Secretaría de Salud
Unidad de Análisis Económico

Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección de Mejora de Procesos

La Voz del Aval Ciudadano

Resultados de la Encuesta 2022

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

2023 AÑO DE Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Aval Ciudadano

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

- El **Aval Ciudadano** se establece con fundamento en el Art. 54 de la Ley General de Salud que enuncia: “Las autoridades sanitarias competentes y las propias instituciones de salud, establecerán procedimientos de orientación y asesoría a los usuarios sobre el uso de los Servicios de Salud que requieran, así como mecanismos para que los usuarios o solicitantes presenten sus quejas, reclamaciones y sugerencias respecto a la prestación de los Servicios de Salud y en relación a la falta de probidad, en su caso, de los servidores públicos…”

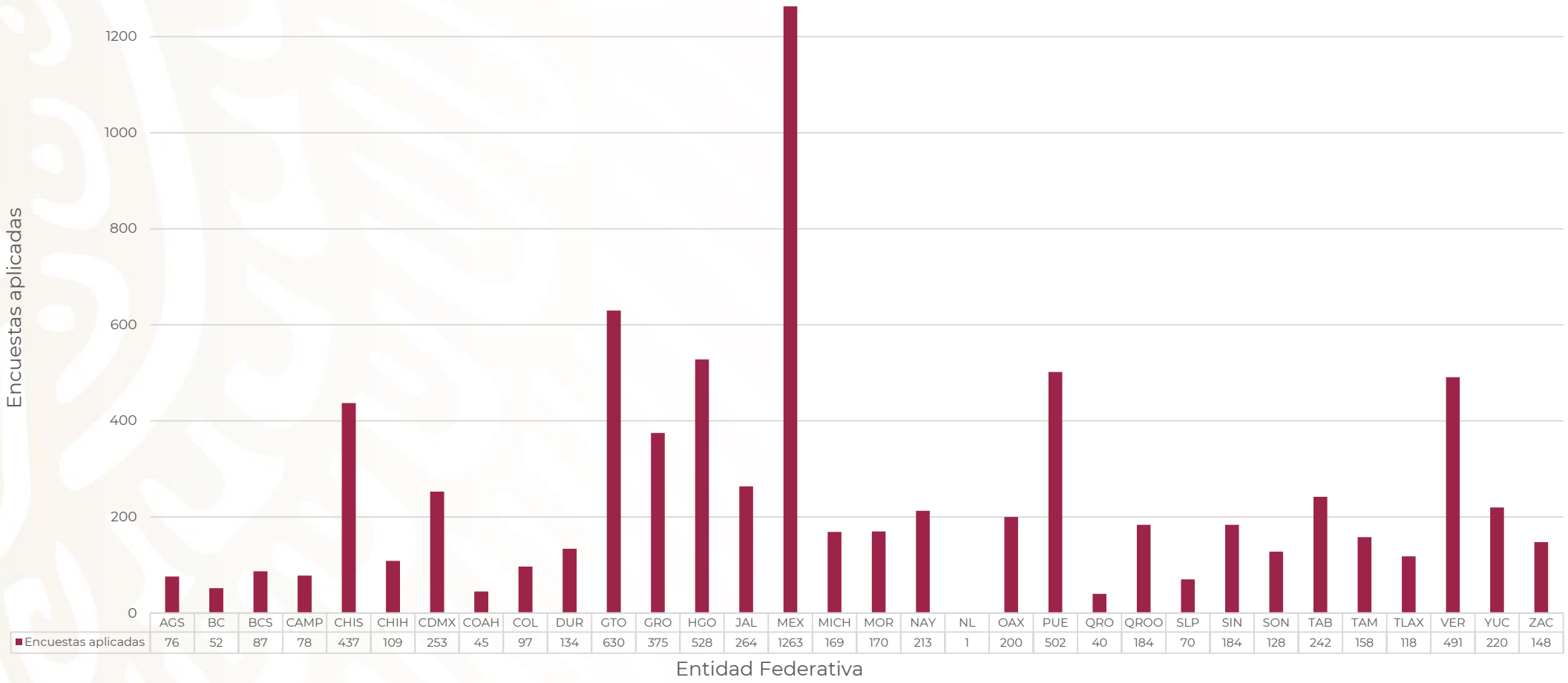
- El Aval Ciudadano, constituye un **canal de comunicación entre los usuarios y los Servicios de Salud**, cuyo alcance plantea las necesidades percibidas por la comunidad y los resultados reales que tiene el servicio de salud para satisfacerlas.

- El objetivo de la Encuesta **“La Voz de los Avales Ciudadanos”** es el conocer la percepción de los avales ciudadanos acerca de las actividades que realizan en las unidades médicas, escuchar sus opiniones, necesidades y propuestas para fortalecer su participación.

- En 2022 se aplicaron 7,666 encuestas a nivel nacional.

2023 AÑO DE Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

Aval Ciudadano
Distribución por Entidad Federativa



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Encuestas aplicadas	76	52	87	78	437	109	253	45	97	134	630	375	528	264	1263	169	170	213	1	200	502	40	184	70	184	128	242	158	118	491	220	148

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

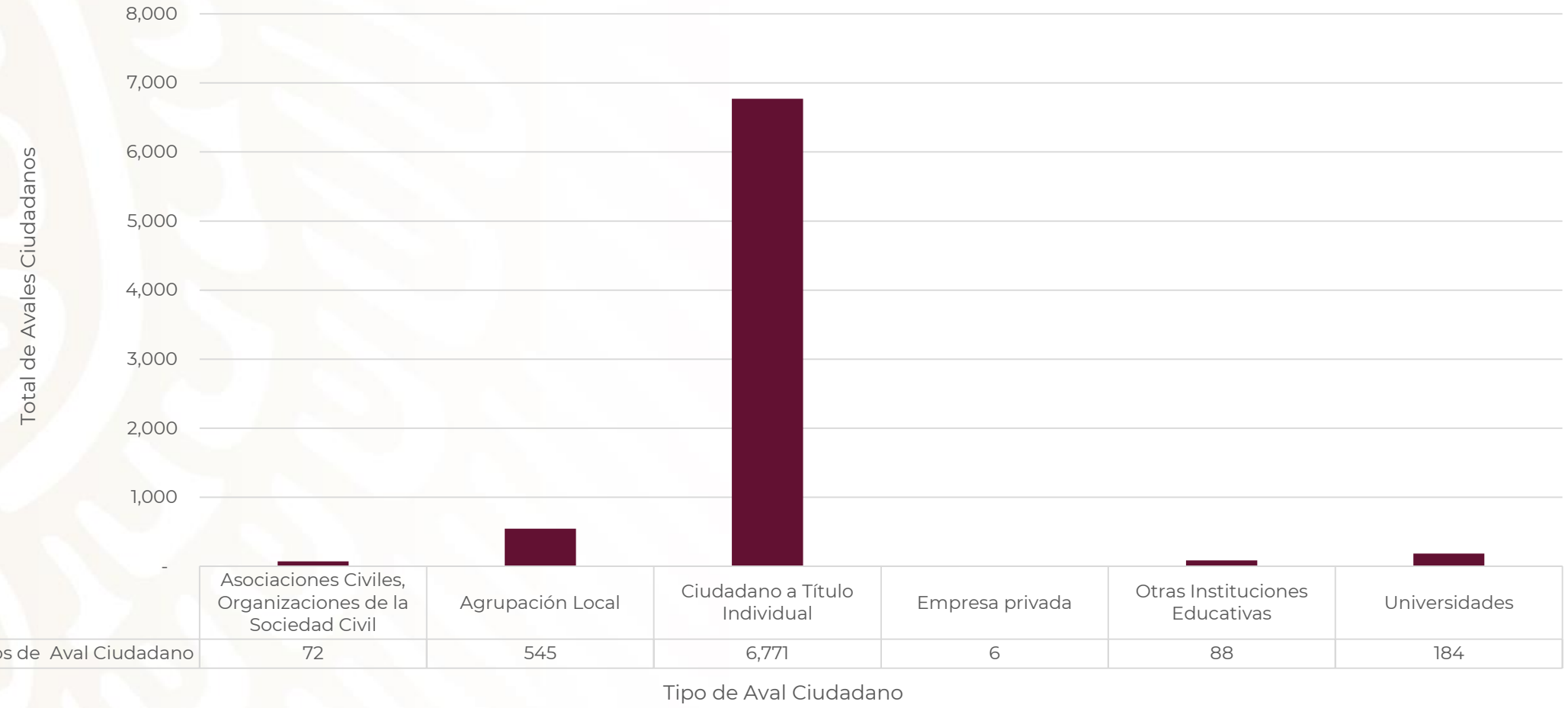
Aval Ciudadano
Distribución por tipo de Institución

	Instituto Mexicano del Seguro Social Bienestar	Cruz Roja Mexicana	Institutos Nacionales de Salud	Secretaría de Marina	Servicios Médicos Privados	Instituto Mexicano del Seguro Social	Hospitales Regionales de Alta Especialidad	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia	Servicios Médicos Estatales	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Secretarías Estatales de Salud
Encuestas aplicadas	1	1	2	2	3	5	8	9	28	183	7,424

Institución

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

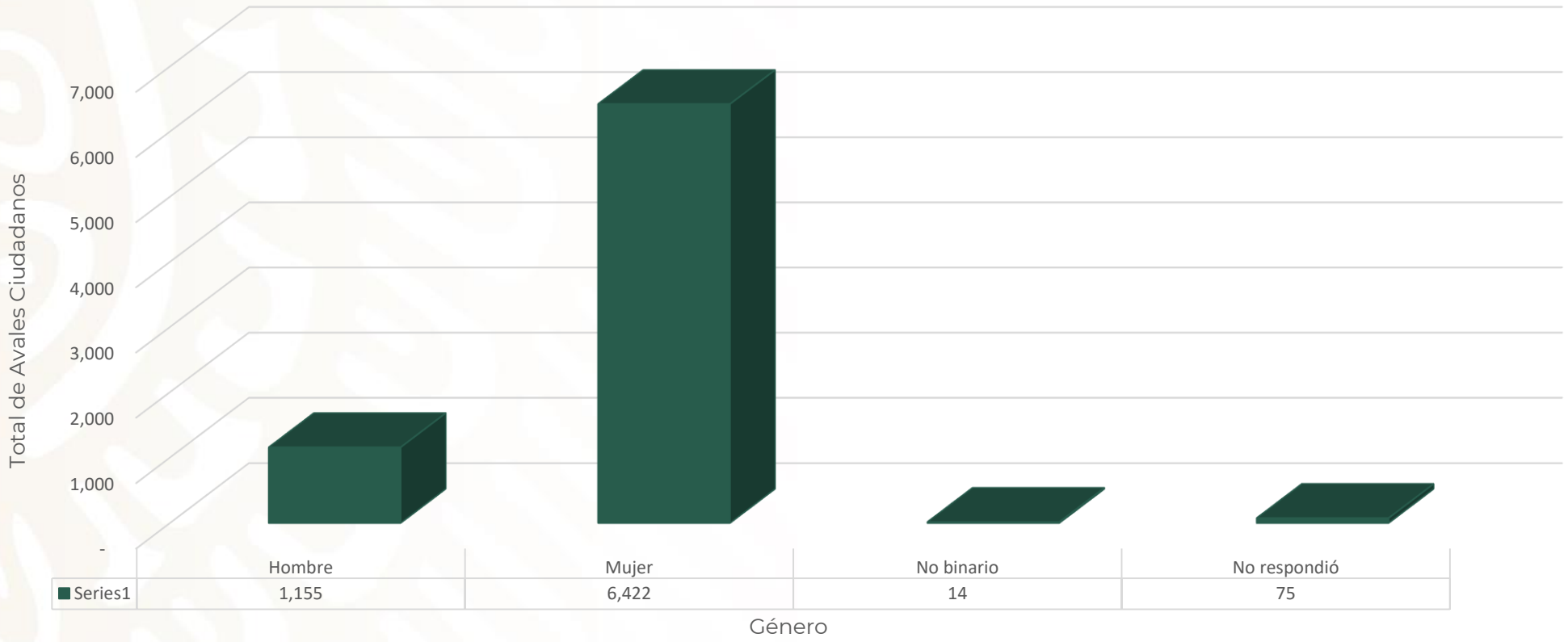
Aval Ciudadano
Distribución por tipo de Aval Ciudadano



	Asociaciones Civiles, Organizaciones de la Sociedad Civil	Agrupación Local	Ciudadano a Título Individual	Empresa privada	Otras Instituciones Educativas	Universidades
Tipos de Aval Ciudadano	72	545	6,771	6	88	184

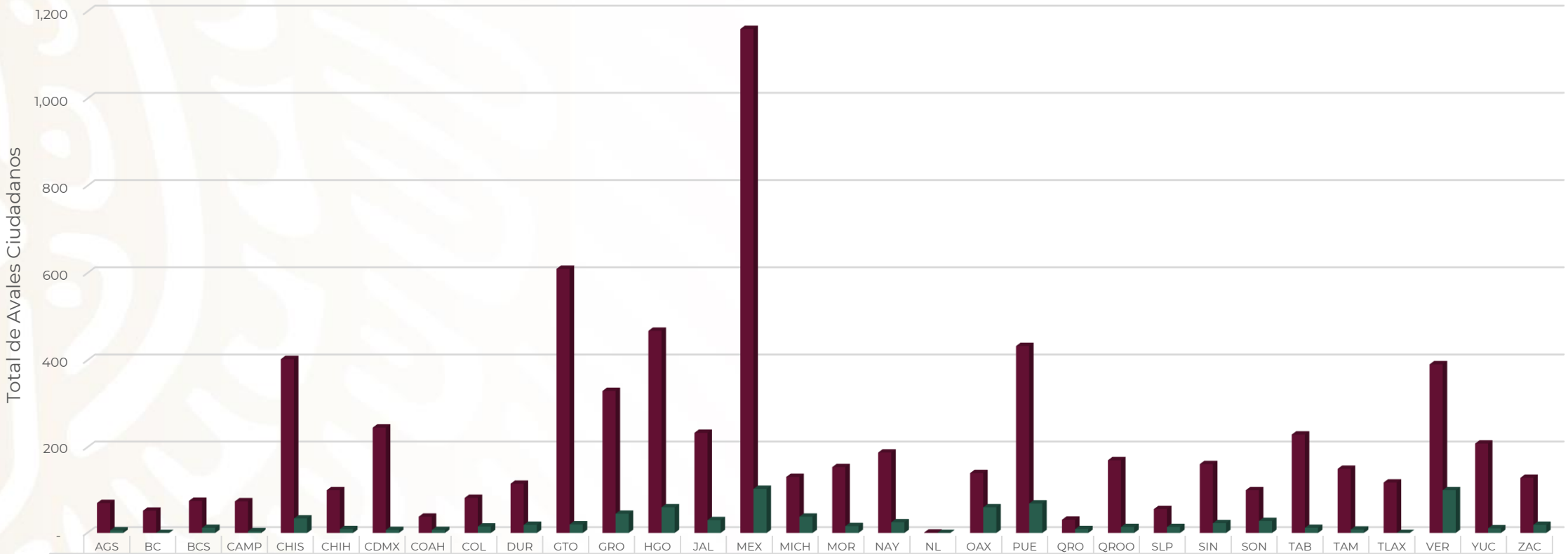
Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
Distribución por género



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

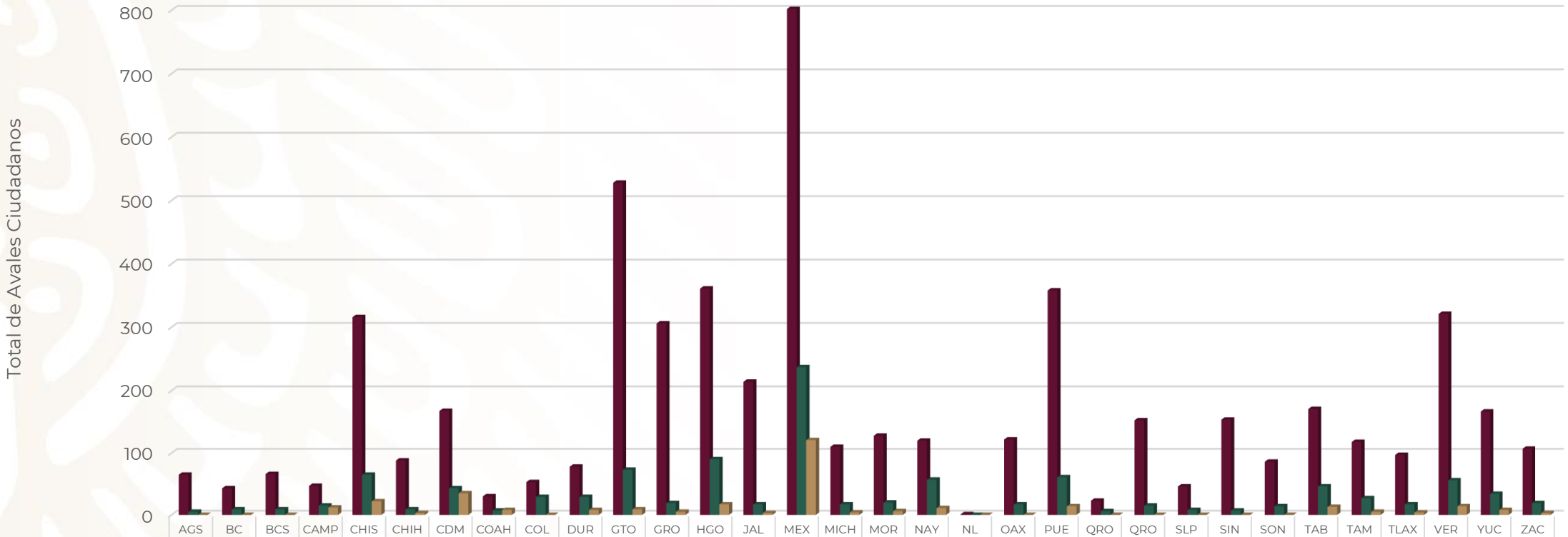
Aval Ciudadano
¿Recibió capacitación?



	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	70	52	75	74	403	100	246	38	82	115	610	330	468	234	1,160	131	154	188	1	140	433	31	170	56	161	100	230	150	118	391	209	129
No	6	-	12	4	34	9	7	7	15	19	20	45	60	30	103	38	16	25	-	60	69	9	14	14	23	28	12	8	-	100	11	19

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Cuántas capacitaciones recibió?

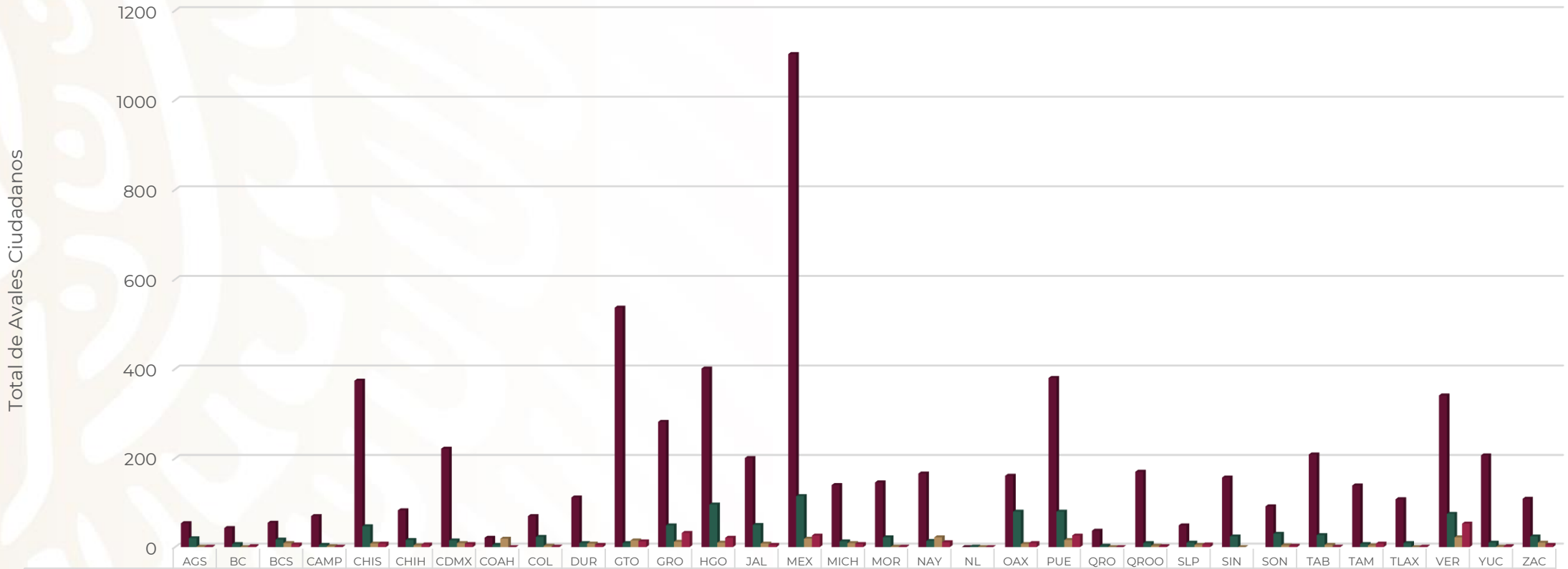


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
De 1 a 3 capacitaciones	65	43	66	47	316	88	168	30	53	78	528	306	361	214	802	110	128	120	1	122	358	23	153	46	154	86	171	118	97	321	167	107
De 4 a 6 capacitaciones	5	9	9	15	65	9	43	7	29	29	73	19	90	17	237	17	20	57	0	17	61	6	15	8	7	14	46	27	17	56	34	19
De 7 a 10 capacitaciones	0	0	0	12	22	3	35	8	0	8	9	5	17	3	121	4	6	11	0	0	14	0	0	0	0	0	13	5	4	14	8	3

Número de capacitaciones

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Última vez que recibió capacitación de Aval Ciudadano?

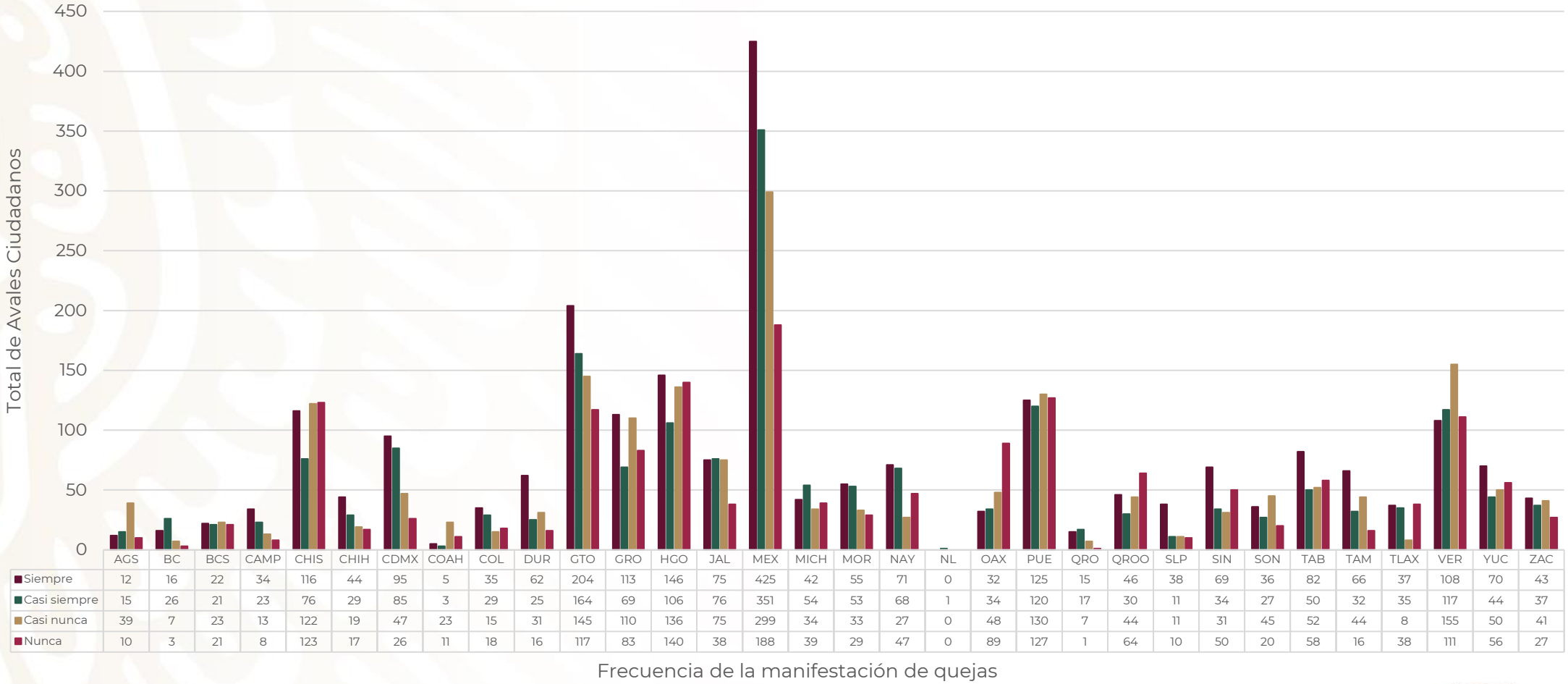


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Hace más de 3 meses	54	43	55	70	374	83	222	21	70	112	537	282	401	201	1103	140	146	166	0	161	380	37	170	49	157	92	209	139	108	341	207	109
Hace más de 6 meses	20	7	17	5	47	16	15	5	23	9	9	49	96	50	115	13	22	14	1	80	80	3	9	10	24	30	27	7	9	75	10	24
Hace más de un año	1	0	9	2	8	4	9	19	3	8	15	12	10	8	19	9	1	22	0	7	16	0	3	5	0	4	5	4	0	22	1	10
No me han capacitado	1	2	6	1	8	6	7	0	1	5	13	32	21	5	26	7	1	11	0	9	26	0	2	6		3	1	8	1	53	2	5

Tiempo de última capacitación

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Los usuarios le manifestaron sus quejas?

