



Aval Ciudadano

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

**Resultados de Aval Ciudadano
Septiembre – Diciembre 2017**

Resultados de Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud a Diciembre 2017



Usuarios

De 2009 a
diciembre 2017

152,172

Cartas compromiso
firmadas

102,896

Cartas compromiso
atendidas



Construir Ciudadanía en Salud:
Aval Ciudadano

A diciembre 2017

15,183

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades



Unidades de
Atención Médica

A diciembre 2017

15,069

unidades médicas con
Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano por Institución a Diciembre 2017

Unidades con Aval Ciudadano instalado a Diciembre 2017

Unidades con Aval Ciudadano	Total
Primer Nivel	10,628
Segundo Nivel	561
Tercer nivel	48
Hospitales Psiquiátricos	32
Total de unidades de la SSA	11,275
IMSS, ISSSTE, IMSS PROSPERA, SEDENA, ISSEMYM, DIF	3,794
Total unidades del Sector Salud con Aval	15,069



Unidades con Aval Ciudadano por institución

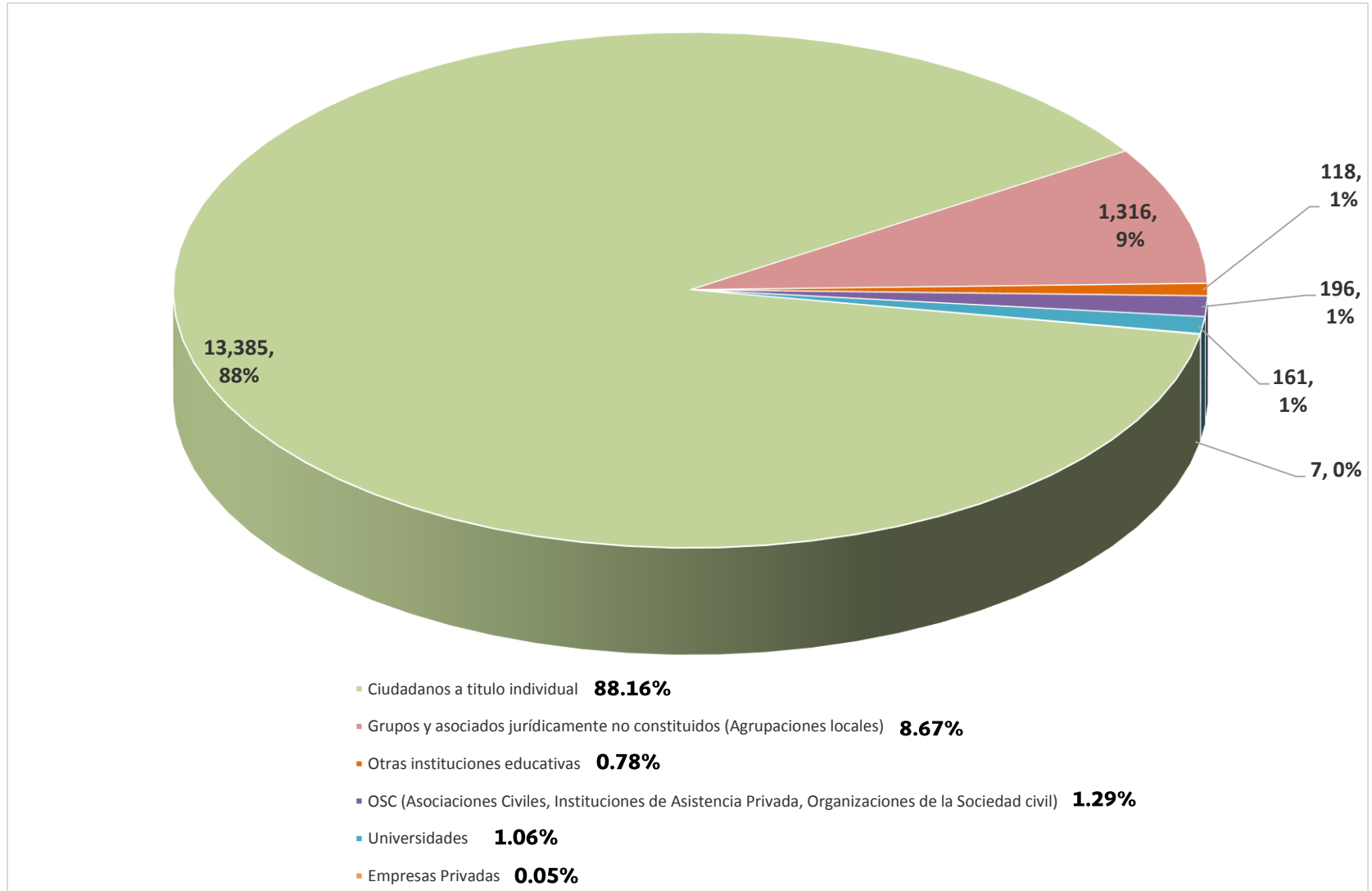
SSA	IMSS Prospera	ISSSTE	ISSEMYM	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME*	Universitarios	CRIT	SMM**	Total
11,275	3,508	127	37	35	41	12	10	4	1	9	10	15,069

Clasificación de Avales Ciudadanos por tipo de Organización a Diciembre de 2017

Grupos, Organizaciones y personas que integran el Aval Ciudadano a Diciembre 2017

Tipo	Total	Porcentaje
Ciudadanos a título individual	13,385	88.16
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (Agrupaciones locales)	1,316	8.67
Otras instituciones educativas	118	0.78
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad civil)	196	1.29
Universidades	161	1.06
Empresas Privadas	7	0.05
Total	15,183	100

Grupos, Organizaciones y Ciudadano a Título Individual que integran el Aval Ciudadano a Diciembre de 2017



