



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

---

**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

**INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DEL  
NÚMERO DE MUESTRAS EN EL SISTEMA DE LA  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO  
ADECUADO Y DIGNO (SESTAD)**

*[Handwritten signature]*



---

INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DEL NÚMERO DE MUESTRAS EN EL  
SISTEMA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO  
(SESTAD)

Secretaría de Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Marina Nacional No. 60 piso 8, Col. Tacuba Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México

<http://calidad.salud.gob.mx/>

Se autoriza la reproducción parcial o total del contenido de este documento, siempre y cuando se cite la fuente, de la siguiente manera:

**SECRETARÍA DE SALUD, DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD.  
INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DEL NÚMERO DE MUESTRAS EN EL SISTEMA DE  
LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD). CIUDAD DE  
MÉXICO, MÉXICO, 2022.**

Hecho en México, 2022



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



**DR. JORGE ALCOCER VARELA**

*Secretario de Salud*

**DR. MARCOS CANTERO CORTÉS**

*Titular de la Unidad de Análisis Económico*

**DR. NILSON AGUSTÍN CONTRERAS CARRETO**

*Director de Mejora de Procesos*

**MAP CLAUDIA SERRANO TORNEL**

*Subdirectora de Vinculación Ciudadana*

**MTRA. MÓNICA SÁNCHEZ RODRÍGUEZ**

*Subdirectora de Gestión de la Calidad y Seguridad de la Atención*

---

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. J.', is located in the bottom right corner of the page.

## CONTENIDO

1. Objetivo del documento	1
2. Indicadores	1
3. Instructivo para la obtención del número de muestras en el Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno	1



## 1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs) ha elaborado el presente documento para describir los pasos a seguir para poder obtener el número de muestra de las encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, aplicadas tanto por el Aval Ciudadano como por el Monitor Institucional.

## 2. INDICADORES

Los Indicadores de satisfacción fueron modificados derivado de un Aspecto Susceptible de Mejora quedando de la siguiente manera:

- Porcentaje de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en las unidades de Primer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud.

Método de cálculo:  $(\text{Número de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en unidades de Primer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud} / \text{Total de usuarios de los Establecimientos de Atención Médica encuestados en las unidades de Primer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud}) \times 100$ .

- Porcentaje de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en las unidades de Segundo y Tercer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud.

Método de cálculo:  $(\text{Número de usuarios que manifiestan haber recibido atención médica de calidad en unidades de Segundo y Tercer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud} / \text{Total de usuarios de los Establecimientos de Atención Médica encuestados en las unidades de Segundo y Tercer Nivel de Atención de la Secretaría de Salud}) \times 100$ .

