

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025  
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS  
REPORTE DE SEGUIMIENTO  
TRIMESTRE: JULIO-SEPTIEMBRE

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					MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		1.NOMBRE 4.DIMENSIÓN	2. FÓRMULA DE CÁLCULO 5.FRECUENCIA	3. TIPO 6.SENTIDO 7.AVANCE				
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 - 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_REPORT_2023.PDF		LA POBLACION OAXAQUEÑA SE INTERESA EN LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA	
PROPOSITO	LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MEDICOS 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 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 - PROGRAMADO0.0000			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 PRACTICA DE LA MEDICINA	

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA**  
**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025**  
**MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**  
**REPORT DE SEGUIMIENTO**  
**TRIMESTRE: JULIO-SEPTIEMBRE**

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		1.NOMBRE	2. FÓRMULA DE CÁLCULO		3. TIPO			
		4.DIMENSIÓN	5.FRECUENCIA	6.SENTIDO	7.AVANCE			
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 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 7. VARIABLES DEL INDICADOR PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO 404 -----    2,025.00                    2,025.00                    2,043.00                    100.89 %					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 1	REALIZACION DE EVENTOS DE PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISIÓN 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 7. VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS-* UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO UR 404    1038.0000                    1038.0000                    822.0000                    79.1907					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	REALIZACIÓN 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 2 - (NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7. VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS-* UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO UR 404    13.0000                    13.0000                    22.0000                    169.2307					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**  
**REPORT DE SEGUIMIENTO**  
**TRIMESTRE: JULIO-SEPTIEMBRE**

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR					MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		1.NOMBRE	2. FÓRMULA DE CÁLCULO	3. TIPO	4.DIMENSIÓN	5.FRECUENCIA		
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 2 - (NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - SEMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7. VARIABLES DEL INDICADOR PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO 404 -----    425.00                    425.00                    625.00                    147.06 %					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
ACTIVIDAD 1	ASESORAMIENTO A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MEDICA	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 7. VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA REALIZADAS RESPECTO A LAS SOLICITADAS-* UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO UR 404    242.0000                    242.0000                    331.0000                    136.7768					UR 404: REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADISTICAS 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 2 - (NUMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS ENTRE NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS)POR 100 3 - GESTIÓN 4 - EFICACIA 5 - TRIMESTRAL 6 - ASCENDENTE 7. VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS RESPECTO A LAS QUEJAS PRESENTADAS-* UR    PROGRAMADA    ACTUALIZADA    ALCANZADA    %ALCANZADO UR 404    9.0000                    9.0000                    19.0000                    211.1111					UR 404: REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADISTICAS 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