Resultados del Monitoreo Ciudadano en Diciembre de 2017

Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017

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
- ✿ 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 con Aval Ciudadano	15,069
Unidades con Monitoreo ciudadano en el cuatrimestre	8,040
Monitoreos realizados por el Aval Ciudadano en el cuatrimestre a las unidades médicas	12,709



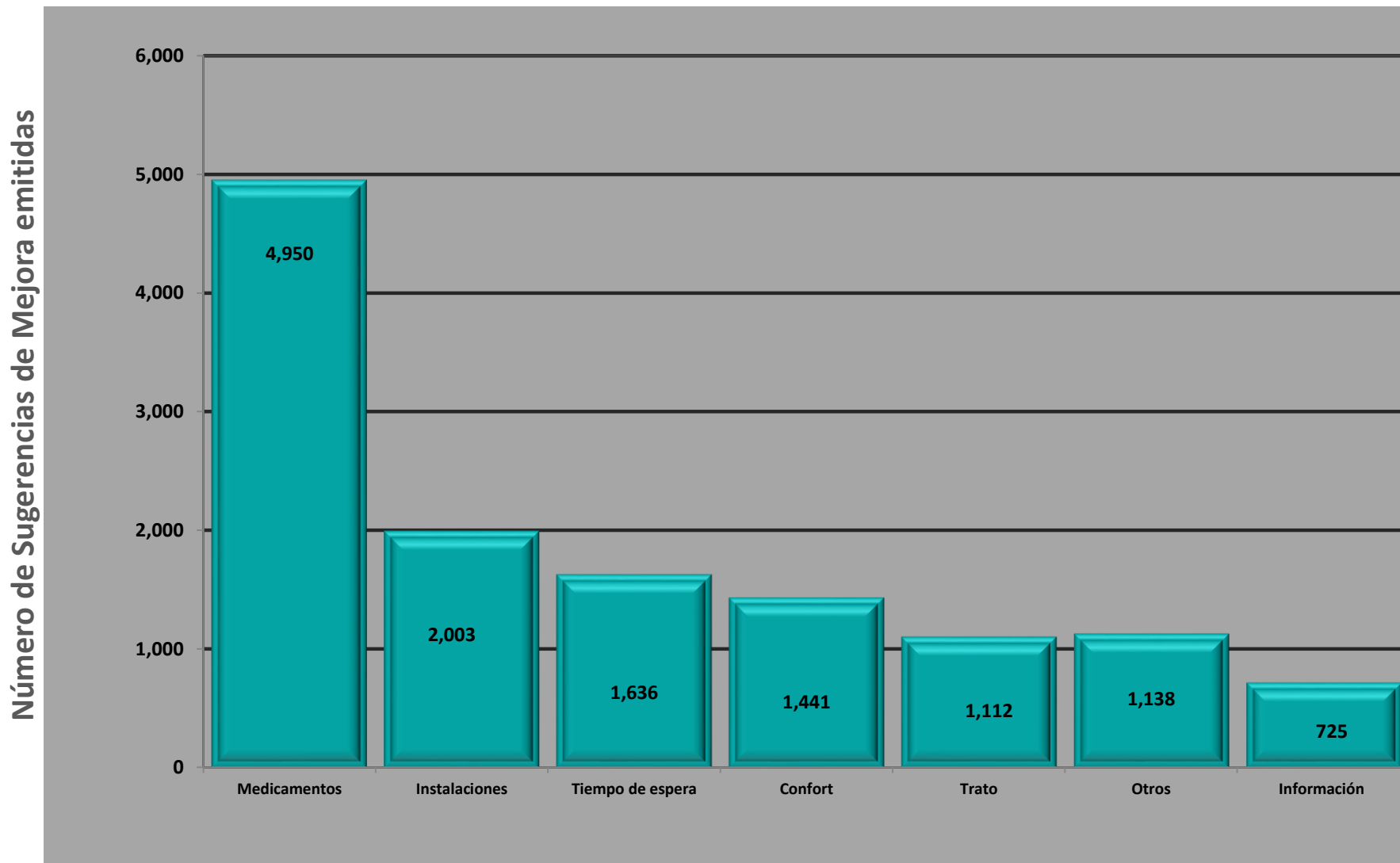
Resultados del Monitoreo Ciudadano del cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017

Durante el Monitoreo Ciudadano los avales “AVALAN” o “NO AVALAN” la transparencia de la información, comparan los resultados de la Encuesta de Trato Digno que aplicó la unidad médica, contra los resultados que los avales obtuvieron en la aplicación de la misma, si la diferencia de percepción de alguna de las preguntas de trato digno entre la medición institucional y la de aval ciudadano es del 20% o mayor, la información NO ES AVALADA EN TRANSPARENCIA, la información se considera “AVALADA” cuando la diferencia de percepción de todas las preguntas es entre el 0 y el 19%.

Monitoreo Ciudadano	Total
Unidades avaladas en transparencia de la información	6,258
Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y entregadas al Aval Ciudadano en el periodo anterior	6,133
Cartas compromiso atendidas, firmadas en el cuatrimestre anterior	4,437

Porcentaje de avance cuatrimestral	Porcentaje
Unidades avaladas en transparencia de la información	77.84%
Cumplimiento de cartas compromiso en el cuatrimestre	72.35%

