

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

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		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 SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL 2 - MEDICIÓN EXTERNA 3 - ESTRÁTÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - PROGRAMADO 098.8700	1 - PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL 2 - MEDICIÓN EXTERNA 3 - ESTRÁTÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - PROGRAMADO 098.8700	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
PROPOSITO	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 - (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 - ESTRÁTÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - PROGRAMADA 0.0000	1 - PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA 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 - ESTRÁTÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - PROGRAMADA 0.0000	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
MÁTRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE DE SEGUIMIENTO
TRIMESTRE: JULIO-SEPTIEMBRE**

NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS										
4.DIMENSIÓN	5.FRECUENCIA	6.SENTIDO	7.AVANCE											
COMPONENTE 01	EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS	<p>1 - PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS</p> <p>2 - (NUMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS / NUMERO DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS PROGRAMADOS)*100</p> <p>3 - GESTIÓN</p> <p>4 - EFICACIA</p> <p>5 - SEMESTRAL</p> <p>6 - ASCENDENTE</p> <p>7.</p> <p>VARIABLES DEL INDICADOR</p> <p>PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS</p> <table> <thead> <tr> <th>UR</th> <th>PROGRAMADA</th> <th>ACTUALIZADA</th> <th>ALCANZADA</th> <th>%ALCANZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>404 -----</td> <td>2,025.00</td> <td>2,025.00</td> <td>2,043.00</td> <td>100.89 %</td> </tr> </tbody> </table>	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
UR	PROGRAMADA	ACTUALIZADA	ALCANZADA	%ALCANZADO										
404 -----	2,025.00	2,025.00	2,043.00	100.89 %										
ACTIVIDAD 1	REALIZACION DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA	<p>1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACION</p> <p>2 - (EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION REALIZADOS ENTRE EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION PROGRAMADOS) POR 100</p> <p>3 - GESTIÓN</p> <p>4 - EFICACIA</p> <p>5 - TRIMESTRAL</p> <p>6 - ASCENDENTE</p> <p>7.</p> <p>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION REALIZADOS RESPECTO DE LOS PROGRAMADOS.-*</p> <table> <thead> <tr> <th>UR</th> <th>PROGRAMADA</th> <th>ACTUALIZADA</th> <th>ALCANZADA</th> <th>%ALCANZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UR 404</td> <td>1038.0000</td> <td>1038.0000</td> <td>822.0000</td> <td>79.1907</td> </tr> </tbody> </table>	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
UR	PROGRAMADA	ACTUALIZADA	ALCANZADA	%ALCANZADO										
UR 404	1038.0000	1038.0000	822.0000	79.1907										
ACTIVIDAD 2	REALIZACION DE EVENTOS DE CAPACITACION SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO	<p>1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS</p> <p>2 - (NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100</p> <p>3 - GESTIÓN</p> <p>4 - EFICACIA</p> <p>5 - TRIMESTRAL</p> <p>6 - ASCENDENTE</p> <p>7.</p> <p>VARIABLES DEL INDICADOR *-MIDE EL PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS RESPECTO A LOS PROGRAMADOS.-*</p> <table> <thead> <tr> <th>UR</th> <th>PROGRAMADA</th> <th>ACTUALIZADA</th> <th>ALCANZADA</th> <th>%ALCANZADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UR 404</td> <td>13.0000</td> <td>13.0000</td> <td>22.0000</td> <td>169.2307</td> </tr> </tbody> </table>	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
UR	PROGRAMADA	ACTUALIZADA	ALCANZADA	%ALCANZADO										
UR 404	13.0000	13.0000	22.0000	169.2307										

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2025
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE 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 INFORMATICA	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 - GESTION 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 ATENCIOS MEDICAS 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	ATENCION 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		