

EJERCICIO 2017
INDICADORES MIR

| ELEMENTOS DEL INDICADOR | | Meta 2017 | Unidades | TRIM I | TRIM II | TRIM III | TRIM IV | ACUM 2017 | Comentario a los indicadores |
|--|--|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---|
| Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED | | | | | | | | | |
| 1 | V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED | 15,138 | ASUNTOS | 4,328 | 4,172 | 3,805 | 3,573 | 15,878 | Durante el periodo enero - diciembre de 2017 la CONAMED concluyó 15,878 asuntos: 9,894 por orientación, 2,481 por asesoría, 1,312 por gestión inmediata, 1,964 por quejas y 227 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante el último trimestre se encuentra por encima de la meta en cinco puntos porcentuales y el resultado anualizado se encuentra por encima en 5.5 puntos porcentuales. Es importante mencionar que las operaciones de la CONAMED dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión. |
| | Número de asuntos concluidos por orientación | 7,597 | ASUNTOS | 2,785 | 2,635 | 2,399 | 2,075 | 9,894 | |
| | Número de asuntos concluidos por asesoría | 4,065 | ASUNTOS | 561 | 607 | 615 | 698 | 2,481 | |
| | Número de asuntos concluidos por gestión inmediata | 1,219 | ASUNTOS | 298 | 392 | 325 | 297 | 1,312 | |
| | Número de quejas concluidas ¹ | 2,005 | ASUNTOS | 629 | 479 | 406 | 450 | 1,964 | |
| | Número de dictámenes concluidos | 252 | ASUNTOS | 55 | 59 | 60 | 53 | 227 | |
| | 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) | 17,057 | ASUNTOS | 4,535 | 4,439 | 4,063 | 3,812 | 16,849 | |
| | Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender | 1,770 | ASUNTOS | 398 | 398 | 399 | 398 | 1,593 | |
| | Número de orientaciones | 7,597 | ASUNTOS | 2,785 | 2,635 | 2,399 | 2,075 | 9,894 | |
| | Número de asesorías | 4,065 | ASUNTOS | 561 | 607 | 615 | 698 | 2,481 | |
| | Número de gestiones inmediatas | 1,219 | ASUNTOS | 298 | 392 | 325 | 297 | 1,312 | |
| Número de quejas recibidas | 2,094 | ASUNTOS | 428 | 371 | 301 | 316 | 1,416 | | |
| Número de solicitudes de dictamen | 312 | ASUNTOS | 65 | 36 | 24 | 28 | 153 | | |
| Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100 | 88.7% | % | 95.4% | 94.0% | 93.7% | 93.7% | 94.24% | | |

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 | 878 | GESTIONES INMEDIATAS | 116 | 387 | 234 | 199 | 936 | De enero a diciembre se realizaron 1,312 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 936 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con estas instituciones; casi se alcanzó la meta programada anual en términos de porcentaje, pero se superó en más de siete puntos porcentuales al total de gestiones inmediatas programadas. 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. |
| | V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo | 1,219 | GESTIONES INMEDIATAS | 298 | 392 | 325 | 297 | 1,312 | |
| | 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 | 72% | % | 38.9% | 98.7% | 72.0% | 67.0% | 71.34% | |

| Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|---------|------------|------------|------------|------------|--------------|---|
| 3 | V1. Número de quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje | 830 | ASUNTOS | 160 | 129 | 134 | 143 | 566 | De enero a diciembre de 2017 se concluyeron 1,523 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 516 fueron concluidas por convenio de conciliación y 50 asuntos fueron turnados a arbitraje; así mismo, se concluyeron 957 quejas que por falta de voluntad conciliatoria de las partes, no alcanzaron la conciliación a pesar de los esfuerzos del personal de esta Comisión. 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; por otro lado, quienes deciden no realizar una conciliación o someterse al arbitraje mantienen a salvo sus derechos, mismos que pueden hacerse valer ante otras instancias. 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. |
| | Casos concluidos por convenio de conciliación | 748 | ASUNTOS | 148 | 119 | 120 | 129 | 516 | |
| | Casos turnados a arbitraje | 82 | ASUNTOS | 12 | 10 | 14 | 14 | 50 | |
| | V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria | 1660 | ASUNTOS | 485 | 385 | 307 | 346 | 1,523 | |
| | Casos concluidos por convenio de conciliación | 748 | ASUNTOS | 148 | 119 | 120 | 129 | 516 | |
| | Casos turnados a arbitraje | 82 | ASUNTOS | 12 | 10 | 14 | 14 | 50 | |
| | Casos concluidos por una "no conciliación" | 830 | ASUNTOS | 325 | 256 | 173 | 203 | 957 | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|------------|---|------------|------------|------------|------------|---------------|--|
| | Indicador: (Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100 | 50% | % | 33% | 34% | 44% | 41% | 37.16% | |
|--|---|------------|---|------------|------------|------------|------------|---------------|--|

