



### 2024 FICHA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 09 PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

**NIVEL DEL INDICADOR:** FIN

**DEFINICIÓN DEL INDICADOR:**  
MIDE LA SATISFACCION DEL TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

**MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:**  
MEDICION EXTERNA

**SENTIDO DEL INDICADOR:**  
1-ASCENDENTE

**TIPO DE VALOR DE LA META:**  
1-FLUJO

**DIMENSIÓN A MEDIR:**  
3-CALIDAD

**TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:**  
2-ESTRATÉGICO

**UNIDAD DE MEDIDA:**  
1-ÍNDICE

**FRECUENCIA DE MEDICIÓN:**  
3-ANUAL

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:** PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

LÍNEA BASE
<b>VALOR:</b> 90.8700
<b>AÑO:</b> 2022

META
<b>VALOR:</b> 90.8700
<b>AÑO:</b> 2024

**MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:**



### 2024 FICHA DEL INDICADOR

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/2023/SESTAD\\_REPORTE\\_2022.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2023/SESTAD_REPORTE_2022.PDF)

**UR RESPONSABLE:**

404 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

**UR'S PARTICIPANTES:**

404 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 42 PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA

**NIVEL DEL INDICADOR:** PROPÓSITO

**DEFINICIÓN DEL INDICADOR:**

MIDE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA

**MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:**

(ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PROGRAMADAS/ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA CONCRETADAS)

**SENTIDO DEL INDICADOR:**

1-ASCENDENTE

**DIMENSIÓN A MEDIR:**

3-CALIDAD

**TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:**

2-ESTRATÉGICO

**UNIDAD DE MEDIDA:**

2-PORCENTAJE



### 2024 FICHA DEL INDICADOR

**TIPO DE VALOR DE LA META:**  
1-FLUJO

**FRECUENCIA DE MEDICIÓN:**  
3-ANUAL

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:** ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA

#### LÍNEA BASE

**VALOR:** 0.0000  
**AÑO:** 2022

#### META

**VALOR:** 0.0000  
**AÑO:** 2024

#### MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR :

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 SECRETARIA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN:  
[HTTP://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2023/SESTAD\\_REPORTES\\_2022.PDF](http://CALIDAD.SALUD.GOB.MX/SITE/CALIDAD/DOCS/2023/SESTAD_REPORTES_2022.PDF)

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 432 PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

**NIVEL DEL INDICADOR:** 01 COMPONENTE

#### DEFINICIÓN DEL INDICADOR:

MIDE LOS EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

**MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:**

#### DIMENSIÓN A MEDIR:

1-EFICACIA

**TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:**



### 2024 FICHA DEL INDICADOR

(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

**SENTIDO DEL INDICADOR:**

1-ASCENDENTE

**TIPO DE VALOR DE LA META:**

2-ACUMULADO

1-GESTIÓN

**UNIDAD DE MEDIDA:**

2-PORCENTAJE

**FRECUENCIA DE MEDICIÓN:**

2-SEMESTRAL

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:** EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

**LÍNEA BASE**

**UR:** 404  
**VALOR:** 190.0389%  
**AÑO:** 2022

**META**

**UR:** 404  
**VALOR:** 100.0000%  
**AÑO:** 2024

**MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:**

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

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 420 PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

**NIVEL DEL INDICADOR:** 02 COMPONENTE



### 2024 FICHA DEL INDICADOR

**DEFINICIÓN DEL INDICADOR:**

MIDE EL NÚMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

**MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR:**

(NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100

**SENTIDO DEL INDICADOR:**

1-ASCENDENTE

**TIPO DE VALOR DE LA META:**

2-ACUMULADO

**DIMENSIÓN A MEDIR:**

1-EFICACIA

**TIPO DE INDICADOR PARA RESULTADOS:**

1-GESTIÓN

**UNIDAD DE MEDIDA:**

2-PORCENTAJE

**FRECUENCIA DE MEDICIÓN:**

2-SEMESTRAL

**DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR:**

ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**LÍNEA BASE**

**UR:** 404  
**VALOR:** 135.8065%  
**AÑO:** 2022

**META**

**UR:** 404  
**VALOR:** 100.0000%  
**AÑO:** 2024

**MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL INDICADOR:**

REPORTE SEMESTRAL DE ESTADISTICAS DE ACCIONES CONCILIATORIAS GENERADO POR EL SISTEMA ESTADISTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA UR:404