

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

PROGRAMA 107 PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

UR Responsable: 404 COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Población o área de enfoque potencial: USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ESTADO DE OAXACA

Hombres: 1345873 Mujeres: 1558830 Total: 2904703

Población o área de enfoque objetivo: USUARIO DEL SERVICIO DE SALUD EN EL ESTADO DE OAXACA

Hombres: 1345873 Mujeres: 1558830 Total: 2904703

ALINEACIÓN

PLAN ESTATAL DE DESARROLLO

EJE: AUTÓNOMOS

TEMA: AUTÓNOMOS

OBJETIVO: AUTÓNOMOS

CLASIFICADOR SECTORIAL

SECTOR: NO APLICA

SUBSECTOR: N/A

Objetivos, Indicadores y Metas de la MIR

FIN

RESUMEN NARRATIVO: CONTRIBUIR A ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL ESTADO

INDICADOR 9 NIVEL 1: PORCENTAJE DE SATISFACCION, TRATO ADECUADO DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	ESTRATÉGICO	CALIDAD	ANUAL	90.8700	MEDICION EXTERNA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO INSTITUCIONAL EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: 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)

SUPUESTOS: LA POBLACIÓN OAXAQUEÑA SE INTERESA EN LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

PROPÓSITO

RESUMEN NARRATIVO: LA POBLACIÓN USUARIA DE SERVICIOS MÉDICOS EN EL ESTADO SE BENEFICIAN DE UNA BUENA PRÁCTICA

INDICADOR 42 NIVEL 2: PORCENTAJE DE LAS ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	ESTRATÉGICO	CALIDAD	ANUAL	0.0000	(ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PROGRAMADAS/ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA CONCRETADAS)

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO MEDIANTE MONITOREO CIUDADANO EMITIDA POR LA DIRECCIÓN DE MEJORA DE PROCESOS, DE LA DIRECCIÓN

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: 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)

SUPUESTOS: LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRACTICA DE LA MEDICINA

COMPONENTE 01 ID FINAL 40

RESUMEN NARRATIVO: EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS REALIZADOS

INDICADOR 432 NIVEL 3 PORCENTAJE DE EVENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DE LOS SERVICIOS MEDICOS REALIZADOS

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	SEMESTRAL	100.0000	(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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: 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

SUPUESTOS: UR 404 LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SE INTERESAN EN CAPACITAR A SU PERSONAL

ACTIVIDAD 1 ID INTERMEDIO 133

RESUMEN NARRATIVO: REALIZACIÓN DE EVENTO DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA

INDICADOR 438 NIVEL 4 PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA REALIZADOS PARA LA POBLACION

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	3619.0000	(EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION REALIZADOS ENTRE EVENTOS DE PROMOCION DE LA CEAMO PARA LA POBLACION PROGRAMADOS) POR 100

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: 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

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



OAXACA
GOBIERNO DEL ESTADO



FINANZAS
SECRETARÍA DE FINANZAS

SUPUESTOS: UR 404 EXISTAN LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA LA CORRECTA PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

ACTIVIDAD 2 ID INTERMEDIO 134

RESUMEN NARRATIVO: REALIZACIÓN DE EVENTO DE CAPACITACION SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCION MEDICA EN EL ESTADO

INDICADOR 440 NIVEL 4 PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	68.0000	(NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION REALIZADOS ENTRE NUMERO DE EVENTOS DE CAPACITACION PROGRAMADOS) POR 100

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS GENERADO POR LA DIRECCIÓN DE DIFUSIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

SUPUESTOS: UR 404 LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA SE INTERESAN EN SOLICITAR CAPACITACIONES EN MATERIA DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES

COMPONENTE 02 ID FINAL 39

RESUMEN NARRATIVO: ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

INDICADOR 420 NIVEL 3 PORCENTAJE DE ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD REALIZADAS

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	SEMESTRAL	100.0000	(NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS REALIZADAS / NUMERO DE ACCIONES CONCILIATORIAS PROGRAMADAS) X 100

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: UR 404 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

SUPUESTOS: UR 404 LOS USUARIOS INCONFORMES FORMALIZAN SUS QUEJAS DE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

ACTIVIDAD 1 ID INTERMEDIO 131

RESUMEN NARRATIVO: ATENCION A LAS QUEJAS FORMALIZADAS

INDICADOR 424 NIVEL 4 PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024
MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
REPORTE MIR INICIAL



UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	55.0000	(NUMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS ENTRE NUMERO DE QUEJAS PRESENTADAS)POR 100

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADISTICAS DE QUEJAS GENERADO DEL SISTEMA ESTADISTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

SUPUESTOS: UR 404 LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS FORMALIZAN SUS QUEJAS

ACTIVIDAD 2 ID INTERMEDIO 132

RESUMEN NARRATIVO: ASESORAMIENTO A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA

INDICADOR 429 NIVEL 4 PORCENTAJE DE ASESORIAS A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION MEDICA

UR	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	META	MÉTODO DE CÁLCULO
404	GESTIÓN	EFICACIA	TRIMESTRAL	1020.0000	(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

MEDIOS DE VERIFICACIÓN: UR 404 REPORTE TRIMESTRAL DE ESTADISTICAS DE ATENCIONES MÉDICAS GENERADO DEL SISTEMA ESTADISTICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA POR EL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

SUPUESTOS: UR 404 LOS USUARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA