



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

# Dirección General de Calidad y Educación en Salud

---

Resultados del Aval Ciudadano  
Septiembre – Diciembre 2025



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

# Aval Ciudadano

## Resultados en Unidades del Sistema Nacional de Salud



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud



Usuarios



Unidades de  
Atención Médica

Septiembre - Diciembre 2025

**\*4,975**

Cartas compromiso atendidas en el cuatrimestre anterior

2009 - Diciembre 2025

**13,604**

**Avales Ciudadanos en las 32 Entidades**

2009 - Diciembre 2025

**11,955**

**Unidades médicas con Aval Ciudadano**

\*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 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



**2025**  
Año de  
**La Mujer Indígena**

## Aval Ciudadano

### Unidades con Aval Ciudadano instalado



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	2,287
• Segundo Nivel de Atención	122
• Tercer Nivel de Atención	26
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	5
• Otros	15
<b>Total de unidades de la SSA</b>	<b>2,455</b>
• IMSS • IMSS-Bienestar OPD • ISSSTE • SME • SMM • DIF • SEMAR	9,500
<b>Total unidades del Sector Salud</b>	<b>11,955</b>

<b>SSA</b>	Secretaría de Salud
<b>IMSS-BIENESTAR</b>	Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR
<b>ISSSTE</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>IMSS</b>	Instituto Mexicano del Seguro Social
<b>DIF</b>	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
<b>SME</b>	Servicios Médicos Estatales
<b>SMM</b>	Servicios Médicos Municipales
<b>Univ.</b>	Hospitales Universitarios
<b>SEMAR</b>	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
2,455	8,661	605	44	65	21	14	42	10	4	34	<b>11,955</b>

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



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

## Aval Ciudadano

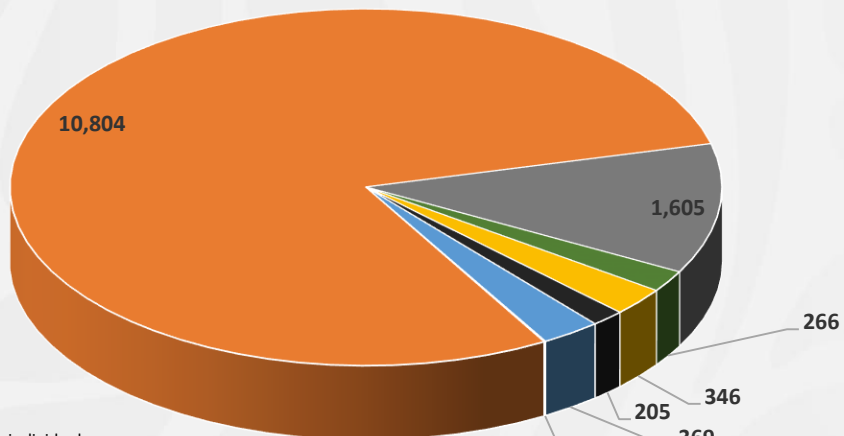
### Clasificación tipo de Aval Ciudadano



Gobierno de México

Salud  
Secretaría de Salud

Clasificación de Avaes Ciudadanos



Ciudadanos a título individual  
 Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)  
 Otras instituciones educativas  
 OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)  
 Cámaras, Confederaciones y Federaciones  
 Universidades  
 Empresas Privadas

Clasificación de Avaes Ciudadanos		
Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	10,804	78.42
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	1,605	11.80
Otras instituciones educativas	266	1.96
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	346	2.54
Cámaras, Confederaciones y Federaciones	205	1.51
Universidades	369	2.71
Empresas privadas	9	0.07
<b>Total</b>	<b>13,604</b>	<b>100%</b>

Fuente: DGCEs | Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos (SIRAVAL), 2025



2025  
Año de  
La Mujer  
Indígena

## Aval Ciudadano

### Resultados del Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 2025



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

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*	11,955
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre de Septiembre a Diciembre, 2025**	9,219

Fuente: DGCEs | \*Sistema de Registro de Avaless Ciudadanos (SIRAVAL), 2025  
| \*\*Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2025



## Aval Ciudadano

Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano

Septiembre - Diciembre 2025



Gobierno de  
**México**

**Salud**  
Secretaría de Salud

### Número de sugerencias Emitidas



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



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

# Aval Ciudadano

## Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud

### Septiembre - Diciembre 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 Diciembre de 2025)	Porcentaje de avance de monitoreo (De Mayo a Diciembre de 2024)	Número de Cartas Compromiso Firmadas en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	2,940	2,455	2,410	84%	98%	1,803
ISSSTE	1,094	605	354	55%	59%	161
Servicios de Salud IMSS - BIENESTAR(OPD)	9,330	8,661	6,385	93%	74%	4,181
IMSS(O)**	0	0	1	0 %	0%	0
Cruz Roja	134	21	0	16%	0%	0
DIF	278	14	8	5%	57%	3
Servicio Médicos Municipales	117	10	0	9%	0%	0
Hospitales Universitarios	43	4	3	9%	75%	0
IMSS	5,196	44	0	1%	0%	0
Servicios Médicos Estatales	310	42	28	14%	67%	41
SEMAR	40	34	16	85%	47%	9
Privados	4,306	65	14	2%	22%	5
SEDENA	64	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23,852</b>	<b>11,955</b>	<b>9,219</b>	<b>50%</b>	<b>77%</b>	<b>6,203</b>