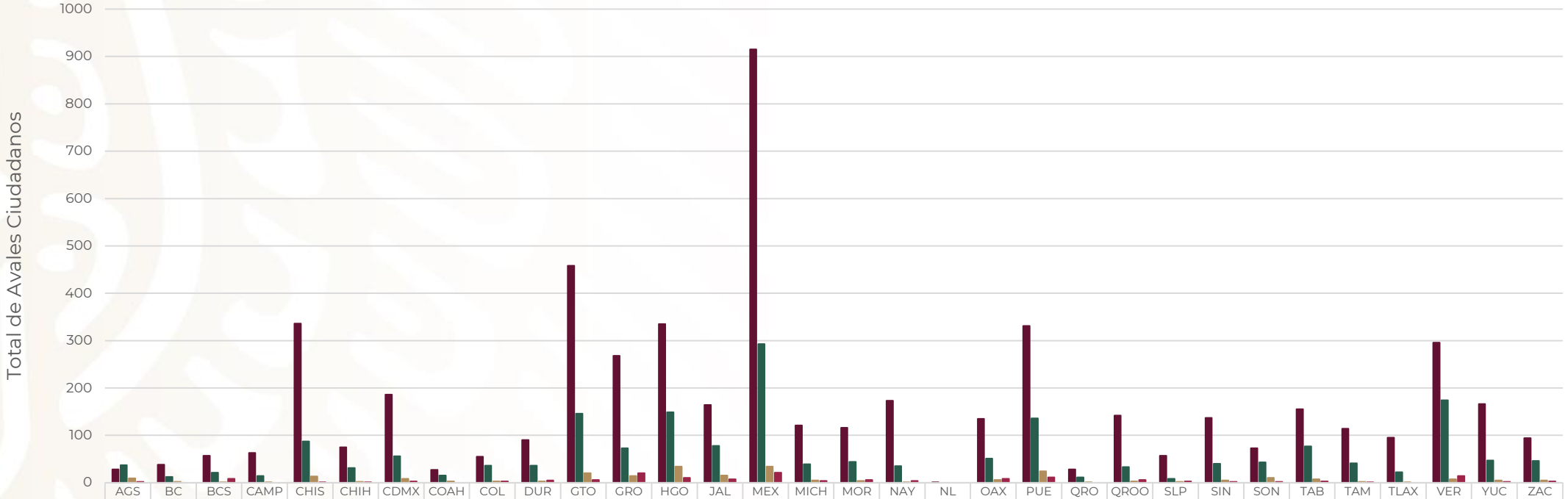


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	12	16	22	34	116	44	95	5	35	62	204	113	146	75	425	42	55	71	0	32	125	15	46	38	69	36	82	66	37	108	70	43
Casi siempre	15	26	21	23	76	29	85	3	29	25	164	69	106	76	351	54	53	68	1	34	120	17	30	11	34	27	50	32	35	117	44	37
Casi nunca	39	7	23	13	122	19	47	23	15	31	145	110	136	75	299	34	33	27	0	48	130	7	44	11	31	45	52	44	8	155	50	41
Nunca	10	3	21	8	123	17	26	11	18	16	117	83	140	38	188	39	29	47	0	89	127	1	64	10	50	20	58	16	38	111	56	27

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Orientó a los usuarios para que utilizaran el buzón del Sistema Unificado de Gestión?



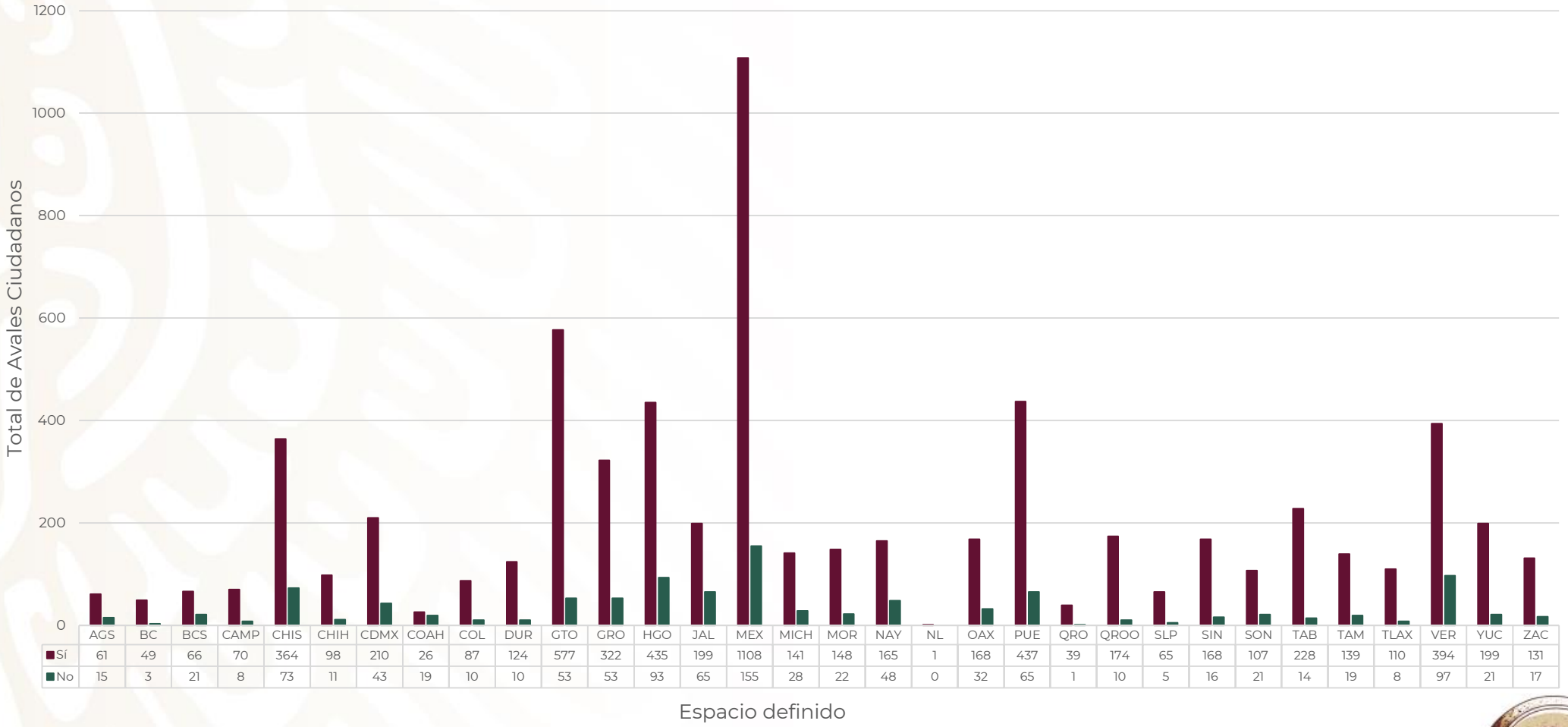
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	28	38	57	63	336	75	186	27	55	90	458	268	335	164	915	121	116	173	1	135	331	28	142	57	137	73	155	114	95	296	166	94
Casi siempre	37	12	21	14	87	31	56	15	36	36	146	73	149	78	293	39	44	35	0	51	136	11	33	8	40	43	77	41	22	174	47	46
Casi nunca	9	2	1	1	13	2	8	3	3	3	20	14	34	15	34	5	4	1	0	6	24	1	3	2	5	10	7	2	1	7	5	5
Nunca	2		8		1	1	3		3	5	6	20	10	7	21	4	6	4	0	8	11		6	3	2	2	3	1		14	2	3

Frecuencia de la orientación a usuarios

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿El responsable de la Unidad Médica le proporcionó algún espacio definido?

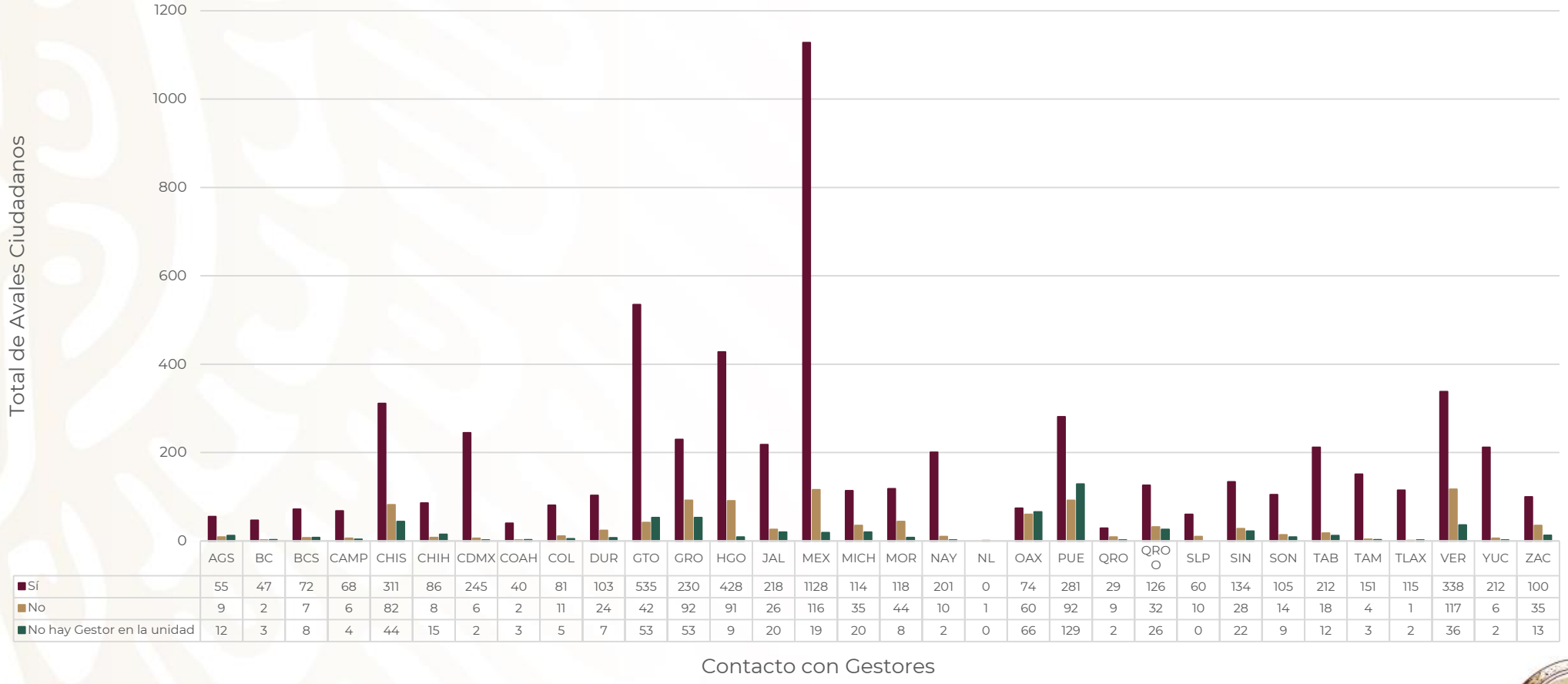


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	61	49	66	70	364	98	210	26	87	124	577	322	435	199	1108	141	148	165	1	168	437	39	174	65	168	107	228	139	110	394	199	131
No	15	3	21	8	73	11	43	19	10	10	53	53	93	65	155	28	22	48	0	32	65	1	10	5	16	21	14	19	8	97	21	17

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Tiene contacto con el Gestor de Calidad de su Unidad o el Gestor Jurisdiccional?

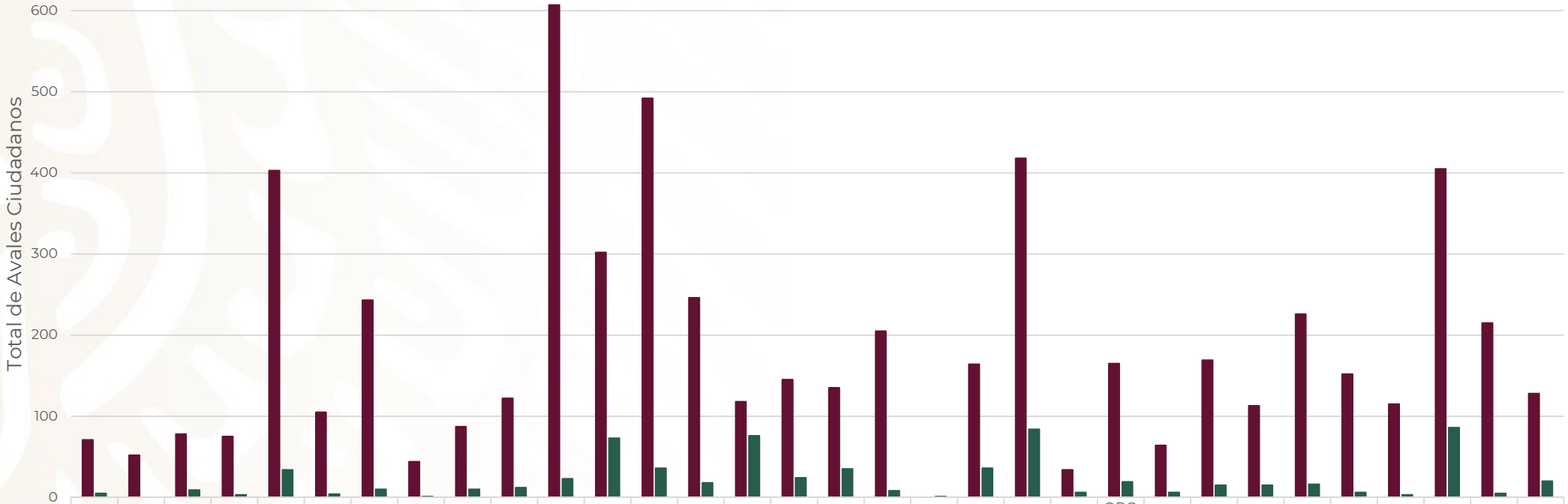


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	55	47	72	68	311	86	245	40	81	103	535	230	428	218	1128	114	118	201	0	74	281	29	126	60	134	105	212	151	115	338	212	100
No	9	2	7	6	82	8	6	2	11	24	42	92	91	26	116	35	44	10	1	60	92	9	32	10	28	14	18	4	1	117	6	35
No hay Gestor en la unidad	12	3	8	4	44	15	2	3	5	7	53	53	9	20	19	20	8	2	0	66	129	2	26	0	22	9	12	3	2	36	2	13

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Recibió apoyo por parte del Gestor de Calidad o del Responsable de la Unidad para desarrollar sus actividades?



