

**EJERCICIO 2019**  
**INDICADORES MIR**

ELEMENTOS DEL INDICADOR	Meta 2019	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2019	Comentario a los indicadores
-------------------------	-----------	----------	--------	---------	----------	---------	-----------	------------------------------

**Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED**

1	<b>V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED</b>	<b>16,185</b>	ASUNTOS	<b>4,192</b>	<b>4,315</b>	<b>4,553</b>	<b>3,998</b>	<b>17,058</b>	Durante el periodo enero - diciembre de 2019 la CONAMED concluyó 17,058 asuntos: 9,856 por orientación, 4,135 por asesoría, 1,781 por gestión inmediata, 1,158 por quejas y 128 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante el periodo informado se encuentra en línea con la meta establecida. 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. Los servicios que brinda la Comisión tiene alto impacto en la población, en este sentido se beneficiaron 1,781 usuarios con una gestión, con la intención de agilizar su atención médica; 346 usuarios alcanzaron una conciliación y adicionalmente resolvieron su controversia en forma cordial. Asimismo, se apoyó a las autoridades de procuración e impartición de justicia, así como a órganos internos de control con la emisión de 128 dictámenes médicos institucionales.
	Número de asuntos concluidos por orientación	10,028	ASUNTOS	2,482	2,547	2,645	2,182	9,856	
	Número de asuntos concluidos por asesoría	2,711	ASUNTOS	989	1,006	1,093	1,047	4,135	
	Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,374	ASUNTOS	382	511	482	406	1,781	
	Número de quejas concluidas <sup>1</sup>	1,859	ASUNTOS	311	219	305	323	1,158	
	Número de dictámenes concluidos	213	ASUNTOS	28	32	28	40	128	
	<b>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)</b>	<b>17,075</b>	ASUNTOS	<b>4,400</b>	<b>4,626</b>	<b>4,816</b>	<b>4,174</b>	<b>18,016</b>	
	Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	789	ASUNTOS	164	165	164	165	658	
	Número de orientaciones	10,028	ASUNTOS	2,482	2,547	2,645	2,182	9,856	
	Número de asesorías	2,711	ASUNTOS	989	1,006	1,093	1,047	4,135	
	Número de gestiones inmediatas	1,374	ASUNTOS	382	511	482	406	1,781	
	Número de quejas recibidas	1,947	ASUNTOS	342	351	393	324	1,410	
Número de solicitudes de dictamen	226	ASUNTOS	41	46	39	50	176		
<b>Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100</b>	<b>94.8%</b>	%	<b>95.3%</b>	<b>93.3%</b>	<b>94.5%</b>	<b>95.8%</b>	<b>94.7%</b>		

<sup>1</sup> Nota: Las quejas concluidas incluyen: Conciliaciones, no conciliaciones, laudos, falta de interés procesal y fallcimiento 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	989	GESTIONES INMEDIATAS	309	409	365	341	1,424	Durante el ejercicio 2019 se realizaron 1,781 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 1,424 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. El resultado de esta métrica se encuentra por encima de la meta establecida en ocho puntos porcentuales. 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	1,374	GESTIONES INMEDIATAS	382	511	482	406	1,781	
	<b>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</b>	<b>72%</b>	%	<b>80.9%</b>	<b>80.0%</b>	<b>75.7%</b>	<b>84.0%</b>	<b>80.0%</b>	

**Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación**

	<b>V1. Número de quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje</b>	<b>452</b>	ASUNTOS	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>96</b>	<b>119</b>	<b>395</b>	En los doce meses del año se concluyeron 944 quejas en audiencia conciliatoria, de las cuales 348 fueron concluidas por convenio de conciliación y 47 asuntos fueron turnados a arbitraje. Asimismo, se concluyeron 549 quejas
	Casos concluidos por convenio de conciliación	403	ASUNTOS	86	72	87	103	348	
	Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	3	19	9	16	47	

3	<b>V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria</b>	<b>1,131</b>	ASUNTOS	<b>242</b>	<b>187</b>	<b>244</b>	<b>271</b>	<b>944</b>	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 en línea con la meta establecida. 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	403	ASUNTOS	86	72	87	103	348	
	Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	3	19	9	16	47	
	Casos concluidos por una "no conciliación"	679	ASUNTOS	153	96	148	152	549	
<b>Indicador:</b> (Número de quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100		<b>40%</b>	%	<b>37%</b>	<b>48.7%</b>	<b>39%</b>	<b>44%</b>	<b>42%</b>	

**Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido**

4	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	62	LAUDOS	8	10	13	14	45	Durante el año 2019 se emitieron 45 laudos, los cuales en su totalidad fueron emitidos en tiempo estándar, el número de laudos emitidos depende únicamente de la voluntad de las partes de someterse a este proceso, por tanto existen variaciones positivas y negativas en su número.
	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	82	LAUDOS	8	10	13	14	45	
	<b>Indicador:</b> Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100	<b>75.6%</b>	%	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	

**Emisión de dictámenes en tiempo estándar**

5	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	128	DICTÁMENES	23	32	28	40	123	De enero a diciembre se emitieron 128 dictámenes siendo emitidos 123 en tiempo estándar, estando por encima de la meta por más de 36 puntos porcentuales. Es importante recordar que las solicitudes para la emisión un dictámen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias.
	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	213	DICTÁMENES	28	32	28	40	128	
	<b>Indicador:</b> (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	<b>60%</b>	%	<b>82.1%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>96.1%</b>	

EJERCICIO 2019

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2019	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2019	Comentario a las Variaciones
<b>Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED</b>									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	96%	RESPUESTAS	7,810	8,607	8,123	8,092	32,632	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 2019 se aplicaron 1,662 encuestas. El resultado alcanzado en este ejercicio representa un incremento de más de dos puntos porcentuales con respecto a la meta establecida.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	7,958	8,734	8,328	8,223	33,243	
	<b>Indicador:</b> (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	98.1%	98.5%	98%	98%	98.2%	
<b>Proyectos de investigación</b>									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	5	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACION	2	2	0	1	5	Durante 2019 se concluyeron los siguientes proyectos de investigación: 1. Estrés y síndrome de quemarse por el trabajo en los trabajadores de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED). y se programó el siguiente protocolo de investigación: 2. Asociación entre maltrato/hostigamiento y síndrome de burnout, depresión y ansiedad en residentes médicos durante su especialidad. se realizaron en el IV trimestre las siguientes publicaciones: 3. Estrés académico en estudiantes de odontología asociación con apoyo social, pensamiento positivo y bienestar psicológico para publicarse en la Revista de Investigación en Educación Médica (UNAM) 4. Anafilaxia en niños y adultos: prevención, diagnóstico y tratamiento. Revista CONAMED. Volumen 24, número 3. 5. El derecho a la salud y la confidencialidad de datos en pacientes vulnerables. Editorial Revista CONAMED. Volumen 24, número 2.
	V2. Total de protocolos de investigación programados	5	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACION	2	2	0	1	5	
	<b>Indicador:</b> (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	100%	100%	0%	100%	100%	
<b>Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)</b>									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	1	2	4	3	10	En el cuarto trimestre se impartieron tres cursos de Prevención del conflicto derivado del acto médico, impartidos de la siguiente manera: uno en las instalaciones de la CONAMED, otro por medio de la plataforma MOOC de TV-Educativa y un tercero en las instalaciones de la Universidad Panamericana a nivel de pregrado.
	V2. Número de acciones educativas programadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	1	2	4	3	10	
	<b>Indicador:</b> (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	100%	%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud</b>									
4	V1. Número de recomendaciones emitidas	10	RECOMENDACIONES	1	2	3	4	10	Durante el último trimestre de 2019 se emitieron 3 recomendaciones referentes a Seguridad del paciente en odontología, e infografías Institucionales (4) "CONAMED, estamos para ayudarte", nuestros servicios, ¿porqué acudir a la CONAMED?. y ¿que es la CONAMED? Así mismo temas sobre Anafilaxia (2 infografías) y atención de Enfermería (1)
	V2. Número de recomendaciones programadas	10	RECOMENDACIONES	1	2	3	4	10	
	<b>Indicador:</b> (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	100%	%	100%	100%	100%	100%	100%	



## EJERCICIO 2019

## INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR	Meta 2019	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	ACUM 2019	Comentario a los indicadores
-------------------------	-----------	----------	--------	---------	----------	---------	-----------	------------------------------

