

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

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: 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		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	
86.3	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	Período de cumplimiento	Mzo-Jun-Sep-Dic
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización	
Ascendente			Verde	Amarillo
Factibilidad			Razonable	Rojo
			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	
Hospital Juárez de México. 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. <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción ciudadana Encuestas (N8) hospitalización (Base de datos) Responsable Operativo: División de Calidad de la Atención. Responsable Directivo: Director/a Médico/a.			Usuario	
Hospital Juárez de México. 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. <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción ciudadana Encuestas (N8) hospitalización (Base de datos) Responsable Operativo: División de Calidad de la Atención Responsable Directivo: Director/a Médico/a.			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	
<div>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 %</div> <div>2. Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional.</div>	