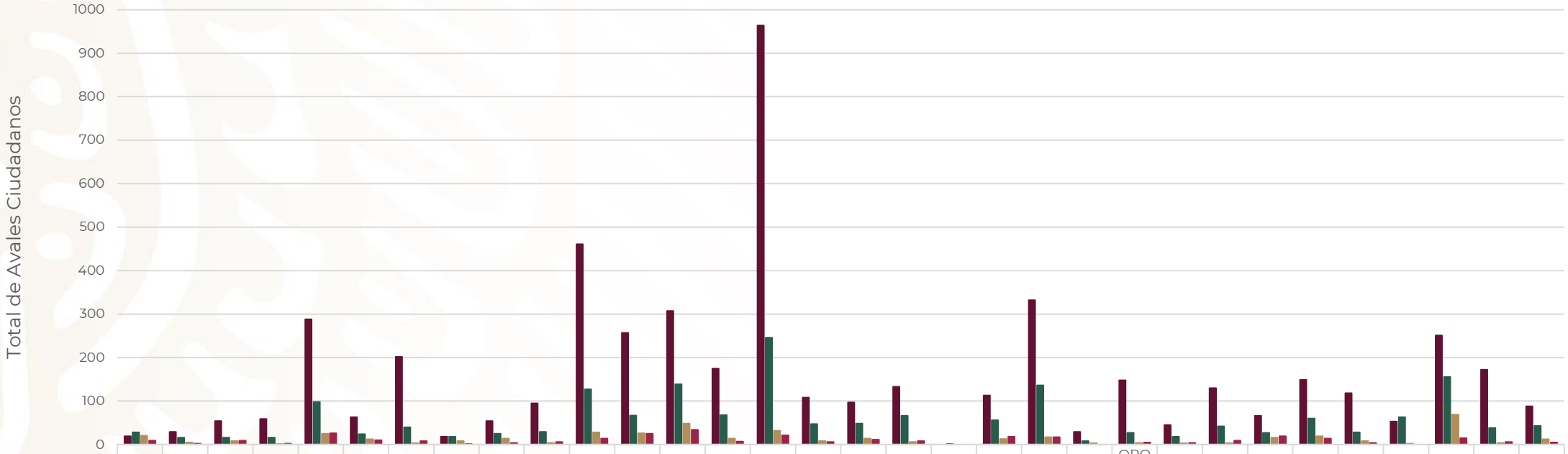
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	71	52	78	75	403	105	243	44	87	122	607	302	492	246	118	145	135	205	0	164	418	34	165	64	169	113	226	152	115	405	215	128
No	5	0	9	3	34	4	10	1	10	12	23	73	36	18	76	24	35	8	1	36	84	6	19	6	15	15	16	6	3	86	5	20

Apoyo de Gestores o responsables

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Le informaron, de manera anual, de los Planes de Mejora Continua que tiene la Unidad Médica en la que usted es Aval?



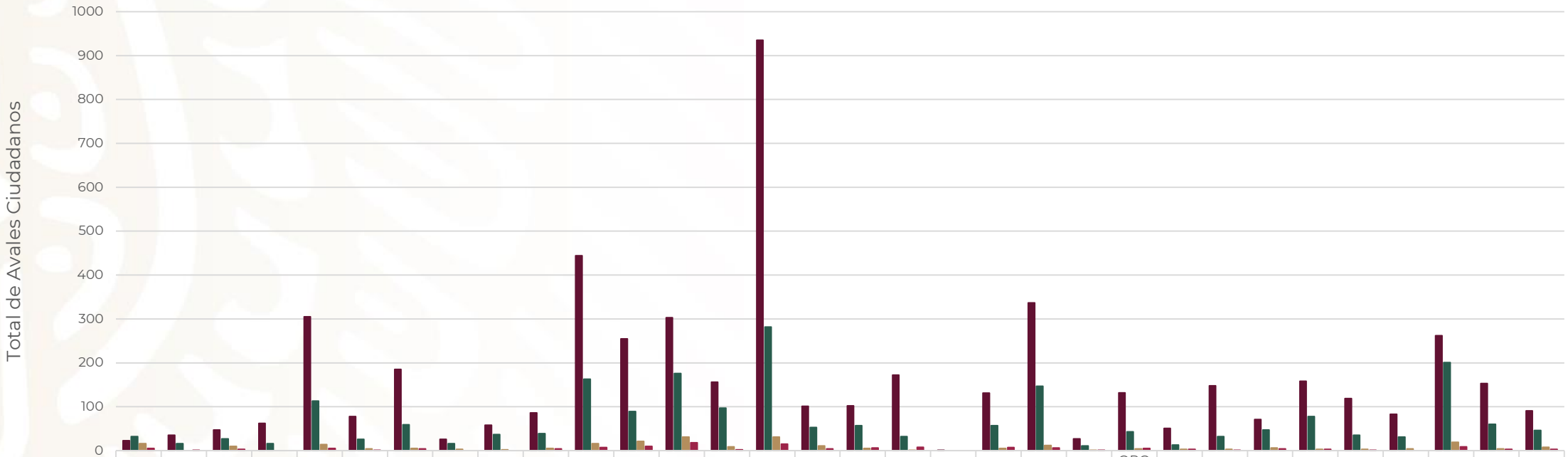
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	19	29	54	59	288	63	202	18	54	95	461	257	307	175	964	108	97	133	0	113	332	29	148	45	130	66	149	118	53	251	172	88
Casi siempre	28	16	16	16	98	24	40	18	25	29	127	67	139	68	246	47	48	66	1	56	136	8	27	18	42	27	60	28	63	156	38	43
Casi nunca	20	5	8	1	25	12	3	8	14	4	28	26	48	14	32	8	14	6	0	13	17	3	4	3	3	16	19	8	2	69	4	12
Nunca	9	2	9	2	26	10	8	1	4	6	14	25	34	7	21	6	11	8	0	18	17	0	5	4	9	19	14	4	0	15	6	5

Frecuencia de informes de Planes de Mejora Continua

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

Durante sus monitoreos. ¿Difundió y explicó a los pacientes y sus familias los Derechos Generales de los Pacientes?



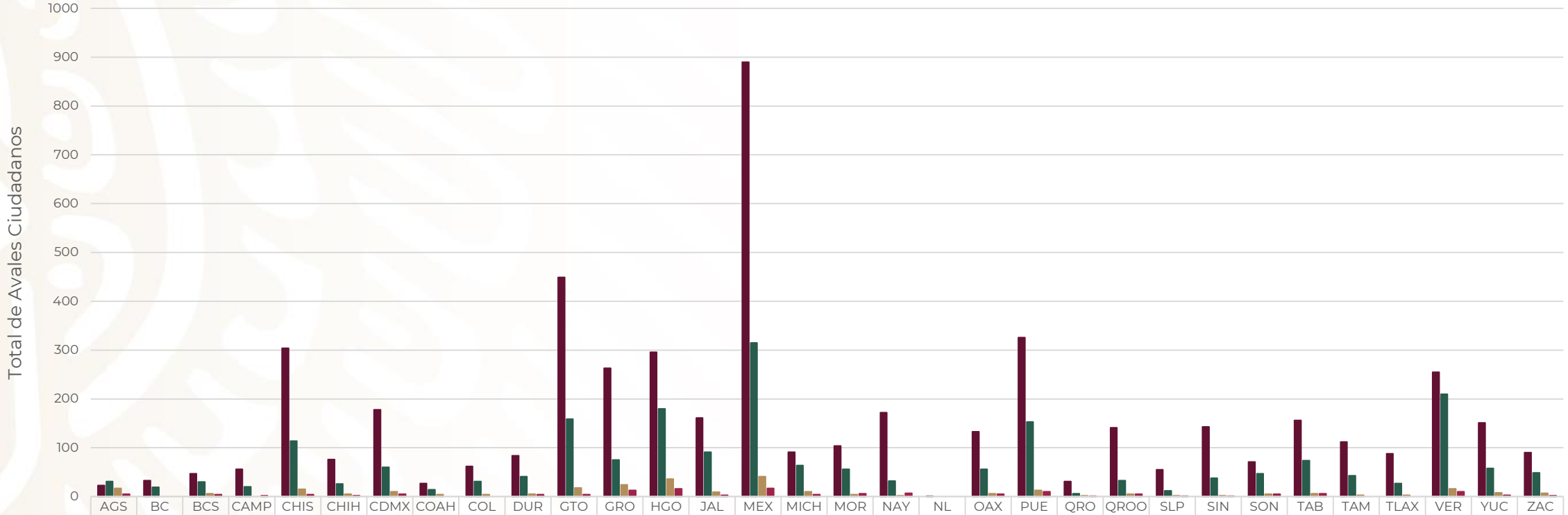
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	23	35	47	62	305	78	185	26	58	86	444	255	303	156	935	101	102	172	1	131	337	27	132	51	148	71	158	119	83	262	153	91
Casi siempre	32	16	27	16	113	26	59	16	37	39	163	89	176	97	282	53	57	32	0	57	147	11	43	13	32	47	78	35	31	201	60	46
Casi nunca	16	0	10	0	14	4	5	3	2	5	16	21	31	9	31	11	5	1	0	5	12	1	4	3	3	6	3	3	4	19	4	8
Nunca	5	1	3	0	5	1	4	0	0	4	7	10	18	2	15	4	6	8	0	7	6	1	5	3	1	4	3	1	0	9	3	3

Frecuencia de difusión y explicación de Derechos Generales de los Pacientes

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

Durante sus monitoreos, ¿Difundió y explicó a sus familias las Responsabilidades de los Pacientes?



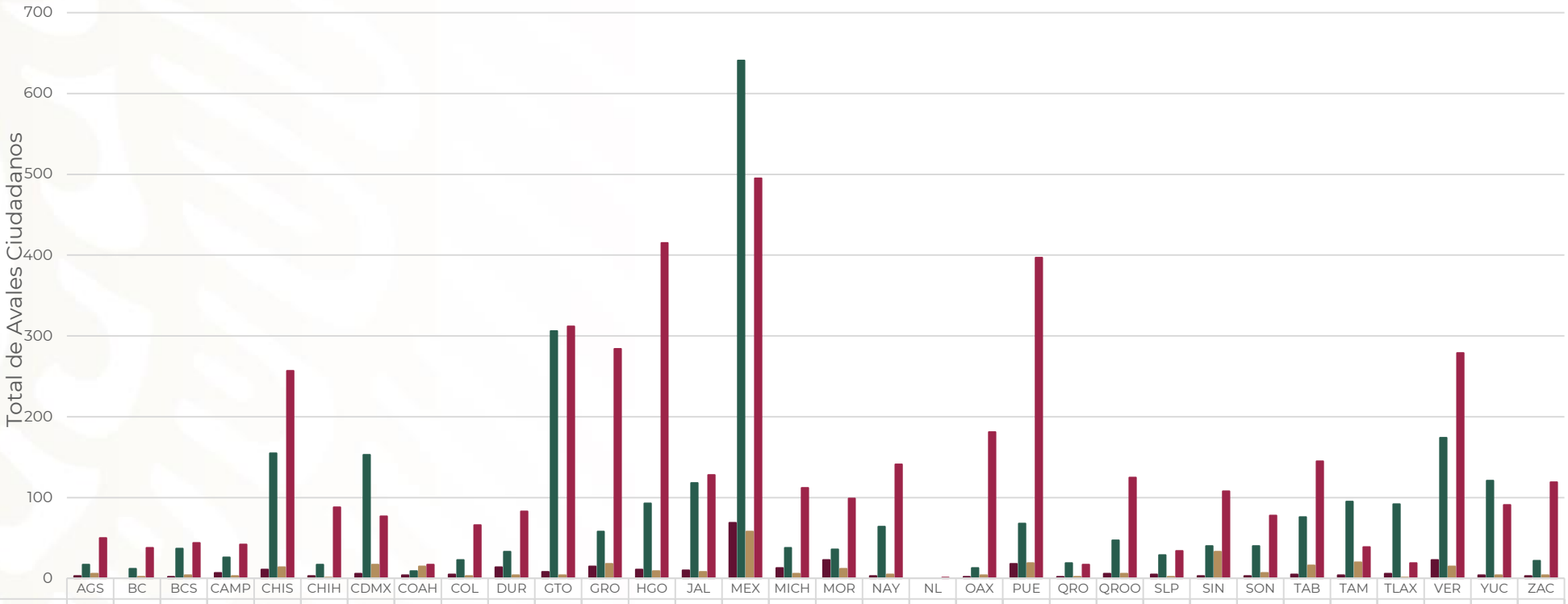
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	23	33	47	56	304	76	178	27	62	84	449	263	296	161	890	91	104	172	1	133	326	31	141	55	143	71	156	112	88	255	151	90
Casi siempre	31	19	30	20	114	26	60	14	31	41	159	75	180	91	315	64	56	32	0	56	153	6	33	12	38	47	74	43	27	210	58	49
Casi nunca	17	0	6	0	15	5	10	4	4	5	18	24	36	9	41	10	4	2	0	6	13	2	5	2	2	5	6	3	3	16	8	7
Nunca	5	0	4	2	4	2	5	0	0	4	4	13	16	3	17	4	6	7	0	5	10	1	5	1	1	5	6	0	0	10	3	2

Frecuencia de difusión y explicación de Responsabilidades de los Pacientes

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿A cuál de los siguientes Comités de Calidad fue invitado como Aval Ciudadano en el año 2021?



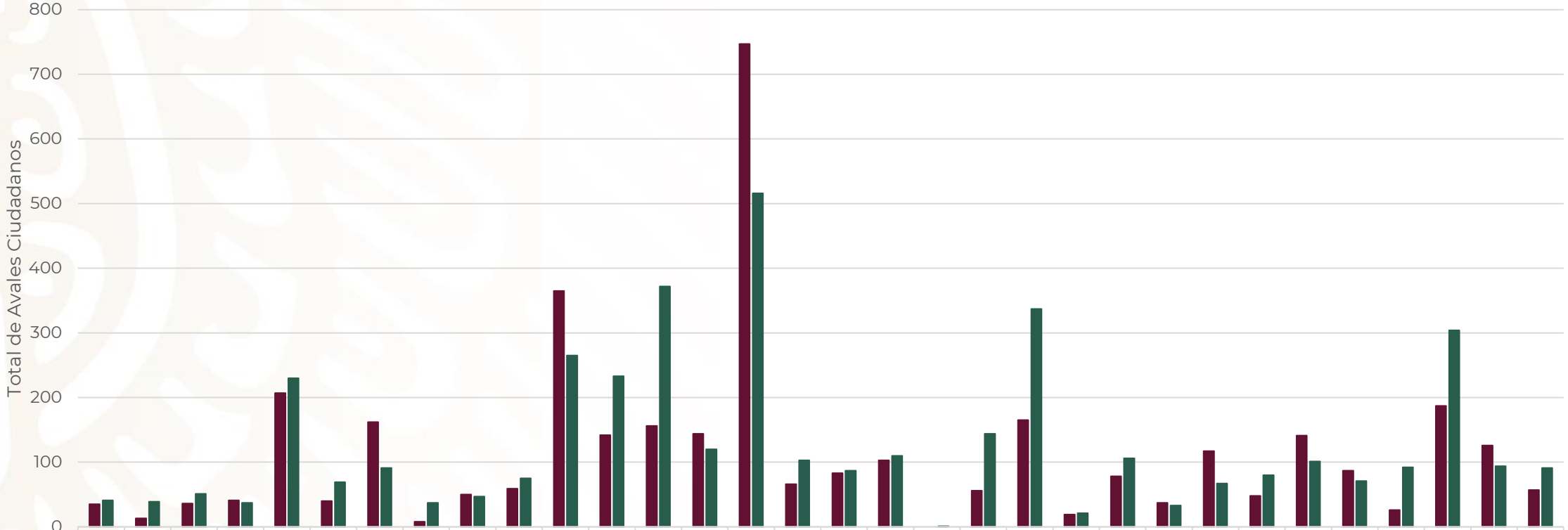
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Comité Estatal de Calidad en Salud	3	0	2	7	11	3	6	4	5	14	8	15	11	10	69	13	23	3	0	2	18	2	6	5	3	3	5	4	6	23	4	3
Comité de Calidad y Seguridad del Paciente	17	12	37	26	155	17	153	9	23	33	306	58	93	118	641	38	36	64	0	13	68	19	47	29	40	40	76	95	92	174	121	22
A los dos anteriores	6	2	4	3	14	1	17	15	3	4	4	18	9	8	58	6	12	5	0	4	19	2	6	2	33	7	16	20	1	15	4	4
No he sido invitado	50	38	44	42	257	88	77	17	66	83	312	284	415	128	495	112	99	141	1	181	397	17	125	34	108	78	145	39	19	279	91	119

Invitación a Comités de Calidad

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Ha presentado sus propuestas de mejora de trato digno que no han sido resueltas en su Unidad Médica, en el CECAS o en el COCASEP?



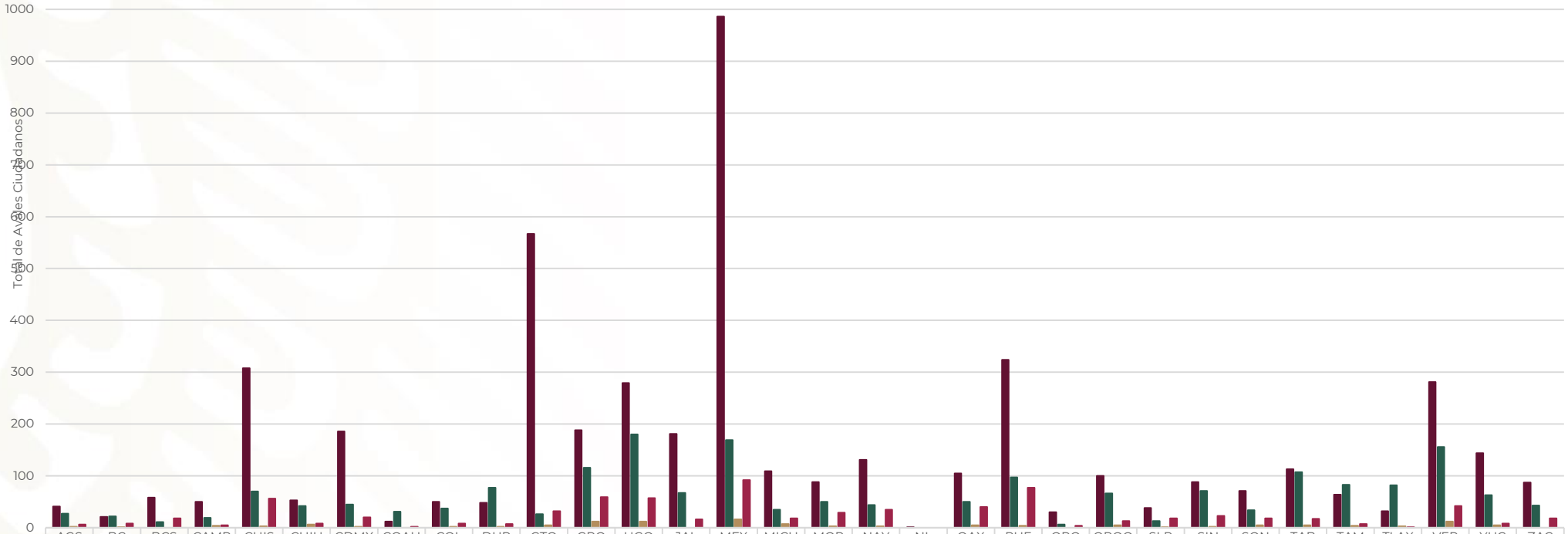
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Sí	35	13	36	41	207	40	162	8	50	59	365	142	156	144	747	66	83	103	0	56	165	19	78	37	117	48	141	87	26	187	126	57
No	41	39	51	37	230	69	91	37	47	75	265	233	372	120	516	103	87	110	1	144	337	21	106	33	67	80	101	71	92	304	94	91

Presentación de propuestas de mejora de trato digno en CECAS o COCASEP

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

Las propuestas no resueltas mediante Carta Compromiso, son tomadas en cuenta en:



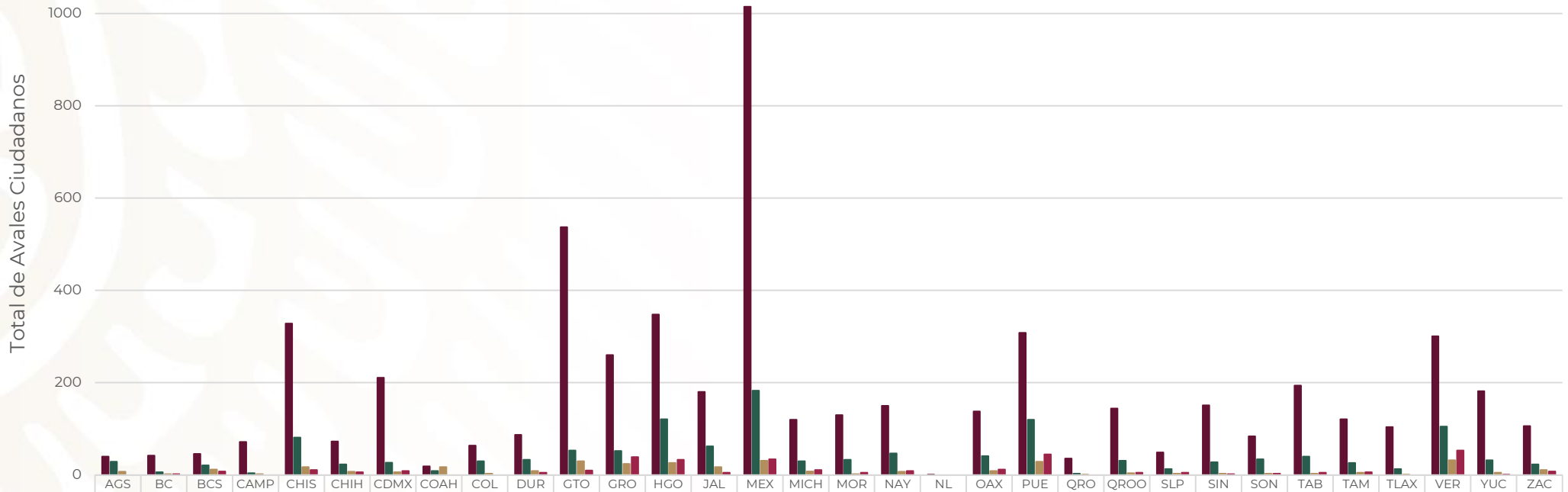
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
La elaboración del Plan de Mejora Continua	41	21	58	50	308	53	186	12	50	48	567	188	279	181	986	109	88	131	1	105	324	30	100	38	88	71	113	64	32	281	144	87
El seguimiento Jurisdiccional	27	22	11	19	70	42	45	31	37	77	26	116	180	67	169	35	50	44	0	50	97	6	66	13	71	34	107	83	82	156	63	43
El seguimiento estatal	2	1	0	4	3	6	2	0	2	2	5	12	12	0	16	7	3	3	0	5	4	0	5	1	2	5	5	4	3	12	5	0
No se toman en cuenta	6	8	18	5	56	8	20	2	8	7	32	59	57	16	92	18	29	35	0	40	77	4	13	18	23	18	17	7	1	42	8	18

Propuestas no resueltas por Carta Compromiso

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Entregó sus sugerencias de mejora de trato digno, a través del Monitoreo Ciudadano (Sugerencias de Mejora y Seguimiento a Cartas Compromiso) al Director o Responsable de la Unidad?

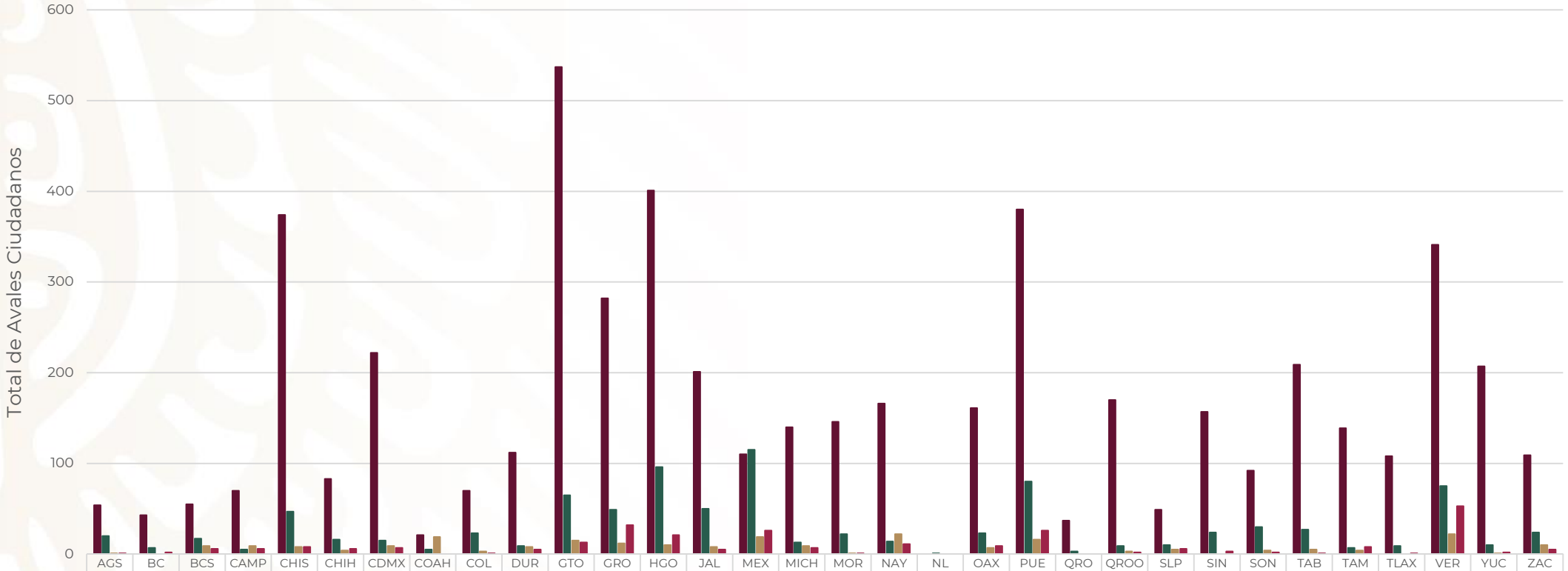


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	40	42	46	72	328	73	211	19	64	87	537	260	348	180	1015	120	130	150	1	138	308	36	144	49	151	84	194	121	104	301	182	106
Casi siempre	29	6	21	4	81	23	27	9	30	33	53	52	121	62	183	30	33	47	0	41	120	3	31	13	28	34	40	26	13	105	32	23
Casi nunca	7	2	12	2	17	7	6	17	3	9	30	24	26	17	31	8	2	7	0	9	29	1	4	3	3	3	3	5	1	32	5	11
Nunca	0	2	8	0	11	6	9	0	0	5	10	39	33	5	34	11	5	9	0	12	45	0	5	5	2	3	5	6	0	53	1	8

Frecuencia de entrega de sugerencias de mejora de trato digno

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Firma con el Director de la Unidad Médica la Carta Compromiso al Ciudadano?



