

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Datos de Identificación del Programa Presupuestario (PP)

Responsable del PP

Ramo: 09 SALUD

Instancia(s) Ejecutora(s)

082 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Institución: 082 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Unidad Responsable: DA2W INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Población Objetivo: TRABAJADORES Y PENSIONADOS QUE COTIZAN PARA RECIBIR PRESTACIONES EN EL ISSSTEP, QUE REALIZARON EL TRÁMITE DE AFILIACIÓN PARA SI MISMOS Y SUS FAMILIARES LOS CUALES HACEN USO DEL SERVICIO MÉDICO Y PRESTACIONES SOCIALES.

Alineación

Plan Estatal de Desarrollo:

Eje: 4 DISMINUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Objetivo: 4 REDUCIR LA POBREZA Y LA BRECHA DE DESIGUALDAD SOCIAL, ENTRE LAS PERSONAS Y LAS REGIONES, CON UN ENFOQUE SOSTENIBLE.

Componente 1

SERVICIOS MÉDICOS DE PRIMER NIVEL OTORGADOS.

Actividad: 1.1

OTORGAR CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE CONSULTAS MEDICAS DE PRIMER NIVEL OTORGADOS.	TOTAL DE CONSULTAS MEDICAS DE PRIMER NIVEL OTORGADAS EN EL ISSSTEP	REPORTE MENSUAL DE CONSULTAS GENERALES OTORGADAS EN LAS UNIDADES MEDICO FAMILIARES, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A RECIBIR CONSULTA GENERAL EN LAS UNIDADES MÉDICAS DEL ISSSTEP, SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL MEDICO OPTIMO PARA OTORGAR EL SERVICIO DE CONSULTA GENERAL.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	CONSULTA	ABSOLUTA

Fuentes de Información: REPORTE DE LAS UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA METROPOLITANA Y FORANEAS

Determinación de Metas

Línea Base			Meta y Periodo de Cumplimiento			
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo		
348,737.00	2020	DICIEMBRE	331,864.00	DICIEMBRE		

Comportamiento del Indicador hacia la Meta: ASCENDENTE

Meta Anual											
FNRO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					165,932.00						165,932.00
											Anual: 331,864.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)

Variable: CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL.

Definición: CONSULTAS DE MEDICINA GENERAL OTORGADAS POR MEDICOS GENERALES EN LAS UNIDADES MEDICAS.

Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Disponibilidad de la Información
CONSULTA	SEMESTRAL	ESTATAL	31/12/2020

Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					165,932.00						165,932.00
											Anual: 331,864.00

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Componente 2

SERVICIOS MÉDICOS DE ESPECIALIDAD OTORGADOS.

Actividad: 2.1

OTORGAR CONSULTAS DE ESPECIALIDAD

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE CONSULTAS MÉDICAS DE ESPECIALIDAD OTORGADOS.	TOTAL DE CONSULTAS MEDICAS DE ESPECIALIDAD OTORGADAS EN EL ISSSTEP	REPORTE MENSUAL DE CONSULTAS DE ESPECIALIDAD OTORGADAS, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A RECIBIR CONSULTA DE ESPECIALIDAD EN LAS UNIDADES MÉDICAS DEL ISSSTEP. SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA LA CONTRATACION DEL PERSONAL MEDICO DE ESPECIALIDAD PARA OTORGAR EL SERVICIO DE CONSULTA DE LAS DISTINTAS ESPECIALIDADES.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	CONSULTA	ABSOLUTA
Fuentes de Información: REPORTE DE LAS UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR DE LA ZONA METROPOLITANA Y FORANEAS				

Determinación de Metas

Línea Base			Meta y Periodo de Cumplimiento								
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
166,581.00	2020	DICIEMBRE	147,266.00	DICIEMBRE							
Comportamiento del Indicador hacia la Meta: ASCENDENTE											
Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					73,633.00						73,633.00
											Anual: 147,266.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)

Variable: CONSULTAS DE ESPECIALIDAD.

Definición: CONSULTAS DE ESPECIALIDAD OTORGADAS POR MEDICOS DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALIDAD.

Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Disponibilidad de la Información								
CONSULTA	SEMESTRAL	ESTATAL	31/12/2020								
Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					73,633.00						73,633.00
											Anual: 147,266.00

Componente 3

ATENCIÓN MÉDICA PRIORITARIA OTORGADA.

Actividad: 3.1

OTORGAR CONSULTAS PRENATALES A PACIENTES (MUJERES EMBARAZADAS), PARA VIGILAR AL BINOMIO (MADRE/HIJO) Y REDUCIR LA MORTALIDAD MATERNA.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NÚMERO DE PACIENTES (MUJERES EMBARAZADAS) ATENDIDAS EN CONSULTA DE CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD MATERNO INFANTIL.	TOTAL DE PACIENTES DEL ISSSTEP (MUJERES EMBARAZADAS) ATENDIDAS EN CONSULTA DE CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD MATERNO INFANTIL	REPORTE DE PACIENTES (MUJERES EMBARAZADAS) QUE RECIBIERON CONSULTAS EN LA UNIDAD MATERNO INFANTIL, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LAS MUJERES DERECHOHABIENTES EMBARAZADAS ACUDEN A RECIBIR ATENCION MÉDICA PRIORITARIA EN LA UNIDAD MATERNO INFANTIL DEL ISSSTEP.

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	PACIENTE	ABSOLUTA

Fuentes de Información: UNIDAD MATERNO INFANTIL

Determinación de Metas

Línea Base					Meta y Periodo de Cumplimiento						
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
979.00	2020	DICIEMBRE	855.00	DICIEMBRE							

Comportamiento del Indicador hacia la Meta: NOMINAL

Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					428.00						427.00
											Anual: 855.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)

Variable: PACIENTES (MUJERES EMBARAZADAS) QUE RECIBEN CONSULTAS MEDICAS.

Definición: PACIENTES (MUJERES EMBARAZADAS) QUE RECIBEN CONSULTAS MEDICAS EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.

Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Disponibilidad de la Información
PACIENTE	SEMESTRAL	ESTATAL	31/12/2020

Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					428.00						427.00
											Anual: 855.00

Componente 4

PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LA MUJER AUMENTADA.

Actividad: 4.1

REALIZAR CITOLOGIAS COMO PARTE DE LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA SALUD DE LA MUJER.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE CITOLOGIAS REALIZADAS.	TOTAL DE CITOLOGIAS REALIZADAS A MUJERES DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP	REPORTE DE CITOLOGIAS REALIZADAS, LABORATORIO DE PATOLOGIA-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LAS MUJERES DERECHOHABIENTES SE REALIZAN SUS EXAMENES DE DETECCION DE MANERA OPORTUNA Y ACUDEN A RECIBIR ATENCION MEDICA EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	ESTUDIO	ABSOLUTA

Fuentes de Información: LABORATORIO DE PATOLOGIA

Determinación de Metas

Línea Base					Meta y Periodo de Cumplimiento						
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
3,093.00	2020	DICIEMBRE	2,667.00	DICIEMBRE							

Comportamiento del Indicador hacia la Meta: ASCENDENTE

Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					1,334.00						1,333.00
											Anual: 2,667.00

Características de las Variables - Indicador

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Variable (1)											
Variable: NUMERO DE CITOLOGIAS REALIZADAS.											
Definición: NUMERO DE CITOLOGIAS REALIZADAS A LAS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP.											
Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			Desagregación Geográfica			Disponibilidad de la Información			
ESTUDIO		SEMESTRAL			ESTATAL			31/12/2020			
Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					1,334.00						
										Anual:	2,667.00

Actividad: 4.2

REALIZAR MASTOGRAFIAS COMO PARTE DE LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN, Y ATENCIÓN A LA SALUD DE LA MUJER.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE MASTOGRAFIAS REALIZADAS.	TOTAL DE MASTOGRAFIAS REALIZADAS A DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP	REPORTE DE MASTOGRAFIAS REALIZADAS, SERVICIO DE IMAGENOLOGIA-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LAS MUJERES DERECHOHABIENTES SE REALIZAN SUS EXAMENES DE DETECCION DE MANERA OPORTUNA Y ACUDEN A RECIBIR ATENCION MEDICA EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	ESTUDIO	ABSOLUTA
Fuentes de Información: SERVICIO DE IMAGENOLOGIA				

Determinación de Metas

Línea Base			Meta y Periodo de Cumplimiento								
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
608.00	2020	DICIEMBRE	600.00	DICIEMBRE							
Comportamiento del Indicador hacia la Meta: ASCENDENTE											
Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					300.00						
										Anual:	600.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)											
Variable: ESTUDIOS DE MASTOGRAFIA REALIZADOS.											
Definición: NUMERO DE ESTUDIOS DE MASTOGRAFIA REALIZADOS A LAS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP.											
Unidad de Medida		Frecuencia de Medición			Desagregación Geográfica			Disponibilidad de la Información			
ESTUDIO		SEMESTRAL			ESTATAL			31/12/2020			
Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					300.00						
										Anual:	600.00

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Actividad: 4.3

IMPARTIR PLATICAS INFORMATIVAS PARA LA DETECCION OPORTUNA DEL CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER DE MAMA COMO PARTE DE LA PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA SALUD DE LA MUJER.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE PLATICAS INFORMATIVAS PARA LA DETECCION OPORTUNA DEL CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER DE MAMA.	TOTAL DE PLATICAS INFORMATIVAS PARA LA DETECCION OPORTUNA DEL CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER DE MAMA	REPORTE DE PLATICAS INFORMATIVAS DE CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER MAMARIO, DEPARTAMENTO DE SALUD PUBLICA-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LAS MUJERES DERECHOHABIENTES ACUDEN A SUS CONSULTAS MEDICAS Y RECIBEN PLATICAS INFORMATIVAS EN LAS UNIDADES MEDICAS DEL ISSSTEP.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICACIA	SEMESTRAL	SESIÓN	ABSOLUTA
Fuentes de Información: DEPARTAMENTO DE SALUD PUBLICA				

