



GOBIERNO MUNICIPAL DE MONTERREY
PROGRAMA PRESUPUESTARIO
 MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

Datos de identificación del Programa Presupuestario

Clave: Programa presupuestario:
 3.2.05 Atención Médica a Derechohabientes

Unidad responsable:
 Secretaría de Administración


Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018

Eje estratégico

Objetivo estratégico

Determinación de Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición	Medio de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar la percepción de los Derechohabientes, brindando un servicio de calidad.	Tasa de variación de calificación otorgada a la calidad del servicio por derechohabientes	$((\text{Calificación promedio final otorgada por derechohabientes en la pregunta referente a calidad del servicio} / \text{Calificación promedio inicial otorgada por derechohabientes en la pregunta referente a calidad del servicio}) - 1) * 100$	Semestral	Base de datos del área	Se realiza en base a consulta a derechohabientes por medio de encuestas de satisfacción.
Propósito	Mejorar los tiempos de respuesta en los servicios de atención.	Tasa de variación de calificación otorgada a tiempos de respuesta a servicio por derechohabientes	$((\text{Calificación promedio final otorgada por derechohabientes en la pregunta referente a tiempos de respuesta} / \text{Calificación promedio inicial otorgada por derechohabientes en la pregunta referente a tiempos de respuesta a servicio}) - 1) * 100$	Semestral	Base de datos del área	Se realiza en base a consulta a derechohabientes por medio de encuestas de satisfacción.
Componente 1	Contar con un archivo electrónico con mayor información de consultas generales	Porcentaje de derechohabientes activos con archivo electrónico	$(\text{Número de pacientes con historial electrónico} / \text{Número de pacientes total}) * 100$	Cuatrimestral	Base de datos del área	Que el derechohabiente asista a consultas dentro del periodo evaluado.
Actividad 1.1	Implementar la toma de mediciones de control antes de cada consulta con médico general	Porcentaje de consultas en medicina general con mediciones inmediatas de control	$(\text{Número de consultas en medicina general con mediciones inmediatas de control mensual} / \text{Número de consultas en medicina general totales mensual}) * 100$	Cuatrimestral	Base de datos del área	Se consideran solo consultas a medicina general y área de urgencias como medida preventiva.
Actividad 1.2	Disminuir los tiempos de espera de consulta para los derechohabientes	Porcentaje de consultas con tiempo de espera aceptable	$(\text{Número de consultas con tiempo de espera entre 5 a 10 minutos} / \text{Total de consultas}) * 100$	Cuatrimestral	Base de datos del área	Se establece parámetro de tiempo aceptable de espera entre 5 a 10 minutos.


 Lic. Elvira Yamileth Lozano Garza
 Secretaria de Administración