

**METAS E INDICADORES**

Secretaría de Salud

Unidad Administrativa u Órgano Desconcentrado Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Nombre del PAE Consolidación de la atención y la investigación de las quejas medicas

Objetivo del PAE Definir el proceso continuo de planeación, supervisión y control que identifique posibles retrasos y/o desviaciones en los resultados de la gestión.

Periodo: 2016

Nombre del Indicador	Definición del Indicador (Método de Cálculo)	1er trimestre		2o. Trimestre		3er. Trimestre		4o. Trimestre		Acumulado		Comentario de las variaciones
		Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	Programado	Alcanzado	
<b>INDICADORES CON LOS QUE LA CONAMED PARTICIPA EN LA MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS (MIR) DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO P013 ASISTENCIA SOCIAL Y PROTECCIÓN DEL PACIENTE</b>												
Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED	<u>Numerador:</u> Número de asuntos concluidos	3,682	3,446	4,515	3,782	4,343	3,847	3,525	3,485	16,065	14,560	Durante el periodo enero - diciembre de 2016 la CONAMED concluyó 14,560 asuntos: 7,695 por orientación, 3,499 por asesoría, 1,208 por gestión inmediata, 1,972 por quejas y 186 dictámenes médicos institucionales concluidos. El resultado acumulado de esta métrica durante 2016 se encuentra un punto porcentual por encima de la meta programada; por lo que se refiere al número de asuntos recibidos y concluidos, esta Comisión se encuentra ligeramente por debajo de lo esperado ya que las operaciones de la CONAMED dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión.
	<u>Denominador:</u> Total de asuntos por atender + asuntos recibidos en el año *100	4,177	3,843	5,006	4,218	4,894	4,375	4,036	3,717	18,113	16,153	
	<b>Resultado</b>	<b>88.1%</b>	<b>89.7%</b>	<b>90.2%</b>	<b>89.7%</b>	<b>88.7%</b>	<b>87.9%</b>	<b>87.3%</b>	<b>93.8%</b>	<b>89%</b>	<b>90.1%</b>	
Porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación	<u>Numerador:</u> Número de quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje	199	166	202	203	282	132	233	181	916	682	Durante 2016 se concluyeron 1,640 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 609 fueron concluidas por convenio de conciliación y 73 asuntos fueron turnados a arbitraje. Asimismo, se concluyeron 958 quejas que por falta de voluntad conciliatoria de las partes, no alcanzaron la conciliación a pesar de los esfuerzos de esta Comisión, ya 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.
	<u>Denominador:</u> Número de quejas concluidas en la etapa conciliatoria *100	326	375	354	401	470	315	442	549	1,592	1,640	
	<b>Resultado</b>	<b>61.0%</b>	<b>44.3%</b>	<b>57.1%</b>	<b>50.6%</b>	<b>60.0%</b>	<b>41.9%</b>	<b>52.7%</b>	<b>33.0%</b>	<b>58%</b>	<b>41.6%</b>	
Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión de atención médica inmediata	<u>Numerador:</u> Número de asuntos concluidos por gestión inmediata para la atención médica con compromiso cumplido	282	145	328	213	264	386	193	272	1,067	1,016	Durante 2016 se realizaron 1,208 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas 1,016 cumplieron la pretensión de los usuarios, lo que significó que el resultado estuvo 12 puntos porcentuales por encima de la meta programada. 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.
	<u>Denominador:</u> Número total de asuntos atendidos por gestión inmediata *100	368	259	396	283	366	339	349	327	1,479	1,208	
	<b>Resultado</b>	<b>76.6%</b>	<b>56.0%</b>	<b>82.8%</b>	<b>75.3%</b>	<b>72.1%</b>	<b>113.9%</b>	<b>55.3%</b>	<b>83.2%</b>	<b>72.1%</b>	<b>84.1%</b>	
Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido	<u>Numerador:</u> Número de laudos emitidos en tiempo establecido	8	6	9	3	8	6	8	6	33	21	De enero a diciembre se emitieron 83 laudos, de los cuales 21 fueron emitidos en tiempo estándar. Existió rotación de personal, misma que derivó en la reasignación de asuntos lo que retrasó la emisión de los mismos. Una vez concluida la curva de aprendizaje del personal que se integró al área, se espera que este resultado se revierta.
