

EJERCICIO 2018
INDICADORES MIR

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2018	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2018	Comentario a los indicadores
Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED									
1	V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED	16,033	ASUNTOS	3,746	4,215	4,019	3,619	15,599	Durante el ejercicio 2018, la CONAMED concluyó 15,999 asuntos: 9,567 por orientación, 2,856 por asesoría, 1,370 por gestión inmediata, 1,643 por quejas y 163 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante el año, se encuentran por encima de la meta establecida en casi dos 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	10,377	ASUNTOS	2,358	2,723	2,423	2,063	9,567	
	Número de asuntos concluidos por asesoría	2,171	ASUNTOS	632	695	711	818	2,856	
	Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,279	ASUNTOS	355	371	358	286	1,370	
	Número de quejas concluidas ¹	1,986	ASUNTOS	361	386	478	418	1,643	
	Número de dictámenes concluidos	220	ASUNTOS	40	40	49	34	163	
	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)	17,175	ASUNTOS	3,973	4,521	4,129	3,757	16,380	
	Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	1,097	ASUNTOS	274	275	274	274	1,097	
	Número de orientaciones	10,377	ASUNTOS	2,358	2,723	2,423	2,063	9,567	
	Número de asesorías	2,171	ASUNTOS	632	695	711	818	2,856	
	Número de gestiones inmediatas	1,279	ASUNTOS	355	371	358	286	1,370	
	Número de quejas recibidas	1,987	ASUNTOS	311	403	331	295	1,340	
Número de solicitudes de dictamen	264	ASUNTOS	43	54	32	21	150		
Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100	93.4%	%	94.3%	93.2%	97.3%	96.3%	95.2%		

¹ Nota: Las quejas concluidas incluyen: Conciliaciones, no conciliaciones, laudos, falta de interés procesal y otros.

Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica									
2	V1. Total de gestiones inmediatas para la atención médica con compromiso cumplido	921	GESTIONES INMEDIATAS	255	275	250	201	981	Se realizaron 1,370 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 981 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. 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. Este indicador alcanzó la meta establecida.
	V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo	1,279	GESTIONES INMEDIATAS	355	371	358	286	1,370	
	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%	%	71.8%	74.1%	69.8%	70.3%	71.6%	

Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación									
3	V1. Número de quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje	739	ASUNTOS	90	116	129	112	447	En 2018 se concluyeron 1,328 quejas en audiencias de conciliación, de las cuales 398 fueron concluidas por convenio de conciliación y en 49 asuntos los usuarios aceptaron someter su asunto al arbitraje de la CONAMED. Así mismo, se concluyeron 881 quejas que por falta de voluntad conciliatoria de las partes, no alcanzaron la conciliación a pesar de los esfuerzos del personal de esta Comisión. A pesar de que no se alcanzó la meta, en este año se nota una ligera tendencia a la alza en este indicador, por lo que se espera que el resultado negativo se revierta el próximo ejercicio.
	Casos concluidos por convenio de conciliación	667	ASUNTOS	81	106	114	97	398	
	Casos turnados a arbitraje	72	ASUNTOS	9	10	15	15	49	
	V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria	1485	ASUNTOS	279	312	377	360	1328	
	Casos concluidos por convenio de conciliación	667	ASUNTOS	81	106	114	97	398	
	Casos turnados a arbitraje	72	ASUNTOS	9	10	15	15	49	
	Casos concluidos por una "no conciliación"	746	ASUNTOS	189	196	248	248	881	
Indicador: (Número de quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100	50%	%	32%	37%	34%	31%	34%		