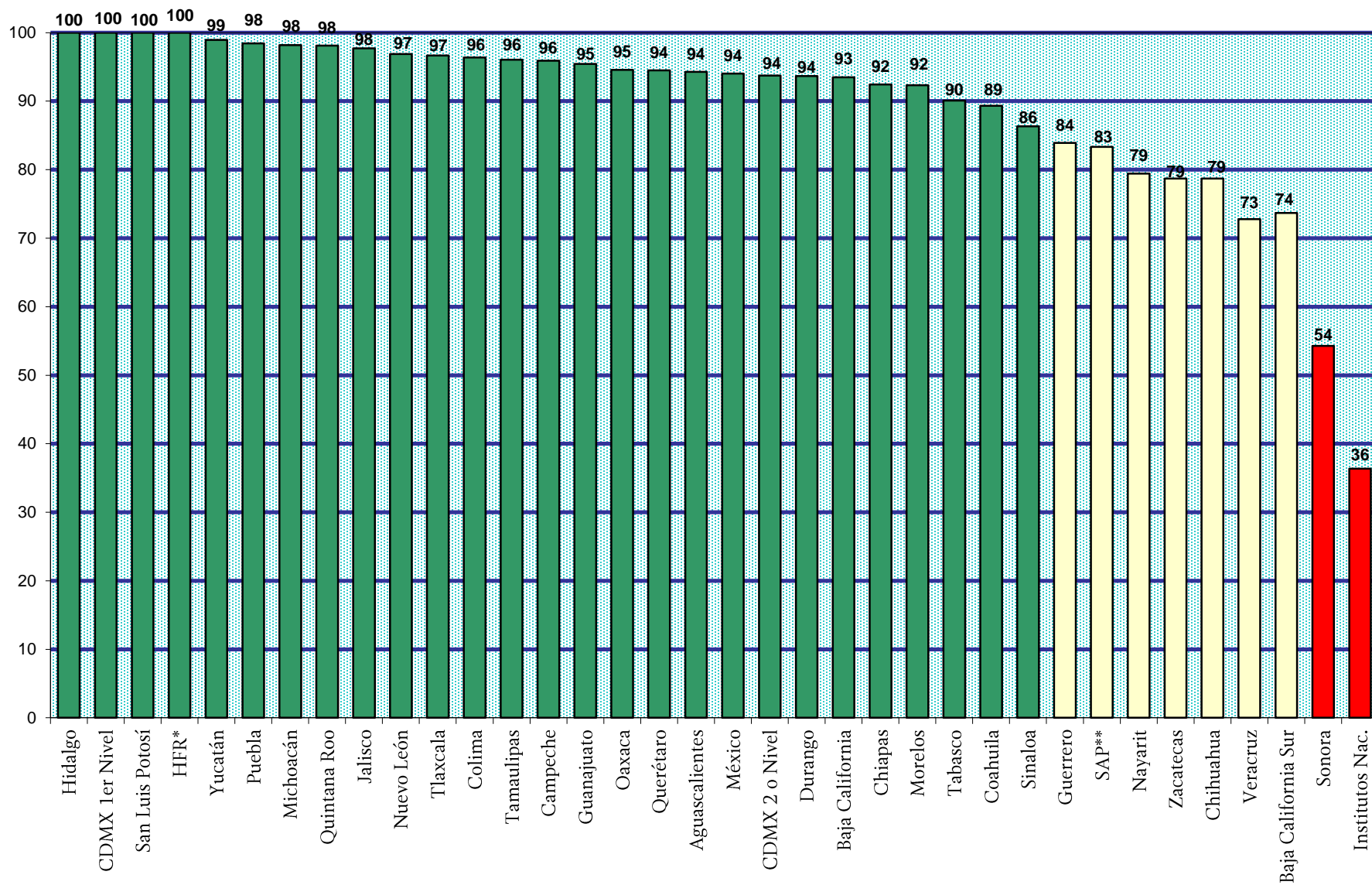
Clasificación de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en unidades en el periodo Septiembre – Diciembre de 2017



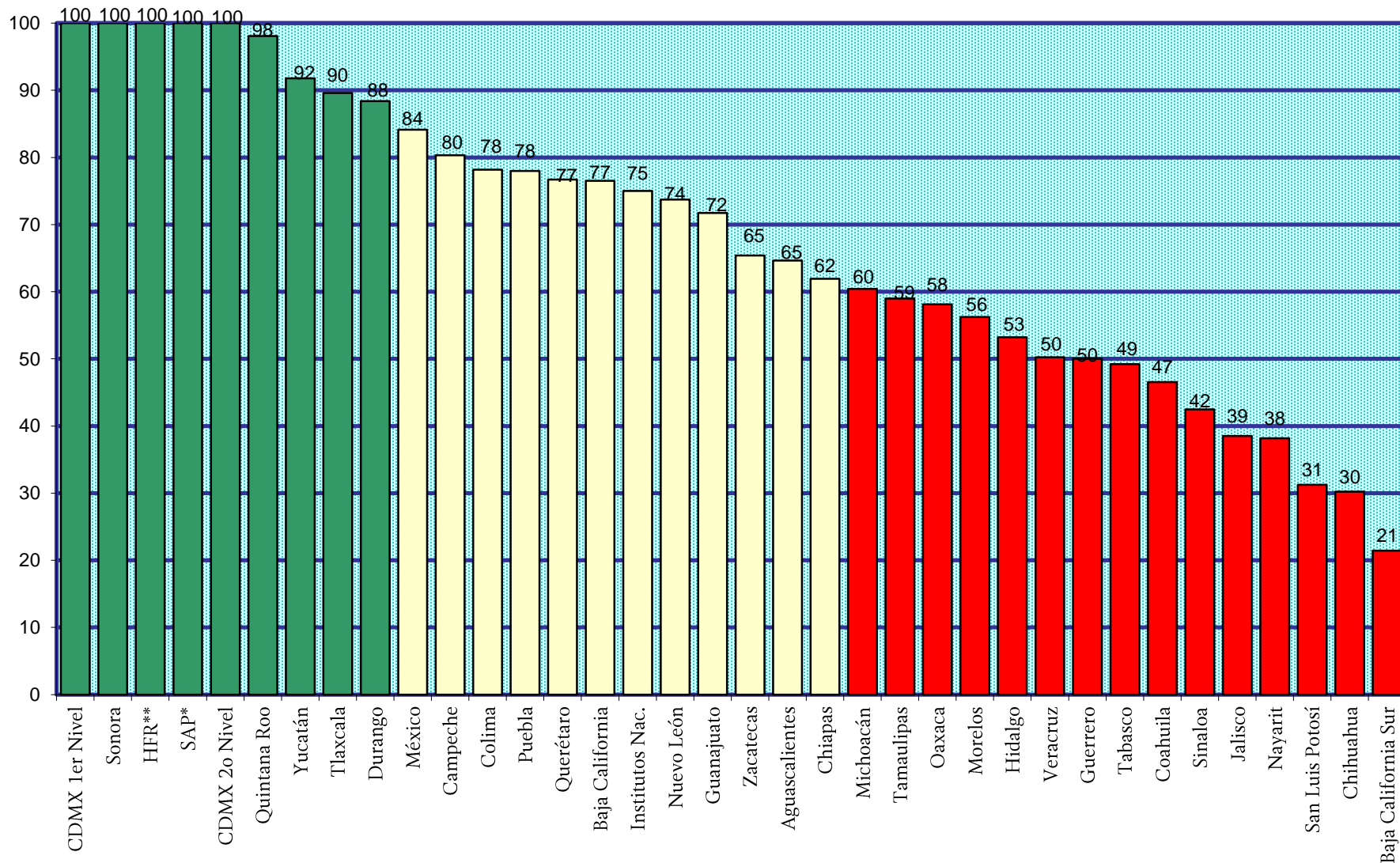
Porcentaje de avance de Instalación y Monitoreo Ciudadano a Diciembre 2017 en Unidades de la SSA

No.	Entidades Federativas con Aval Ciudadano Instalado	Fecha de la primera instalación	No. de Unidades en la entidad (Incluye caravanas)	No. de Unidades con aval ciudadano SSA (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo SSA	% de avance de instalación de 2001 a diciembre 2017	% de avance de monitoreo Septiembre - Diciembre 2017
1	Aguascalientes	2 de abril de 2003	105	99	64	94	65
2	Baja California	25 de noviembre de 2003	123	115	88	93	77
3	Baja California Sur	10 de julio de 2003	76	56	12	74	21
4	Campeche	8 de septiembre de 2004	122	117	94	96	80
5	Coahuila	15 de abril de 2003	178	159	74	89	47
6	Colima	3 de diciembre de 2002	138	133	104	96	78
7	Chiapas	17 de septiembre de 2002	622	575	356	92	62
8	Chihuahua	2 de julio de 2003	244	192	58	79	30
9	CDMX 1er Nivel	22 de agosto de 2005	140	140	140	100	100
10	CDMX 2 o Nivel	23 de agosto de 2005	32	30	30	94	100
11	HFR*	10 de junio de 2003	6	6	6	100	100
12	Institutos Nacionales de Salud	9 de junio de 2003	11	4	3	36	75
13	SAP**	2009	6	5	5	83	100
14	Durango	23 de septiembre de 2003	221	207	183	94	88
15	Guanajuato	21 de noviembre de 2003	571	545	391	95	72
16	Guerrero	27 de mayo de 2003	1037	870	435	84	50
17	Hidalgo	4 de noviembre de 2002	543	543	289	100	53
18	Jalisco	15 de marzo de 2002	656	641	247	98	39
19	México	13 de junio de 2003	1268	1192	1,003	94	84
20	Michoacán	24 de febrero de 2005	386	379	229	98	60
21	Morelos	18 de septiembre de 2003	235	217	122	92	56
22	Nayarit	3 de junio de 2003	277	220	84	79	38
23	Nuevo León	23 de junio de 2001	448	434	320	97	74
24	Oaxaca	13 de Mayo de 2004	682	645	375	95	58
25	Puebla	26 de febrero de 2003	641	631	492	98	78
26	Querétaro	26 de marzo de 2004	218	206	158	94	77
27	Quintana Roo	16 de agosto de 2004	211	207	203	98	98
28	San Luis Potosí	9 de diciembre de 2002	240	240	75	100	31
29	Sinaloa	14 de agosto de 2003	300	259	110	86	42
30	Sonora	20 de febrero de 2003	280	152	152	54	100
31	Tabasco	20 de diciembre de 2002	584	526	259	90	49
32	Tamaulipas	24 de febrero de 2004	353	339	200	96	59
33	Tlaxcala	22 de septiembre de 2004	209	202	181	97	90
34	Veracruz	18 de septiembre de 2001	889	647	325	73	50
35	Yucatán	10 de julio de 2003	185	183	168	99	92
36	Zacatecas	9 de septiembre de 2004	202	159	104	79	65
Total			12,439	11,275	7,139	91	63

Porcentaje de avance de instalación de Aval Ciudadano en unidades de la SSA a Diciembre de 2017



Porcentaje de avance de monitoreo ciudadano en unidades de la SSA con Aval durante Septiembre - Diciembre 2017



Avance de las instituciones del Sistema Nacional de Salud en la instalación de Avaluos y Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 2017