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

| | | | | | | | | | |
|---|---|------------|--------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---|
| | V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido | 33 | LAUDOS | 5 | 6 | 5 | 13 | 29 | De enero a diciembre se emitieron 71 laudos, lo que representa de 7.5 puntos porcentuales sobre los programados a realizar, de éstos 29 fueron emitidos en tiempo estándar. Las salas médicas cuentan con 30 días hábiles para emitir el laudo arbitral a partir de que se dicta el cierre de instrucción, siempre y cuando se trate de expedientes que contengan hasta 200 fojas y 60 días hábiles para los que tienen más de 200. El retraso existente se debe a que han existido complejidad en los casos, ha aumentado el tiempo de espera para obtener asesorías, requerimientos especiales como los arbitrajes del ISSSTE, casos múltiples, entre otros. Durante el último trimestre del año se realizaron 13 dictámenes, todos realizados en tiempo estándar; a pesar de este excelente resultado, no se alcanzó a revertir la tendencia negativa acumulada en el año. |
| 4 | V2. Total de laudos emitidos en el periodo | 66 | LAUDOS | 23 | 19 | 16 | 13 | 71 | |
| | Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100 | 50% | % | 21.7% | 31.6% | 31.3% | 100.0% | 40.85% | |

Emisión de dictámenes en tiempo estándar

| | | | | | | | | | |
|---|--|------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---|
| | V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar | 215 | DICTÁMENES | 3 | 8 | 14 | 30 | 55 | En el ejercicio 2017 se emitieron 227 dictámenes de los cuales 55 fueron en tiempo estándar. La política seguida para la emisión de dictámenes médicos institucionales es que cada ponente trabaje alternadamente un laudo y después un dictámen médico institucional con el propósito de disminuir los asuntos pendientes de atender; así mismo, han existido actividades extraordinarias de médicos y abogados que elaboran dictámenes, complejidad en los casos, emisión de otros documentos como emisiones técnicas y casos múltiples (un dictámen con varios casos incluidos). Durante el último trimestre se implementaron tableros de control de productividad y control de casos vencidos, lo que permitió emitir 30 dictámenes en tiempo estándar; esto significa cinco más que los realizados durante los tres primeros trimestres; a pesar de lo anterior, no fue posible revertir la tendencia negativa acumulada. Las solicitudes para la emisión un dictámen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias. |
| 5 | V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo | 252 | DICTÁMENES | 55 | 59 | 60 | 53 | 227 | |
| | Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100 | 85% | % | 5.5% | 13.6% | 23.3% | 56.6% | 24.23% | |

INDICADORES ESTRATÉGICOS

EJERCICIO 2017

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

| ELEMENTOS DEL INDICADOR | | Meta 2017 | Unidades | TRIM I | TRIM II | TRIM III | TRIM IV | ACUM 2017 | Comentario a las Variaciones |
|-------------------------|--|-----------|----------|--------|---------|----------|---------|-----------|------------------------------|
|-------------------------|--|-----------|----------|--------|---------|----------|---------|-----------|------------------------------|

Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED

| | | | | | | | | | |
|---|---|-----|------------|-------|-------|-------|-------|--------|---|
| 1 | V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo | 92% | RESPUESTAS | 7,976 | 5,524 | 4,249 | 1,986 | 19,735 | 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, Conciliación y Arbitraje. Durante el cuarto trimestre se mejoró el resultado al llegar al 96% de satisfacción, es decir cuatro puntos porcentuales por encima de la meta, lamentablemente este excelente resultado no fue suficiente para revertir la tendencia negativa y alcanzar la meta anual, quedando dos puntos porcentuales por debajo. Durante 2017 se aplicaron 1,509 encuestas, que significan casi el 10% de los asuntos concluidos por la CONAMED en el año. |
| | V2. Total de respuestas por reactivo | | RESPUESTAS | 9,061 | 6,145 | 4,687 | 2074 | 21,967 | |
| | Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100 | | % | 88% | 90% | 91% | 96% | 89.8% | |

