,234
Atención oportuna	20,008
Trato	18,914
Comunicación	8,771
<b>TOTAL</b>	<b>239,679</b>

Fuente: DGCEs | SESTAD 2026

# Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica

• Enero – Abril 2026



**PROMEDIO NACIONAL:**

Consulta Externa: 91.58%

Hospitalización: 90.34%

Urgencias: 88.91%

**Global:**  
**90.28%**

Entidad	C. Externa	Hosp.	Urgencias	Global	Entidad	C. Externa	Hosp.	Urgencias	Global
Aguascalientes	88.08%	<b>91.46%</b>	<b>93.98%</b>	<b>91.17%</b>	Morelos	88.99%	85.92%	79.11%	84.67%
Baja California	87.38%	<b>94.82%</b>	84.88%	89.03%	Nayarit	<b>91.36%</b>	88.97%	87.17%	89.17%
Baja California Sur	89.57%	<b>92.75%</b>	<b>92.11%</b>	<b>91.47%</b>	Nuevo León	<b>93.96%</b>	<b>92.37%</b>	89.42%	<b>91.92%</b>
Campeche	<b>91.69%</b>	89.94%	88.68%	<b>90.10%</b>	Oaxaca	<b>91.12%</b>	84.36%	83.06%	86.18%
Coahuila	<b>94.87%</b>	<b>93.25%</b>	<b>90.24%</b>	<b>92.79%</b>	Puebla	<b>93.59%</b>	88.32%	<b>90.45%</b>	<b>90.79%</b>
Colima	<b>90.70%</b>	<b>94.78%</b>	86.59%	<b>90.69%</b>	Querétaro	<b>91.97%</b>	85.18%	<b>90.86%</b>	89.34%
Chiapas	<b>92.55%</b>	<b>90.82%</b>	88.21%	<b>90.53%</b>	Quintana Roo	<b>95.42%</b>	<b>90.65%</b>	87.62%	<b>91.23%</b>
Chihuahua	89.54%	<b>90.46%</b>	87.78%	89.26%	San Luis Potosí	86.18%	89.88%	74.16%	83.41%
Ciudad de México	89.59%	<b>90.91%</b>	85.99%	88.83%	Sinaloa	<b>94.52%</b>	<b>93.27%</b>	<b>93.02%</b>	<b>96.60%</b>
Durango	<b>90.52%</b>	<b>93.73%</b>	<b>94.59%</b>	<b>92.95%</b>	Sonora	<b>90.32%</b>	86.36%	80.09%	85.59%
Guanajuato	<b>96.07%</b>	<b>94.88%</b>	<b>92.59%</b>	<b>94.51%</b>	Tabasco	<b>92.83%</b>	<b>92.74%</b>	<b>91.40%</b>	<b>92.17%</b>
Guerrero	<b>91.00%</b>	87.46%	88.89%	89.12%	Tamaulipas	<b>92.38%</b>	<b>92.74%</b>	<b>91.40%</b>	<b>92.17%</b>
Hidalgo	<b>91.48%</b>	89.19%	89.84%	<b>90.17%</b>	Tlaxcala	88.12%	83.83%	80.29%	84.08%
Jalisco	<b>90.71%</b>	88.92%	87.83%	89.15%	Veracruz	<b>90.96%</b>	<b>92.63%</b>	<b>91.36%</b>	<b>91.65%</b>
México	<b>91.62%</b>	88.27%	85.33%	88.41%	Yucatán	<b>93.44%</b>	<b>92.63%</b>	86.58%	<b>90.88%</b>
Michoacán	<b>90.08%</b>	89.99%	<b>92.85%</b>	<b>90.97%</b>	Zacatecas	85.39%	88.79%	88.13%	87.44%

Satisfacción con la Calidad de la Atención Médica  
≥90%

Fuente: DGCES | SESTAD 2026