Instituciones con Aval Ciudadano Instalado	No. de Unidades susceptible de tener aval ciudadano por institución	No. de Unidades con aval ciudadano (1o, 2o y 3er nivel)	No. de Unidades con monitoreo	% de avance de instalación) de 2001 a diciembre de 2017	% de avance de monitoreo Septiembre - Diciembre 2017	Número de Cartas entregadas en el cuatrimestre anterior	Número de Cartas C. atendidas del cuatrimestre anterior	Porcentaje de cumplimiento de Cartas Compromiso en el cuatrimestre
SSA	12,439	11,275	7,139	91	63	5,504	4,068	74
IMSS PROSPERA	4,250	3,508	758	83	22	543	256	47
ISSEMYM	51	37	22	73	59	19	18	95
CRIT TELETÓN	23	9	7	39	78	3	3	100
ISSSTE	439	127	94	29	74	54	75	139
CRUZ ROJA	98	12	3	12	25	3	3	100
DIF	93	10	7	11	70	0	7	N/A
SMM	127	10	0	8	0	0	0	0
H.UNIVERSARIOS	23	1	0	4	0	0	0	0
IMSS	1,517	35	0	2	0	0	0	0
SME	365	4	7	1	175	0	1	N/A
PRIVADOS	3,990	41	3	1	7	7	6	86
Total	23,415	15,069	8,040	64	53	6,133	4,437	72.35



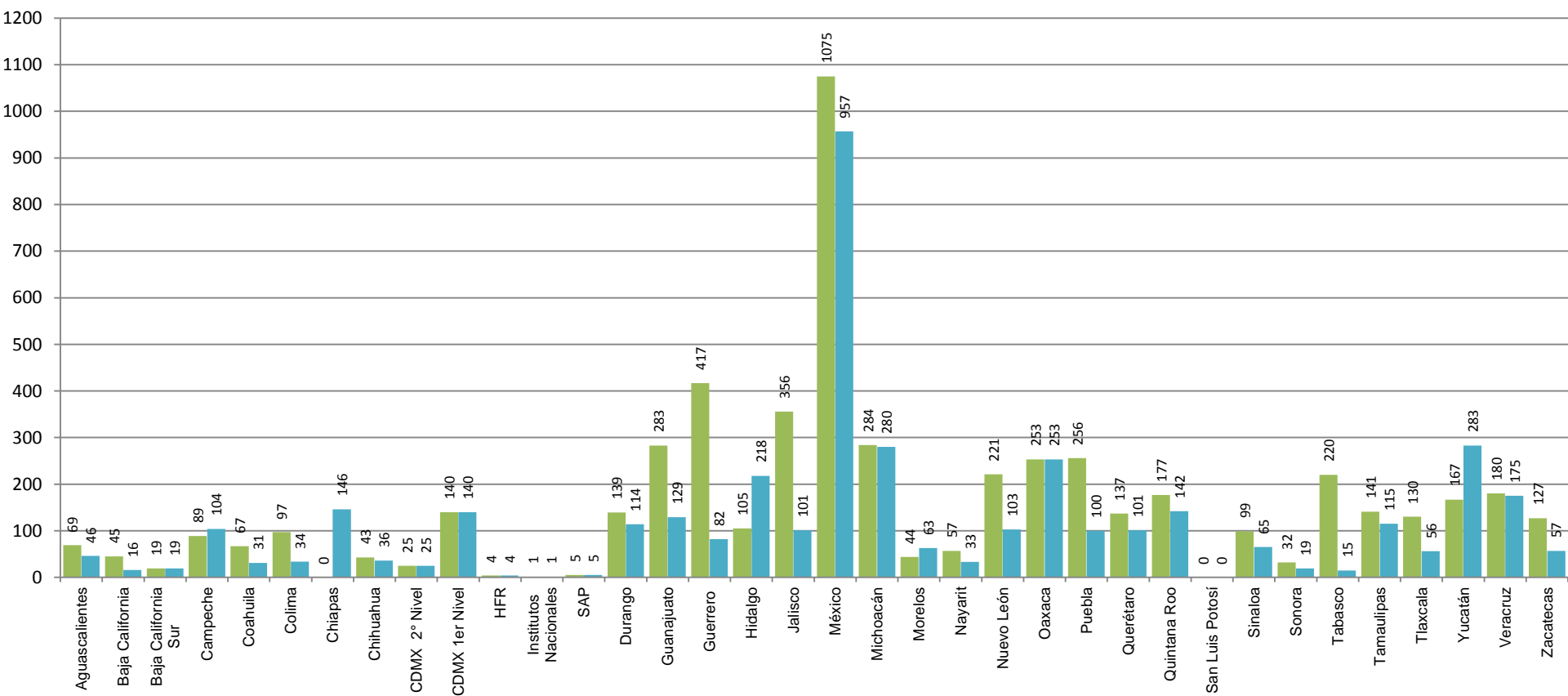
El 64 % de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado.



El 53 % de las unidades médicas del sector salud que cuentan con aval ciudadano instalado, realizó monitoreo en el segundo cuatrimestre.

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en las unidades del Sistema Nacional de Salud durante el Cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017

■ Cartas compromiso firmadas por el personal de salud y **entregadas** al Aval en el cuatrimestre anterior
 ■ Cartas compromiso **atendidas** del cuatrimestre anterior

