



2026 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 SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

NIVEL DEL INDICADOR: FIN

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE LA SATISFACCIÓN 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

LÍNEA BASE

VALOR: 90.9000
AÑO: 2024

META

VALOR: 91.5000
AÑO: 2026

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/2025/SESTAD_REPORTE_2024.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTE_2024.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:

2026 FICHA DEL INDICADOR

[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTE_2024.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTE_2024.PDF)



2026 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

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
MEDICIÓN 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:
2-PORCENTAJE

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:
3-ANUAL

LÍNEA BASE

VALOR: 100.0000
AÑO: 2024

META

VALOR: 100.0000
AÑO: 2026

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 DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
[HTTPS://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTE_2024.PDF](https://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTE_2024.PDF)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS, DE LA

2026 FICHA DEL INDICADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN LA SALUD DE LA SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:
HTTPS://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2025/SESTAD_REPORTES_2024.PDF



2026 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 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

NIVEL DEL INDICADOR: COMPONENTE 39

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE ORIENTACIONES, ASESORÍAS ESPECIALIZADAS, GESTIONES INMEDIATAS, QUEJAS CONCILIADAS, DICTAMENES Y OPINIONES TÉCNICO MÉDICAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NÚMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NÚMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS)* 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

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	100.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	1576.0000
AÑO:	2026

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:
UR 404: INFORME ESTADÍSTICO SEMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



2026 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 12894

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS, DICTAMENES Y OPINIONES TÉCNICO MÉDICAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS REALIZADAS/NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS PROGRAMADAS)*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

LÍNEA BASE

UR: 404
VALOR: 46.0000
AÑO: 2024

META

UR: 404
VALOR: 75.0000
AÑO: 2026

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:
UR 404 INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



2026 FICHA DEL INDICADOR

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

NOMBRE DEL INDICADOR: 3180 PORCENTAJE DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN REALIZADAS

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 12894

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN Y AUDIENCIAS MÉDICO INFORMATIVAS LLEVADAS A CABO DENTRO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJA DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS RESPECTO A LAS PROGRAMADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(ACCIONES DE CONCILIACIÓN REALIZADAS/ACCIONES DE CONCILIACIÓN PROGRAMADAS)*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

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	95.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	143.0000
AÑO:	2026

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:
UR 404 INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



2026 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 ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 132

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA REALIZADAS RESPECTO DE LAS PRESENTADAS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NÚMERO DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA REALIZADAS/NÚMERO DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA SOLICITADAS)*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

LÍNEA BASE

UR: 404
VALOR: 1235.0000
AÑO: 2024

META

UR: 404
VALOR: 1358.0000
AÑO: 2026

MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:
UR 404 INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



2026 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 MÉDICOS REALIZADOS

NIVEL DEL INDICADOR: COMPONENTE 40

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

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NÚMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS / NÚMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS 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

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	100.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	1248.0000
AÑO:	2026

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



2026 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 PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACIÓN

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 133

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCIÓN REALIZADOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA CEAMO PARA LA POBLACIÓN REALIZADOS/EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA CEAMO PARA LA POBLACIÓN 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:
1-TRIMESTRAL

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	7108.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	1200.0000
AÑO:	2026

2026 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



2026 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 CAPACITACIÓN REALIZADOS

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 134

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

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS/NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN 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

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	166.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	48.0000
AÑO:	2026

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



2026 FICHA DEL INDICADOR

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

NOMBRE DEL INDICADOR: 3388 PORCENTAJE DE PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA CAPACITADOS

NIVEL DEL INDICADOR: ACTIVIDAD 134

DEFINICIÓN DEL INDICADOR:
MIDE EL PORCENTAJE DE PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA CAPACITADOS EN SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES RESPECTO A LOS PROGRAMADOS A CAPACITAR

MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:
(PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA CAPACITADOS/PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA PROGRAMADAS A CAPACITAR)*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

LÍNEA BASE	
UR:	404
VALOR:	10567.0000
AÑO:	2024

META	
UR:	404
VALOR:	2400.0000
AÑO:	2026

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

2026 FICHA DEL INDICADOR