

EJERCICIO 2020
INDICADORES MIR

ELEMENTOS DEL INDICADOR Meta 2020 Unidades TRIM I TRIM II TRIM III TRIM IV Acumulado 2020 Comentario a los indicadores

Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED

	Meta 2020	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2020	Comentario a los indicadores
V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED	16,105	ASUNTOS	4,031	1,125	1,405	4,603	11,164	<p>Durante el ejercicio 2020 la CONAMED concluyó 11,164 asuntos: 5,824 por orientación, 3,266 por asesoría, 1,365 por gestión inmediata, 605 por quejas y 104 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica es inferior a la meta establecida, esto se debe a que las operaciones de la CONAMED dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión, a partir del mes de abril el número de asuntos recibidos disminuyó drásticamente derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID 19) y de conformidad con el Acuerdo por el que se modifica el numeral primero del Acuerdo por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la práctica de actuaciones y diligencias en los procedimientos administrativos que se desamotan ante la Secretaría de Salud, sus unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados, publicado el 28 de marzo del 2020, se suspendieron las audiencias de conciliación y los juicios arbitrales, reiniciándose hasta el 1 de septiembre.</p> <p>A pesar de la contingencia sanitaria, la Comisión tiene actividades año 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 periodo enero-diciembre de 2020, se beneficiaron 1,365 usuarios que, por lo comprometido con la situación de su salud, requieren una pronta solución a los problemas presentados; 202 usuarios alcanzaron una conciliación y adicionalmente resolvieron su controversia en forma cordial. Asimismo se apoyó a las autoridades de procuración e impartición de justicia con la emisión de 104 dictámenes médicos institucionales.</p>
Número de asuntos concluidos por orientación	9,425	ASUNTOS	2,321	196	484	2,823	5,824	
Número de asuntos concluidos por asesoría	2,950	ASUNTOS	1,058	396	421	1,391	3,266	
Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,798	ASUNTOS	340	378	422	225	1,365	
Número de quejas concluidas ¹	1,782	ASUNTOS	276	135	59	135	605	
Número de dictámenes concluidos	150	ASUNTOS	36	20	19	29	104	
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)	16,947	ASUNTOS	4,259	1,199	1,893	4,989	12,340	
Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	756	ASUNTOS	163	164	316	315	958	
Número de orientaciones	9,425	ASUNTOS	2,321	196	484	2,823	5,824	
Número de asesorías	2,950	ASUNTOS	1,058	396	421	1,391	3,266	
Número de gestiones inmediatas	1,798	ASUNTOS	340	378	422	225	1,365	
Número de quejas recibidas	1,834	ASUNTOS	323	59	218	204	804	
Número de solicitudes de dictamen	184	ASUNTOS	54	6	32	31	123	
Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100	95.0%	%	94.6%	93.8%	74.2%	92.3%	90.5%	

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

Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica

	Meta 2020	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2020	Comentario a los indicadores
V1. Total de gestiones inmediatas para la atención médica con compromiso cumplido	1,348	GESTIONES INMEDIATAS	180	349	293	165	987	<p>Se realizaron 1,365 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 987 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. El resultado se encuentra ligeramente por debajo de la meta establecida ya que que el cumplimiento del compromiso de las gestiones inmediatas depende de la decisión, capacidad y recursos disponibles de las instituciones de salud. Es importante señalar que a partir del mes de abril el número de asuntos disminuyó drásticamente derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID 19). La CONAMED atiende todas las peticiones de los ciudadanos, pero en las gestiones en donde corre riesgo la vida o la función de un paciente (hospitalizado, urgencias, entre otros) de forma inmediata, se asegura que siempre se cumple con el compromiso. Los casos importantes pero no graves, a mediano plazo, ocasionan que las expectativas del usuario no sean cumplidas en su totalidad a pesar que los problemas para la no atención inmediata respondan a aspectos administrativos como disponibilidad de camas, medicamentos, quirófanos, prótesis o aparatos para estudios o su subrogación. Otro aspecto es el cumplimiento parcial de lo solicitado, por ejemplo se tiene programada una cirugía en una fecha determinada, se hace la evaluación de la urgencia y se realiza la gestión, sin embargo no se considera cumplida porque solamente la acortaron el plazo de cirugía por cuatro meses y no por los cinco que el paciente aspiraba.</p>
V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo	1,798	GESTIONES INMEDIATAS	340	378	422	225	1,365	
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%	%	52.9%	92.3%	69.4%	73.3%	72.3%	

Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación

3	V1. Número de quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje	452	ASUNTOS	97	46	21	54	218	<p>En el año 2020 se concluyeron 496 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 202 fueron concluidas por convenio de conciliación y 16 asuntos fueron turnados a arbitraje. Asimismo, se concluyeron 278 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. Las variaciones tanto de forma positiva como negativa en los asuntos atendidos, 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, adicionalmente, se decretó la atención derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID 19) y de conformidad con el Acuerdo por el que se modifica el numeral primero del Acuerdo por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la práctica de actuaciones y diligencias en los procedimientos administrativos que se desarrollan ante la Secretaría de Salud, sus unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados, publicado el 26 de marzo del 2020, se suspendieron las audiencias de conciliación y los juicios arbitrales, reiniciándose el 1 de septiembre a través de audiencias por videoconferencia. Los usuarios que acuden a la CONAMED, son atendidos por expertos de forma gratuita y con imparcialidad, quienes logran la conciliación. Además, se resuelve su controversia de forma cordial, quienes deciden no realizar una conciliación o someterse al arbitraje. Por otro lado, se mantienen a salvo los derechos de las partes, mismos que pueden hacerse valer ante otras instancias.</p>
	Casos concluidos por convenio de conciliación	403	ASUNTOS	83	46	21	52	202	
	Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	14	0	0	2	16	
	V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria	1,131	ASUNTOS	218	122	35	121	496	
	Casos concluidos por convenio de conciliación	403	ASUNTOS	83	46	21	52	202	
Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	14	0	0	2	16		
Casos concluidos por una "no conciliación"	679	ASUNTOS	121	76	14	67	278		
Indicador: (Número de quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) * 100	40%	%	44%	38%	60%	45%	44%		

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido									
4	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	45	LAUDOS	13	0	7	5	25	<p>En el ejercicio 2020 se emitieron 25 laudos, los cuales en su totalidad fueron en tiempo estándar. Cabe hacer mención que debido a la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID 19) y de conformidad con el Acuerdo por el que se modifica el numeral primero del Acuerdo por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la práctica de actuaciones y diligencias en los procedimientos administrativos que se desarrollan ante la Secretaría de Salud, sus unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados, publicado el 26 de marzo del 2020, se informa que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, suspendió los plazos y términos legales durante el periodo comprendido del 26 de marzo de 2020 al 31 de agosto, reiniciando a partir del primero de septiembre de 2020 en sus plazos y términos legales, continuando la emisión de laudos.</p>
	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	50	LAUDOS	13	0	7	5	25	
	Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo * 100	90.0%	%	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Emisión de dictámenes en tiempo estándar									
5	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	120	DICTÁMENES	28	19	19	28	94	<p>En el año 2020 se emitieron 104 dictámenes de los cuales 94 fueron en tiempo estándar, superando la meta establecida en 10 puntos porcentuales. Durante este periodo, ingresaron 123 solicitudes de dictámen. Las solicitudes para la emisión un dictámen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias, mismas que disminuyeron drásticamente a partir del mes de marzo de 2020 derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV2 (COVID 19) y de conformidad con el Acuerdo por el que se modifica el numeral primero del Acuerdo por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la práctica de actuaciones y diligencias en los procedimientos administrativos que se desarrollan ante la Secretaría de Salud, sus unidades administrativas y órganos administrativos desconcentrados, publicado el 26 de marzo del 2020, se informa que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, suspendió los plazos y términos legales durante el periodo comprendido del 26 de marzo del 2020 al 31 de agosto, reiniciando a partir del primero de septiembre de 2020 sus plazos y términos legales, continuando con la emisión de dictámenes médicos institucionales.</p>
	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	150	DICTÁMENES	36	20	19	29	104	
	Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	80%	%	77.8%	95.0%	100.0%	96.6%	90.4%	