Determinación de Metas

Línea Base			Meta y Periodo de Cumplimiento								
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
12,150.00	2020	DICIEMBRE	6,962.00	DICIEMBRE							
Comportamiento del Indicador hacia la Meta: NOMINAL											
Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					3,481.00						3,481.00
											Anual: 6,962.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)

Variable: PLATICAS INFORMATIVAS PARA LA DETECCION OPORTUNA DEL CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER DE MAMA.

Definición: NUMERO DE PLATICAS INFORMATIVAS PARA LA DETECCION OPORTUNA DEL CANCER CERVICO UTERINO Y CANCER DE MAMA A LAS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP.

Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Disponibilidad de la Información								
SESIÓN	SEMESTRAL	ESTATAL	31/12/2020								
Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					3,481.00						3,481.00
											Anual: 6,962.00

Componente 5

RECETAS GENERADAS SURTIDAS EN FARMACIA.

Actividad: 5.1

SURTIR RECETAS EN FARMACIA.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NUMERO DE RECETAS SURTIDAS EN FARMACIA.	TOTAL DE RECETAS SURTIDAS EN FARMACIAS DEL ISSSTEP	REPORTE TRIMESTRAL DE RECETAS ATENDIDAS GENERAL, DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	LOS DERECHOHABIENTES ACUDEN A LAS FARMACIAS DEL ISSSTEP A RECIBIR SUS MEDICAMENTOS. EXISTE ABASTO DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS DEL ISSSTEP PARA SURTIR LOS MISMOS.

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICACIA	SEMESTRAL	RECETA	ABSOLUTA
Fuentes de Información: PROVEEDOR DE MEDICAMENTOS				

Determinación de Metas

Línea Base					Meta y Periodo de Cumplimiento						
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
744,263.00	2020	DICIEMBRE	797,876.00	DICIEMBRE							
Comportamiento del Indicador hacia la Meta: ASCENDENTE											
Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					398,938.00						398,938.00
											Anual: 797,876.00

Características de las Variables - Indicador

Variable (1)

Variable: RECETAS ATENDIDAS EN FARMACIA.

Definición: NUMERO DE RECETAS ATENDIDAS EN FARMACIAS DEL ISSSTEP.

Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación Geográfica	Disponibilidad de la Información								
RECETA	SEMESTRAL	ESTATAL	31/12/2020								
Calendarización											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					398,938.00						398,938.00
											Anual: 797,876.00

Componente 6

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE SERVICIOS MÉDICOS, ATENDIDAS.

Actividad: 6.1

ATENDER Y DAR SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MEDICA.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: DA2W - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DE LOS PODERES DEL ESTADO DE PUEBLA

Indicador	Definición	Medios de Verificación	Supuesto
NÚMERO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MEDICA.	TOTAL DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MEDICA DEL ISSSTEP	CONCENTRADO DE QUEJAS O SUGERENCIAS, CENTRO DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE-DEPARTAMENTO DE CALIDAD, FRECUENCIA: MENSUAL, DOCUMENTO INTERNO, PARA SOLICITAR LA INFORMACION COMUNICARSE AL TELEFONO 5510200 EXTENSION 1235	QUE LOS DERECHOHABIENTES DEL ISSSTEP REALICEN SUS QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MÉDICA DE FORMA PRESENCIAL, POR CORREO ELECTRÓNICO O LLAMADA TELEFÓNICA.

Información Complementaria del Indicador

Datos de Identificación del Indicador

Tipo	Dimensión	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	Tipo de Meta
GESTION	EFICIENCIA	SEMESTRAL	QUEJA	ABSOLUTA
Fuentes de Información: CENTRO DE ATENCION AL DERECHOHABIENTE-DEPARTAMENTO DE CALIDAD				

Determinación de Metas

Línea Base					Meta y Periodo de Cumplimiento						
Valor	Año	Periodo	Valor	Periodo							
395.00	2020	DICIEMBRE	160.00	DICIEMBRE							
Comportamiento del Indicador hacia la Meta: NOMINAL											
Meta Anual											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
					80.00						80.00
											Anual: 160.00

Características de las Variables - Indicador

E044 PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS

Variable (1)

Variable: QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MEDICA.

Definición: NUMERO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE ATENCION MEDICA REALIZADAS POR LOS DERECHOHABIENTES.

Unidad de Medida
QUEJA

Frecuencia de Medición
SEMESTRAL

Desagregación Geográfica
ESTATAL

Disponibilidad de la Información
31/12/2020

Calendarización

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
					80.00						80.00	
											Anual:	160.00