El 50% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado

El 77% de las unidades médicas del Sector Salud que cuentan con Aval Ciudadano instalado, realizaron monitoreo en el Segundo Cuatrimestre

Semáforo de cumplimiento:

	≥80%.
	De 79.9 al 60%.
	≤59.9%.

\*\*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 Avals Ciudadanos (SIRAVAL), 2025



2025  
Año de  
La Mujer  
Indígena

## Aval Ciudadano

### Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2018 – Diciembre 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	3,229	18,112
Comunicación (antes información)	1,863	1,330	804	688	723	738	824	1,497	8,467
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3,892	2731	1,364	1,833	1,982	1,903	2,420	3,165	19,290
Medicamentos	11,781	7,487	4,682	6,809	7,211	6,254	6,639	7,183	58,046
Condiciones básicas (antes confort)	6,449	7,823	5,960	6,507	8,320	8,828	8,926	8,449	61,262
Infraestructura (antes instalaciones)	5,082	3,574	2,429	2,929	3,352	3081	2,453	3,514	26,414
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6,074	4,668	3,867	3,147	4,239	4,493	4,792	7,806	39,086
<b>Total</b>	<b>38,248</b>	<b>29,898</b>	<b>20,699</b>	<b>23,515</b>	<b>27,631</b>	<b>27,466</b>	<b>28,377</b>	<b>34,843</b>	<b>230,677</b>

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



**2025**  
Año de  
**La Mujer  
Indígena**

# Aval Ciudadano

## Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica Septiembre - Diciembre de 2025



Gobierno de México

Salud  
Secretaría de Salud

SERVICIO				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Aguascalientes	92.48%	90.42%	87.64%	90.18%
Baja California	86.31%	88.53%	85.70%	86.84%
Baja California Sur	92.10%	93.88%	78.29%	88.09%
Campeche	88.50%	91.37%	88.72%	89.53%
Coahuila de Zaragoza	93.98%	91.22%	89.33%	91.51%
Colima	91.43%	94.87%	82.35%	89.55%
Chiapas	91.33%	88.77%	88.61%	89.57%
Chihuahua	89.82%	90.50%	88.64%	89.65%
Ciudad de México	89.61%	92.63%	85.41%	89.22%
Durango	88.82%	94.09%	92.84%	91.92%
Guanajuato	96.05%	96.24%	93.30%	95.20%
Guerrero	90.57%	90.05%	88.18%	89.60%
Hidalgo	91.45%	90.27%	86.41%	89.38%
Jalisco	92.04%	92.87%	88.06%	90.99%
México	89.71%	88.59%	86.55%	88.28%
Michoacán de Ocampo	92.90%	86.26%	90.32%	89.82%
Morelos	78.81%	79.59%	76.65%	78.35%

SERVICIO				
Entidad Federativa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Consulta Externa	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Hospitalización	Satisfacción, Trato Adecuado y Digno en Urgencias	Global
Nayarit	90.67%	90.68%	89.97%	90.44%
Nuevo León	93.73%	91.68%	90.79%	92.07%
Oaxaca	91.04%	80.61%	82.33%	84.66%
Puebla	93.05%	90.06%	89.59%	90.90%
Querétaro	88.66%	91.83%	89.17%	89.89%
Quintana Roo	93.77%	95.09%	94.25%	94.37%
San Luis Potosí	87.49%	89.34%	82.84%	86.56%
Sinaloa	94.45%	91.35%	89.95%	91.92%
Sonora	91.27%	91.23%	86.48%	89.66%
Tabasco	91.73%	86.37%	89.46%	89.18%
Tamaulipas	93.22%	91.15%	88.46%	90.94%
Tlaxcala	87.99%	81.71%	82.22%	83.97%
Veracruz de Ignacio de la Llave	91.10%	89.30%	90.20%	90.20%
Yucatán	93.55%	89.99%	87.02%	90.19%
Zacatecas	91.26%	88.13%	90.37%	89.92%
<b>TOTAL NACIONAL</b>	<b>91.51%</b>	<b>90.10%</b>	<b>88.36%</b>	<b>89.99%</b>

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

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



2025  
Año de  
La Mujer  
Indígena