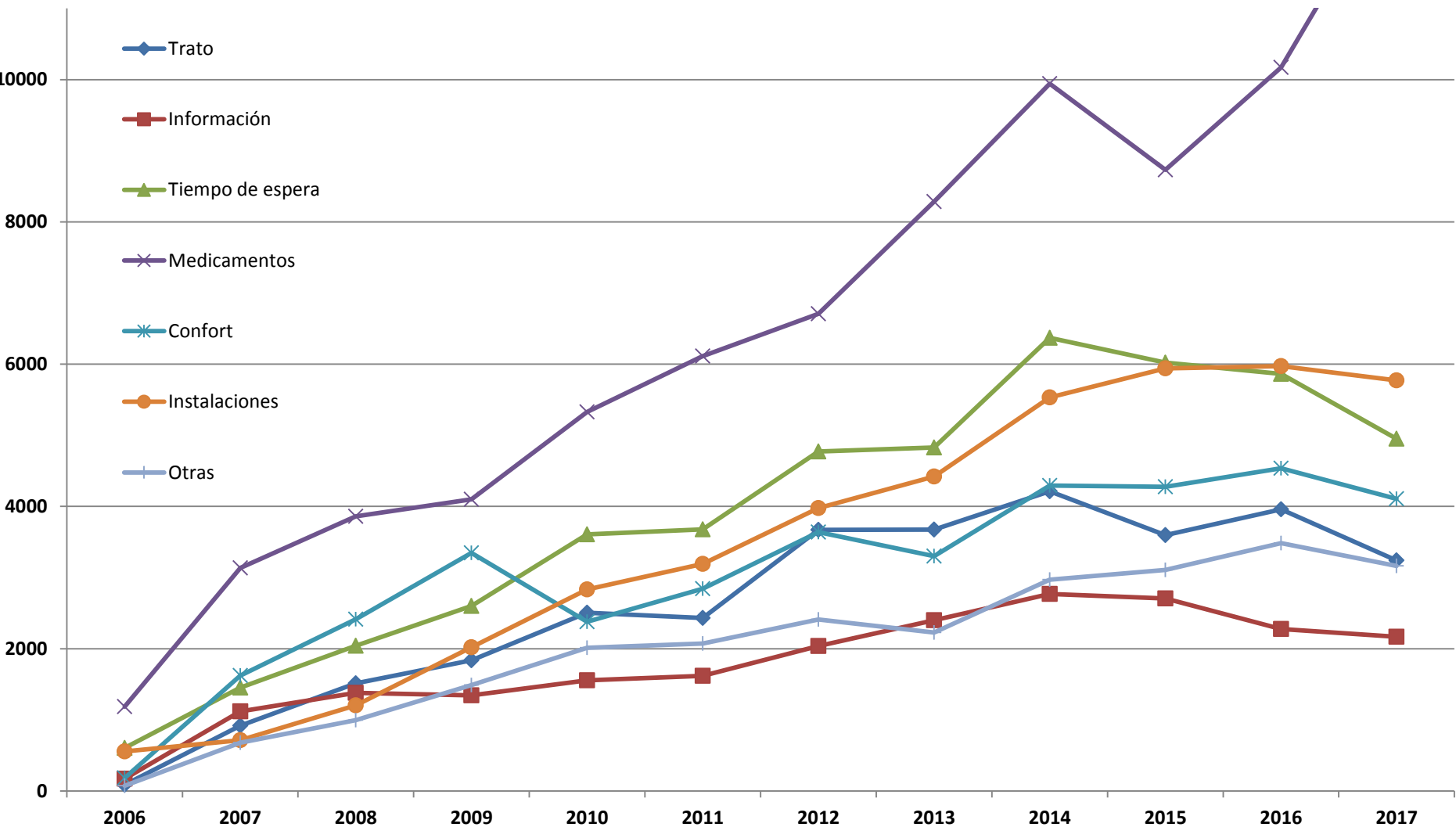


Resultados del Monitoreo Ciudadano acumulados a Diciembre 2017

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2006 - Diciembre 2017

Clasificación de Sugerencias de mejora	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	%
Trato	89	920	1,513	1,836	2,505	2,433	3,669	3,675	4,212	3,595	3,960	3,240	31,647	11.13
Información	173	1,118	1,378	1,344	1,556	1,617	2,038	2,401	2,771	2,706	2,278	2,169	21,549	7.58
Tiempo de espera	604	1,453	2,042	2,602	3,608	3,679	4,771	4,829	6,370	6,021	5,862	4,953	46,794	16.46
Medicamentos	1,185	3,135	3,862	4,099	5,327	6,114	6,708	8,285	9,941	8,730	10,172	12,916	80,474	28.31
Confort	184	1,623	2,415	3,348	2,378	2,843	3,639	3,302	4,294	4,277	4,537	4,106	36,946	13.00
Instalaciones	557	715	1,204	2,021	2,834	3,192	3,975	4,420	5,531	5,942	5,972	5,773	42,136	14.82
Otras	74	678	997	1,490	2,012	2,071	2,409	2,227	2,970	3,109	3,483	3,162	24,682	8.68
Total	2,866	9,642	13,411	16,740	20,220	21,949	27,209	29,139	36,089	34,380	36,264	36,319	284,228	100

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud, año 2006 a Diciembre 2017



Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora Emitidas por el Aval Ciudadano en unidades del Sistema Nacional de Salud por año de 2006 a Diciembre 2017

En la gráfica anterior, cada línea representa el número de sugerencias emitidas por los avales ciudadanos por año, se puede observar que a lo largo de los años el tipo de sugerencia que más emiten los avales, es la referente al surtimiento de medicamentos, sin embargo, de 2014 a 2015 se observa una disminución, de 2016 a 2017 volvieron a aumentar las sugerencias de este tipo.

Las sugerencias referentes al tiempo de espera, bajaron durante 2015, 2016 y 2017, lo que significa que ha habido una mejora.

Podemos apreciar que el trato digno también mostró de 2014 a 2015 una disminución de sugerencias de mejora emitidas por los avales, sin embargo, volvió a incrementar en 2016 y para 2017, se puede observar un decremento.

En el caso del estado de las instalaciones, el número de sugerencias se mantuvo en 2015 y 2016 y bajó ligeramente en 2017, mientras que el confort muestra una variación positiva entre los años respecto al número de sugerencias.

La información es el tipo de sugerencia que menos realizan los avales ciudadanos, lo que nos indica que los usuarios están satisfechos con la información que les proporciona el personal de salud.

Avance de Cartas Compromiso entregadas y cumplidas en unidades del Sector Salud de 2009 a Diciembre 2017

Cartas Compromiso	Total 2009	Total 2010	Total 2011	Total 2012	Total 2013	Total 2014	Total 2015	Total 2016	Total 2017	Acumulado a 2017
Unidades que firmaron Carta compromiso	3,316	4,101	4,975	5,180	4,945	6,468	7,130	7,057	6,850	N/A*
Cartas compromiso firmadas y entregadas al Aval	12,745	15,127	14,526	15,161	14,789	18,167	21,082	20,916	19,659	152,172
Cartas compromiso atendidas en el periodo	8,178	10,392	9,294	9,301	8,778	10,019	12,726	12,948	13,175	94,811

*El número de unidades que firman Carta Compromiso no es acumulativo, ya que a lo largo de los años, hay unidades que repiten el proceso de firma de Carta Compromiso.



Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Diciembre de 2017

Entidad	Total Acumulado Cartas Compromiso firmadas 2009 - 2017	Total de Cartas Acumuladas atendidas mas cerradas	Porcentaje de cumplimiento
Aguascalientes	1,268	964	76.03
Baja California	777	609	78.38
Baja California Sur	509	399	78.39
Campeche	2,595	2,581	99.46
Coahuila	1,332	578	43.39
Colima	2,409	1,172	48.65
Chiapas	6,190	5,009	80.92
Chihuahua	1,632	1,503	92.10
CDMX 2° nivel	871	794	91.16
CDMX 1er nivel	3,488	3,610	103.50
Hospitales Federales de Referencia	78	82	105.13
Institutos Nacionales de Salud	34	25	73.53
Servicios de Atención Psiquiátrica	65	74	113.85
Durango	4,224	3,353	79.38
Guanajuato	10,108	7,258	71.80
Guerrero	6,452	1,648	25.54
Hidalgo	2,889	2,015	69.75
Jalisco	9,368	5,754	61.42
México	15,502	14,329	92.43
Michoacán	7,739	5,594	72.28
Morelos	4,606	2,355	51.13
Nayarit	2,339	1,006	43.01
Nuevo León	4,947	3,003	60.70
Oaxaca	5,414	5,217	96.36
Puebla	9,889	4,482	45.32
Querétaro	3,085	1,626	52.71
Quintana Roo	3,204	2,476	77.28
San Luis Potosí	1,237	905	73.16
Sinaloa	1,499	905	60.37
Sonora	1,099	732	66.61
Tabasco	6,445	1,263	19.60
Tamaulipas	3,008	2,171	72.17
Tlaxcala	4,361	2,014	46.18
Yucatán	5,256	4,967	94.50
Veracruz	4,078	3,363	82.47
Zacatecas	2,915	2,754	94.48
ISSSTE	928	809	87.18
IMSS PROSPERA	10,002	5,176	51.75
ISSEMyM	269	269	100.00
SEDENA	8	10	125.00
DIF	13	10	76.92
CRUZ ROJA	11	11	100.00
Otras Instituciones	29	21	72.41
Total	152,172	102,896	67.62



Cumplimiento de Carta Compromiso 2009 al mes de Diciembre de 2017

Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a 2017	Total de Cartas Compromiso Atendidas de 2009 a 2017
152, 172	102,896*

*Incluye las Cartas Compromiso cumplidas reportadas a través del Informe de Seguimiento y las Cartas Compromiso cerradas a través del Proyecto de cierre de Cartas Compromiso incumplidas de 2009 a 2017.

Cumplimiento de Carta Compromiso de las Unidades del Sistema Nacional de Salud de 2009 a Diciembre de 2017

El Total de Cartas Compromiso firmadas de 2009 a Diciembre de 2017 es de 152,172 de éstas, se han reportado 94,811 como cumplidas a través de los Informes de Seguimiento de 2009 a diciembre de 2017, adicionalmente las instituciones y entidades reportaron entre enero y diciembre de 2017 un total de 8,085 Cartas Compromiso atendidas de las que tenían pendientes de cumplir, sumadas a las 94,811 dan un total de 102,896 Cartas cumplidas, un **67.62 %** de cumplimiento.

Cartas Firmadas 2009 a diciembre 2017	152,172
Cartas cumplidas de 2009 a diciembre 2017	94,811
Adicionales reportadas entre enero y diciembre de 2017 como cumplidas de las pendientes	8,085
Total de cumplidas	102,896

Clasificación de usuarios entrevistados en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017 por género

Clasificación por género		
Hombres	Mujeres	total
99,976	309,696	409,672

El 75.60% de los usuarios entrevistados son mujeres, mientras que el 24.40% son hombres.

Usuarios entrevistados en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017 que cuentan con Seguro Popular



Con o sin Seguro Popular		
Con seguro	Sin seguro	total
360,573	49,099	409,672

88.01% de los usuarios entrevistados, cuentan con Seguro Popular

Porcentaje de usuarios que manifestaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica en el cuatrimestre Septiembre – Diciembre 2017

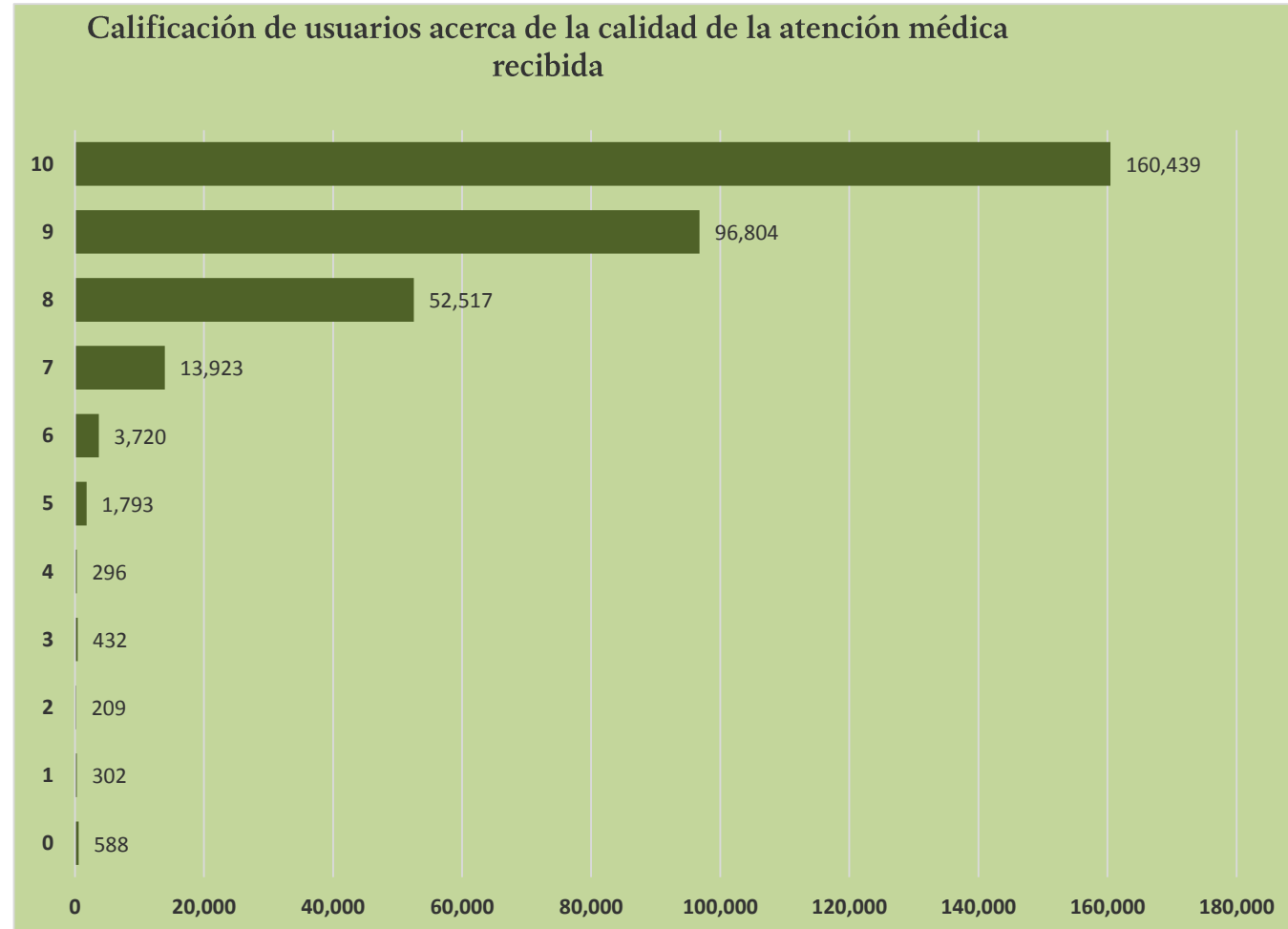


*Los estados de Chiapas y el IMSS PROSPERA no reportaron el dato en el Informe de Seguimiento.

Entidad	Total d usuarios que contestaron la pregunta 11 de la Encuesta de Trato Digno	% de usuarios satisfechos
1 Aguascalientes	2,228	89.59
2 Baja California	3,396	53.98
3 Baja California Sur	260	93.46
4 Campeche	5,522	94.49
5 Coahuila	2,544	94.58
6 Colima	4,349	96.44
7 Chiapas	0	*SIN INFORMACIÓN
8 Chihuahua	4,380	95.59
9 Ciudad de México 1er Nivel	22,168	94.87
10 Ciudad de México 2 o Nivel	2,651	76.95
11 Hospitales Federales de Referencia	1,121	87.69
12 Institutos Nacionales	151	96.69
13 SAP	278	97.84
14 Durango	10,105	97.29
15 Guanajuato	28,502	94.40
16 Guerrero	15,510	91.77
17 Hidalgo	11,861	97.84
18 Jalisco	6,587	95.25
19 México	63,065	94.80
20 Michoacán	13,484	89.08
21 Morelos	2,821	96.46
22 Nayarit	3,367	94.77
23 Nuevo León	3,309	99.12
24 Oaxaca	10,406	100.00
25 Puebla	22,135	94.43
26 Querétaro	6,371	96.88
27 Quintana Roo	8,735	95.04
28 San Luis Potosí	1,560	95.71
29 Sinaloa	6,149	96.91
30 Sonora	2,248	96.71
31 Tabasco	12,396	99.68
32 Tamaulipas	18,779	88.58
33 Tlaxcala	2,653	94.12
34 Veracruz	5,626	95.97
35 Yucatán	8,755	97.81
36 Zacatecas	4,401	94.82
37 ISSSTE	6,226	77.87
38 IMSS PROSPERA	0	*SIN INFORMACIÓN
39 ISSEMYM	4,011	93.89
40 CRIT	619	95.80
41 DIF	749	88.65
42 CRUZ ROJA	89	100.00
43 Privados	260	100.00
44 Otros	1,588	97.98
Total	331,415	93.90

Porcentaje de calificación obtenida de la pregunta ¿Qué calificación le da a la calidad de la atención médica recibida del 0 al 10, en donde 10 es muy satisfecho y 0 es muy insatisfecho? Septiembre – Diciembre 2017

Calificación	Total	Porcentaje
10	160,439	48.5
9	96,804	29.2
8	52,517	15.9
7	13,923	4.2
6	3,720	1.1
5	1,793	0.5
4	296	0.1
3	432	0.1
2	209	0.1
1	302	0.1
0	588	0.2
Total	331,023	100.0



RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN:

Lic. Lilia Arcelia Tinoco Morales

Jefa del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

20003482

arcelia.tinoco@salud.gob.mx

Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Personal del Departamento de Monitoreo y Fortalecimiento Ciudadano

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

avalciudadano@salud.gob.mx
avalciudadanofederal@gmail.com