	<u>Denominador:</u> Número de laudos emitidos en el periodo *100	16	13	18	24	16	24	16	22	66	83	
	<b>Resultado</b>	<b>50.0%</b>	<b>46.2%</b>	<b>50.0%</b>	<b>12.5%</b>	<b>50.0%</b>	<b>25.0%</b>	<b>50.0%</b>	<b>27.3%</b>	<b>50.0%</b>	<b>25.3%</b>	
Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo establecido	<u>Numerador:</u> Número de dictámenes médicos institucionales concluidos dentro del tiempo estándar (90 días hábiles)	64	24	57	14	47	14	47	7	215	59	Se emitieron 185 dictámenes de los cuales 59 fueron en tiempo estándar; estas cifras se encuentran por debajo de la meta programada, derivado de la baja de personal adscrito al área, lo que significó la reasignación de casos, generando sobreposición de fechas de vencimiento, adicionalmente, existió un cambio en el procedimiento de validación de expedientes, lo que también generó retrasos en la emisión. Adicional a la carga de trabajo, el personal tiene que acudir a diligencias solicitadas por las autoridades peticionarias y se incurrirá en un descafo en caso de no asistir. Es importante mencionar que las solicitudes para la emisión un dictamen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias (existió un dictamen que no contó con elementos para emitir).
	<u>Denominador:</u> Número de dictámenes médicos institucionales concluidos	76	40	66	50	55	56	55	39	252	185	
	<b>Resultado</b>	<b>84.2%</b>	<b>60.0%</b>	<b>86.4%</b>	<b>28.0%</b>	<b>85.5%</b>	<b>25.0%</b>	<b>85.5%</b>	<b>17.9%</b>	<b>85.3%</b>	<b>31.9%</b>	
<b>INDICADORES ESTRATEGICOS</b>												
Satisfacción de los usuarios de los servicios de Conamed	<u>Numerador:</u> Total de respuestas afirmativas por reactivo	2,408	2,179		2,888		2,603		3,887		11,557	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. Durante 2016, esta métrica se alcanzó más de seis puntos porcentuales por encima de la meta; fueron aplicados 620 instrumentos que permitieron conocer la satisfacción de los usuarios que acudieron a las Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y Arbitraje.
	<u>Denominador:</u> Total de respuestas por reactivo *100	2,675	2,348		2,968		2,775		4,000		12,091	
	<b>Resultado</b>	<b>90.0%</b>	<b>92.8%</b>	<b>0.0%</b>	<b>97.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>93.8%</b>	<b>0.0%</b>	<b>97.2%</b>	<b>89.0%</b>	<b>95.6%</b>	
Proyectos de investigación	<u>Numerador:</u> Número de protocolos de investigación concluidos	1	1		0		0		2		3	La CONAMED contribuye a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante la generación de conocimiento técnico y científico que asegure, además de la difusión de los beneficios del arbitraje médico en el ámbito nacional e internacional, durante 206 se desarrollaron varias proyectos de investigación, entre los que se encuentran: Análisis médico y jurídico acerca de la definición de violencia obstétrica; Morbilidad Materna Extrema; Trayectorias reproductivas, del padecer y de atención institucional de mujeres con Histerectomía. Un análisis desde la perspectiva de la Antropología Médica; Análisis de interacciones entre medicamentos en un paciente polimedicado; La justificación de la prescripción de omeprazol y ranitidina.
	<u>Denominador:</u> Número de protocolos de investigación programados *100	1	1		0		0		2		3	
	<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)	<u>Numerador:</u> Número de acciones educativas realizadas	2	2		2		1		3		8	Durante 2016 se impartieron 8 cursos con un total de 2,596 participantes. Estos cursos fueron impartidos de forma presencial y en línea en 4 sedes: CONAMED, UNAM, Universidad Panamericana y Oaxaca, y 2 a través de TV Educativa. Los cursos realizados fueron: seis sobre prevención del conflicto derivado del acto médico, uno de formación docente para la atención del
	<u>Denominador:</u> Número de acciones educativas programadas *100	2	2		2		1		3		8	
	<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