## Mejora continua de procedimientos

1	V1. Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	100%	UNIDADES	1	1	1	3	6	Se emitieron 3 procedimientos: elaboración de estrategia, programas y campañas de comunicación social de la CONAMED, el de baja de bienes muebles y recepción, así como el de registro y resguardo de bienes muebles.
	V2. Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos		UNIDADES	1	1	1	3	6	
	<b>Indicador:</b> (Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas / Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos) * 100		%	100%	100%	100%	100%	100%	

## Satisfacción de los usuarios del Centro de Documentación de la CONAMED

2	V1. Número de usuarios satisfechos y muy satisfechos	95%	USUARIOS	42	65	43	63	213	Durante este periodo, todos los asistentes al Centro de Documentación declararon estar satisfechos y muy satisfechos con el servicio recibido. Las encuestas se realizan por medio de una papeleta de satisfacción que se entrega al usuario al concluir el servicio.
	V2. Total de usuarios		USUARIOS	42	65	43	63	213	
	<b>Indicador:</b> (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

3	V1. Número de participaciones realizadas	130	PARTICIPACIONES	11	28	28	23	90	Durante el cuarto trimestre se impartieron 23 conferencias con una asistencia de 3,489 profesionales de la salud. De las conferencias, 15 se impartieron en la CDMX, 4 en Chile, 2 en San Luis Potosí, 1 en Jalisco y 1 en el Estado de México. Se participó en el Congreso Nacional Estudiantil de la Asociación Dental Mexicana, en el programa "A quien corresponda" contestando preguntas del público televidente, así como en la L Feria Jurídica del Servicio Social en la Facultad de Derecho de la UNAM y en la Feria Intercultural de la Salud en Xochimilco.
	V2. Total de participaciones programadas	130	PARTICIPACIONES	13	28	30	23	94	
	<b>Indicador:</b> (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100	100%	%	84.6%	100.0%	93.3%	100.0%	95.7%	

## Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales

4	V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	95%	ASISTENTES	35	54	126	87	302	La encuesta de satisfacción se realizó en la plataforma Moodle de la CONAMED; de 89 asistentes 40 se declararon satisfechos y muy satisfechos y 47 alumnos de la Universidad Panamericana, también se declararon satisfechos y muy satisfechos. Las dos encuestas evaluadas de manera no satisfactoria se debió a que tenían problema con la transmisión emitida.
	V2. Total de asistentes		ASISTENTES	38	63	129	89	319	
	<b>Indicador:</b> (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	92.1%	85.7%	97.7%	97.8%	94.7%	

## Profesionalización del personal

5	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	100	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	13	6	12	65	96	Durante el cuarto trimestre del 2019, se realizaron 65 eventos de capacitación con la presencia de 162 participantes. La programación de las acciones de capacitación se da de forma anual y no se llegó a la meta programada, en virtud de las bajas que hubo por reestructuración realizadas en los meses de abril y mayo de 2019.
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	100	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	13	6	12	69	100	
	<b>Indicador:</b> (Número de acciones de capacitación realizadas / Total de acciones de capacitación programadas en el periodo)*100	100%	%	100.0%	100.0%	100.0%	94.2%	96.0%	

**Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios**

6	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	164	CONTRATACIONES	21	30	28	78	157	Al cierre del ejercicio se adjudicaron un total de 157 contratos lo que representa un 95.7% de avance anual acumulado, la variación se deriva en los contratos de especialistas, ya que al cierre del ejercicio se tuvieron que formalizar contratos con más de una solicitud.
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	164	CONTRATACIONES	21	30	28	85	164	
	<b>Indicador:</b> (Número de contrataciones realizadas en el periodo / Total de contrataciones programadas en el PAAAS)*100	<b>100%</b>	%	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>91.8%</b>	<b>95.7%</b>	

**Presupuesto ejercido**

7	V1. Total de presupuesto ejercido	<b>100%</b>	PRESUPUESTO EJERCIDO	3,193,234.46	9,235,874.27	15,719,695.93	25,470,134.05	25,470,134.05	Al cierre del cuarto trimestre del 2019 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado, cumpliendo con la meta establecida.
	V2. Total de presupuesto autorizado		PRESUPUESTO AUTORIZADO	4,414,876.85	11,323,107.95	17,793,226.34	25,470,134.05	25,470,134.05	
	<b>Indicador:</b> (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	<b>72.3%</b>	<b>81.6%</b>	<b>88.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	