

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 09 PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

NIVEL DEL INDICADOR: FIN

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE LA SATISFACCION DEL TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
MEDICION EXTERNA

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
3-CALIDAD

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
2-ESTRATÉGICO

UNIDAD DE MEDIDA:
1-ÍNDICE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
3-ANUAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

LÍNEA BASE

VALOR: 90.8700

AÑO: 2022

META

VALOR: 98.8700

AÑO: 2025

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORT_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORT_2023.PDF)

2025 FICHA DEL INDICADOR

| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF)
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF)
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MO

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA:	107	PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
NOMBRE DEL INDICADOR:	42	PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO
NIVEL DEL INDICADOR:	PROPÓSITO	

DEFINICIÓN DEL INDICADOR: MIDE EL PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA	DIMENSIÓN A MEDIR: 3-CALIDAD
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR: (ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO PROGRAMADAS/ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO CONCRETADAS)	TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS: 2-ESTRATÉGICO
SENTIDO DEL INDICADOR: 1-ASCENDENTE	UNIDAD DE MEDIDA: 2-PORCENTAJE
TIPO DE VALOR DE LA META: 1-FLUJO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: 3-ANUAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:	ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO
-----------------------------------	---

LÍNEA BASE	META
VALOR: 0.0000 AÑO: 2023	VALOR: 0.0000 AÑO: 2025

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR : ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA
--

2025 FICHA DEL INDICADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.PDF)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 432 PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

NIVEL DEL INDICADOR: COMPONENTE 40

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE LOS EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NUMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS / NUMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS PROGRAMADOS)*100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
2-SEMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	146.5568%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404: REPORTE SEMESTRAL DE LOS EVENTOS DE PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN REALIZADOS GENERADO POR LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 420 PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

NIVEL DEL INDICADOR: COMPONENTE 39

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
2-SEMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	117.2549%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404: REPORTE SEMESTRAL DE ESTADÍSTICAS DE ACCIONES CONCILIATORIAS GENERADO POR EL SISTEMA ESTADÍSTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 424 PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 131

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS RESPECTO A LAS QUEJAS PRESENTADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NUMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS ENTRE NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS)POR 100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
1-TRIMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: QUEJAS CONCLUIDAS

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	132.7273%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADÍSTICAS DE QUEJAS GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO DE COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 429 PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 132

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA REALIZADAS RESPETO DE LAS PRESENTADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NUMERO DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA REALIZADAS ENTRE NUMERO DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA SOLICITADAS) POR 100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
1-TRIMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	117.2549%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADÍSTICAS DE ATENCIONES MÉDICAS GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 438 PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACION

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 133

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION REALIZADOS ENTRE EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION PROGRAMADOS) POR 100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
1-TRIMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA PARA LA POBLACIÓN

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	146.6105%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE LOS EVENTOS DE PROMOCIÓN REALIZADOS GENERADO POR LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

2025 FICHA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL PROGRAMA: 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

NOMBRE DEL INDICADOR: 440 PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 134

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100

SENTIDO DEL INDICADOR:
1-ASCENDENTE

TIPO DE VALOR DE LA META:
1-FLUJO

DIMENSIÓN A MEDIR:
1-EFICACIA

TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:
1-GESTIÓN

UNIDAD DE MEDIDA:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
1-TRIMESTRAL

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR: EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	144.2857%
AÑO:	2023

META	
UR:	404
VALOR:	100.0000%
AÑO:	2025

2025 FICHA DEL INDICADOR

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:

UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS GENERADO POR LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

2025 FICHA DEL INDICADOR