

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2026
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

DATOS DEL PROGRAMA						
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 CORRESPONDIENTE AL ESTADO DE OAXACA; POBLACIÓN DERECHOHABIENTE A SERVICIOS DE SALUD (NÚMERO DE PERSONAS) 2020, EN EL APARTADO SISTEMA DE CONSULTA, EN EL INDICADOR SALUD Y SEGUR						
ALINEACIÓN						
PLAN ESTATAL DE DESARROLLO						
EJE: AUTÓNOMOS		TEMA: AUTÓNOMOS		OBJETIVO: AUTÓNOMOS		
PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL						
OBJETIVO: AUTÓNOMOS		SECTOR: 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 SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL 2 - MEDICION EXTERNA 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - 91.5000			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_REPO RTE_2024.PDF	LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA SE INTERESA EN LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA
PROPÓSITO	LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO SE BENEFICIAN DE UNA BUENA PRÁCTICA	1 - PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PARA LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO 2 - MEDICIÓN EXTERNA 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - 92.1600			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_REP ORTE_2024.PDF	LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRÁCTICA DE LA MEDICINA
COMPONENTE	ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN	1 - PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD			UR 404: INFORME ESTADÍSTICO SEMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN	UR 404: LAS PARTES INVOLUCRADAS LLEGAN A UN ACUERDO

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2026
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

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		
	DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS	REALIZADAS 2 - (NÚMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NÚMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS)* 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - SEMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 1576.0000			ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	
ACTIVIDAD	ATENCIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE INCONFORMIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	1 - PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS 2 - (NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS REALIZADAS/NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS PROGRAMADAS)*100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 75.0000 1 - PORCENTAJE DE ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN REALIZADAS 2 - (ACCIONES DE CONCILIACIÓN REALIZADAS/ACCIONES DE CONCILIACIÓN PROGRAMADAS)*100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 143.0000			UR 404: INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	UR 404: LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS FORMALIZAN LAS QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN MÉDICA
ACTIVIDAD	ASESORAMIENTO DE LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA	1 - PORCENTAJE DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA 2 - (NÚMERO DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA REALIZADAS/NÚMERO DE ASESORÍAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA SOLICITADAS)*100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 1358.0000			UR 404: INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL GENERADO DEL SISTEMA ESTADÍSTICO POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	UR 404: LOS USUARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA
COMPONENTE	EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTO DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS 2 - (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			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	UR 404: LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SE INTERESAN EN CAPACITAR A SU PERSONAL

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2026
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

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		
		3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - SEMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 1248.0000				
ACTIVIDAD	REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACIÓN 2 - (EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA CEAMO PARA LA POBLACIÓN REALIZADOS/EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA CEAMO PARA LA POBLACIÓN PROGRAMADOS)* 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 1200.0000	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: SE OTORGAN ESPACIOS 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 CAPACITACIÓN REALIZADOS 2 - (NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS/NÚMERO DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS) POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 48.0000 1 - PORCENTAJE DE PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA CAPACITADOS 2 - (PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA CAPACITADOS/PRESTADORES DE ATENCIÓN MÉDICA PROGRAMADAS A CAPACITAR)*100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7 - UR 404 ---- 2400.0000	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		