

MATRIZ DE INDICADORES 2019
DEL PROGRAMA E023 “ATENCIÓN A LA SALUD”
FICHA TÉCNICA **NOVIEMBRE 15 2018 FINAL**

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales						
1. Datos de relación del indicador						
Programa presupuestario	E023	Identificador del programa	E023			
Unidad responsable del programa presupuestario Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad						
Clasificación del programa presupuestario		Prestación de Servicios Públicos				
Cobertura Población que requiere servicios de salud especializados						
Prioridades						
Objetivo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad): Componente: Atención ambulatoria especializada otorgada						
2. Datos de identificación del indicador						
Nombre del indicador:			Identificador del indicador		1.1	
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales			No. de indicador 3			
Dimensión a medir:			Definición:			
Calidad			Este indicador permite evaluar la percepción de la satisfacción con calidad de la atención médica superior a 80 puntos porcentuales de la población usuaria de servicios ambulatorios que se atiende en las entidades que participan en el programa			
Método de cálculo:			Unidad de medida:			
Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales / Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados x 100			Porcentaje			
Desagregación geográfica: Nacional			Frecuencia de medición: Trimestral			
3. Características del indicador						
Claridad	Relevancia	Economía		Monitoreables	Adecuado	Aporte Marginal
1	1	1		1	1	Si
Justificación de las características:						
Claridad: El indicador es preciso e inequívoco						
Relevancia: Mide la satisfacción de los usuarios respecto al estándar de 80 puntos porcentuales o superior con los de los servicios médicos ambulatorios proporcionados por la institución						
Economía: La información base del indicador está presente en los sistemas de información institucionales						
Monitoreable: El indicador puede ser verificado en los sistemas de información institucionales						
Adecuado: El indicador es adecuado, permite valorar la contribución del programa						
Aporte Marginal: Si, permite conocer la satisfacción del paciente durante su proceso de atención médica ambulatoria y por lo tanto contribuye a mejorar los procesos internos de la institución. Los resultados pueden ser la base en las que se sustenten los planes de mejora de los servicios de atención ambulatoria.						
Serie de información disponible: 2016, 2017, 2018						
Responsable del indicador: CCINSHAE, entidades ejecutoras del programa						

4. Determinación de metas					
Línea base, valor y fecha (año y período)			Meta y período de cumplimiento		
Valor	Año	Período	Valor		
87.4	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic		Mzo-Jun-Sep-Dic	
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización		
Ascendente			Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad		Razonable	95% <=X <= 105%	90%<=X< 95% ó 105% <X <= 110%	X<90% ó X>110%
5. Características de las variables (metadatos)					
Variables					
Nombre			Descripción de la variable		
V1 Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales			Usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad por la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales		
V2 Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados			Usuarios en atención ambulatoria encuestados		
Fuentes(medios de verificación):			Unidad de medida		
CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales Liga: https://ccinshae.gob.mx/DCPE/E023/Porcentaje_de_usuarios_con_percepcion_de_satisfaccion_de_la_calidad_de_la_atencion_medica_ambulatoria_recibida_superior_a_80_puntos_porcentuales Responsable Operativo: Ing. Rubén Rivera Martínez Responsable Directivo: Dr. Simón Kawa Karasik			Usuario		
CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales Liga: https://ccinshae.gob.mx/DCPE/E023/Porcentaje_de_usuarios_con_percepcion_de_satisfaccion_de_la_calidad_de_la_atencion_medica_ambulatoria_recibida_superior_a_80_puntos_porcentuales Responsable Operativo: Ing. Rubén Rivera Martínez Responsable Directivo: Dr. Simón Kawa Karasik			Usuario		
Desagregación geográfica			Frecuencia		
Nacional (Cobertura del Programa)			Trimestral		
Método de recopilación de datos			Fecha de disponibilidad de información		
Explotación del registro administrativo			Marzo 2020 (Definitivo)		
6. Referencias adicionales					
Referencia internacional		Serie estadística			
Gráfica del comportamiento del indicador					
Comentarios técnicos					
Las encuestas son las aplicadas a usuarios de las áreas de atención ambulatoria.					

Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional con un intervalo de confianza no menor a 95 %.