



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dirección de Mejora de Procesos

Aval Ciudadano

Resultados de la de Supervisión 2024



2026
año de
Margarita
Maza

Aval Ciudadano

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que evalúa la percepción de los usuarios respecto a la atención médica y del trato que reciben por parte de las instituciones de Servicios de Salud.

En forma independiente y responsable, el mecanismo de Aval Ciudadano contribuye a evaluar los Servicios de Salud, coadyuvando a las instituciones a mejorar la confianza de los usuarios.

En el año 2002 entró en operaciones el Aval Ciudadano y hasta la fecha, se han instalado avales ciudadanos en Unidades Médicas de la Secretaría de Salud de todas las entidades del país y en la Ciudad de México, así como en el ISSSTE, la Cruz Roja, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón (CRIT), los Servicios Médicos Estatales, los Servicios Médicos Municipales, los Servicios Médicos Privados y los Hospitales Universitarios.

Actualmente se cuenta con la participación de organizaciones de la Sociedad Civil, Universidades e Institutos Académicos, Agrupaciones Diversas, Grupos de Ciudadanos y Ciudadanos a Título Individual, mismas que se han incorporado a diferentes niveles de la estructura institucional, local, jurisdiccional, delegacional y estatal, con lo que se ha logrado una comunicación efectiva entre ciudadanos y autoridades de los Servicios de Salud.

Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Aval Ciudadano

Con el propósito de realizar un seguimiento en la operación del Aval Ciudadano y de acuerdo a los Oficios Circulares DGCES-DMP-029-2025 y DGCES-DMP-030-2025; referente a las acciones relacionadas con la operación del Aval Ciudadano en los Servicios de Salud de las Entidades Federativas y las Instituciones de Salud, en el año 2024, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud solicitó a las Entidades Federativas e Instituciones, la evidencia de la aplicación del formato de Supervisión, al 10% de sus Unidades Médicas que cuentan con Aval Ciudadano.

El objetivo de la aplicación del Formato de Supervisión es dar seguimiento a la operación del Aval Ciudadano y de la aplicación de los instrumentos para el Monitoreo Ciudadano, así como detectar las fortalezas y oportunidades de mejora de la operación del Aval en las unidades.

De la información recabada de las Entidades Federativas e Instituciones, se conjuntaron 735 formatos de supervisión, los cuales correspondieron a la Secretaría de Salud, Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR, Hospitales Federales de Referencia, Institutos Nacionales de Salud y Servicios de Atención Psiquiátrica.

Aval Ciudadano

El número de unidades supervisadas corresponde al 10% del total de unidades con Aval Ciudadano en cada entidad federativa.

Los Estados de Baja California , Baja California Sur, Chiapas, C.D.M.X, Guerrero, Michoacán de Ocampo, Nayarit, Puebla, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco y Tlaxcala No reportaron información, por lo que solo se tiene el 48 % de los reportes de las Entidades Federativas.

Debido al proceso de migración de unidades médicas (CLUES) hacia el IMSS-BIENESTAR, la validación de la información de los establecimientos de salud correspondiente al ejercicio 2024 se realizó de manera excepcional. Dicho proceso se llevó a cabo mediante la conciliación de datos entre las entidades federativas en transición y la federación.

