

MATRIZ DE INDICADORES 2024
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"
FICHA TÉCNICA JUNIO 23 2023

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria 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 hospitalaria especializada otorgada						
2. Datos de identificación del indicador						
Nombre del indicador:			Identificador del indicador 2.1			
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales			No. de indicador 8			
Dimensión a medir: Calidad			Definición: Este indicador permite evaluar la calidad de la atención médica hospitalaria, con base en la percepción de los usuarios y considerando el porcentaje de satisfacción superior a 80 puntos porcentuales de la población usuaria de servicios hospitalarios que se atiende en las entidades que participan en el programa			
Método de cálculo: $\frac{\text{Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales}}{\text{Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados}} \times 100$			Unidad de medida: 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 hospitalarios 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: Permite conocer la satisfacción del paciente durante su proceso de atención médica hospitalaria 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 hospitalaria					
Serie de información disponible: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023					
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		
87.8	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	Período de cumplimiento	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			Descripción de la variable		
Nombre			Descripción de la variable		
V1 Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales			Usuarios en atención hospitalaria 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 hospitalaria encuestados			Usuarios en atención hospitalaria encuestados		
Fuentes (medios de verificación):			Unidad de medida		
CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023, 2024. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria 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_hospitalaria_recibida_superior_a_80_puntos_porcentuales Responsable Operativo: Lic. Raymundo Reyes Mendieta Responsable Directivo: Dr. Simón Kawa Karasik			Usuario		
CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023, 2024. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria 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_hospitalaria_recibida_superior_a_80_puntos_porcentuales Responsable Operativo: Lic. Raymundo Reyes Mendieta Responsable Directivo: Dr. Simón Kawa Karasik			Usuario		
Desagregación geográfica Nacional (Cobertura del Programa)			Frecuencia Trimestral		

Método de recopilación de datos Explotación del registro administrativo		Fecha de disponibilidad de información Marzo 2025 (Definitivo)	
6. Referencias adicionales			
Referencia internacional		Serie estadística	
Gráfica del comportamiento del indicador			
Comentarios técnicos			
1. Las encuestas son las aplicadas a usuarios de las áreas de atención hospitalaria y estarán determinadas conforme a la metodología que garantice un intervalo de confianza igual o mayor a 95 % 2. Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional.			