



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Resultados del Aval Ciudadano
Septiembre – Diciembre 2024



2025
Año de
La Mujer
Indígena



Aval Ciudadano

Resultados en Unidades del Sistema Nacional de Salud



Usuarios



Unidades de
Atención Médica

Septiembre - Diciembre
2024

4,965

Cartas compromiso
atendidas en el
cuatrimestre anterior

2009 - Diciembre 2024

17,642

Avales Ciudadanos
en las 32 Entidades

2009 - Diciembre 2024

15,484

Unidades médicas
con
Aval Ciudadano



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Aval Ciudadano

Unidades con Aval Ciudadano instalado



Secretaría de Salud	
• Primer Nivel de Atención	10,873
• Segundo Nivel de Atención	597
• Tercer Nivel de Atención	96
• Hospitales de Atención Psiquiátrica	10
• Otros	60
Total de unidades de la SSA	11,636
• IMSS • IMSS(O)** • ISSSTE • SME • SMM • DIF • SEMAR	3,848
Total unidades del Sector Salud	15,484

SSA	Secretaría de Salud
IMSS-Bienestar	Servicios de Salud IMSS-BIENESTAR
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
DIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SME	Servicios Médicos Estatales
SMM	Servicios Médicos Municipales
Univ.	Hospitales Universitarios
SEMAR	Secretaría de Marina

Unidades con Aval Ciudadano por Institución

SSA	IMSS (O)**	ISSSTE	IMSS	Privados	Cruz Roja	DIF	SME	SMM	Univ.	SEMAR	Total
11,636	3,161	439	44	65	23	16	50	11	3	36	15,484



2025
Año de
La Mujer
Indígena

** IMSS(O) Únicamente realizan actividades de Contraloría Social

Fuente: DGCES | Sistema de Registro de Avals Ciudadanos (SIRAVAL), 2024

Aval Ciudadano

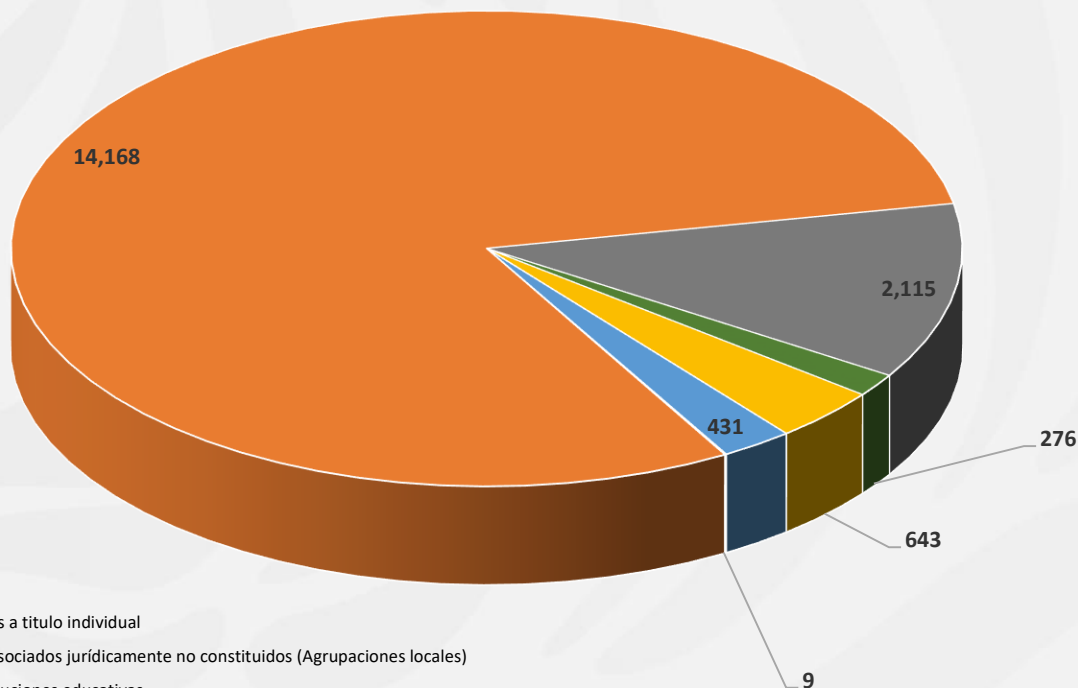
Clasificación tipo de Aval Ciudadano



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)
- Universidades
- Empresas Privadas

Clasificación de Avaes Ciudadanos

Tipo	Total	%
Ciudadanos a título individual	14,168	80.32
Grupos y asociados jurídicamente no constituidos (agrupaciones locales)	2,115	11.99
Otras instituciones educativas	276	1.56
OSC (Asociaciones Civiles, Instituciones de Asistencia Privada, Organizaciones de la Sociedad Civil)	643	3.64
Universidades	431	2.44
Empresas privadas	9	0.05
Total	17,642	100%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Fuente: DGCEs | Sistema de Registro de Avaes Ciudadanos (SIRAVAL), 2024

Aval Ciudadano

Resultados del Monitoreo Ciudadano Septiembre – Diciembre 2024



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*	15,484
Unidades con monitoreo ciudadano en el cuatrimestre de septiembre a diciembre, 2024**	8,912



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Fuente: DGCES | *Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2024
| **Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024

Aval Ciudadano

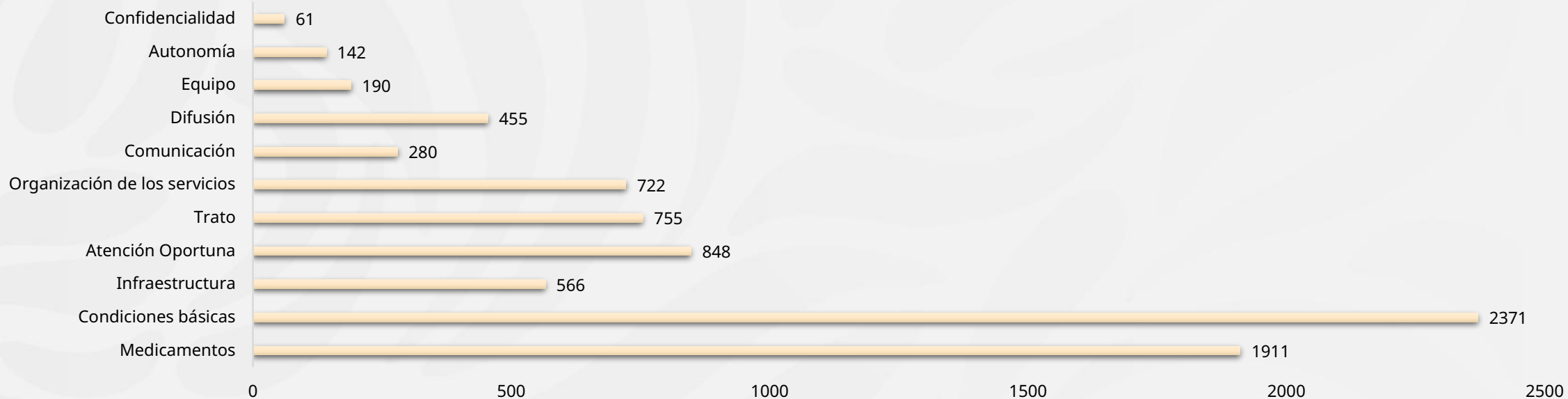
Clasificación de Sugerencias de mejora emitidas por el Aval Ciudadano Septiembre - Diciembre 2024



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Número de sugerencias Emitidas



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024

Aval Ciudadano

Instalación y Monitoreo de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud Septiembre - Diciembre 2024



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 Septiembre a Diciembre de 2024)	Porcentaje de avance de monitoreo (De Septiembre a Diciembre de 2024)	Número de Cartas Compromiso Firmadas en el cuatrimestre
Secretaría de Salud	13,552	11,636	8,594	86%	75%	5,461
ISSSTE	1,109	439	235	28%	87%	143
Servicios de Salud IMSS – BIENESTAR(OPD)	0	0	4	0%	0%	3
IMSS(O)**	3681	3161	0	86%	0%	0
Cruz Roja	91	23	1	25%	4%	0
DIF	113	16	9	14%	56%	5
Servicio Médicos Municipales	65	11	0	15%	0%	0
Hospitales Universitarios	31	3	0	10%	0%	0
IMSS	44	44	0	100%	0%	0
Servicios Médicos Estatales	286	50	34	18%	67%	30
SEMAR	38	36	20	95%	56%	9
Privados	3308	65	15	2%	20%	6
	22,318	15,484	8,912	69%	58%	5,657

Semáforo de cumplimiento:



El 69% de unidades susceptibles de tener Aval Ciudadano, lo reportan ya instalado

El 58% de las unidades médicas del Sector Salud que cuentan con Aval Ciudadano instalado, realizaron monitoreo en el Tercer cuatrimestre



