

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
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: NO APLICA		SUBSECTOR: 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 - MEDICION EXTERNA 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 7 - PROGRAMADO90.8700				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: <a href="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</a>	LA POBLACIÓN 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 2 - (ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA PROGRAMADAS/ACCIONES SOBRE CERTEZA JURÍDICA CONCRETADAS) 3 - ESTRATÉGICO 4 - CALIDAD 5 - ANUAL 6 - ASCENDENTE 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 SECRETARIA DE SALUD. ENCUESTA DISPONIBLE EN: <a href="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</a>	LAS INSTITUCIONES EJERCEN UNA BUENA PRACTICA DE LA MEDICINA	
COMPONENTE	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 ----- 100.00 100.00 194.90 194.90 %				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	

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
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	6.SENTIDO	7.AVANCE			
ACTIVIDAD 1	REALIZACIÓN DE EVENTO DE PROMOCION DE LA COMISION ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA	1 - PORCENTAJE DE EVENTOS DE PROMOCION DE LA COMISION 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 404 ----- 3,619.00 3,619.00 5,739.00 158.58 %	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 LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA LA CORRECTA PROMOCIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA			
ACTIVIDAD 2	REALIZACIÓN DE EVENTO DE CAPACITACION SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ATENCION MEDICA 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 404 ----- 68.00 68.00 142.00 208.82 %	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	UR 404 LAS INSTITUCIONES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA SE INTERESAN EN SOLICITAR CAPACITACIONES EN MATERIA DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES			
COMPONENTE	ACCIONES CONCILIATORIAS DERIVADAS DE LA PRESTACION 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 ----- 100.00 100.00 100.43 100.43 %	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	UR 404 LOS USUARIOS INCONFORMES FORMALIZAN SUS QUEJAS DE LAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA			

**GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA  
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
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	6.SENTIDO	7.AVANCE			
ACTIVIDAD 1	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 404 ----- 55.00 55.00 38.00 69.09 %			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	UR 404 LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS MÉDICOS FORMALIZAN SUS QUEJAS	
ACTIVIDAD 2	ASESORAMIENTO A LAS INCONFORMIDADES EN LA ATENCION 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 404 ----- 1,020.00 1,020.00 968.00 94.90 %			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	UR 404 LOS USUARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA	