



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud



Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Aval Ciudadano

Informe Anual 2025

Cumplimiento de Cartas Compromiso



2026
año de
Margarita
Maza

Marco jurídico del Mecanismo de Aval Ciudadano

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 , V 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
- Eje General 2 Desarrollo con bienestar y humanismo, Compromiso V República Sana y el Objetivo 2.7: Garantizar el derecho a la protección de la salud para toda la población mexicana mediante la consolidación y modernización del sistema de salud, con un enfoque de acceso universal que cierre las brechas de calidad y oportunidad, protegiendo el bienestar físico, mental y social de la población, del Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril 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)



2026
año de
Margarita
Maza

El Aval Ciudadano

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana, el cual consiste en **aval**ar las **Acciones de Calidad percibida y Trato Digno** realizadas por las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud y Establecimientos para la Atención Médica, con el fin de coadyuvar en la mejora de la Satisfacción, el Trato Adecuado y Digno y la calidad en los servicios que se brinda a los usuarios



2026
año de
Margarita
Maza

Monitoreo Ciudadano



Las y los Avales realizan su labor en los Establecimientos para la Atención Médica, con el objetivo de recabar información sobre el trato que se otorga en la atención de la salud, la integridad, la comodidad, la limpieza de las instalaciones y la difusión de los Derechos Generales de las y los Pacientes, entre otros, a efecto de **establecer compromisos de mejora** con relación a la calidad de los servicios de salud entre la ciudadanía y las autoridades de las unidades, en mutuo beneficio, a través de la firma de las **Cartas Compromiso**



2026
año de
Margarita
Maza

Cartas Compromiso

- Tiene como propósito ofrecer **respuesta a las sugerencias de mejora** presentadas por las y los Avaless Ciudadanos y permite impulsar la mejora continua de la calidad, mediante el análisis de los resultados
- Es una herramienta de mejora que permite a las y a los Avaless Ciudadanos **traducir las sugerencias de los usuarios en compromisos para la mejora de la calidad de los servicios**
- Es el **resultado de la aplicación** de los instrumentos: **Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD) y del Formato para el Monitoreo Ciudadano** (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Carta Compromiso)

GOBIERNO DE MÉXICO | SALUD

SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SECTORIAL Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA
DIRECCIÓN GENERAL CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS

CARTA COMPROMISO

SECCIÓN I DATOS DEL ESTABLECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA / HOSPITAL

Nombre del Establecimiento para la Atención Médica: _____
Estado: _____ Municipio: _____ Localidad: _____
Nombre de la o el Responsable del Establecimiento para la Atención Médica: _____
Periodo a reportar: Enero - Abril Mayo - Agosto Septiembre - Diciembre

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA CON LA O EL AVAL CIUDADANO

Área o aspecto de trato digno con oportunidad de mejora detectada por la o el Aval Ciudadano (ver sección IV del Formato de Monitoreo Ciudadano)	Compromisos de mejora que adopta el Establecimiento para la Atención Médica. ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones

La Carta Compromiso se realiza por duplicado, un original es para la o el Aval Ciudadano y otro para resguardo del Establecimiento para la Atención Médica. En ___ el día ___ de ___ de 20__.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por la o el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por la o el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a las y los usuarios y la o el Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por la persona responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

NOTA: Solamente se puede establecer un compromiso por carta. Favor de realizar tantas cartas como compromisos sean en el cuatrimestre.

SECCIÓN II FIRMAS

Persona responsable del Establecimiento para la Atención Médica	Aval Ciudadano
Nombre y firma: _____	Nombre y firma: _____
Cargo: _____	Organización o agrupación: _____

Formato de Carta Compromiso

Aval Ciudadano

Histórico de Cumplimiento de Cartas Compromiso por Entidad Federativa, 2018-2025

Cumplimiento de Cartas Compromiso

Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aguascalientes	98%	94%	99%	98%	98%	96%	76%	97%
Baja California	96%	88%	78%	85%	78%	79%	51%	33%
Baja California Sur	98%	32%	51%	39%	85%	35%	27%	-
Campeche	99%	98%	100%	100%	100%	93%	60%	60%
Coahuila	76%	87%	88%	99%	99%	95%	65%	83%
Colima	91%	83%	87%	90%	84%	76%	37%	58%
Chiapas	79%	78%	82%	86%	79%	73%	53%	54%
Chihuahua	97%	97%	96%	98%	96%	94%	94%	82%
Ciudad de México	100%	95%	88%	94%	95%	93%	60%	0%
Durango	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	97%
Guanajuato	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Guerrero	72%	72%	78%	79%	81%	87%	45%	33%
Hidalgo	97%	98%	96%	96%	96%	98%	65%	38%
Jalisco	96%	95%	96%	98%	98%	87%	94%	93%
México	99%	99%	100%	99%	97%	92%	57%	95%
Michoacán	100%	100%	100%	100%	100%	100%	62%	-

Cumplimiento de Cartas Compromiso

Entidad Federativa	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Morelos	92%	97%	97%	100%	98%	98%	68%	57%
Nayarit	90%	93%	89%	92%	89%	77%	76%	100%
Nuevo León	97%	98%	99%	100%	100%	98%	91%	86%
Oaxaca	82%	76%	84%	89%	86%	75%	43%	-
Puebla	96%	89%	80%	90%	94%	88%	49%	-
Querétaro	92%	94%	93%	88%	78%	80%	86%	78%
Quintana Roo	100%	99%	100%	100%	99%	100%	72%	91%
San Luis Potosí	97%	96%	83%	99%	100%	89%	53%	67%
Sinaloa	83%	85%	75%	94%	93%	94%	67%	100%
Sonora	65%	70%	90%	89%	80%	74%	39%	-
Tabasco	91%	88%	96%	78%	71%	66%	41%	-
Tamaulipas	93%	98%	99%	98%	97%	83%	58%	100%
Tlaxcala	100%	99%	100%	99%	100%	98%	63%	-
Veracruz	99%	100%	100%	99%	99%	96%	67%	-
Yucatán	100%	99%	100%	100%	100%	100%	99%	99%
Zacatecas	97%	95%	99%	100%	92%	89%	56%	-

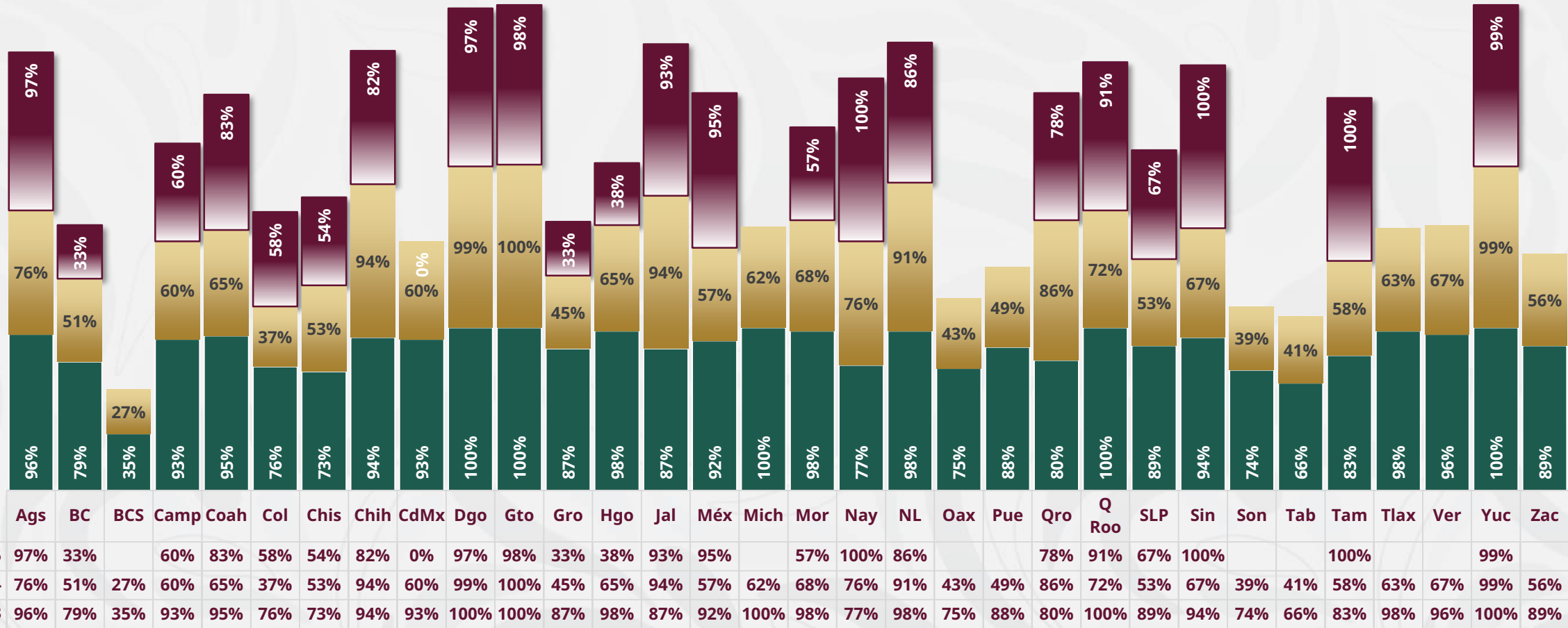
Semáforo de cumplimiento de Cartas Compromiso:

■	≥80% de cumplimiento
■	De 60% a 79.9% de cumplimiento
■	≤59.9% de cumplimiento



Fuente: DGCES, cierre 2025.

Porcentaje de Cumplimiento de Cartas Compromiso por Entidad Federativa, 2023-2025



■ Cumplimiento 2023 ■ Cumplimiento 2024 ■ Cumplimiento 2025

Fuente: DGCES, cierre 2025.






Aval Ciudadano

Histórico de Cumplimiento de Cartas Compromiso por Institución, 2018-2025

Cumplimiento de Cartas Compromiso								
Institución	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Institutos Nacionales de Salud (CCINSHAE)	100%	-	100%	100%	100%	76%	55%	72%
Hospitales Federales de Referencia (CCINSHAE)	100%	100%	-	-	100%	100%	36%	39%
Hospitales Regionales de Alta Especialidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	-
Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones (CONASAMA)	100%	82%	80%	100%	100%	100%	100%	80%
Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF)	100%	100%	100%	0%	100%	94%	95%	92%
Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM)	0%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	66%
Servicios Médicos Estatales (SME)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicios Médicos Privados	66%	100%	100%	100%	81%	95%	67%	69%
Cruz Roja Estado de México	86%	75%	100%	0%	17%	0%	-	-
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	75%
Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR	-	-	-	-	-	-	-	71%
Secretaría de Marina (SEMAR)	91%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	64%

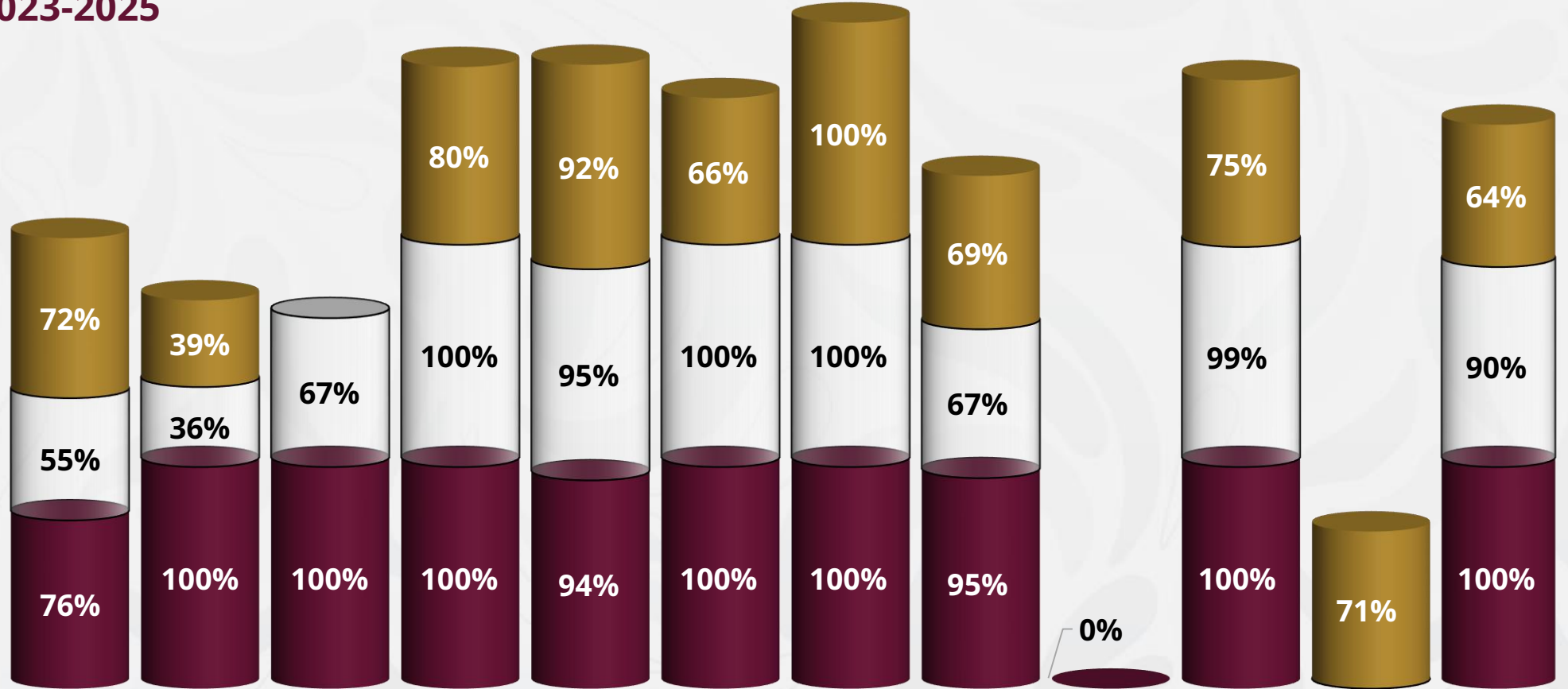
Semáforo de cumplimiento de Cartas Compromiso:

	≥80% de cumplimiento
	De 60% a 79.9% de cumplimiento
	≤59.9% de cumplimiento

Fuente: DGCES, cierre 2025.



Porcentaje de Cumplimiento de Cartas Compromiso por Institución, 2023-2025



	Inst Nales de Sal (CCINSHAE)	Hosp Fed de Ref (CCINSHAE)	Hosp Reg de Alta Esp (CCINSHAE)	Serv de Aten Psiq	DIF	ISSEMYM	SME	SMP	Cruz Roja Edo de Méx	ISSSTE	IMSS-BIENESTAR	SEMAR
Cumplimiento 2025	72%	39%	67%	80%	92%	66%	100%	69%	0%	75%	71%	64%
Cumplimiento 2024	55%	36%	67%	100%	95%	100%	100%	67%	0%	99%	0%	90%
Cumplimiento 2023	76%	100%	100%	100%	94%	100%	100%	95%	0%	100%	0%	100%



2026
año de
Margarita
Maza

Fuente: DGCEs, cierre 2025.

Conclusiones

Para considerarse óptimo, el cumplimiento de las Cartas Compromiso debe ser del 100%

Las Entidades Federativas con niveles de cumplimiento $\geq 90\%$ durante el ejercicio **2025** correspondieron a los Estados de:

Aguascalientes, Durango, Guanajuato, Jalisco, México, Nayarit, Quintana Roo, Sinaloa, Tamaulipas y Yucatán



Las Instituciones de salud con niveles de cumplimiento $\geq 90\%$ durante el ejercicio **2025** correspondieron a:

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, Servicios Médicos Estatales



2026
año de
Margarita
Maza

Conclusiones

- La Comisión Nacional de Salud Mental y Adicciones (CONASAMA) reportó un **80% de cumplimiento**.
- El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), los Institutos Nacionales de Salud (CCINSHAE) y los Servicios de Salud IMSS BIENESTAR reportaron un **cumplimiento de 75, 72 y 71%** respectivamente.
- Servicios Médicos Privados, ISSEMyM y SEMAR reportaron un cumplimiento del **69,66 y 64%** respectivamente
- Los Hospitales Federales de Referencia reportaron un **cumplimiento del 39%**.
- Los Hospitales Regionales de Alta Especialidad (Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR) y la Cruz Roja (Estado de México) no firmaron compromisos con el Aval Ciudadano

Los Establecimientos de Salud deben cumplir en su totalidad con los compromisos adquiridos del Aval Ciudadano en las fechas establecidas así como los avances respectivos

Recomendaciones generales

Se recomienda a las 32 Entidades Federativas y a las Instituciones del Sector Salud y EAM a promover y fortalecer el cumplimiento de Cartas Compromiso, ya que éstas favorecen:

- La **credibilidad a la organización** respecto del cumplimiento de objetivos y metas en salud y su impacto favorable en la calidad y seguridad de la atención
- **Asegurar la participación ciudadana** y el empoderamiento social en la salud
- **Incrementar la satisfacción con la atención** de la salud por parte de la ciudadanía
- **Establecer un plan de acción** con base en datos duros y directrices específicas
- Una **mejor planeación de las soluciones** acordes a la gestión eficiente y efectiva de los recursos disponibles



2026
año de
Margarita
Maza

Recomendaciones generales



Elevar el cumplimiento de las Cartas Compromiso en las Entidades Federativas, Instituciones de Salud y EAM:

Acciones claves:

- ➔ Implementar estrategias avanzadas para fortalecer las Cartas Compromiso
- ➔ Sensibilizar a directivos en la importancia del seguimiento y cumplimiento de acuerdos
- ➔ Capacitar de manera permanente al personal de los Establecimientos para la Atención Médica
- ➔ Registrar digitalmente todos los avances en la Plataforma del SESTAD



Ruta de Escalación

- ✓ Identificación de Sugerencias no solucionables en los EAM
- ✓ Presentación de manera oficial ante el pleno del COCASEP
- ✓ Integración como Proyectos de Mejora en el Plan de Mejora Continua del COCASEP