Proyectos de investigación

| | | | | | | | | | |
|---|--|------|------------------------------|------|------|----|------|------|--|
| 2 | V1. Número de protocolos de investigación concluidos | 3 | PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | Entre las principales líneas de investigación realizadas durante el ejercicio 2017 se encuentran: Práctica de enfermería, Farmacoterapia, Profesionales de la salud y Estadística CONAMED. |
| | V2. Total de protocolos de investigación programados | 3 | PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| | Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100 | 100% | % | 0.0% | 100% | 0% | 200% | 100% | |

Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|------|--|
| 3 | V1. Número de acciones educativas realizadas | 7 | ACCIONES EDUCATIVAS | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 | Durante el ejercicio 2017 se realizaron 10 acciones educativas, que significan un incremento de 43 puntos porcentuales con respecto a la meta programada que era de 7 cursos en el año; esto se logró gracias a una nueva estrategia de promoción de estos eventos, ya que ahora también se imparten cursos a población abierta. |
| | V2. Número de acciones educativas programadas | 7 | ACCIONES EDUCATIVAS | 1 | 4 | 2 | 2 | 7 | |
| | Indicador: (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100 | 100% | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 150.0% | 143% | |

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

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|-----------------|------|--------|--------|------|-----|--|
| 4 | V1. Número de recomendaciones emitidas | 3 | RECOMENDACIONES | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | Durante 2017 se emitieron las Recomendaciones a profesionales de la salud para uso racional de medicamentos así como las Recomendaciones para mejorar la comunicación enfermera - paciente en formato de infografía; derivado de rotación de personal en el área no se alcanzó la meta programada. |
| | V2. Número de recomendaciones programadas | 3 | RECOMENDACIONES | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| | Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100 | 100% | % | 0.0% | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 67% | |

INDICADORES DE GESTIÓN

EJERCICIO 2017
INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

| ELEMENTOS DEL INDICADOR | Meta 2017 | Unidades | TRIM I | TRIM II | TRIM III | TRIM IV | ACUM 2017 | Comentario a los indicadores |
|-------------------------|-----------|----------|--------|---------|----------|---------|-----------|------------------------------|
|-------------------------|-----------|----------|--------|---------|----------|---------|-----------|------------------------------|

Optimización de procesos

| | | | | | | | | | | |
|---|--|------|----------------------|------|------|------|------|-----|---|------|
| 1 | V1. Número de procedimientos de procesos sustantivos optimizados en el periodo | 100% | PORCENTAJE DE AVANCE | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Esta métrica se mide de acuerdo a lo señalado en el proyecto para el PGCM y se encuentra acorde a lo programado. Durante el presente ejercicio se concluyó el Manual de Procedimientos de la CONAMED, mismo que fue revisado por personal de la DGPOP de la SS, quienes realizaron algunas observaciones, mismas que se atendieron con oportunidad. Actualmente se encuentra en proceso de autorización. Se prevé que durante el primer trimestre de 2018, sea autorizado para realizar su implementación y difusión. | |
| | V2. Total de procedimientos de procesos sustantivos optimizados programados para el periodo | | PORCENTAJE DE AVANCE | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 |
| | Indicador: (Número de procedimientos de procesos sustantivos optimizados en el periodo / Total de procedimientos de procesos sustantivos optimizados programados para el periodo) * 100 | | % | 100% | 100% | 100% | 100% | | | 100% |

Avance en sistematización de procesos optimizados

| | | | | | | | | | | |
|---|--|------|----------------------|------|------|------|------|-----|---|------|
| 2 | V1. Número de procesos sustantivos que fueron sistematizados en el periodo | 100% | PORCENTAJE DE AVANCE | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Esta métrica se mide de acuerdo a lo señalado en el proyecto para el PGCM y se encuentra acorde a lo programado; en este sentido, se informa que se concluyó la ficha de trámite con el canal de atención "Trámite en línea" para los trámites con homoclave CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la "Orientación y asesoría especializada" y "Queja médica para conciliación" dentro de la Ola 18 y la actividad concluida bajo la herramienta GOBTOOLS. | |
| | V2. Número de procesos sustantivos que fueron programados para sistematizar en el periodo | | PORCENTAJE DE AVANCE | 100 | 100 | 100 | 100 | | | 100 |
| | Indicador: (Número de procesos sustantivos que fueron sistematizados en el periodo / Número de procesos sustantivos que fueron programados para sistematizar en el periodo) * 100 | | % | 100% | 100% | 100% | 100% | | | 100% |