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	62	LAUDOS	15	15	12	12	54	De enero a diciembre se emitieron 54 laudos, de los cuales el 100% fue emitido en tiempo estándar, superando la meta señalada del 76% para este ejercicio. Este resultado se alcanzó gracias a la optimización del proceso, dando como resultado la transformación de dos salas, una dedicada exclusivamente a la atención de dictámenes médicos institucionales y otra dedicada a la emisión de laudos a tres salas médicas integradas por cuatro ponentes, en las cuales se distribuyen los casos por especialidad de forma equitativa, en donde cada médico ponente trabaja alternadamente un laudo y después un dictamen médico institucional; así mismo se integraron al equipo de trabajo médicos especialistas que permitieron un desahogo más ágil de los asuntos; también se implementaron tableros de control de productividad y control de casos vencidos, lo que permitió dar un seguimiento más puntual a cada asunto. El número de laudos emitidos depende únicamente de la decisión de las partes de someterse a este proceso, por tanto existen variaciones positivas y negativas en el número de laudos emitidos.
4	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	82	LAUDOS	15	15	12	12	54	
	Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100	76%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	

Emisión de dictámenes en tiempo estándar

	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	132	DICTÁMENES	38	36	49	29	152	Durante el ejercicio 2018 se emitieron 163 dictámenes de los cuales 152 fueron en tiempo estándar; específicamente en el cuarto trimestre se emitieron 34 dictámenes. Este indicador sobrepasó la meta establecida del año en más de 33 puntos porcentuales, esto se logró gracias a la optimización del proceso, dando como resultado la transformación de dos salas, una dedicada exclusivamente a la atención de dictámenes médicos institucionales y otra dedicada a la emisión de laudos a tres salas médicas integradas por cuatro ponentes, en las cuales se distribuyen los casos por especialidad de forma equitativa, en donde cada médico ponente trabaja alternadamente un laudo y después un dictamen médico institucional; así mismo se integraron al equipo de trabajo médicos especialistas que permitieron un desahogo más ágil de los asuntos; también se implementaron tableros de control de productividad y control de casos vencidos, lo que permitió dar un seguimiento más puntual a cada asunto. Las solicitudes para la emisión un dictamen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias
5	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	220	DICTÁMENES	40	40	49	34	163	
	Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	60%	%	95.0%	90.0%	100.0%	85.3%	93.3%	



INDICADORES ESTRATÉGICOS

EJERCICIO 2018

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2018	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2018	Comentario a las Variaciones
Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	92%	RESPUESTAS	1,482	1,233	1,808	1,750	6,273	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, de Conciliación, así como la de Arbitraje. Durante el año 2018 se aplicaron 1,107 encuestas. El resultado alcanzado en este periodo representa un incremento de más de tres puntos porcentuales con respecto a la meta establecida.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	1,556	1,320	1,870	1,826	6,572	
	Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	95.2%	93.4%	97%	96%	95.5%	
Proyectos de investigación									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	3	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN	0	1	2	0	3	Durante 2018 se concluyeron los siguientes protocolos: a. Análisis de las quejas odontológicas en México de enero 2002 a diciembre 2017. b. Propiedades psicométricas del Multidimensional body self relations Questionnaire (MBSRQ) en estudiantes Universitarios mexicanos. c. Evaluación del nivel de empatía en estudiantes de odontología
	V2. Total de protocolos de investigación programados	3	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN	0	1	2	0	3	
	Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	0%	100%	100%	0%	100%	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	8	ACCIONES EDUCATIVAS	1	4	2	2	9	Durante el ejercicio 2018 se realizaron nueve acciones educativas con un total de 2,512 participantes, de ellos, 58.5% del sexo femenino y 41.5% del masculino. Entre los cursos impartidos se encuentran "Aspectos normativos de la práctica médica" y "Prevención del conflicto derivado del acto médico" de manera presencial y a distancia, por videoconferencia.
	V2. Número de acciones educativas programadas	8	ACCIONES EDUCATIVAS	1	4	2	2	9	
	Indicador: (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	100%	%	100%	100%	100%	100%	100%	
Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud									
4	V1. Número de recomendaciones emitidas	3	RECOMENDACIONES	0	1	2	1	4	Se emitieron, las recomendaciones en video e impresión: a. "Para el buen llenado de la receta médica"; b. "Recomendaciones generales para mejorar la práctica médica en Pediatría". c. En video: "Diez recomendaciones que son importantes durante el traslado del neonato". d. Uso adecuado de los medicamentos, (versión impresa y audiovisual) .
	V2. Número de recomendaciones programadas	3	RECOMENDACIONES	0	1	2	1	4	
	Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	100%	%	0%	100%	100%	100%	100%	