2025
Año de
La Mujer
Indígena

**IMSS(O) Únicamente realizan actividades de Contraloría Social

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024 | Sistema de Registro de Avales Ciudadanos (SIRAVAL), 2024

Aval Ciudadano

Evolución del tipo de Sugerencias de Mejora emitidas por el Aval Ciudadano en Unidades del Sistema Nacional de Salud Año 2018 – Diciembre 2024



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Clasificación de sugerencias de mejora	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Trato	3,107	2,285	1,593	1,602	1,804	2,169	2,323	14,883
Comunicación (antes información)	1,863	1,330	804	688	723	738	824	6,970
Atención oportuna (antes tiempo de espera)	3,892	2731	1,364	1,833	1,982	1,903	2,420	16,125
Medicamentos	11,781	7,487	4,682	6,809	7211	6,254	6,639	50,863
Condiciones básicas (antes confort)	6,449	7,823	5,960	6,507	8,320	8,828	8,926	52,813
Infraestructura (antes instalaciones)	5,082	3,574	2,429	2,929	3,352	3081	2,453	22,900
Otras (incluye autonomía, confidencialidad, difusión, equipo y organización)	6,074	4,668	3,867	3,147	4,239	4,493	4,792	31,280
Total	38,248	29,898	20,699	23,515	27,631	27,466	28,377	195,834



2025
Año de
La Mujer Indígena

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024



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	92.45%	81.33 %	88.27 %	87.35%
Baja California	93.42%	89.29%	85.44%	89.39%
Baja California Sur	90.92%	95.22%	79.09%	88.41%
Campeche	91.53%	85.79%	83.61%	86.98%
Coahuila de Zaragoza	94.76%	96.08%	93.10%	94.65%
Colima	92.44%	88.47%	80.41%	87.11%
Chiapas	91.85%	87.37%	87.33%	88.85%
Chihuahua	92.09%	87.73%	87.15%	88.99%
Ciudad de México	89.38%	83.17%	82.32%	84.96%
Durango	93.14%	94.67%	91.24%	93.02%
Guanajuato	95.50%	96.69%	94.49%	95.56%
Guerrero	89.55%	86.34%	87.19%	87.69%
Hidalgo	89.86%	90.93%	88.88%	89.89%
Jalisco	91.83%	93.02%	88.08%	90.97%
México	92.02%	88.42%	87.69%	89.38%
Michoacán de Ocampo	92.96%	89.55%	90.06%	90.86%
Morelos	91.81%	89.30%	81.38%	87.50%

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	88.23%	88.69%	89.92%	88.95%
Nuevo León	94.85%	84.17%	87.18%	88.73%
Oaxaca	90.80%	81.68%	75.56%	82.68%
Puebla	93.10%	89.90%	91.26%	91.42%
Querétaro	88.92%	92.48%	90.36%	90.59%
Quintana Roo	94.56%	97.28%	89.85%	93.90%
San Luis Potosí	90.65%	84.41%	85.91%	86.99%
Sinaloa	92.69%	90.33%	90.94%	91.32%
Sonora	91.63%	86.02%	83.15%	86.93%
Tabasco	91.40%	92.04%	90.19%	91.21%
Tamaulipas	93.24%	89.22%	89.71%	90.72%
Tlaxcala	89.53%	80.87%	79.83%	83.41%
Veracruz de Ignacio de la Llave	91.92%	96.34%	92.37%	93.55%
Yucatán	91.92%	85.42%	87.30%	88.21%
Zacatecas	91.51%	85.27%	87.53%	88.11%
TOTAL NACIONAL	92.13 %	89.49 %	88.29%	89.97%



2025
Año de
La Mujer
Indígena

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

Fuente: DGCES | Sistema de la Encuesta Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD), 2024

Contacto:



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud

Dra. Laura Cortés Sanabria
Directora General de Calidad y Educación en Salud

Dr. Fausto Sarabia Díaz
Director de Mejora de Procesos
fausto.sarabia@salud.gob.mx
5520003400, ext. 53549

MAP. Claudia Serrano Tornel
Subdirectora de Vinculación Ciudadana
claudia.serrano@salud.gob.mx
5520003400, ext. 53476

Dr. Alberto Vega Hernández
Jefe del departamento de Calidad Percibida en la Atención
Médica
alberto.vega@salud.gob.mx
5550903600, ext. 53572

C. Horacio Rogelio Alvarado Blancas
Apoyo Administrativo en Salud
rogelio.alvarado@salud.gob.mx
55 2000-3400 ext. 53444



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**