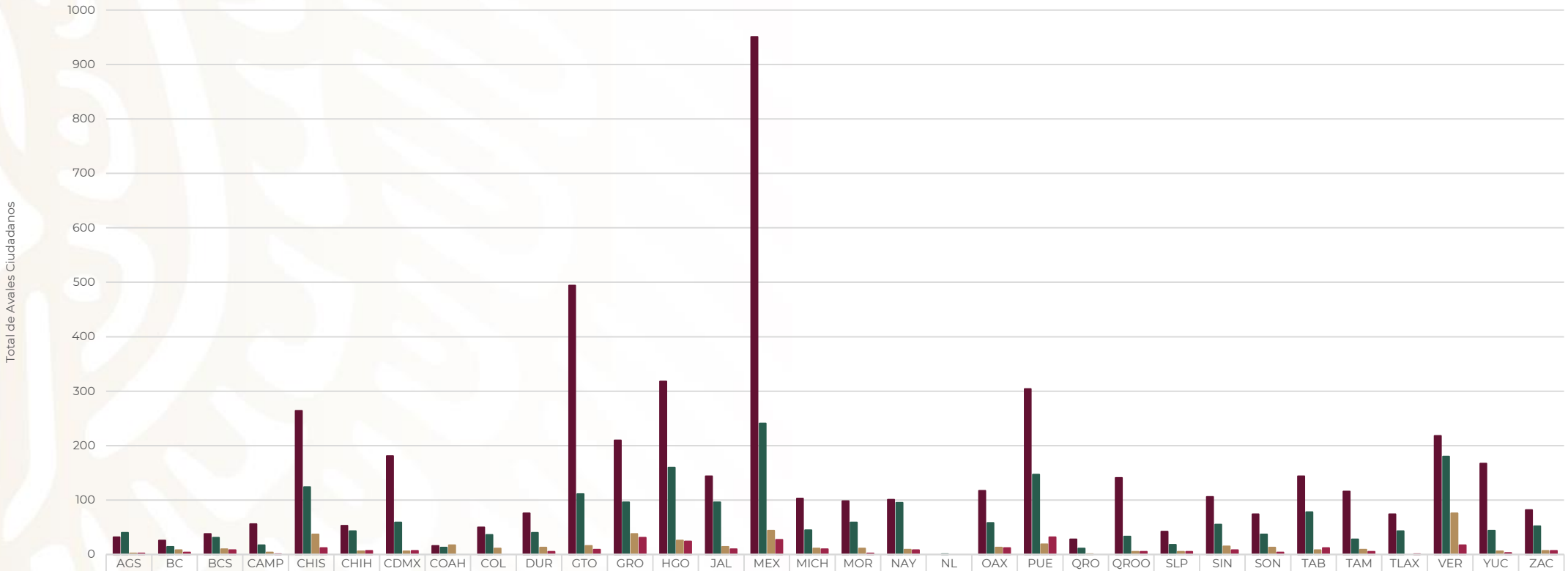
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	54	43	55	70	374	83	222	21	70	112	537	282	401	201	110	140	146	166	0	161	380	37	170	49	157	92	209	139	108	341	207	109
Casi siempre	20	7	17	5	47	16	15	5	23	9	65	49	96	50	115	13	22	14	1	23	80	3	9	10	24	30	27	7	9	75	10	24
Casi nunca	1	0	9	9	8	4	9	19	3	8	15	12	10	8	19	9	1	22	0	7	16	0	3	5	0	4	5	4	0	22	1	10
Nunca	1	2	6	6	8	6	7	0	1	5	13	32	21	5	26	7	1	11	0	9	26	0	2	6	3	2	1	8	1	53	2	5

Frecuencia de firma de Cartas Compromiso

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

La Unidad Médica le ha dado seguimiento a los compromisos de mejora en las Cartas Compromiso entregadas?



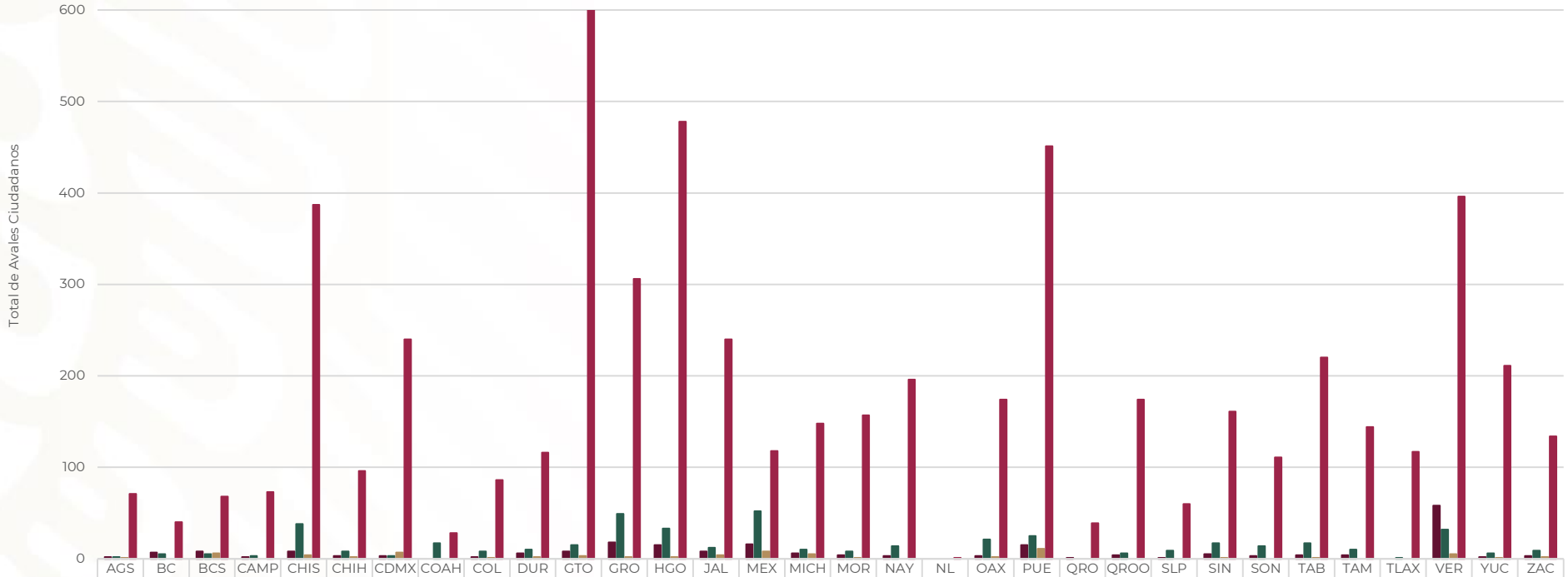
	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Siempre	32	26	38	56	264	53	181	16	50	76	494	210	318	144	951	103	98	101	0	117	304	28	141	42	106	74	144	116	74	218	167	82
Casi siempre	40	14	31	17	124	43	59	13	36	40	111	96	160	96	241	45	59	95	1	58	147	11	33	18	55	37	78	28	43	180	44	52
Casi nunca	2	8	10	4	37	6	6	17	11	13	16	38	26	14	44	11	11	9	0	13	19	1	5	5	15	13	8	9	0	76	6	7
Nunca	2	4	8	1	12	7	7	0	0	5	9	31	24	10	27	10	2	8	0	12	32	0	5	5	8	4	12	5	1	17	3	7

Frecuencia del seguimiento a compromisos de mejora en las Cartas Compromiso

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

En caso de que la respuesta sea Casi nunca o Nunca, indique ¿Cuál es el motivo?

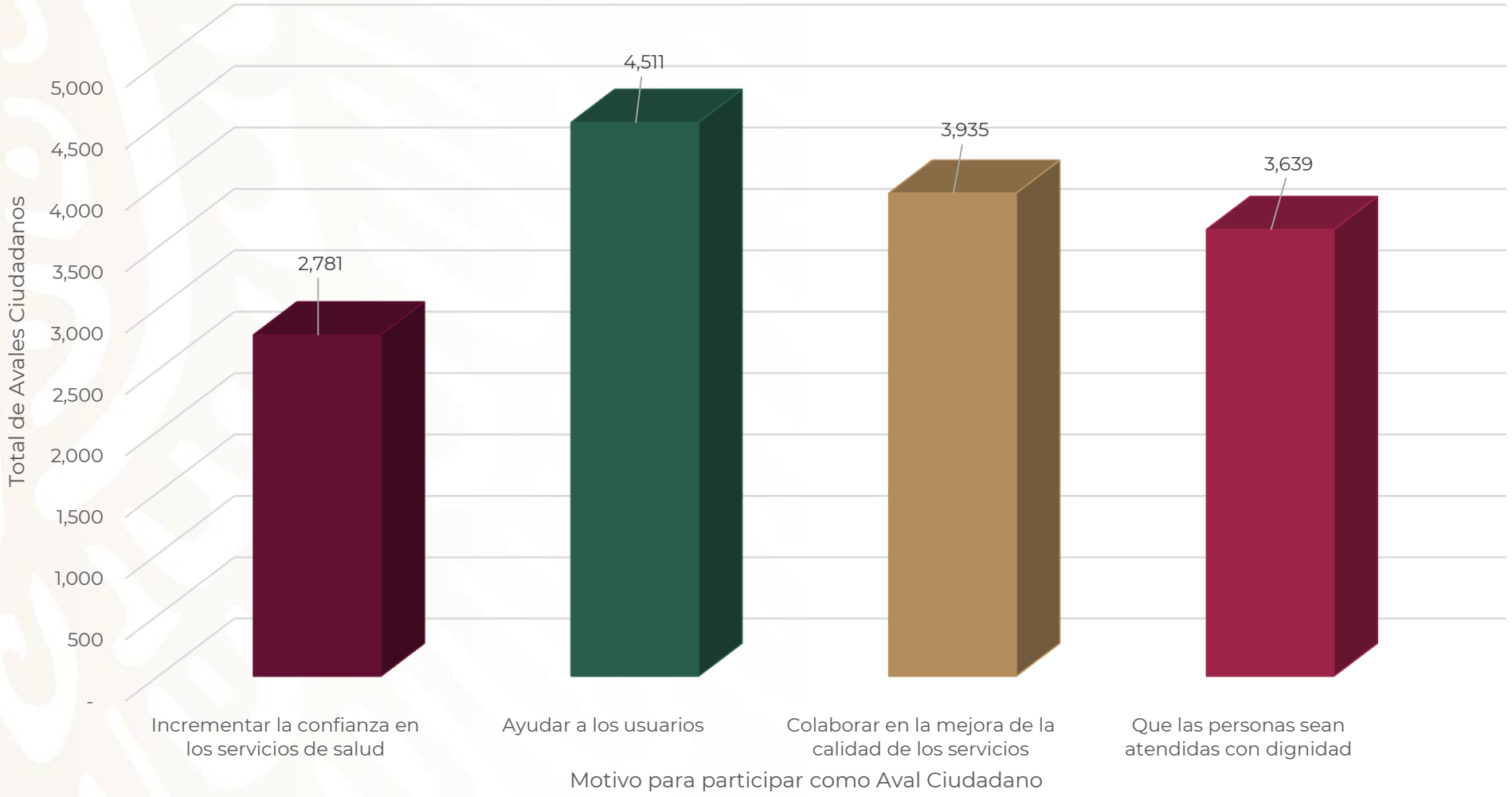


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Compromisos que no son responsabilidad de la Unidad	2	7	8	2	8	3	3	0	2	6	8	18	15	8	16	6	4	3	0	3	15	1	4	1	5	3	4	4	0	58	2	3
Falta de recursos económicos y materiales	2	5	5	3	38	8	3	17	8	10	15	49	33	12	52	10	8	14	0	21	25	0	6	9	17	14	17	10	1	32	6	9
Falta de interés del directivo	1	0	6	0	4	2	7	0	1	2	3	2	2	4	8	5	1	0	0	2	11	0	0	0	1	0	1	0	0	5	1	2
No respondió	71	40	68	73	387	96	240	28	86	116	604	306	478	240	118	148	157	196	1	174	451	39	174	60	161	111	220	144	117	396	211	134