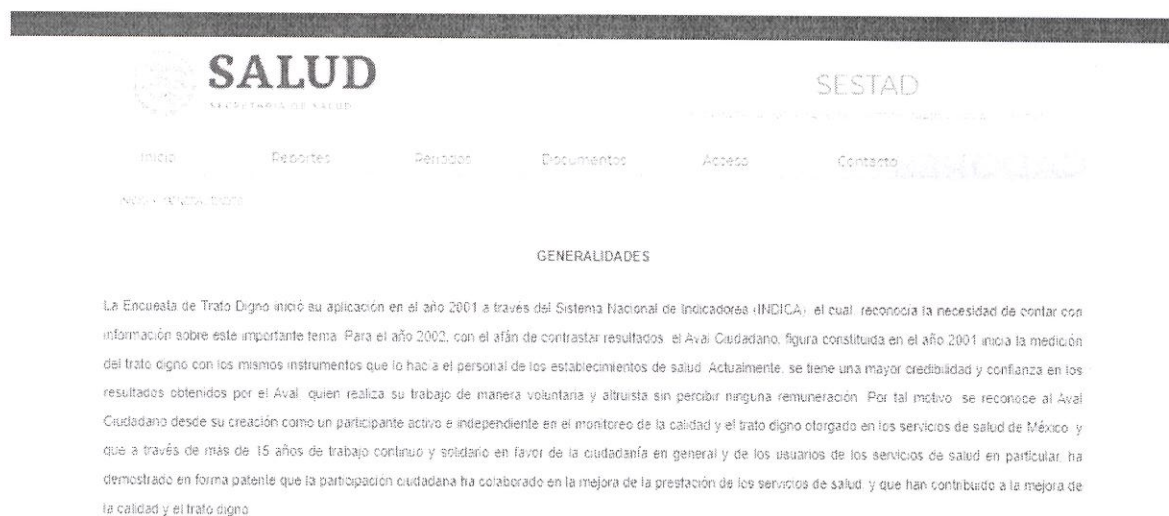
## 3. INSTRUCTIVO PARA LA OBTENCIÓN DEL NÚMERO DE MUESTRAS

Para obtener el dato del total de encuestas registradas (muestra) por Establecimiento de Atención Médica, en la plataforma del SESTAD, se deben seguir los siguientes pasos:

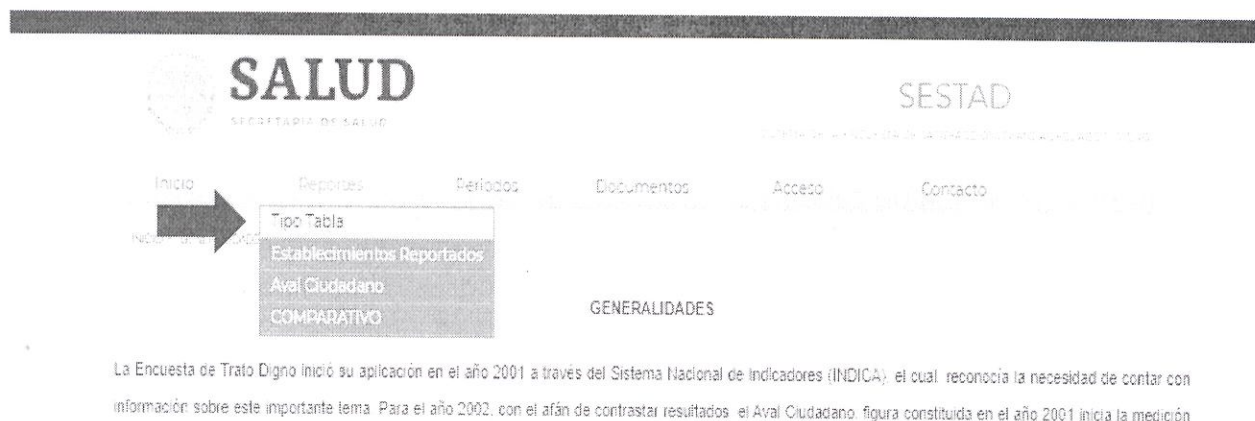
## INSTRUCTIVO PARA EL CÁLCULO DE MUESTRA EN SESTAD

1) Ingresar a la Plataforma del Sistema de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, a través de la siguiente liga:

<https://desdgc.es.salud.gob.mx/sestad/index.php/publico/home>



2) Seleccionar Reporte Tipo Tabla





## 3) Seleccionar el periodo que se quiere consultar

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD**

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCIÓN DE REPORTE**

PERÍODO: 202001 INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES

PROGRAMA: INSTITUCIONAL NIVEL DE ATENCIÓN: TODAS ÁREA (ESTRATO): TODAS

	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
1	AGUASCALIENTES		92.50 %	90.23 %	89.40 %	90.73 %

## 4) Seleccionar en Programa el tipo de Monitoreo que se va a consultar: Ciudadano o Institucional

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD**

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCIÓN DE REPORTE**

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: TODAS LAS INSTITUCIONES

PROGRAMA: MONITOREO INSTITUCIONAL MONITOREO CIUDADANO MONITOREO AVAL CIUDADANO

NIVEL DE ATENCIÓN: TODAS ÁREA (ESTRATO): TODAS

	INSTITUCIÓN	TOTAL NACIONAL	SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
1	AGUASCALIENTES		92.50 %	90.23 %	89.40 %	90.73 %

Handwritten signature and initials in blue ink.

## INSTRUCTIVO PARA EL CÁLCULO DE MUESTRA EN SESTAD

### 5) Seleccionar la Institución de interés

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD** SISTEMA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE SALUD

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCION DE REPORTE**

PERÍODO: 202301 INSTITUCIÓN: **TODAS LAS INSTITUCIONES**

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: **TODAS LAS INSTITUCIONES**

SECRETARÍA DE SALUD  
SECRETARÍA DE MARINA  
SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA  
SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES  
SERVICIOS MÉDICOS PRIVADOS  
CRUZ ROJA MEXICANA  
INSTITUTOS Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD

		SATISFACCIÓN, ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
	<b>TOTAL NACIONAL</b>	92.44 %	90.93 %	90.08 %	91.15 %
1	AGUASCALIENTES	93.72 %	88.41 %	94.22 %	95.45 %

### 6) Seleccionar el Nivel de Atención (Primero, Segundo o Tercer nivel)

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD **SESTAD** SISTEMA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS DE SALUD

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCION DE REPORTE**

PERÍODO: 202203 INSTITUCIÓN: **INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO**

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: **02**

SEA (ESTRATO) TODAS

SERVICIO

		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
	<b>TOTAL NACIONAL</b>	87.50 %	86.98 %	85.23 %	87.24 %
1	DURANGO	79.17 %	88.89 %	77.78 %	81.94 %
2	HIDALGO	88.17 %	88.89 %	81.10 %	84.72 %



## 7) Seleccionar en Área (Estrato) el tipo de interés

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

**SESTAD**

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCION DE REPORTE**

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02

ÁREA ( ESTRATO )

TODAS  
URBANO

		SERVICIO			GLOBAL
		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
	INSTITUCIÓN	87.50 %	88.98 %	85.23 %	87.24 %
1	DURANGO	79.17 %	88.89 %	77.76 %	81.94 %

## 8) Seleccionar en Servicio (Consulta Externa, Urgencias u Hospitalización), el que se requiera consultar

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD

**SESTAD**

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCION DE REPORTE**

PERÍODO: 202003 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: 02

ÁREA ( ESTRATO )

URBANO

		SERVICIO			GLOBAL
		SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
	INSTITUCIÓN	87.50 %	88.98 %	85.23 %	87.24 %

9) Seleccionar el componente de interés (Trato Digno, Oportunidad, Comunicación, Autonomía, Financiamiento, Calidad Percibida).

10) Seleccionar la Entidad Federativa

6

114



- 11) En la barra color "vino" (indicar valores como: Porcentaje o Muestra), seleccionar Muestra

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

**SESTAD**  
SISTEMA DE SELECCIÓN DE DATOS EN ESTADÍSTICA DE SALUD

Inicio Reportes Períodos Documentos Acceso Contacto

REPORTES

**SELECCION DE REPORTE**

PERÍODO: 2020-1 INSTITUCIÓN: INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO  
PROGRAMA: MONITOREO AVAL CIUDADANO NIVEL DE ATENCIÓN: C3 ÁREA (EXTRATO): URBANO

INDICAR VALORES COMO: **MUESTRA**

			SERVICIO SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA		
			VARIABLE		COMPONENTE
NACIONAL			PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RESPONDIERON QUE LOS ATENDIERON CON RESPETO DURANTE SU VISITA	PORCENTAJE DE USUARIOS QUE CONSIDERAN QUE EL MÉDICO PASÓ SUFICIENTE TIEMPO CON ELLOS DURANTE LA CONSULTA	TRATO DIGNO
	INSTITUCIÓN	TOTAL ESTADO DURANGO	272	272	
1	INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	CÓRDOBA PALACIO	272	272	

La muestra presentada corresponde al universo de cada variable conforme a la dependencia de otras variables.

*Handwritten signature and initials*



# SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



118