EJERCICIO 2020

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2020	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2020	Comentario a las Variaciones
Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	97%	RESPUESTAS	6,279	97	1,419	793	8,588	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 ejercicio 2020 se aplicaron 763 encuestas. El resultado alcanzado en este período representa un incremento de casi dos puntos porcentuales con respecto a la meta establecida.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	6,359	97	1,439	805	8,700	
	Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	98.7%	100.0%	99%	99%	98.7%	
Proyectos de investigación									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	5	PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN	3	2	2	2	9	Durante el cuarto trimestre, se inició el proyecto titulado "Evaluación del impacto de COVID-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica: Estudio transversal", también fue aprobado el proyecto por los Comités de Investigación y Ética en Investigación, mismo que fue desarrollado en colaboración con la Universidad de Hong Kong y esta siendo aplicado en 33 países. También se trabajó en el proyecto titulado "Efectividad de los tratamientos de pie equino-varo congénito en el paciente pediátrico: revisión sistémica exploratoria". Para el desarrollo de este proyecto, se ha incorporado a un investigador en salud pública, adscrito a la Universidad de Edimburgo y que ha trabajado con el Grupo Cochrane de la misma Universidad. También se realizó la publicación de los artículos: "The psychosocial profile of family caregivers of children with chronic diseases: a cross-sectional study" (BioPsychoSocial Medicine), "Predictors of Quality of Life among Parents of Children with Chronic Diseases: A Cross-Sectional Study" (healthcare), "Validity and Reliability of the Beck Anxiety Inventory (BAI) for Family Caregivers of Children with Cancer" (International Journal of Environmental Research and Public Health), en colaboración con el Hospital Infantil de México Federico Gómez.
	V2. Total de protocolos de investigación programados	5	PROTOCOLOS DE INVESTIGACIÓN	3	2	2	2	9	
	Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	100%	100%	100%	100%	100%	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	0	0	0	4	4	Derivado de las acciones de prevención y control de la pandemia COVID-19 en México, se decidió que las acciones presenciales se cancelaran, por ello se suspendieron los cursos presenciales programados por la CONAMED. Para continuar con el ejercicio de capacitación que realiza la CONAMED se diseñó el curso de Prevención del conflicto contra profesionales de la salud en un formato en línea, de forma que se construyó la plataforma Moodle para ofertar y dar seguimiento a estudiantes y profesores del curso. Con base en esto se ofertaron 4 cursos que se concluyeron al término del cuarto trimestre 2020, 3 sobre Prevención del Conflicto Médico y un curso más de Inducción a investigación a pasantes de Servicio Social.
	V2. Número de acciones educativas programadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	2	3	3	2	10	
	Indicador: (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	100%	%	0%	0%	0%	200%	40%	
Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud									
	V1. Número de recomendaciones emitidas	10	RECOMENDACIONES	5	4	5	3	17	Al cuarto trimestre se actualizaron con la nueva imagen (3 infografías) las Recomendaciones para mejorar la atención del adulto mayor dirigidas a los pacientes, a

4	V2. Número de recomendaciones programadas	10	RECOMENDACIONES	5	4	5	3	17	Profesionales de la Salud y a Personal Directivo y jefes de servicio. En el mismo sentido se ajustaron a la imagen institucional nueva (51) recomendaciones traducidas a 17 lenguas indígenas: Recomendaciones dirigidas a los pacientes para mejorar la atención del adulto mayor. Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación médico paciente durante la consulta, y Recomendaciones a la mujer embarazada para mejorar la comunicación con el personal de salud.
Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100		100%	%	100%	100%	100%	100%	100%	

EJERCICIO 2020

INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2020	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2020	Comentario a los indicadores
-------------------------	--	-----------	----------	--------	---------	----------	---------	----------------	------------------------------

Mejora continua de procedimientos

1	V1. Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	100%	PORCENTAJE DE AVANCE	2	0	3	2	5	Durante este trimestre, se realizaron los procedimientos: Impartición de cursos y el de Elaboración del informe anual de actividades.
	V2. Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos		PORCENTAJE DE AVANCE	2	0	3	2	5	
	Indicador: (Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas / Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos) * 100		%	100%	0%	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	35	0	0	0	35	Derivado de la contingencia por COVID-19, el Centro de Documentación permaneció cerrado, por tanto no hubo atención a público.
	V2. Total de usuarios		USUARIOS	35	0	0	0	35	
	Indicador: (Número de usuarios satisfechos y muy satisfechos / Total de usuarios)*100		%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	

Participación en congresos y conferencias

3	V1. Número de participaciones realizadas	130	PARTICIPACIONES	19	0	11	13	43	Durante el cuarto trimestre, derivado de la contingencia del COVID-19, la participación de personal de la CONAMED en cursos, congresos, seminarios y conferencias que se realicen de manera presencial se encuentra suspendida; sin embargo, hubo solicitudes se conferencias que se realizaron a distancia a través de videoconferencia. Así mismo, la CONAMED realizó videoconferencias con temas de interés relacionadas con el COVID-19 y el consultorio de atención primaria, las cuales se difundieron en Webinars a través de FB live.
	Total de participaciones programadas		PARTICIPACIONES	26	35	35	34	130	
	Indicador: (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100		%	73.1%	0.0%	31.4%	38.2%	33.1%	

Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales

4	V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	95%	ASISTENTES	0	0	0	42	42	La satisfacción del total de los asistentes que respondieron la encuesta al término del cuarto trimestre fue de 89.4%. Basicamente las inconformidades se centraron la falta de acercamiento con respecto a sus preguntas y proponen la videoconferencia o un tiempo establecido por cada uno de los ponentes para responder sus preguntas personalmente. Este efecto esta ligado a la introduccion de un formato nuevo para las acciones educativas, como son las videoconferencias.
	V2. Total de asistentes		ASISTENTES	0	0	0	47	47	
	Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	0.0%	0.0%	0.0%	89.4%	89.4%	

Profesionalización del personal

5	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	40	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	4	5	18	27	54	Para el cuarto trimestre se realizaron 27 acciones de capacitación con un total de 133 participantes. El total acumulado de enero a diciembre es de 54 acciones de capacitación realizadas, con un total de 319 participantes. No se ejerció presupuesto para las acciones
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	40	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	4	5	18	27	54	

	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%	de capacitación realizadas, ya que no se conto con presupuesto en capacitación para este ejercicio.
--	---	-------------	----------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---

Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

6	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	116	CONTRATACIONES	31	13	28	44	116	Al cierre del cuarto trimestre se adjudicaron 44 contrataciones de conformidad con las necesidades de las diferentes áreas requerientes de la Comisión, logrando el 100% de avance anual acumulado.
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	116	CONTRATACIONES	31	13	28	44	116	
	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

7	V1. Total de presupuesto ejercido	100%	PRESUPUESTO EJERCIDO	2,505,464.46	8,091,335.10	15,150,125.38	21,804,029.63	21,804,029.63	Al cierre del cuarto trimestre del 2020 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado en los capítulos 2000 materiales y Suministros y 3000 Servicios Generales, cumpliendo con la meta establecida. El capítulo 1000 servicios personales es administrado directamente por la Dirección General de Recursos Humanos y Organización de la Secretaría de Salud.
	V2. Total de presupuesto autorizado		PRESUPUESTO AUTORIZADO	2,505,464.46	8,789,459.28	15,198,613.90	21,804,029.63	21,804,029.63	
	Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	100.0%	92.1%	99.7%	100.0%	100.0%	