Motivo de falta de seguimiento

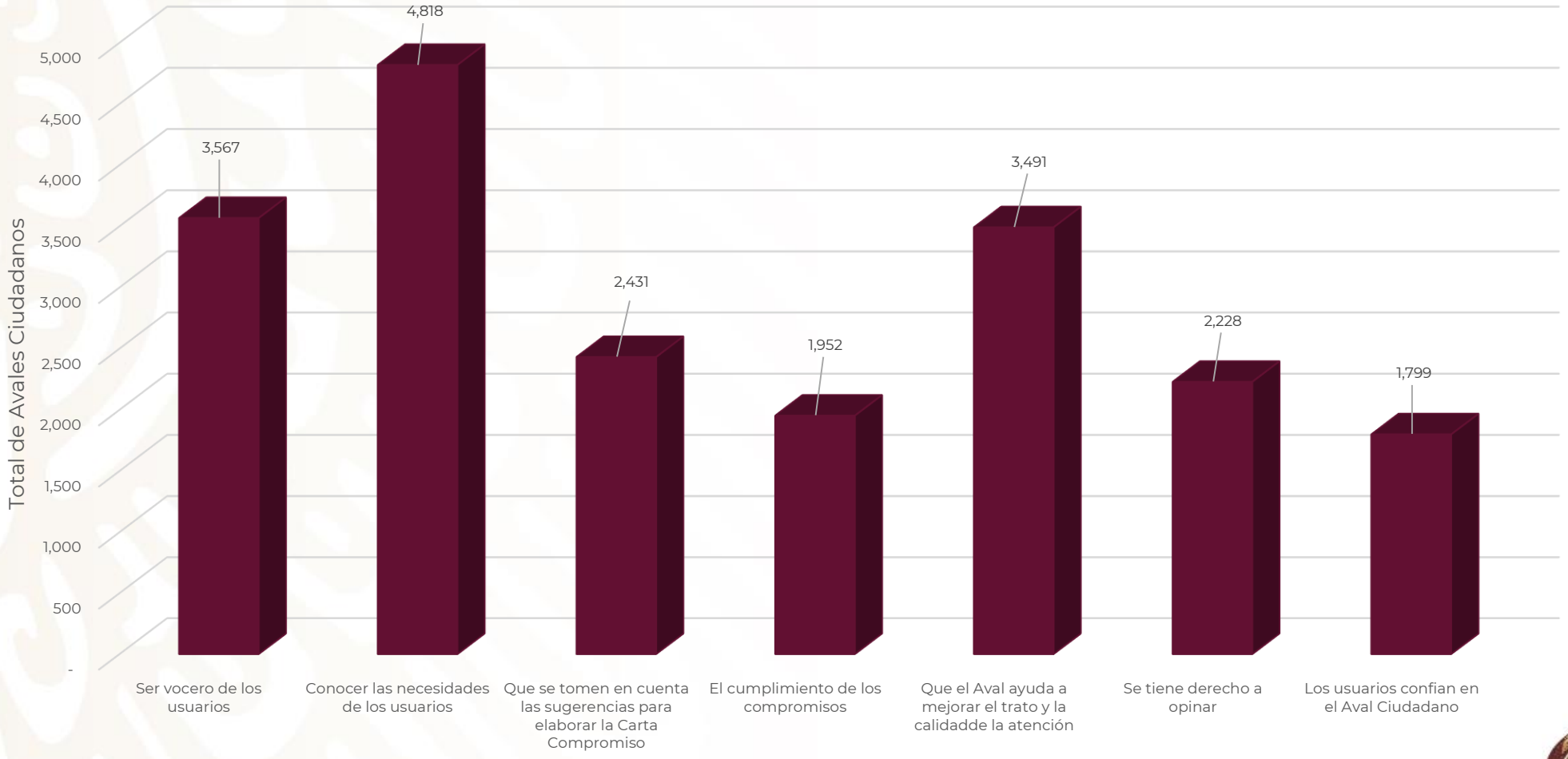
Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Qué lo motivó a participar como Aval Ciudadano?



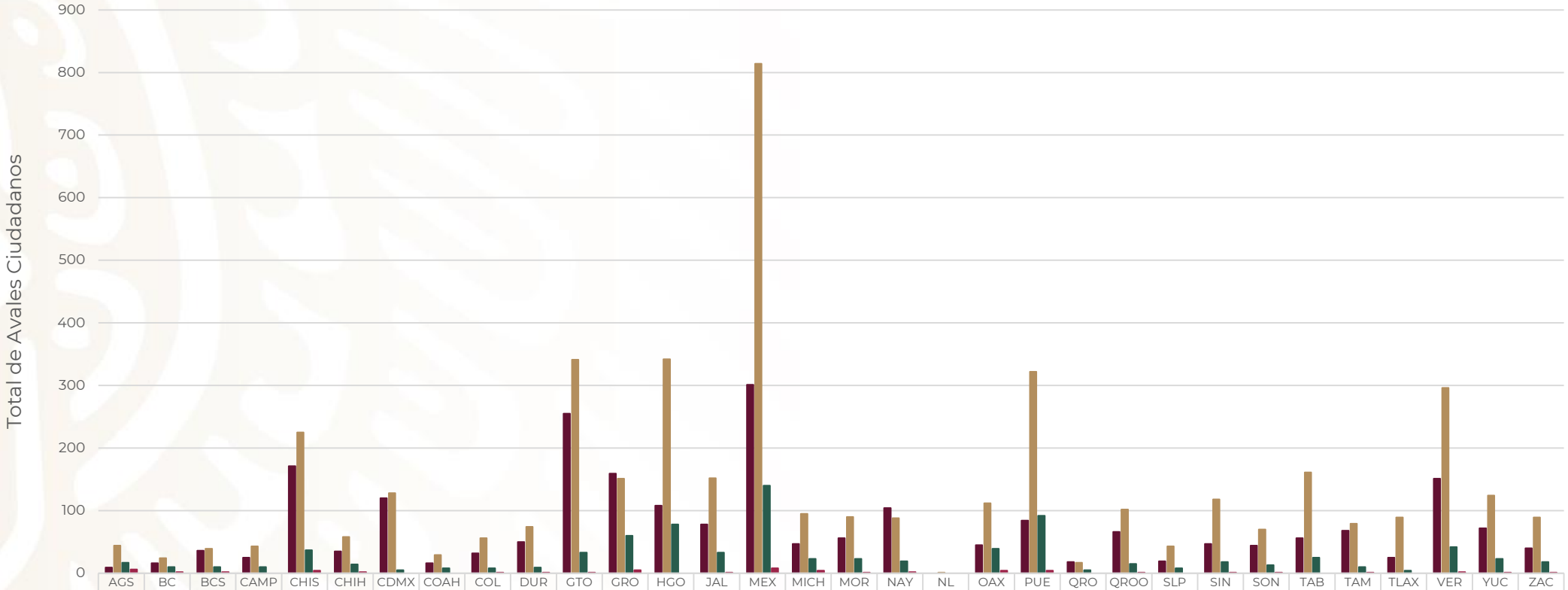
Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Qué es lo que más le gusta del programa de Aval Ciudadano?



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano
¿Cómo evalúa usted el programa de Aval Ciudadano?

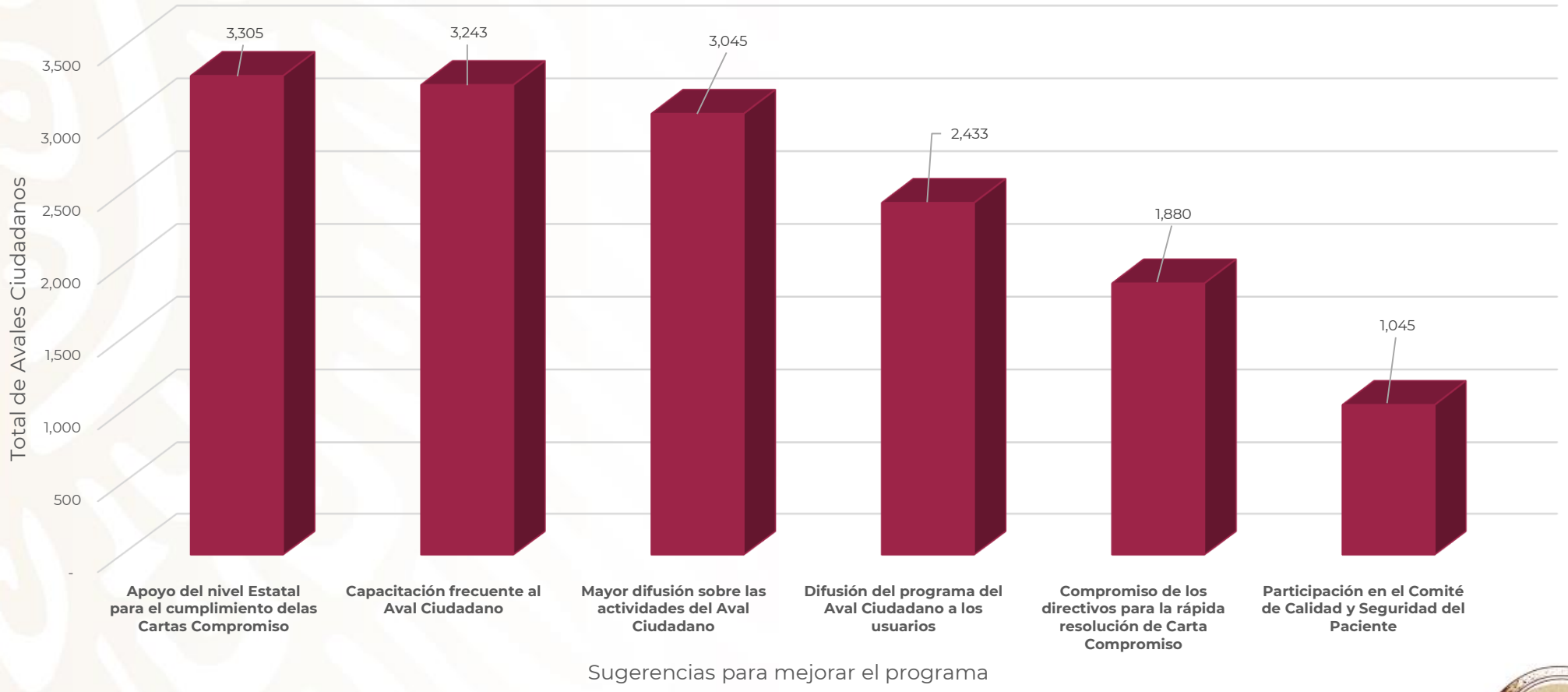


	AGS	BC	BCS	CAMP	CHIS	CHIH	CDMX	COAH	COL	DUR	GTO	GRO	HGO	JAL	MEX	MICH	MOR	NAY	NL	OAX	PUE	QRO	QROO	SLP	SIN	SON	TAB	TAM	TLAX	VER	YUC	ZAC
Muy bueno	9	16	36	25	171	35	120	16	32	50	255	159	108	78	301	47	56	104	0	45	84	18	66	19	47	44	56	68	25	151	72	40
Bueno	44	24	39	43	225	58	128	29	56	74	341	151	342	152	814	95	90	88	1	112	322	17	102	43	118	70	161	79	89	296	124	89
Regular	17	10	10	10	37	14	5	8	8	9	33	60	78	33	140	23	23	19	0	39	92	5	15	8	18	13	25	10	4	42	23	18
Malo	6	2	2	0	4	2	0	0	1	1	1	5	0	1	8	4	1	2	0	4	4	0	1	0	1	1	0	1	0	2	1	1

Evaluación del programa Aval Ciudadano

Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

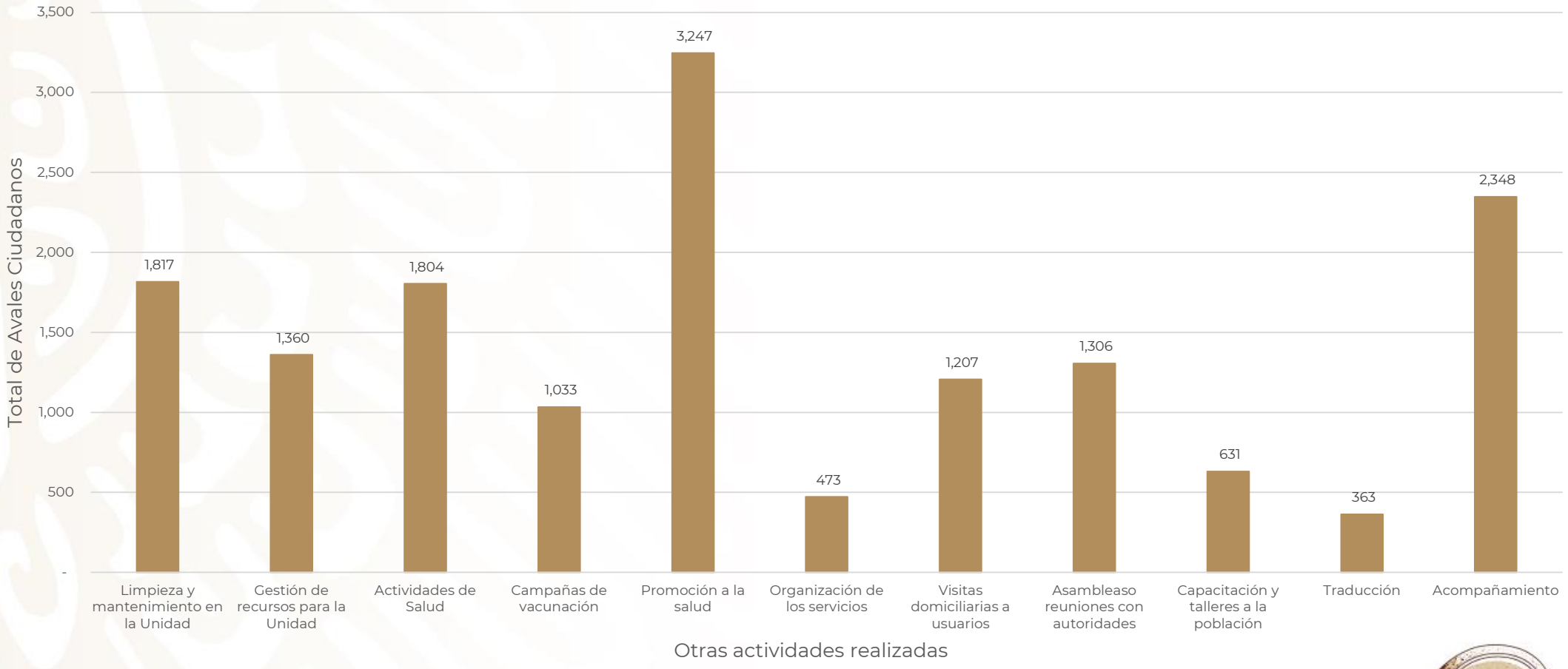
Aval Ciudadano
¿Qué sugiere para mejorar el programa y reforzar su papel?



