

EJERCICIO 2021
INDICADORES MIR

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2021	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2021	Comentario a los indicadores
Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED									
1	V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED	16,022	ASUNTOS	2,618	3,129	5,300	4,597	15,644	
	Número de asuntos concluidos por orientación	9,941	ASUNTOS	1,401	1,718	3,356	2,925	9,400	De enero a diciembre de 2021 la CONAMED concluyó 15,644 asuntos: 9,400 por orientación, 3,994 por asesoría, 1,027 por gestión inmediata, 1,051 por quejas y 172 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante 2021 se encuentra por encima de la meta a establecida en casi un punto porcentual. Es importante señalar que las operaciones de la CONAMED dependen en su totalidad de la demanda de los servicios por parte de los usuarios ante esta Comisión; en este sentido, el número de asuntos tuvo un repunte durante los últimos dos trimestres a pesar de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19) y del cambio de instalaciones. A pesar de la contingencia sanitaria, la Comisión tiene actividades alto 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 2021 se beneficiaron 1,027 usuarios que, por lo comprometido con la situación de su salud, requerían una pronta solución a los problemas presentados; 326 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 172 dictámenes médicos institucionales.
	Número de asuntos concluidos por asesoría	2,903	ASUNTOS	763	886	1,260	1,085	3,994	
	Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,662	ASUNTOS	209	254	313	251	1,027	
	Número de quejas concluidas ¹	1,356	ASUNTOS	197	236	334	284	1,051	
	Número de dictámenes concluidos	160	ASUNTOS	48	35	37	52	172	
	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)	17,159	ASUNTOS	2,832	3,414	5,545	4,793	16,584	
	Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	1,044	ASUNTOS	294	294	294	294	1,176	El cálculo del denominador se establece trimestre a trimestre con base en la demanda de los servicios por parte de los ciudadanos, mismo que se ha visto afectado derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19) y del cambio de instalaciones de esta Comisión. Nota: existe una diferencia de tres quejas concluidas con respecto a lo reportado en el primer semestre, debido a la solicitud de reapertura de expedientes solicitadas por las Direcciones Generales de Conciliación y de Arbitraje a través de los oficios: DGC/220/OL/638.2-2021/2021 Expediente: 119/2021 DGC/220/OL/1654.1-2021/2021 Expediente: 318/2021 CONAMED-SM-DGAR-1010-2021 Expediente: 1127/2018 Nota 2: Mediante oficio CONAMED-SM-DGAR-363-2022 se requirió la eliminación de los registros (161616, folio 709, primer trimestre) y (164761, folio 2657, segundo trimestre); concierne a recepción de solicitudes de dictamen, ya que no contienen información.
	Número de orientaciones	9,941	ASUNTOS	1,401	1,718	3,356	2,925	9,400	
	Número de asesorías	2,903	ASUNTOS	763	886	1,260	1,085	3,994	
Número de gestiones inmediatas	1,662	ASUNTOS	209	254	313	251	1,027		
Número de quejas recibidas	1,437	ASUNTOS	133	217	270	198	818		
Número de solicitudes de dictamen	172	ASUNTOS	32	45	52	40	169		
Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100	93.4%	%	92.4%	91.7%	95.6%	95.9%	94.3%		

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	1,247	GESTIONES INMEDIATAS	152	199	272	170	793	Se realizaron 1,027 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas en 793 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. El resultado se encuentra dos puntos porcentuales por encima de la meta establecida.
	V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo	1,662	GESTIONES INMEDIATAS	209	254	313	251	1,027	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, mismas que se encuentran saturadas derivado de la pandemia de COVID-19, lo que dificulta la realización de estas gestiones. 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 cumpla 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.
	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%	%	72.7%	78.3%	86.9%	67.7%	77.2%	

Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación

3	V1. Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje	452	ASUNTOS	54	84	127	110	375	<p>En 2021 se concluyeron 781 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 326 fueron concluidas por convenio de conciliación y 49 asuntos fueron turnados a arbitraje. Asimismo, se concluyeron 406 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 en ocho puntos porcentuales. 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, adicionalmente, se decreció la atención derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19) y las audiencias de conciliación se llevan a cabo a través de videoconferencia y vía telefónica, situación que impacta el resultado de la gestión.</p> <p>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, quienes deciden no realizar una conciliación o someterse al arbitraje mantienen a salvo sus derechos, mismos que pueden hacerse valer ante otras instancias.</p> <p>Nota: existe una diferencia de dos quejas concluidas con respecto a lo reportado en el primer semestre, debido a la solicitud de reapertura de expedientes solicitadas por la Dirección General de Conciliación a través de los oficios: DGC/220/OL/838.2-2021/2021 Expediente: 119/2021 DGC/220/OL/1654.1-2021/2021 Expediente: 318/2021</p>
	Casos concluidos por convenio de conciliación	403	ASUNTOS	49	66	115	96	326	
	Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	5	18	12	14	49	
	V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria	1,131	ASUNTOS	136	185	255	205	781	
	Casos concluidos por convenio de conciliación	403	ASUNTOS	49	66	115	96	326	
	Casos turnados a arbitraje	49	ASUNTOS	5	18	12	14	49	
	Casos concluidos por una "no conciliación"	679	ASUNTOS	82	101	128	95	406	
Indicador: (Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100	40%	%	39.7%	45%	50%	54%	48.0%		

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

4	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	45	LAUDOS	8	7	14	16	45	<p>Durante el ejercicio 2021 se emitieron 45 laudos, los cuales en su totalidad fueron emitidos en tiempo estándar; a pesar de lo anterior, el resultado de esta métrica fue inferior en cinco laudos a los programados para el periodo; esta situación se debe a que 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; así mismo, derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19) se han realizado los juicios arbitrales a través de videoconferencias y apenas hace ocho meses se reinició la actividad de los juicios de forma presencial de forma escalonada.</p>
	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	50	LAUDOS	8	7	14	16	45	
	Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100	90.0%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Emisión de dictámenes en tiempo estándar

5	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	128	DICTAMENES	26	25	33	52	136	<p>En el ejercicio 2021 se emitieron 172 dictámenes, de éstos, 136 fueron en tiempo estándar, a pesar de la tendencia favorable de los últimos dos trimestres del año, el porcentaje de emisión en tiempo estándar quedó por debajo de su meta programada por menos de un punto porcentual, esta situación se generó por los resultados alcanzados a inicio del año, ya que los tiempos de revisión aumentaron derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19). Durante este periodo, ingresaron 169 solicitudes de dictámen. Las solicitudes para la emisión un dictámen médico institucional dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias.</p>
	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	160	DICTAMENES	48	35	37	52	172	
	Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	80%	%	54.2%	71.4%	89.2%	100.0%	79.1%	

EJERCICIO 2021

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2021	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2021	Comentario a las Variaciones
Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	97%	RESPUESTAS	295	1,216	2,799	3,028	7,338	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, así como la de Arbitraje. Durante los doce meses del año se aplicaron 386 encuestas. El resultado alcanzado en este periodo se encuentra en línea con respecto a la meta establecida.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	295	1,245	2,844	3,165	7,549	
	Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	100.0%	97.7%	98.4%	95.7%	97.20%	
Proyectos de investigación									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	3	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN	1	2	2	0	5	Al cierre de 2021 se continuó con el proyecto "Evaluación del impacto de COVID-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica: Estudio transversal", en colaboración con la Universidad de Honk Kong. Resultado de este proyecto se realizó la publicación del protocolo internacional en el <i>British Medical Journal</i> . Adicionalmente, se continúa con la elaboración del proyecto: "Caracterización de incidentes, factores de riesgos y eventos adversos, con la atención de enfermería; análisis transversal de quejas médicas, evaluación del impacto covid-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica: Estudio transversal, y Síndromes Proinflamatorios sistémicos, asociados por infección a COVID-19".
	V2. Total de protocolos de investigación programados	3	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACIÓN	1	2	2	0	5	
	Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	100%	100%	100%	0%	100%	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	2	3	3	2	10	Derivado de las restricciones por la pandemia de COVID 19, se continuó con el curso Prevención del conflicto contra profesionales de la salud con el formato a distancia en línea, alojado en la plataforma Moodle de CONAMED. "La seguridad del paciente y la prevención del conflicto por la atención odontológica" el curso de "Inducción a la Investigación para pasantes de servicio social en ciencias de la salud" presencial y por videoconferencia, así como el curso "Como levantar una queja por la atención médica recibida" para la población en general en la plataforma MOOC de TV- educativa en formato a distancia, en línea y autogestivo.
	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%	%	100%	100%	100%	100%	100%	
Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud									
4	V1. Número de recomendaciones emitidas	5	RECOMENDACIONES	3	11	17	0	31	Durante el último trimestre se realizó una campaña de difusión interna para fortalecer las medidas de protección sanitarias y fomentar la vacunación contra COVID-19, esta campaña se basa en el envío de infografías relacionadas con este tema; al cierre del ejercicio 2021 se emitieron un total de 31 recomendaciones que atienden temas de interés general.
	V2. Número de recomendaciones programadas	5	RECOMENDACIONES	3	11	17	0	31	
	Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	100%	%	100%	100%	100%	0%	100%	

EJERCICIO 2021

INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2021	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2021	Comentario a los indicadores
Mejora continua de procedimientos									
1	V1. Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas	100%	PORCENTAJE DE AVANCE	2	2	1	0	5	Durante el ejercicio 2021 se realizó la mejora continua de los procedimientos: Proceso arbitral Enseñanza de profesionales de la salud Conciliación de quejas Gestión del teletrabajo Procedimiento para la auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad y atención de acciones correctivas y de mejora
	V2. Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos		PORCENTAJE DE AVANCE	2	2	1	0	5	
	Indicador: (Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas / Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos) * 100		%	100%	100%	100%	0%	100%	
Participación en congresos y conferencias									
2	V1. Número de participaciones realizadas	130	PARTICIPACIONES	22	12	14	11	59	Durante el 2021 se impartieron 59 conferencias a instituciones de salud y educativas, tanto públicas como privadas, estos fueron organizados a distancia a través de videoconferencia. Es importante señalar que el cálculo del denominador se establece trimestre a trimestre con base en la demanda de los servicios por parte de las instituciones solicitantes, mismo que se ha visto afectado derivado de la Emergencia Sanitaria por el virus SARSCoV2 (COVID 19)
	V2. Total de participaciones programadas	130	PARTICIPACIONES	22	12	14	11	59	
	Indicador: (Número de participaciones realizadas / Total de participaciones programadas)*100	100%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales									
3	V1. Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos	90%	ASISTENTES	68	19	77	710	874	La satisfacción del total de los asistentes que respondieron la encuesta al término del ejercicio 2021, fue clasificada satisfactoria, persisten las inconformidades en cuanto a la falta de acercamiento con respecto a sus dudas y manifiestan su deseo de que se realice de forma presencial o por videoconferencia y puedan tener respuesta a sus inquietudes, adecuar la evaluación a los videos y aumentar el tiempo del curso en lugar de 2 semanas que fueran 3 o hasta 4 semanas. los abogados en general solicitan se aborden más temas jurídicos.
	V2. Total de asistentes		ASISTENTES	76	25	95	845	1,041	
	Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	89.5%	76.0%	81.1%	84.0%	83.96%	
Profesionalización del personal									
4	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	45	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	11	14	18	25	68	Para el cuarto trimestre, se realizaron 25 acciones de capacitación con un total de 187 participantes. No se ejerció presupuesto para las acciones de capacitación realizadas, ya que no se contó con presupuesto en capacitación para este ejercicio.
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	45	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	11	14	18	25	68	
	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									
5	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	116	CONTRATACIONES	24	49	29	14	116	Al cierre del tercer trimestre se adjudicaron un total de 116 contratos lo que representa un 100% de avance anual acumulado.
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	116	CONTRATACIONES	24	49	29	14	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

6	V1. Total de presupuesto ejercido	100%	PRESUPUESTO EJERCIDO	2,428,542.86	6,502,341.26	10,305,748.71	13,691,318.52	13,691,318.52	Al cierre del cuarto trimestre del 2021 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado.
	V2. Total de presupuesto autorizado		PRESUPUESTO AUTORIZADO	2,469,670.36	6,551,912.29	10,628,218.72	13,691,318.52	13,691,318.52	
	Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	98.3%	99.2%	97.0%	100.0%	100.0%	