| Evidencia de Supervisión 2024 | | | | | |
|-------------------------------|--|---|--------------|-------------------|-----|
| No. | Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado | No. de Unidades con aval ciudadano SSA (1o, 2o y 3er nivel) | 10% | Total de Enviados | % |
| 1 | Aguascalientes | 87 | 9 | 9 | 100 |
| 2 | Baja California | 149 | 15 | 0 | 0 |
| 3 | Baja California Sur | 92 | 9 | 0 | 0 |
| 4 | Campeche | 140 | 14 | 25 | 100 |
| 5 | Coahuila de Zaragoza | 205 | 21 | 22 | 100 |
| 6 | Colima | 139 | 14 | 5 | 36 |
| 7 | Chiapas | 994 | 99 | 0 | 0 |
| 8 | Chihuahua | 296 | 30 | 19 | 64 |
| 9 | CDMX | 286 | 29 | 0 | 0 |
| 10 | Durango | 374 | 37 | 12 | 32 |
| 11 | Guanajuato | 648 | 65 | 58 | 90 |
| 12 | Guerrero | 917 | 92 | 0 | 0 |
| 13 | Hidalgo | 720 | 72 | 9 | 13 |
| 14 | Jalisco | 595 | 60 | 66 | 100 |
| 15 | México | 1,374 | 137 | 154 | 100 |
| 16 | Michoacán de Ocampo | 740 | 74 | 0 | 0 |
| 17 | Morelos | 226 | 23 | 11 | 49 |
| 18 | Nayarit | 337 | 34 | 0 | 0 |
| 19 | Nuevo León | 445 | 45 | 52 | 100 |
| 20 | Oaxaca | 1162 | 116 | 46 | 40 |
| 21 | Puebla | 962 | 96 | 0 | 0 |
| 22 | Querétaro | 220 | 22 | 19 | 86 |
| 23 | Quintana Roo | 220 | 22 | 37 | 100 |
| 24 | San Luis Potosí | 445 | 44 | 0 | 0 |
| 25 | Sinaloa | 387 | 39 | 34 | 88 |
| 26 | Sonora | 256 | 26 | 0 | 0 |
| 27 | Tabasco | 504 | 50 | 0 | 0 |
| 28 | Tamaulipas | 473 | 47 | 9 | 19 |
| 29 | Tlaxcala | 216 | 22 | 0 | 0 |
| 30 | Veracruz de Ignacio de la Llave | 1133 | 113 | 119 | 100 |
| 31 | Yucatán | 280 | 28 | 17 | 61 |
| 32 | Zacatecas | 359 | 36 | 12 | 33 |
| Total | | 15,381 | 1,540 | 735 | |

Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas

Área a la que pertenece la Unidad a supervisar



Gobierno de **México**



Salud
Secretaría de Salud

Salud
Secretaría de Salud

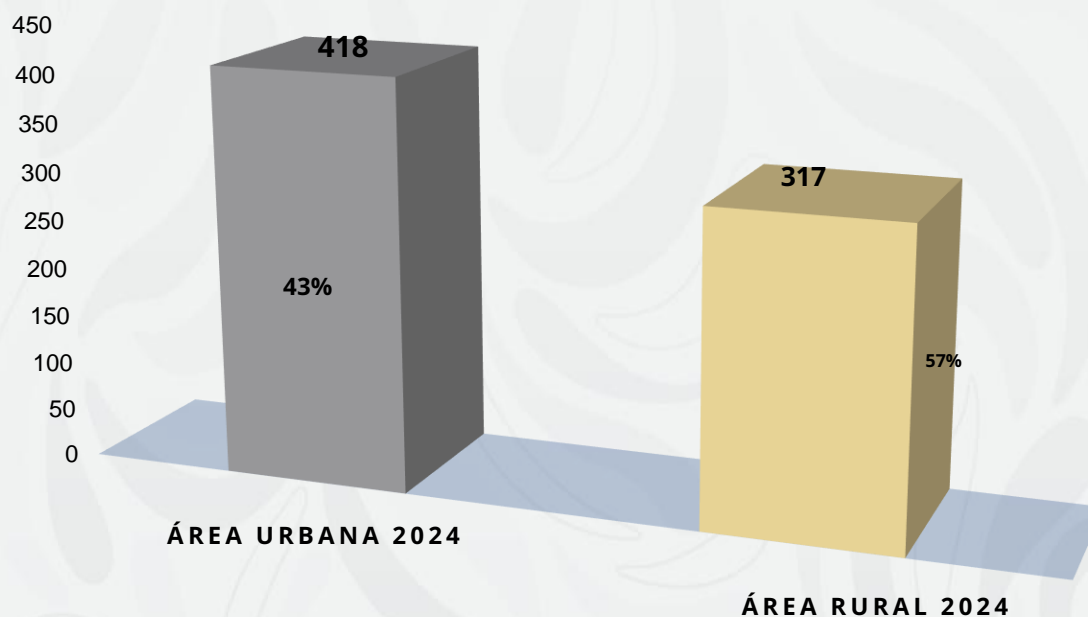
| AREA RURAL | |
|-------------------------------|------------|
| Ciudadano a Título Individual | 316 |
| Agrupación Local | 0 |
| ONG, A.C., I.A.P, S.C. | 0 |
| Institución Educativa | 1 |
| Universidades | 0 |
| Sin registro | 0 |
| Total | 317 |

| AREA URBANA | |
|-------------------------------|------------|
| Ciudadano a Título Individual | 359 |
| Agrupación Local | 13 |
| ONG, A.C., I.A.P, S.C. | 19 |
| Institución Educativa | 9 |
| Universidades | 15 |
| Sin registro | 3 |
| Total | 418 |

Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Áreas de las Unidades Médicas Supervisadas



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024
n = 735 respuestas



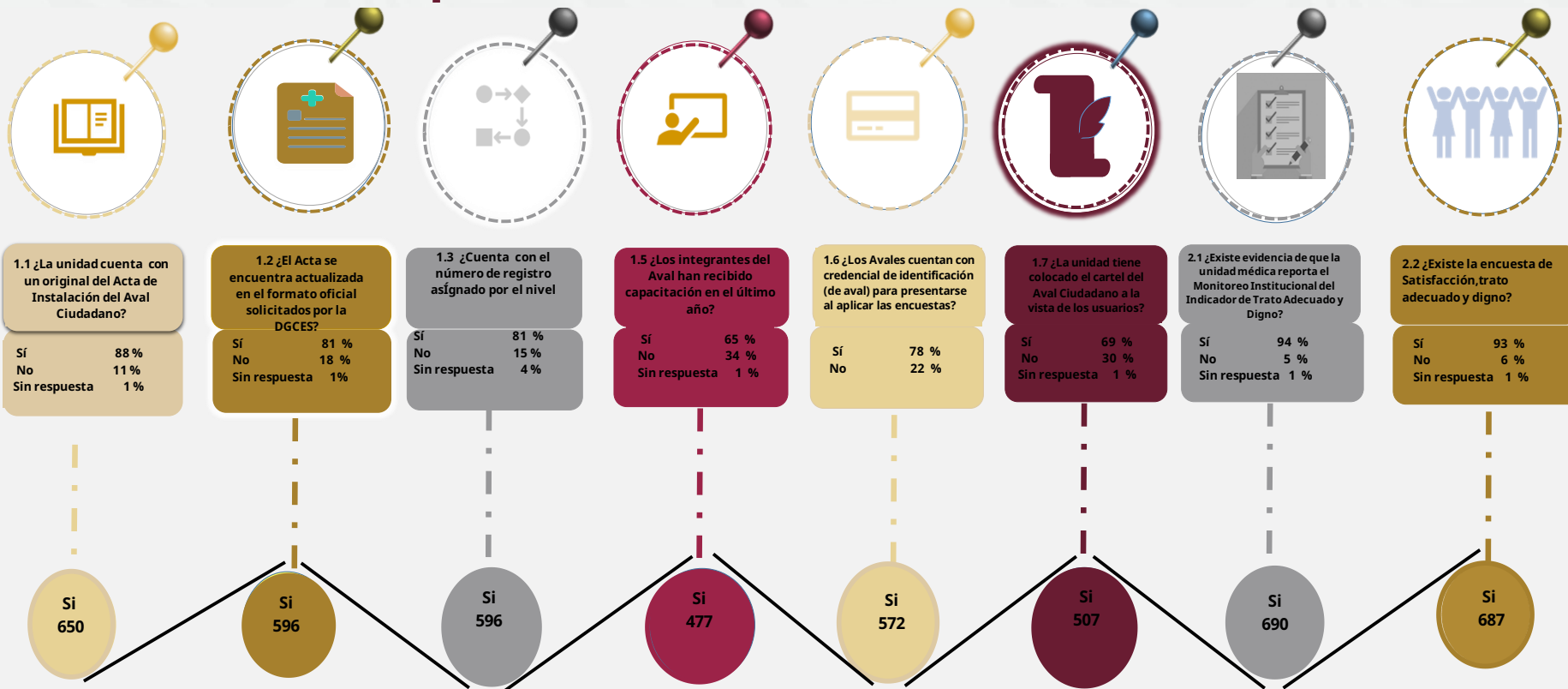
Total de Tipo de Avales Ciudadanos



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



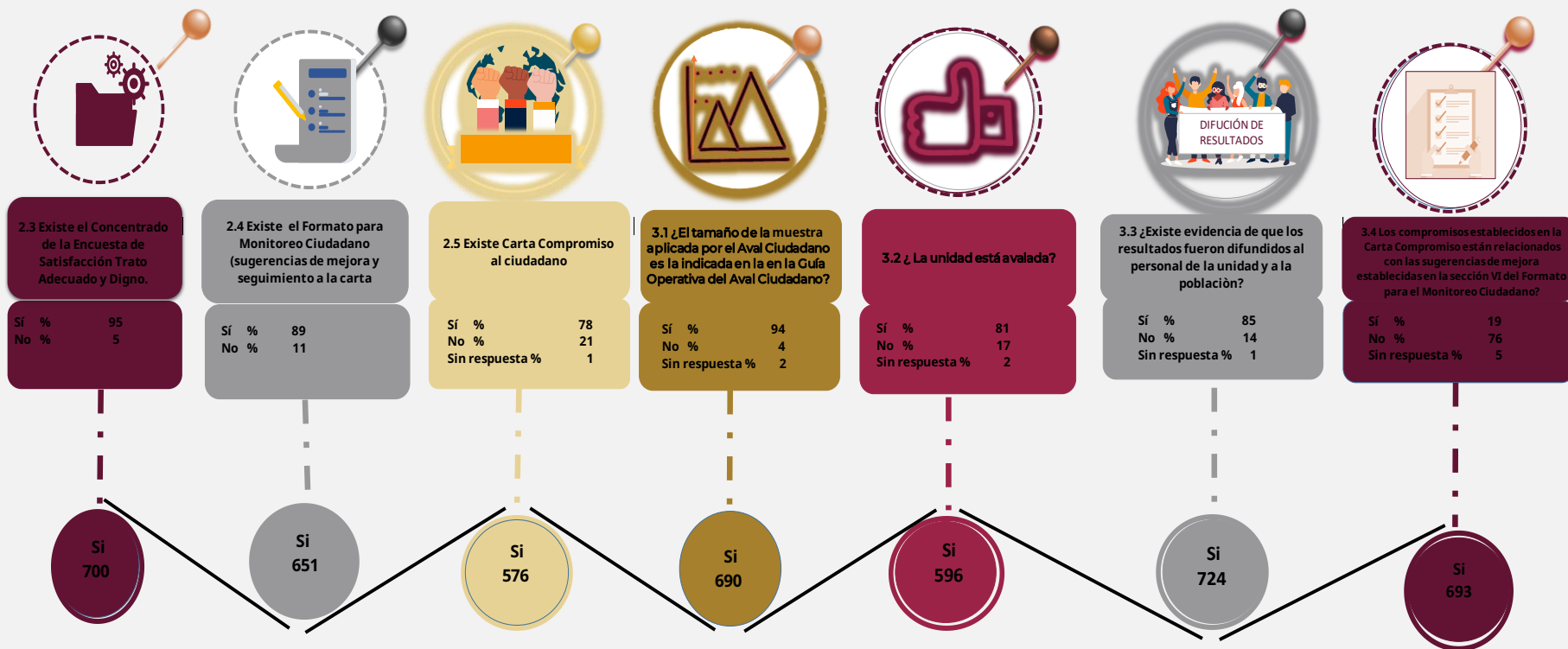
Evidencia de Supervisión 2024



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



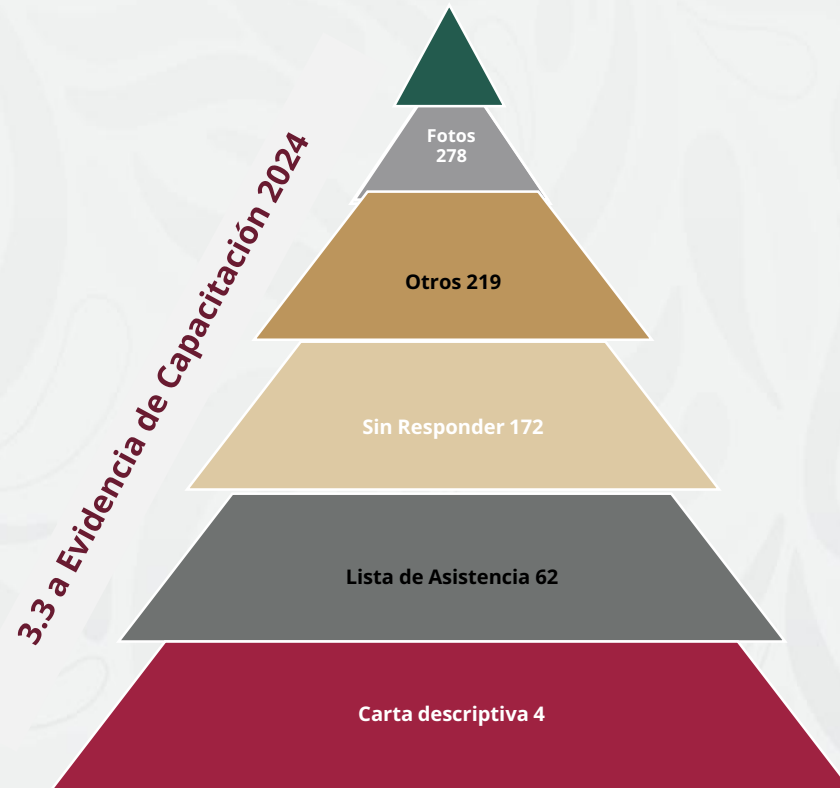
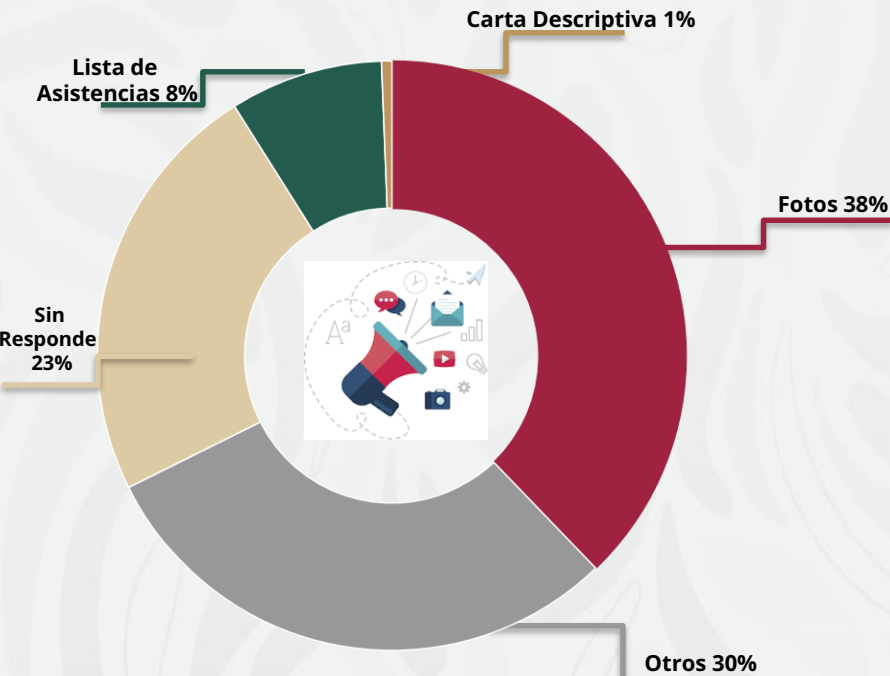
Total de Tipo de Avales Ciudadanos



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Evidencia de difusión de resultados



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Evidencia de seguimiento de Cartas Compromiso

¿Existe evidencia documentada de las estrategias de Mejora derivada del seguimiento de la Carta Compromiso?



Evidencia de Capacitación



Oficios 193

Otros 166

Fotos 125

Minutas de Reunión 35

Listas de Asistencia 46

Sin responder 170

Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Concentrado de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



Unidades con cartel de Aval Ciudadano a la vista de los usuarios



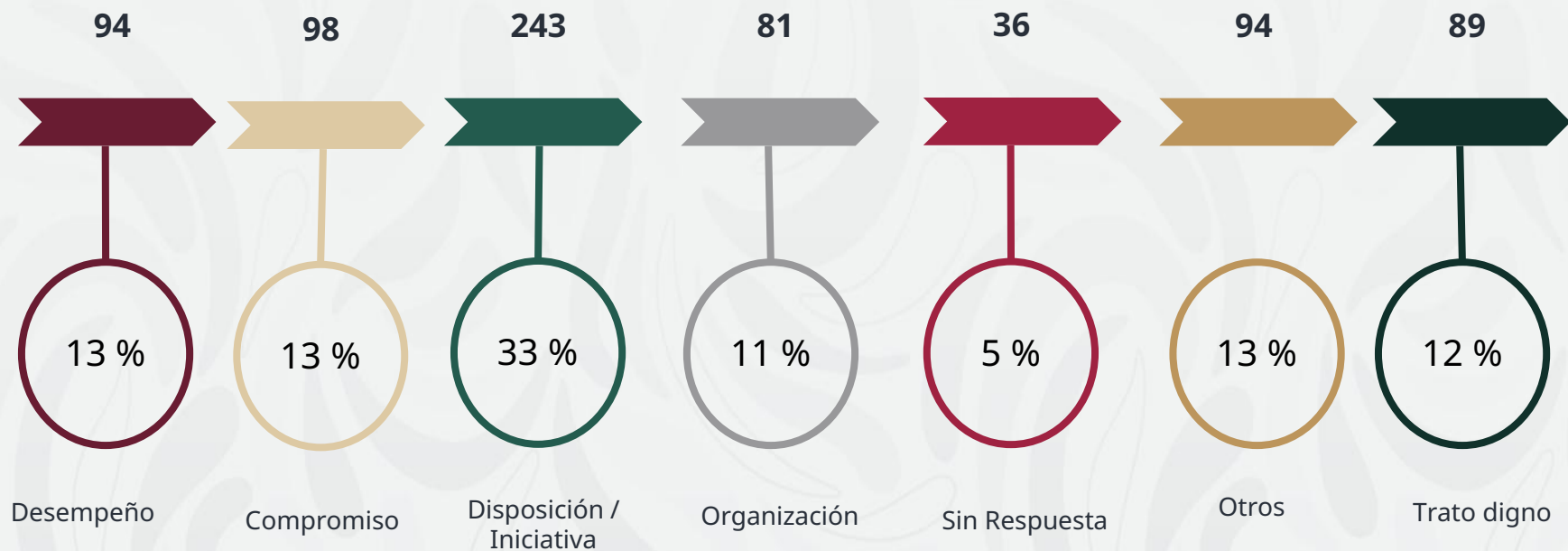
SI 507

No 228

Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024 n = 735 respuestas



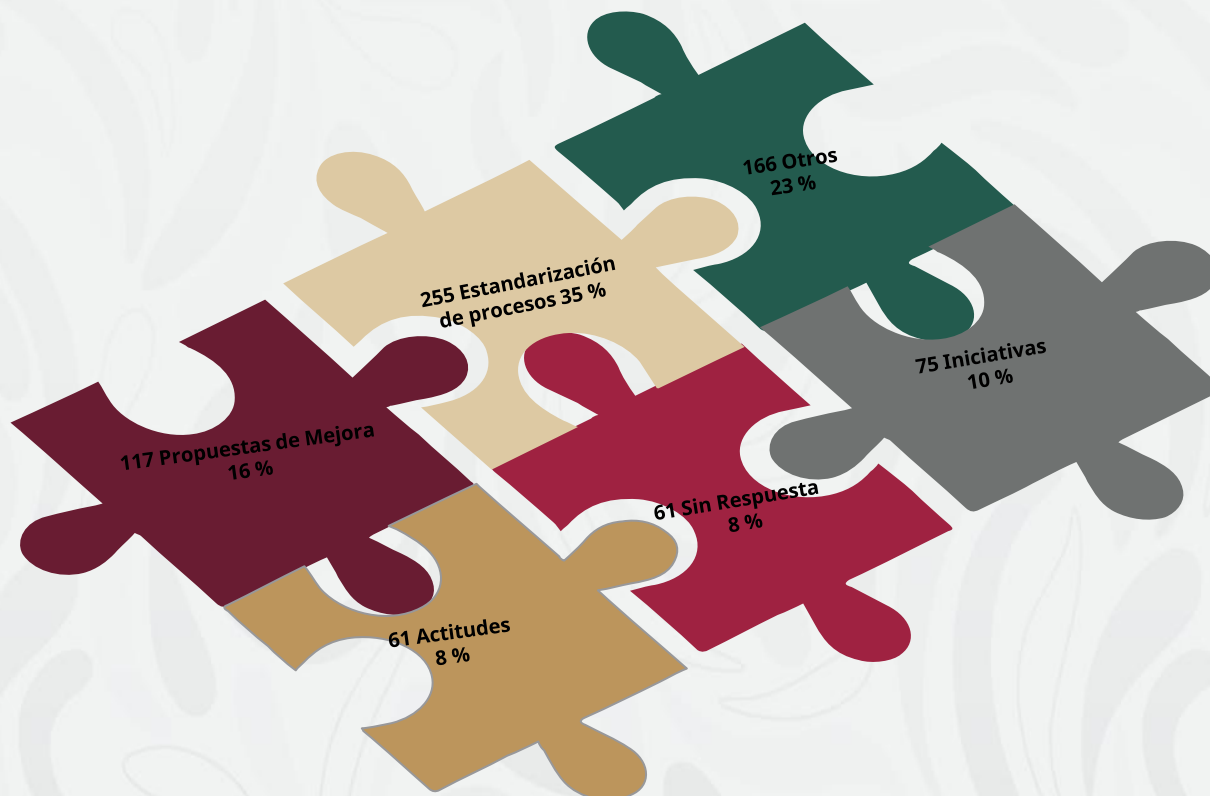
Fortalezas detectadas de la Supervisión



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024
n = 735 respuestas



Oportunidades detectadas de la Supervisión



Fuente: Formatos de Supervisión de Aval Ciudadano a Unidades Médicas aplicados por las Entidades e Instituciones 2024
n = 735 respuestas

