

MATRIZ DE INDICADORES 2020  
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"  
FICHA TÉCNICA SEPTIEMBRE 11 2019 FINAL

**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**

<b>Programa presupuestario</b>	E023	<b>Identificador del programa</b>	E023
<b>Unidad responsable del programa presupuestario</b> Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad			
<b>Clasificación del programa presupuestario</b>		Prestación de Servicios Públicos	
<b>Cobertura</b> Población que requiere servicios de salud especializados			
<b>Prioridades</b>			
<b>Objetivo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):</b> <b>Componente:</b> Atención hospitalaria especializada otorgada			

**2. Datos de identificación del indicador**

<b>Nombre del indicador:</b>	<b>Identificador del indicador</b>	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	
<b>Dimensión a medir:</b>	<b>Definición:</b>	
Calidad	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	
<b>Método de cálculo:</b>	<b>Unidad de medida:</b>	
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 / Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100	Porcentaje	
<b>Desagregación geográfica:</b> Nacional	<b>Frecuencia de medición:</b> 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

**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	Período de cumplimiento	
87.8	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic		Mzo-Jun-Sep-Dic	
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización		
Ascendente			Verde	Amarillo	Rojo
<b>Factibilidad</b>		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 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
<p><b>CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023, 2020.</b> Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales <b>Liga:</b> <a href="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">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</a> <b>Responsable Operativo:</b> Dra. Eugenia del Carmen Sánchez Romero <b>Responsable Directivo:</b> Dr. Simón Kawa Karasik</p>	Usuario
<p><b>CCINSHAE. Informe de desempeño MIR E023, 2020.</b> Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales <b>Liga:</b> <a href="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">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</a> <b>Responsable Operativo:</b> Dra. Eugenia del Carmen Sánchez Romero <b>Responsable Directivo:</b> Dr. Simón Kawa Karasik</p>	Usuario

<b>Desagregación geográfica</b> Nacional (Cobertura del Programa)		<b>Frecuencia</b> Trimestral	
<b>Método de recopilación de datos</b> Explotación del registro administrativo		<b>Fecha de disponibilidad de información</b> Marzo 2021 (Definitivo)	
<b>6. Referencias adicionales</b>			
<b>Referencia internacional</b>		<b>Serie estadística</b>	
<b>Gráfica del comportamiento del indicador</b>			
<b>Comentarios técnicos</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>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 %</li> <li>2. Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional.</li> </ol>			