

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL

PROGRAMA 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD						
UR Responsable: 404 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA						
POBLACIÓN O ÁREA DE ENFOQUE						
Población o área de enfoque potencial: USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ESTADO DE OAXACA			Población o área de enfoque objetivo: USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ESTADO DE OAXACA			
Hombres: 1345873 Mujeres: 1558830 Total: 2904703			Hombres: 1345873 Mujeres: 1558830 Total: 2904703			
Medio de verificación: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL INEGI; POBLACIÓN DERECHOHABIENTE A SERVICIOS DE SALUD 2020, EN EL APARTADO SISTEMA DE CONSULTA, EN EL INDICADOR SALUD Y SEGURIDAD/DERECHOHABIENTA; LINK: HTTPS://WWW.INEGI.ORG.MX/						
ALINEACIÓN						
PLAN ESTATAL DE DESARROLLO						
EJE: AUTÓNOMOS		TEMA: AUTÓNOMOS		OBJETIVO: AUTÓNOMOS		
VINCULACIÓN ODS: NO APLICA						
INDICADORES PARA RESULTADOS						
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR			MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		A)ID INDICADOR 1.NOMBRE 4.DIMENSIÓN 7.META ANUAL	2. FÓRMULA DE CÁLCULO 5.FRECUENCIA	3. TIPO 6.SENTIDO		
FIN	CONTRIBUIR A ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO	1 - PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL 2 - MEDICION EXTERNA 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - 98.8700			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 SECRETARIA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN: HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPO RTE_2023.PDF	LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA SE INTERESA EN LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA
PROPOSITO	LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO SE BENEFICIAN DE UNA BUENA PRÁCTICA	1 - PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURIDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO 2 - (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) 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - 0.0000			ENCUESTA DE SATISFACCION, 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	LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRACTICA DE LA MEDICINA

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORT E MIR INICIAL

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR			MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		A)ID INDICADOR 1.NOMBRE 4.DIMENSIÓN 7.META ANUAL	2. FÓRMULA DE CÁLCULO 5.FRECUENCIA	3. TIPO 6.SENTIDO		
COMPONENTE	EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS 2 - (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 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - SEMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS UR 404 ---- 100.0000			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	UR 404: LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SE INTERESAN EN CAPACITAR A SU PERSONAL
ACTIVIDAD	REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACION 2 - (EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION REALIZADOS ENTRE EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION PROGRAMADOS) POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS UR 404 ---- 100.0000			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	UR 404: EXISTAN CONDICIONES NECESARIAS PARA LA CORRECTA PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA
ACTIVIDAD	REALIZACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS 2 - (NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS UR 404 ---- 100.0000			UR 404: REPORTE TRIMESTRAL DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS GENERADO POR LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	UR 404: LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA SE INTERESAN EN SOLICITAR CAPACITACIONES EN MATERIA DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES
COMPONENTE	ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS	1 - PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS 2 - (NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - SEMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD UR 404 ---- 100.0000			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	UR 404: LOS USUARIOS INCONFORMES FORMALIZAN SUS QUEJAS DE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		A)ID INDICADOR 1.NOMBRE 4.DIMENSIÓN 7.META ANUAL		
ACTIVIDAD	ASESORAMIENTO A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA	2. FÓRMULA DE CÁLCULO 3. TIPO 6.SENTIDO 5.FRECUENCIA 1 - PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA 2 - (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 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - MIDE EL PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA REALIZADAS RESPECTO A LAS SOLICITADAS UR 404 ---- 100.0000	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	UR 404: LOS USUARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA
ACTIVIDAD	ATENCIÓN A LAS QUEJAS FORMALIZADAS	1 - PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS 2 - (NUMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS ENTRE NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS)POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE VARIABLES DEL INDICADOR 7 - MIDE EL PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS RESPECTO A LAS QUEJAS PRESENTADAS UR 404 ---- 100.0000	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	UR 404: LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS FORMALIZAN SUS QUEJAS