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

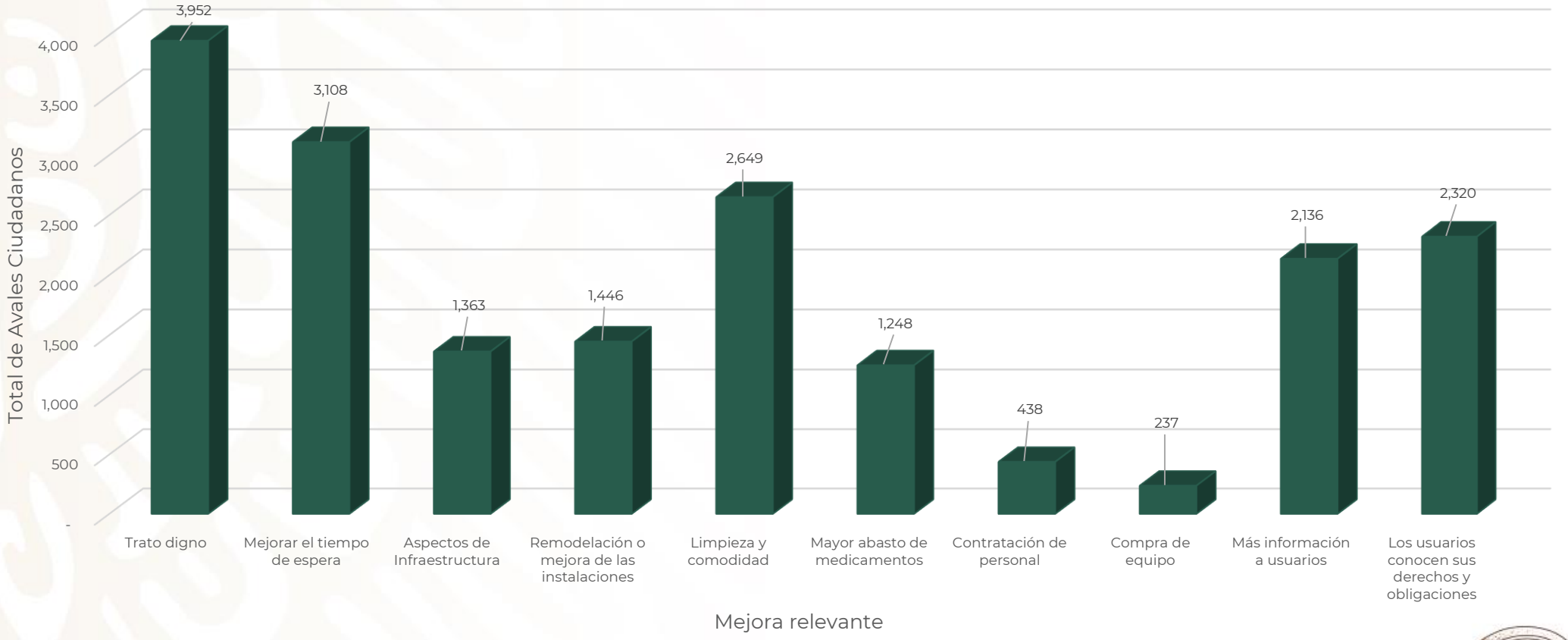
¿Qué otras actividades realiza como Aval Ciudadano, que NO estén contempladas dentro de las funciones?



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

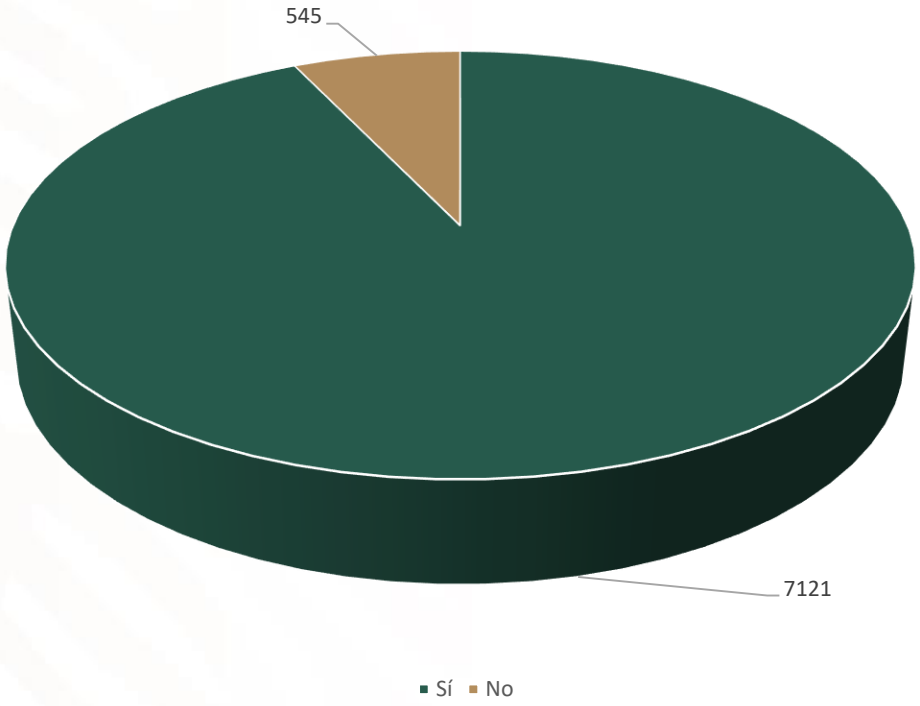
Mencione alguna mejora relevante que haya tenido como Aval Ciudadano, en donde lo hayan escuchado y se haya mejorado la calidad y el trato a los pacientes



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

¿Recomendaría usted a otras Asociaciones, Organizaciones, Instituciones Educativas o personas que se integren al Programa de Aval Ciudadano?



Fuente: DGCES Encuesta la Voz del Aval Ciudadano, 2022.

Aval Ciudadano

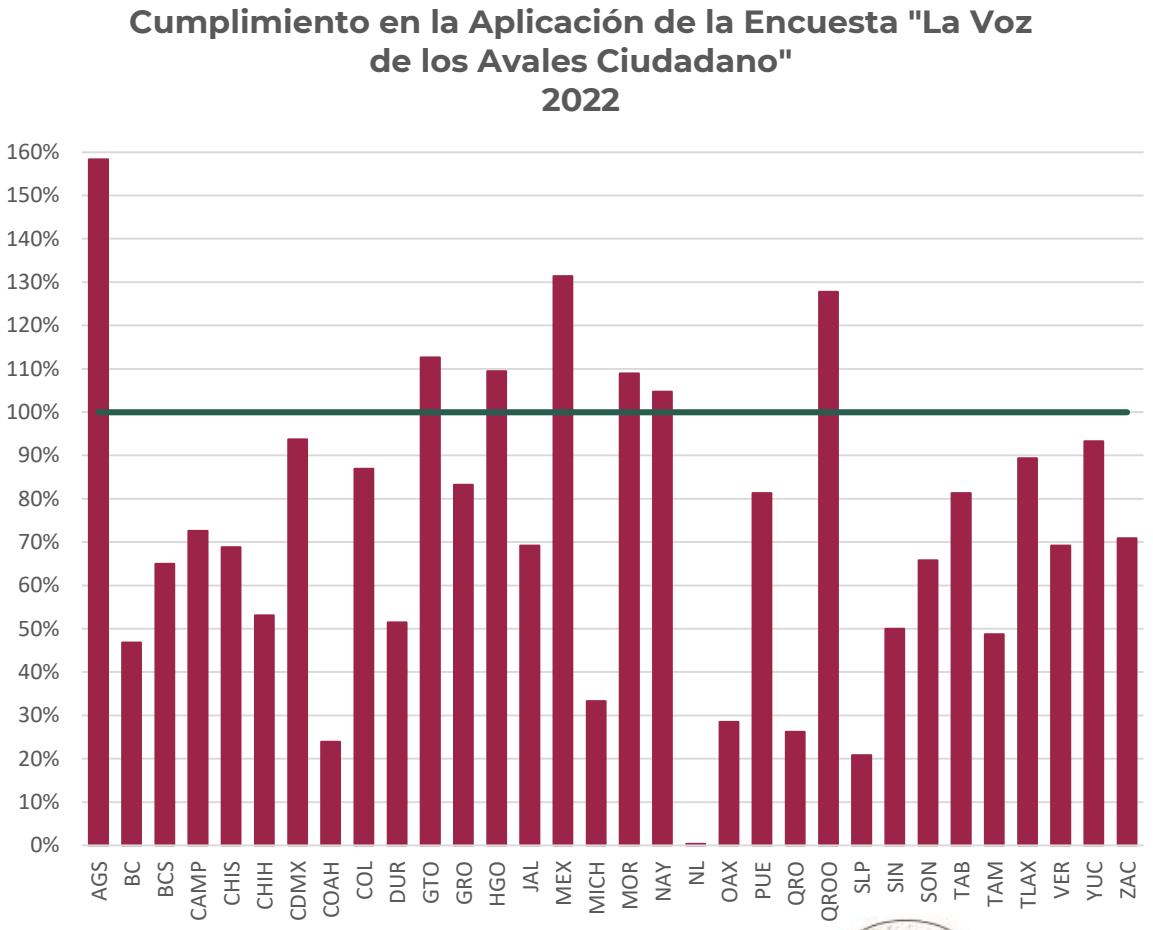
Conclusiones

Las Entidades Federativas impulsaron de manera importante la aplicación de la Encuesta la Voz de los Avales Ciudadanos después de que en 2021, las condiciones epidemiológicas asociadas a la pandemia de COVID-19, afectaron las métricas de diversas Instituciones en cuanto a la participación de los Avales Ciudadanos.

A nivel nacional, la encuesta se aplicó al 73% de los Avales Ciudadanos que significan la muestra solicitada del 60% de los Avales Instalados.

Las Entidades Federativas con mejores métricas en 2022 son: Aguascalientes, Guanajuato, Hidalgo, México, Morelos, Nayarit y Quintana Roo.

Las Entidades Federativas que no alcanzaron el 50% de la meta de aplicación de la Encuesta fueron: Baja California, Coahuila, Michoacán, Nuevo León, Oaxaca, San Luis Potosí y Tamaulipas.



Aval Ciudadano

Recomendaciones generales

Las Entidades Federativas deberán realizar el análisis de las respuestas emitidas en la encuesta y realizar acciones de mejora que contribuyan a enriquecer el quehacer de los Avales Ciudadanos; tomar en cuenta los requerimientos de capacitación, de un espacio establecido para realizar sus funciones, de apoyo por parte de los gestores de calidad, de participación en los comités de calidad, atención de sus propuestas de mejora.

Así mismo, es importante valorar las sugerencias que realizan para mejorar el programa y reforzar su papel, a nivel nacional las tres sugerencias que destacan son: Apoyo del nivel estatal para el cumplimiento de las Cartas Compromiso, Capacitación frecuente al Aval Ciudadano y mayor difusión sobre sus actividades.

Aval Ciudadano

Recomendaciones generales

Tomando en cuenta que muchos de los Avales Ciudadanos realizan otras actividades no relacionadas al mecanismo, se destaca su participación como: Promoción a la salud, acompañamiento y Limpieza y mantenimiento de la unidad.

En cuanto a los aspectos más relevantes que los Avales Ciudadanos mencionaron como las mejoras que identifican en las que tuvieron alguna injerencia son: Trato Digno, Mejora en el tiempo de espera y Limpieza y comodidad.

Contacto

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Dr. Nilson Agustín Contreras Carreto

Director de Mejora de Procesos

nilson.contreras@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 59153

Mtra. Claudia Serrano Tornel

Subdirectora de Vinculación Ciudadana

claudia.serrano@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 53476

C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas

Apoyo Administrativo en Salud

rogelio.alvarado@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 53444

Lic. Roberto Granados Cosme

Apoyo Administrativo en Salud

roberto.granados@salud.gob.mx

Tel: (55) 2000 3476, ext. 59026

Lic. Julio Cesar Mayorga Martínez

Apoyo Administrativo en Salud

julio.mayorga@salud.gob.mx

2023 AÑO DE Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD