



ENCUESTA "LA VOZ DE LAS Y LOS AVALES CIUDADANOS" LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN 2026 - 2027

- 1. Antecedentes.** La Encuesta "La Voz de las y los Avals Ciudadanos" se realiza desde el año 2012, en los periodos definidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs), a las agrupaciones, asociadas, instituciones académicas y personas que a título personal colaboran en los Establecimientos para la Atención Médica, en las Jurisdicciones / Distritos de Salud y/o a nivel Estatal, como un instrumento para conocer la percepción de los Avals Ciudadanos acerca de su participación en las instituciones del Sector.
- 2. Objetivo.** Con la finalidad de conocer la opinión de las y los Avals Ciudadanos sobre sus actividades y recopilar sus propuestas de mejora, se emite la presente encuesta para su aplicación en el periodo que determine la Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Este instrumento permitirá enriquecer el quehacer del Aval Ciudadano, fortaleciendo su papel en la promoción de una **atención centrada en la persona**, el trato digno y la mejora continua de los servicios de salud
- 3. Alcance.** Todas las instituciones y Establecimientos para la Atención Médica que cuenten con Aval Ciudadanos en el país.
- 4. Descripción del instrumento.** Instrumento de aplicación en formato físico y mediante dispositivos electrónicos mediante la plataforma informática "La Voz de las y los Avals Ciudadanos" de la DGCEs disponible en:

https://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano.html

Se trata de un instrumento tipo cuestionario que consta de las siguientes 9 secciones:

- Sección 1. Declaración de confidencialidad y consentimiento bajo información para la participación en la Encuesta.
- Sección 2. Datos generales del Establecimiento para la Atención Médica y del Aval Ciudadano.
- Sección 3. Escolaridad de la o el Aval Ciudadano.
- Sección 4. Capacitación recibida de la o el Aval Ciudadano.
- Sección 5. Gestión de la o el Aval Ciudadano.
- Sección 6. Carta Compromiso de la o el Aval Ciudadano.
- Sección 7. Motivación y Evaluación de la Participación como Aval Ciudadano.
- Sección 8. Sugerencias para mejorar el Mecanismo del Ciudadano.
- Sección 9. Recomendación para participar como Aval Ciudadano.



-2-

El periodo de aplicación aproximado es de 10 minutos para la versión impresa. Sin embargo, se considera que la aplicación mediante la internet puede ser más ágil, principalmente en personas con altas habilidades digitales.

Para la participación de las y los Avals Ciudadanos, se requiere que la personas encargada de la gestión y/o participación social explique el objetivo de la encuesta y reciba por parte de la persona encuestada el consentimiento de participación. La encuesta en su formato impreso y digital, integra un consentimiento de participación, el cual puede leerse previo al llenado del cuestionario.

Para un llenado honesto del cuestionario y participación satisfactoria en la encuesta, es necesario brindar un ambiente de confianza y aplicar el instrumento sin ningún tipo de coacción.

El manejo confidencias de los datos personales descritos en el instrumento, es responsabilidad de la persona y área que resguarda los formatos impresos.

La plataforma para el llenado de la encuesta no permite la consulta de resultados y se opera únicamente con fines de recabar la información de los cuestionarios aplicados. Se encuentra disponible únicamente en los periodos definidos por la DGCE para la encuesta nacional.

5. **Difusión y seguimiento de la aplicación.** Los Responsables Estatales de Calidad (RECs) en coordinación con los Responsables Institucionales de Calidad (RICs) y los Responsables Institucionales Estatales de calidad (RIECs) en colaboración con los Responsables Estatales de Acción Comunitaria y/o Participación Ciudadana, difundirán y darán seguimiento a la implementación de la encuesta en todos los Establecimientos para la Atención Médica ámbito de su competencia y difundirán los resultados para la mejora continua del mecanismo en las instituciones de salud.
6. **Meta:** Aplicar la encuesta al menos a una muestra del 70% de las y los Avals Ciudadanos reportados por la entidad federativa/ institución en la plataforma del SIRAVL.
7. **Periodo de aplicación.** Del 09 de noviembre de 2026 al 05 de marzo de 2027.
8. **Mecanismo de aplicación.** Disponible en formato para impresión y electrónica, mediante la plataforma “La Voz de las y los Avals Ciudadanos” de la DGCE.
 - En los Establecimientos para la Atención Médica o zonas sin equipo de cómputo o sin acceso a la internet, las personas encargadas de la gestión de la calidad proporcionarán el formato de la Encuesta: “La Voz de las y los Avals Ciudadanos” (encuesta impresa) y en sus diversos niveles de gestión (Local, Jurisdicción/Distrito de salud y Estatal), apoyarán en la captura de las encuestas en la plataforma y enviarán el respaldo escaneado en formato .PDF de manera oficial a la

.../



DGCES, mediante correo electrónico: dgc@salud.gob.mx y con copia a los correos: fausto.sarabia@salud.gob.mx y claudia.serrano@salud.gob.mx

- Si el Establecimiento para la Atención Médica o zonas sin equipo de cómputo o sin acceso a la internet, las personas encargadas de la gestión de la calidad proporcionaran estos recursos al Aval Ciudadano para que pueda contestar directamente la encuesta en la plataforma.
- En el caso de que él o la Aval Ciudadano deseen contestar la encuesta por sus propios medios, las personas encargadas de la gestión de la calidad le proporcionaran la liga de acceso para tal fin.

9. Publicación de resultados. Electrónica, mediante la plataforma “La Voz de las y los Avaes Ciudadanos” de la DGCES disponible en:

https://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/aval_ciudadano_resultados.html

10. Utilización de resultados: Los resultados y el análisis servirán a la Secretaría de Salud y a las Instituciones de Salud del Sector en sus diversos niveles de gestión (Nacional, Estatal, jurisdicción / Distrito de Salud / Región Operativa y/o Local), a conocer las percepciones, opiniones, experiencias y necesidades de las y los Avaes Ciudadanos en la realización de sus actividades colaborativas con los Establecimientos para la Atención Médica en las cuales participan para la mejora continua de la calidad percibida, con énfasis en lograr cada vez más un trato humano, adecuado y digno en la prestación de los servicios, difusión, promoción y ejercicio de los derechos y obligaciones de las y los pacientes y para la óptima satisfacción de las personas usuarias, sus familias y comunidades para el fortalecimiento de una ciudadanía plena en salud.

Contacto:

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

Tel. 55 2000 3400 ext. 53476

claudia.serrano@salud.gob.mx

Dr. en D. Alberto Vega Hernández

Jefe de Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica

Tel. 55 2000 3400 ext. 53572

alberto.vega@salud.gob.mx

C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Responsable del Mecanismo de Aval Ciudadano

Tel. 55 2000 3400 ext. 53444

rogelio.alvarado@salud.gob.mx