INDICADORES DE GESTIÓN

EJERCICIO 2018
INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2018	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2018	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	Estas actividades están acorde a lo señalado en el PGCMI; durante el último trimestre se concluyó el proyecto "Consolidación en la atención de las quejas médicas y la atención pericial", inscrito en el SIPMG de la SFP y que consistió en la actualización del Manual de Organización Específico y del Manual de Procedimientos de esta Comisión, específicamente se documentaron 12 procedimientos relacionados con la atención de los ciudadanos que acuden a la CONAMED; así mismo, fueron actualizados 38 procedimientos de apoyo, incluidos tres del Órgano Interno de Control, mismos que fueron realizados de acuerdo a los requerimientos normativos de la Secretaría de Salud.
	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	Estas actividades están acorde a lo señalado en el PGCMI; en este periodo y en cumplimiento a la aplicación de Mejora Continua de la Ventanilla Única Nacional y por instrucciones de la Unidad de Gobierno Digital de la SFP, se habilitan a WEB accesibilidad.
	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	78	41	91	51	261	La satisfacción de los usuarios del CENDO CONAMED fue reportada con 100% de "excelente" y "muy bien" en la calificación del servicio realizada por los 261 usuarios del Centro.
	V2. Total de usuarios		USUARIOS	78	41	91	51	261	
	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	100	PARTICIPACIONES	21	42	28	25	116	Durante el cuarto trimestre de 2018 se contó con la asistencia de 4,373 profesionales de la salud en las conferencias impartidas: 19 se llevaron a cabo en la Ciudad de México, 2 en el Estado de México, uno en Hidalgo, uno en Jalisco y dos en Mérida. El total de los participantes durante todo el ejercicio 2018 fue de 15,633.
	Total de participaciones programadas	100	PARTICIPACIONES	21	42	29	25	117	
	Indicador: (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100	100%	%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%	99.1%	
Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales									
5	V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	90%	ASISTENTES	33	95	45	95	268	Durante el cuarto trimestre cuatro de los asistentes no estuvieron satisfechos con el curso, sin embargo no indicaron la razón de
	V2. Total de asistentes		ASISTENTES	35	99	47	99	280	



INDICADORES DE GESTIÓN

	Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	94.3%	96.0%	95.7%	96.0%	95.7%	SU insatisfacción.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------	--	---	-------	-------	-------	-------	-------	--------------------

Profesionalización del personal

6	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	50	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	7	39	29	48	123	Durante el ejercicio fiscal 2018, se cumplió la meta programada de 50 eventos de capacitación en el año, y la diferencia que existe de 73 eventos adicionales se debe a que existió una oferta amplia de cursos sin costo y a distancia.
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	50	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	7	39	29	48	123	
	Indicador: (Número de acciones de capacitación realizadas / Total de acciones de capacitación programadas en el periodo)*100	100%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

7	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	470	CONTRATACIONES	22	65	183	193	463	Al cierre del ejercicio se realizaron las contrataciones programadas en el Programa Anual de Adquisiciones 2018, mismos que fueron reportados al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Salud (CAAS).
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	470	CONTRATACIONES	22	65	183	193	463	
	Indicador: (Número de contrataciones realizadas en el periodo / Total de contrataciones programadas en el PAAAS)*100	100%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Presupuesto ejercido

8	V1. Total de presupuesto ejercido		PRESUPUESTO EJERCIDO	2,479,348.96	6,777,354.26	12,773,203.27	20,081,803.48	20,081,803.48	Al cierre del cuarto trimestre de 2018 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado, cumpliendo la meta establecida para el presente ejercicio.
	V2. Total de presupuesto autorizado	100%	PRESUPUESTO AUTORIZADO	2,479,348.96	7,524,029.52	13,622,111.53	20,081,803.48	20,081,803.48	
	Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	100.0%	90.1%	93.8%	100.0%	100.0%	