		<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	Se redujo el uso de medicamentos para la prevención de conflicto y uno de aspectos normativos para la práctica médica.
Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud	<u>Numerador:</u> Número de recomendaciones emitidas	1	2		1		0		0	3	3		Se emitieron en formato infografía: Recomendaciones para el Autocuidado en pacientes con presión arterial alta (hipertensión) y Recomendaciones para el cuidado de Enfermería en el paciente con pie diabético (datos de alarma) y Recomendaciones para mejorar la calidad de la atención en Anestesiología (actualización 2016).
	<u>Denominador:</u> Número de recomendaciones programadas *100	1	2		1		0		0	3	3		
	<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		
<b>INDICADORES DE GESTION</b>													
Optimización de procesos	<u>Numerador:</u> Número de procedimientos de procesos sustantivos optimizados en el periodo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Esta métrica se mide de acuerdo a lo señalado en el proyecto para el PGC. En 2016 se respondió el cuestionario "Basado en procesos 2016". Se cuenta con inventario de procesos y PEPUS, en gran medida se cuenta con indicadores, digitalización, disponibilidad, procedimientos en intranet, controles para detonar acciones correctivas, preventivas y matriz de riesgos. Se generó el formato electrónico "Inventario General 2015". Se realizó una revisión de avance por parte de funcionarios de la UPMGP de la SFP al proyecto Consolidación en la atención de las quejas médicas y la gestión pericial que la CONAMED tiene registrado en el SIPMG. Identificaron la participación de tres Direcciones Generales y la división del proyecto en cuatro sub-proyectos: Atención inicial, Conciliación, Arbitraje y Periciales, permitiendo conocer el tamaño real de las acciones e impacto hacia a la ciudadanía y las actividades desarrolladas para alcanzar la meta programada. Se están actualizando todos los procedimientos y registros de esta Comisión para culminar en el primer trimestre de 2017.
	<u>Denominador:</u> Número de procedimientos de procesos sustantivos optimizados que fueron programados para el periodo *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	
Avance en sistematización de procesos optimizados	<u>Numerador:</u> Número de procesos sustantivos que fueron sistematizados en el periodo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Esta métrica se mide de acuerdo a lo señalado en el proyecto para el PGC y se encuentra acorde a lo programado. Se asistió a las reuniones que convocó la Secretaría de la Función Pública con el objetivo verificar los avances de los trámites de ventanilla única, se recibió e implementó el certificado de seguridad en el servidor donde se hospeda el trámite y se publicó del formato web de la "Guía para presentar una queja", de la CONAMED en el portal de gob.mx. Dichas actividades se concluyeron y se reportó en la herramienta GOBTOOLS.
	<u>Denominador:</u> Número de procesos sustantivos que fueron programados para sistematizar en el periodo *100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	
Satisfacción de los usuarios del Centro de Documentación de la Conamed	<u>Numerador:</u> Número de usuarios satisfechos	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	Durante 2016 en el CENDO se atendieron 471 usuarios, con un promedio de 117 usuarios por trimestre. La satisfacción de los usuarios del CENDO CONAMED fue reportada con 100% de "excelente" y "muy bien" en la calificación del servicio.
	<u>Denominador:</u> Total de usuarios que asisten *100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	
	<b>Resultado</b>	<b>95.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>95.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>							
Participación en congresos y conferencias	<u>Numerador:</u> Número de participaciones realizadas	23	23	47	47	28	28	18	18	140	116	116	Durante el 2016 se realizaron 116 conferencias con una asistencia de 9,244 participantes. El 83 por ciento de las conferencias fueron impartidas en la Ciudad de México y el resto en las sedes del Estado de México, Guadalajara, Huatulco, Aguascalientes, Sonora, Puebla, Hidalgo, Tlaxcala y Morelos.
	<u>Denominador:</u> Número de participaciones programadas *100	23	23	47	47	28	28	18	18	140	116	116	
	<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	
Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales	<u>Numerador:</u> Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	85%											El 71.43 por ciento de los participantes en los eventos educativos fueron de sexo femenino y 28.57 por ciento de sexo masculino. El porcentaje de satisfacción de los asistentes fue de 87.74 con calificaciones de satisfecho y muy satisfecho.
	<u>Denominador:</u> Número total de asistentes *100	85%											
	<b>Resultado</b>	<b>85.0%</b>	<b>89.2%</b>	<b>0.0%</b>	<b>93.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>87.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>87.7%</b>	<b>85.0%</b>	<b>87.7%</b>	<b>87.7%</b>	
Profesionalización del personal	<u>Numerador:</u> Número de acciones de capacitación realizadas	48	3		12		14		21	48	50	50	Durante 2016 se realizaron 50 eventos de capacitación para servidores públicos de la CONAMED, con lo que se superó la meta establecida en cuatro puntos porcentuales.
	<u>Denominador:</u> Número de acciones de capacitación programadas en el periodo *100	50	50		50		50		50	50	50	50	
	<b>Resultado</b>	<b>96.0%</b>	<b>6%</b>	<b>0.0%</b>	<b>24%</b>	<b>0.0%</b>	<b>28%</b>	<b>0.0%</b>	<b>42.0%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios	<u>Numerador:</u> Número de contrataciones realizadas en el periodo	480	113		157		109		97		476	476	Se realizaron 476 contrataciones dictaminadas por el titular de este órgano desconcentrado, conforme al artículo 9 y 22, fracción II, de la LAASP, fundamentadas en el artículo 41 fracción XIV del citado ordenamiento.
	<u>Denominador:</u> Total de contrataciones programadas en el PAAAS *100	480	480		480		480		480		480	480	
	<b>Resultado</b>	<b>23.5%</b>	<b>0.0%</b>	<b>32.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>22.7%</b>	<b>0.0%</b>	<b>20.2%</b>	<b>0.0%</b>	<b>99.2%</b>	<b>99.2%</b>	<b>99.2%</b>	
Presupuesto Ejercido	<u>Numerador:</u> Presupuesto ejercido	98%	2,410,679.43		6,303,346.95		11,872,825.77		23,885,762.94		23,885,762.94	23,885,762.94	Durante el ejercicio 2016 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado, cifra que se encuentra dos puntos porcentuales por encima de la meta.
	<u>Denominador:</u> Presupuesto autorizado *100	98%	2,430,090.44		6,304,042.96		12,256,885.93		23,885,762.94		23,885,762.94	23,885,762.94	
	<b>Resultado</b>	<b>99.2%</b>	<b>0.0%</b>	<b>99.9%</b>	<b>0.0%</b>	<b>96.9%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>98.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	