# GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
# MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
# REPORTE DE SEGUIMIENTO
# TRIMESTRE: ENERO-MARZO

OAXACA GOBIERNO DEL ESTADO | FINANZAS SECRETARIA DE FINANZAS

**DATOS DEL PROGRAMA**

**PROGRAMA107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

UR Responsable: 404 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

**ALINEACIÓN**

**PLAN ESTATAL DE DESARROLLO**

**EJE:** AUTÓNOMOS **TEMA:** AUTÓNOMOS **OBJETIVO:** AUTÓNOMOS

**SECTOR:** N/A

**INDICADORES PARA RESULTADOS**

| NIVEL | RESUMEN NARRATIVO | INDICADOR<br>1.NOMBRE 2. FÓRMULA DE CÁLCULO 3. TIPO<br>4.DIMENSIÓN 5.FRECUENCIA 6.SENTIDO 7.AVANCE | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|---|---|---|---|
| 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<br>2 - MEDICION EXTERNA<br>3 - ESTRATÉGICO<br>4 - CALIDAD<br>5 - ANUAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7 - PROGRAMADO98.8700 | 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 SECRETARÍA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN: HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2024/SESTAD_REPORTE_2023.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 JURIDICA PARA LA POBLACION USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO<br>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)<br>3 - ESTRATÉGICO<br>4 - CALIDAD<br>5 - ANUAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7 - PROGRAMADA0.0000 | 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 | LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRÁCTICA DE LA MEDICINA |

# GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
# MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
# REPORTE DE SEGUIMIENTO
# TRIMESTRE: ENERO-MARZO

| NIVEL | RESUMEN NARRATIVO | INDICADOR<br>1.NOMBRE 2. FÓRMULA DE CÁLCULO 3. TIPO<br>4.DIMENSIÓN 5.FRECUENCIA 6.SENTIDO 7.AVANCE | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|---|---|---|---|
| COMPONENTE 01 | 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<br>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<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>404 ----- 1,592.00 1,592.00 2,043.00 128.33 % | UR 404:<br>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:<br>LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SE INTERESAN EN CAPACITAR A SU PERSONAL |
| ACTIVIDAD 1 | REALIZACION DE EVENTOS DE PROMOCION 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<br>2 - (EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION REALIZADOS ENTRE EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION PROGRAMADOS) POR 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS-*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>UR 404 772.0000 772.0000 1509.0000 195.4663 | 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 2 | REALIZACION DE EVENTOS DE CAPACITACION SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO | 1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS<br>2 - (NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS-*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>UR 404 18.0000 18.0000 20.0000 111.1111 | 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 |

# GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
# PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
# MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
# REPORTE DE SEGUIMIENTO
# TRIMESTRE: ENERO-MARZO

| NIVEL | RESUMEN NARRATIVO | INDICADOR<br>1.NOMBRE 2. FÓRMULA DE CÁLCULO 3. TIPO<br>4.DIMENSIÓN 5.FRECUENCIA 6.SENTIDO 7.AVANCE | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|---|---|---|---|
| COMPONENTE 02 | 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<br>2 - (NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - SEMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR<br>PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>404 ----- 701.00 701.00 625.00 89.16 % | UR 404:<br>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:<br>LOS USUARIOS INCONFORMES FORMALIZAN SUS QUEJAS DE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA |
| ACTIVIDAD 1 | ASESORAMIENTO A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA | 1 - PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA<br>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<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA REALIZADAS RESPECTO A LAS SOLICITADAS-*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>UR 404 366.0000 366.0000 329.0000 89.8907 | 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 2 | ATENCIÓN A LAS QUEJAS FORMALIZADAS | 1 - PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS<br>2 - (NUMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS ENTRE NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS)POR 100<br>3 - GESTIÓN<br>4 - EFICACIA<br>5 - TRIMESTRAL<br>6 - ASCENDENTE<br>7.<br>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS RESPECTO A LAS QUEJAS PRESENTADAS-*<br>UR PROGRAMADA ACTUALIZADA ALCANZADA %ALCANZADO<br>UR 404 16.0000 16.0000 12.0000 75.0000 | 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 |