



Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Resultados del Aval Ciudadano

Mayo - Agosto 2025



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Gobierno de
México

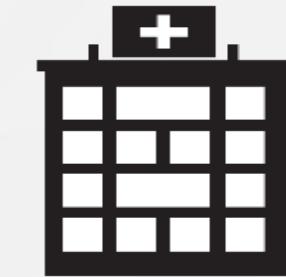
Salud
Secretaría de Salud

Aval Ciudadano

Resultados en Unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios



Unidades de
Atención Médica

Mayo - Agosto 2025

***4,780**

Cartas compromiso atendidas en el
cuatrimestre anterior

2009 - Agosto 2025

13,897

Avalos Ciudadanos en las 32
Entidades

2009 - Agosto 2025

12,206

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 se encontraban en proceso de cumplimiento, el cierre del año 2024 y el inicio del 2025 se realizaron, 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), 2025.
| Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2025

Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Secretaría de Salud

• Primer Nivel de Atención	2,448
• Segundo Nivel de Atención	135
• Tercer Nivel de Atención	26
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	4
• Otros	29
Total de unidades de la SSA	2,642
• IMSS	
• IMSS-Bienestar OPD	
• ISSSTE	
• SME	
• SMM	
• DIF	
• SEMAR	
Total unidades del Sector Salud	12,206

SSA	Secretaría de Salud
IMSS-BIENESTAR	Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SME	Servicios Médicos Estatales
SMM	Servicios Médicos Municipales
Univ.	Hospitales Universitarios
SEMAR	Secretaría de Marina

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

SSA	Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
2,642	8,724	603	44	65	22	14	44	9	4	35	12,206



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Aval Ciudadano

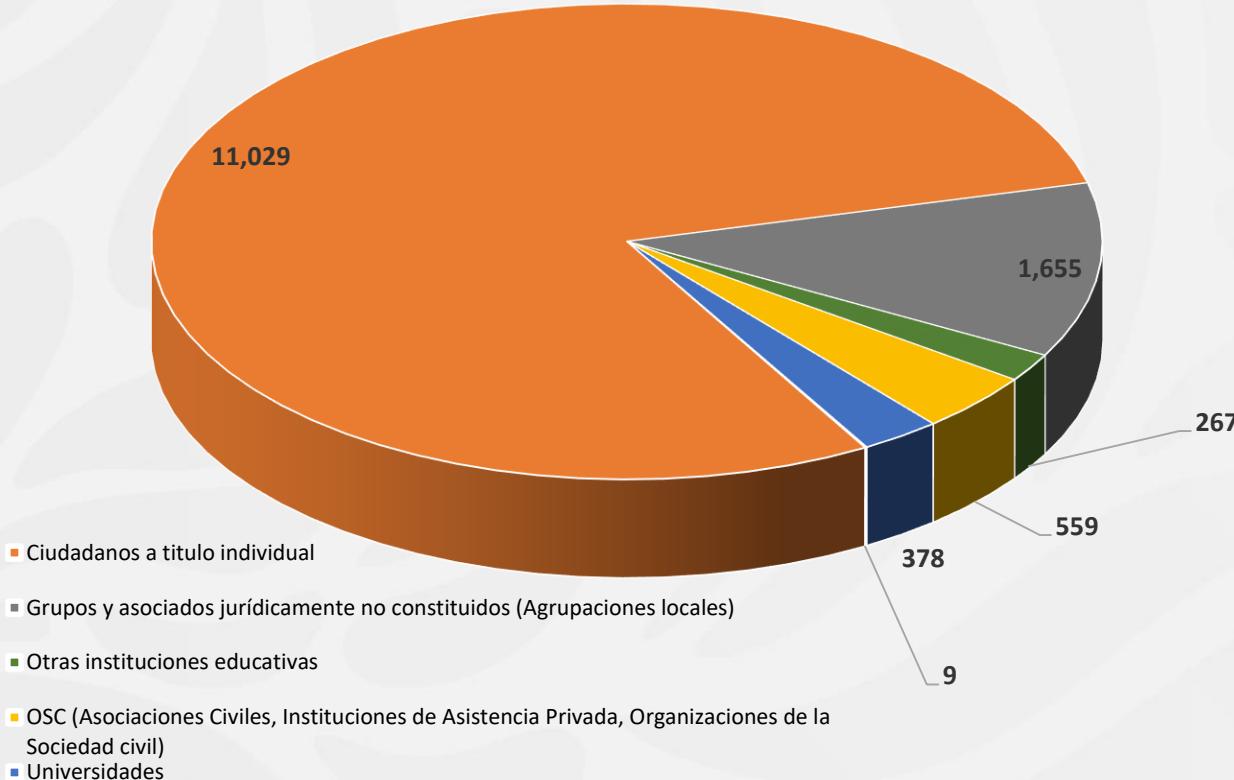
Clasificación tipo de Aval Ciudadano



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Clasificación de Avales Ciudadanos



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Clasificación de Avales Ciudadanos

Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	11,029	79.36
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	1,655	11.92
Otras instituciones educativas	267	1.92
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	559	4.02
Universidades	378	2.72
Empresas privadas	9	0.06
Total	13,897	100%

Fuente: DGES | Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2025



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*	12,206
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre de Mayo a Agosto, 2025**	9,462



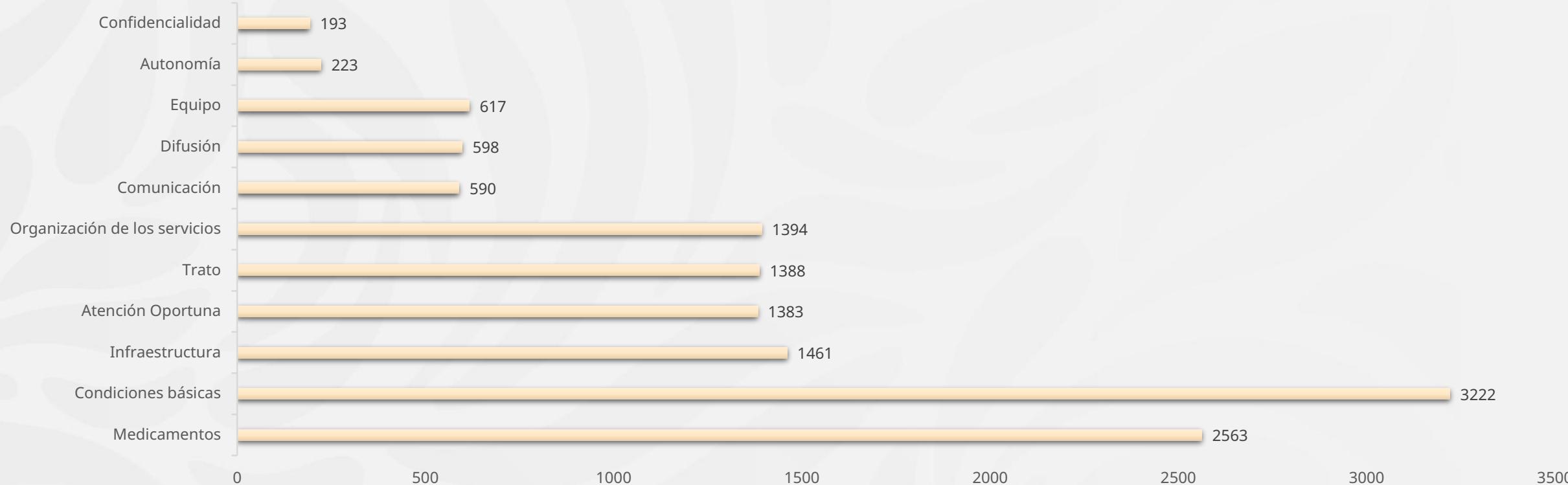
2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Fuente: DGES | *Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2025

**Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025



Número de sugerencias Emitidas



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

Mayo - Agosto 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 2004 a Agosto de 2025)	Porcentaje de avance de monitoreo (De Mayo a Agosto de 2024)	Número de Cartas Compromiso Firmadas en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	4,452	2,642	2,447	59%	93%	1,790
ISSSTE	1,109	603	345	54%	57%	202
Servicios de Salud IMSS – BIENESTAR(OPD)	9,100	8,966	6,599	99%	74%	4,232
IMSS(O)**	3,681	0	1	0 %	0%	1
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	2	10%	67%	1
IMSS	44	44	0	100%	0%	0
Servicios Médicos Estatales	286	42	24	15%	57%	26
SEMAR	38	35	19	92%	54%	6
Privados	3,308	65	15	2%	23%	9
	22,318	12,452	9,462	56%	76%	6,272

El 56% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado

El 76% de las unidades médicas del Sector Salud que cuentan con Aval Ciudadano instalado, realizaron monitoreo en el Segundo 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 Avales 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 – Agosto 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	2,328	17,211
Comunicación (antes información)	1,863	1,330	804	688	723	738	824	1,067	8,037
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3,892	2,731	1,364	1,833	1,982	1,903	2,420	2,320	18,445
Medicamentos	11,781	7,487	4,682	6,809	7,211	6,254	6,639	5,054	55,917
Condiciones básicas (antes confort)	6,449	7,823	5,960	6,507	8,320	8,828	8,926	6,005	58,818
Infraestructura (antes instalaciones)	5,082	3,574	2,429	2,929	3,352	3,081	2,453	2,302	25,202
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6,074	4,668	3,867	3,147	4,239	4,493	4,792	5,328	36,608
Total	38,248	29,898	20,699	23,515	27,631	27,466	28,377	24,404	220,238



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica
Mayo - Agosto de 2025

Entidad Federativa	SERVICIO			
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Aguascalientes	92.41%	86.84%	87.18%	88.81%
Baja California	87.91%	88.67%	86.56%	87.72%
Baja California Sur	95.37%	96.94%	90.72%	94.35%
Campeche	89.42%	91.70%	87.07%	89.40%
Coahuila de Zaragoza	92.36%	91.55%	91.43%	91.78%
Colima	89.44%	90.66%	81.77%	87.29%
Chiapas	91.78%	89.17%	89.13%	90.03%
Chihuahua	89.86%	89.64%	85.30%	88.27%
Ciudad de México	89.24%	90.22%	85.02%	88.16%
Durango	92.99%	91.67%	90.46%	91.71%
Guanajuato	95.55%	96.37%	93.23%	95.05%
Guerrero	91.33%	87.11%	88.25%	88.90%
Hidalgo	90.29%	90.86%	87.56%	89.57%
Jalisco	91.43%	92.96%	89.54%	91.31%
México	90.42%	87.09%	86.41%	87.97%
Michoacán de Ocampo	92.42%	84.25%	89.14%	88.60%
Morelos	88.47%	75.74%	74.64%	79.62%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Entidad Federativa	SERVICIO			
	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Nayarit	88.36%	92.10%	86.71%	89.06%
Nuevo León	93.13%	80.92%	86.40%	86.82%
Oaxaca	90.10%	80.82%	76.05%	82.32%
Puebla	93.65%	93.22%	93.01%	93.29%
Querétaro	89.11%	88.18%	82.53%	86.61%
Quintana Roo	96.05%	94.58%	91.19%	93.94%
San Luis Potosí	88.08%	86.04%	87.15%	87.09%
Sinaloa	93.64%	88.87%	90.12%	90.88%
Sonora	88.90%	89.53%	81.98%	86.80%
Tabasco	91.50%	87.34%	87.24%	88.69%
Tamaulipas	93.32%	87.26%	86.87%	89.15%
Tlaxcala	87.91%	81.87%	79.54%	83.10%
Veracruz de Ignacio de la Llave	89.15%	93.72%	91.97%	91.61%
Yucatán	92.18%	88.28%	87.34%	89.27%
Zacatecas	90.86%	82.00%	87.21%	86.69%
TOTAL NACIONAL	91.31 %	89.20 %	88.14%	89.55%

Fuente: DG CES | 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

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