Satisfacción de los usuarios del Centro de Documentación de la CONAMED

| | | | | | | | | | | |
|---|--|-----|----------|--------|--------|--------|--------|-----|---|--------|
| 3 | V1. Número de usuarios satisfechos y muy satisfechos | 95% | USUARIOS | 117 | 156 | 99 | 24 | 396 | La satisfacción de los usuarios del CENDO CONAMED fue reportada con 100% de "excelente" y "muy bien" en la calificación del servicio. | |
| | V2. Total de usuarios | | USUARIOS | 117 | 156 | 99 | 24 | | | 396 |
| | Indicador: (Número de usuarios satisfechos y muy satisfechos / Total de usuarios)*100 | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | | | 100.0% |

Participación en congresos y conferencias

| | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----------------|--------|--------|--------|--------|----|--|--------|
| 4 | V1. Número de participaciones realizadas | 140 | PARTICIPACIONES | 14 | 32 | 20 | 22 | 88 | Se cumplió al 100% las conferencias solicitadas durante 2017. Se impartieron 88 pláticas, con una asistencia de 7,100 profesionales de la salud, estudiantes y público en general en las conferencias impartidas por funcionarios de la CONAMED. | |
| | Total de participaciones programadas | | PARTICIPACIONES | 14 | 32 | 20 | 22 | | | 88 |
| | Indicador: (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100 | | % | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | | | 100.0% |

Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales

INDICADORES DE GESTIÓN

| | | | | | | | | | |
|---|--|-----|------------|-------|-------|--------|--------|-------|---|
| 5 | V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos | 85% | ASISTENTES | 34 | 250 | 50 | 89 | 423 | Al cierre del año, el porcentaje de satisfacción de los asistentes al curso fue de 93.8%, superando en 8.8 puntos porcentuales a la meta de 85% |
| | V2. Total de asistentes | | ASISTENTES | 36 | 276 | 50 | 89 | 451 | |
| | Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100 | | % | 94.4% | 90.6% | 100.0% | 100.0% | 93.8% | |

Profesionalización del personal

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| 6 | V1. Número de acciones de capacitación realizadas | 50 | ACCIONES DE CAPACITACIÓN | 6 | 8 | 14 | 45 | 73 | En el ejercicio fiscal 2017, se realizaron 73 eventos de capacitación, cifra superior a en 46 puntos porcentuales a la programada a inicios del ejercicio de llevar a cabo 50 eventos. Esto debido a la ampliación presupuestal otorgada a la partida presupuestal 33401 "Servicios para capacitación a servidores públicos" |
| | V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo | 50 | ACCIONES DE CAPACITACIÓN | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | |
| | Indicador: (Número de acciones de capacitación realizadas / Total de acciones de capacitación programadas en el periodo)*100 | 100% | % | 12.0% | 16.0% | 28.0% | 90.0% | 146.0% | |

Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

| | | | | | | | | | |
|---|---|------|----------------|-------|-------|-------|-------|--------|--|
| 7 | V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo | 470 | CONTRATACIONES | 152 | 91 | 94 | 133 | 470 | El resultado reportado muestra el avance del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 2017, en el cual se aprecia que al cierre del ejercicio 2017 se alcanzó la meta programada al 100% derivado de las adecuaciones presupuestarias realizadas. |
| | V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS | 470 | CONTRATACIONES | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | |
| | Indicador: (Número de contrataciones realizadas en el periodo / Total de contrataciones programadas en el PAAAS)*100 | 100% | % | 32.3% | 19.4% | 20.0% | 28.3% | 100.0% | |

Presupuesto ejercido

| | | | | | | | | | |
|---|---|-----|------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---|
| 8 | V1. Total de presupuesto ejercido | 99% | PRESUPUESTO EJERCIDO | 2,556,835.74 | 6,978,773.12 | 10,910,967.54 | 17,795,961.67 | 17,795,961.67 | Al cierre del ejercicio 2017 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado, superándose la meta esperada en un punto porcentual. Esta variación positiva es el resultado del buen manejo de los recursos financieros, así como la planeación eficiente en la aplicación de los recursos disponibles. |
| | V2. Total de presupuesto autorizado | | PRESUPUESTO AUTORIZADO | 2,573,197.74 | 6,978,773.12 | 11,983,005.34 | 17,795,961.67 | 17,795,961.67 | |
| | Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100 | | % | 99.4% | 100.0% | 91.1% | 100.0% | 100.0% | |