

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2023	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2023	Comentario a los indicadores
Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED									
1	V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED	15,541	ASUNTOS	3,269	6,713	0	0	9,982	Durante el periodo enero - junio de 2023, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) concluyó 9,982 asuntos: 4,947 por orientación, 3,897 por asesoría, 510 por gestión inmediata, 540 por quejas y 88 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante el primer trimestre se encuentra por encima de la meta establecida en 2.04 puntos porcentuales. Es importante señalar que las operaciones de la CONAMED dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión. Esta Comisión tiene actividades alto impacto en la población, una de ellas es el beneficio que generan las gestiones inmediatas en diversas instituciones de salud al ayudar a agilizar la atención médica. Durante el primer semestre de 2023, se beneficiaron 510 usuarios que, por lo comprometido con la situación de su salud, requerían una pronta solución a los problemas presentados; 240 usuarios alcanzaron una conciliación y adicionalmente resolvieron su controversia en forma cordial. Así mismo, se apoyó a las autoridades de procuración e impartición de justicia con la emisión de 88 dictámenes médicos institucionales.
	Número de asuntos concluidos por orientación	8,773	ASUNTOS	1,428	3,519			4,947	
	Número de asuntos concluidos por asesoría	4,142	ASUNTOS	1,302	2,595			3,897	
	Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,292	ASUNTOS	160	350			510	
	Número de quejas concluidas ¹	1,156	ASUNTOS	333	207			540	
	Número de dictámenes concluidos	178	ASUNTOS	46	42			88	
	V2. Total de asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa)	16,281	ASUNTOS	3,352	6,887	0	0	10,239	
	Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	821	ASUNTOS	184	185			369	
	Número de orientaciones	8,773	ASUNTOS	1,428	3,519			4,947	
	Número de asesorías	4,142	ASUNTOS	1,302	2,598			3,900	
	Número de gestiones inmediatas	1,292	ASUNTOS	160	350			510	
Número de quejas recibidas	1,077	ASUNTOS	243	203			446		
Número de solicitudes de dictamen	176	ASUNTOS	35	32			67		
Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100	95.45%	%	97.52%	97.47%	0.00%	0.00%	97.49%		

/1 Nota: Las quejas concluidas incluyen: Conciliaciones, no conciliaciones, laudos, falta de interés procesal y fallecimiento del quejoso

Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica

2	V1. Total de gestiones inmediatas para la atención médica con compromiso cumplido	969	GESTIONES INMEDIATAS	105	227	332	<p>Durante el primer semestre 2023, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) realizó 510 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 332 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. El resultado se encuentra por debajo de la meta establecida en 9.86 puntos porcentuales, durante el último trimestre se observa un repunte en los resultados del indicador, se espera que a lo largo del ejercicio se revierta esta situación.</p>	
	V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo	1,292	GESTIONES INMEDIATAS	160	350	510	<p>Es importante recordar que el cumplimiento del compromiso de las gestiones inmediatas depende de la decisión, capacidad y recursos disponibles de las instituciones de salud, mismas que, en ocasiones, se encuentran saturadas, lo que dificulta la realización de estas gestiones.</p>	
	Indicador: Total de gestiones inmediatas para la atención médica con compromiso cumplido / Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo) x 100	75%	%	65.6%	64.9%	0.0%	0.0%	65.1%

Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación

3	V1. Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje	384	ASUNTOS	144	112	0	0	256	<p>En este periodo la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) concluyó 412 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 240 fueron concluidas por convenio de conciliación y 16 asuntos fueron turnados a arbitraje. Así mismo, se concluyeron 156 quejas que por falta de voluntad conciliatoria de las partes, no alcanzaron la conciliación a pesar de los esfuerzos del personal de esta Comisión. El resultado obtenido se encuentra por encima de la meta establecida en 12.1 puntos porcentuales. Las variaciones tanto de forma positiva como negativa, se presentan frecuentemente debido a que la conciliación de las quejas o la aceptación de la firma del compromiso arbitral depende en su totalidad de la voluntad de las partes, es importante señalar que algunas audiencias de conciliación se llevan a cabo a través de videoconferencia.</p> <p>Los usuarios que acuden a la CONAMED son atendidos por expertos de forma gratuita y con imparcialidad; quienes logran la conciliación resuelven su controversia de forma cordial, quienes deciden no realizar una conciliación o someterse al arbitraje mantienen a salvo sus derechos, mismos que pueden hacerse valer ante otras instancias.</p>
	Quejas concluidas por convenio de conciliación	332	ASUNTOS	131	109			240	
	Quejas turnadas a arbitraje	52	ASUNTOS	13	3			16	
	V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria	768	ASUNTOS	255	157	0	0	412	
	Quejas concluidas por convenio de conciliación	332	ASUNTOS	131	109			240	
	Quejas turnados a arbitraje	52	ASUNTOS	13	3			16	
Quejas concluidas por una "no conciliación"	384	ASUNTOS	111	45			156		
Indicador: (Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100		50.0%	%	56.5%	71%	0%	0%	62.1%	

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

4	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	50	LAUDOS	15	16			31	<p>Durante el primer semestre de 2023 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 31 laudos, los cuales en su totalidad fueron emitidos en tiempo estándar; logrando la meta programada; es importante señalar que es posible que existan variaciones positivas y negativas en su número, ya que la firma del compromiso arbitral depende de la voluntad de las partes.</p>
	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	50	LAUDOS	15	16			31	
	Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100	100.0%	%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

Emisión de dictámenes en tiempo estándar

5	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	142	DICTÁMENES	46	42		88	<p>En los primeros seis meses de 2023, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 88 dictámenes médicos institucionales, de los cuales la totalidad fueron en tiempo estándar, superando con esto la meta establecida para este trimestre por 20 puntos porcentuales. Durante este periodo, ingresaron 32 solicitudes de dictámen. Las solicitudes para la emisión un dictámen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias.</p>
	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	178	DICTÁMENES	46	42		88	
	Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	80%	%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2023	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2023	Comentario a las Variaciones
Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	95%	RESPUESTAS	15,229	4,690			19,919	Las encuestas de satisfacción de los usuarios de la CONAMED permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión en las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, la de Conciliación así como la de Arbitraje. Durante el primer semestre 2023 se aplicaron 859 encuestas. El resultado alcanzado supera la meta en casi un punto porcentual.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	15,860	4,965			20,825	
	Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	96.0%	94.5%	0%	0%	95.6%	
Proyectos de investigación									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	3	PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN	0	1			1	Durante el segundo trimestre se continúa el desarrollo del protocolo "Salud mental positiva y su relación con la satisfacción y entusiasmo laboral y síndrome de quemarse por el trabajo durante la pandemia por COVID-19 en profesionales de la salud: un modelo predictivo" en colaboración con el Hospital Infantil de México Federico Gómez y el Instituto Politécnico Nacional. Se trata de un protocolo proyectado a dos años, encontrándose en 2023 en el segundo año de su desarrollo. Se concluyó el protocolo "Validación de las escalas: preocupación por el contagio de COVID-19, estrés percibido relacionado con la pandemia de COVID-19 y fatalismo ante la posibilidad de contagio por el coronavirus en docentes mexicanos" dada su aceptación para ser publicado por la revista Psicumex.
	V2. Total de protocolos de investigación programados	3	PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN	0	1			1	
	Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	0%	100%	0%	0%	100%	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	3	4			7	Del 10 al 21 de abril y del 19 al 30 de junio se impartió el curso "Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud" con el aval académico de la Facultad de Medicina de la UNAM; del 12 al 26 de mayo se realizó el curso "Enfermería, la seguridad del paciente y la prevención de quejas", con el aval académico de Facultad de Enfermería y Obstetricia (FENO) de la UNAM; del 5 al 16 de junio se realizó el curso "La Seguridad del paciente y la Prevención del conflicto por la atención odontológica" avalado por la Facultad de Odontología.
	V2. Número de acciones educativas programadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	3	4			7	
	Indicador: (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	100%	%	100%	100%	0%	0%	100%	

Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud

	V1. Número de recomendaciones emitidas	5	RECOMENDACIONES	10	5			15	
4	V2. Número de recomendaciones programadas	5	RECOMENDACIONES	10	5			15	Durante el segundo trimestre se realizaron 10 infografías con los siguientes temas: -¿Por qué acudir a la CONAMED? -¿Qué es la CONAMED? -Nuestros Servicios - Dos recomendaciones sobre cirugía plástica reconstructiva.
	Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	100%	%	100%	100%	0%	0%	100%	

EJERCICIO 2023

INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2023	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2023	Comentario a los indicadores
Mejora continua de procedimientos									
1	V1. Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	100%	PORCENTAJE DE AVANCE	0	2			2	Durante el segundo trimestre de 2023 se concluyó la actualización del proceso: "Atención de inconformidades", así como el "Procedimiento para la gestión de viáticos y pasajes".
	V2. Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos		PORCENTAJE DE AVANCE	0	2			2	
	Indicador: (Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas / Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos) * 100		%	0%	100%	0%	0%	100%	
Participación en congresos y conferencias									
2	V1. Número de participaciones realizadas	60	PARTICIPACIONES	21	24			45	Durante el segundo trimestre de 2023, la CONAMED impartió 24 conferencias, mismas que se impartieron de manera presencial y por videoconferencia.
	Total de participaciones programadas	60	PARTICIPACIONES	23	24			47	
	Indicador: (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100	100%	%	91.3%	100.0%	0.0%	0.0%	95.7%	
Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales									
3	V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	90%	ASISTENTES	137	131			268	Con el objeto de atender las observaciones de los participantes, en el sentido de aclarar dudas, actualizar información de algunas ponencias, así como mejorar evaluaciones y calidad de audio y video, se proyecta rediseñar y regrabar, en su caso, algunas ponencias y evaluaciones. También se solicita que existan cursos presenciales o a través de videoconferencia en tiempo real. El resultado del indicador al primer semestre ese encuentra en línea con la meta establecida.
	V2. Total de asistentes		ASISTENTES	151	148			299	
	Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	90.7%	88.5%	0.0%	0.0%	89.6%	
Profesionalización del personal									
4	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	60	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	12	38			50	Durante el segundo trimestre de 2023, se realizaron 38 acciones de capacitación con un total de 429 participantes. No se ejerció presupuesto para las acciones de capacitación realizadas ya que no se cuenta con presupuesto en capacitación para este ejercicio.
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	60	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	12	38			50	
	Indicador: (Número de acciones de capacitación realizadas / Total de acciones de capacitación programadas en el periodo)*100	100%	%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

5	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	129	CONTRATACIONES	42	34			76	Al cierre del primer semestre se realizaron un total de 76 contrataciones lo que representa un 58.9% de avance anual acumulado.
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	129	CONTRATACIONES	42	34			76	
	Indicador: (Número de contrataciones realizadas en el periodo / Total de contrataciones programadas en el PAAAS)*100	100%	%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

Presupuesto ejercido

6	V1. Total de presupuesto ejercido		PRESUPUESTO EJERCIDO	17,984,983.45	39,585,864.62			39,585,864.62	Al cierre del primer semestre del 2023, se ejerció el 99.81% del presupuesto modificado autorizado, 0.19 puntos porcentuales por debajo de la meta. El presupuesto no ejercido por un monto de \$73,808.00 corresponde a recursos administrados por la CONAMED, integrados por \$2,493.00 de retenciones de IVA e ISR las cuales serán pagadas en los primeros días de julio y \$71,315.00 de recursos comprometidos por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) para el pago consolidado del servicio de internet.
	V2. Total de presupuesto autorizado	100%	PRESUPUESTO AUTORIZADO	17,991,555.98	39,659,672.62			39,659,672.62	
	Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	99.96%	99.81%	0.0%	0.0%	99.81%	