

EJERCICIO 2022
INDICADORES MIR

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2022	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2022	Comentario a los indicadores
Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED									
1	V1. Número de asuntos concluidos por la CONAMED	13,589	ASUNTOS	4,192	4,499	4,325	3,572	16,588	Durante el periodo enero - diciembre de 2022 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) concluyó 16,588 asuntos: 10,202 por orientación, 4,436 por asesoría, 752 por gestión inmediata, 1,032 por quejas y 166 dictámenes médicos institucionales emitidos. El resultado de esta métrica durante 2022 se encuentra por encima de la meta establecida en 3.65 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	7,520	ASUNTOS	2,585	2,695	2,745	2,177	10,202	
	Número de asuntos concluidos por asesoría	3,620	ASUNTOS	1,114	1,235	1,147	940	4,436	
	Número de asuntos concluidos por gestión inmediata	1,444	ASUNTOS	178	210	195	169	752	
	Número de quejas concluidas ¹	880	ASUNTOS	269	317	201	245	1,032	
	Número de dictámenes concluidos	125	ASUNTOS	46	42	37	41	166	
	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)	14,756	ASUNTOS	4,352	4,647	4,508	3,819	17,326	
	Proporción de asuntos en proceso del año anterior, por atender	996	ASUNTOS	235	236	236	235	942	
	Número de orientaciones	7,520	ASUNTOS	2,585	2,695	2,745	2,177	10,202	
	Número de asesorías	3,620	ASUNTOS	1,114	1,235	1,147	940	4,436	
	Número de gestiones inmediatas	1,444	ASUNTOS	178	210	195	169	752	
Número de quejas recibidas	1,024	ASUNTOS	191	227	143	263	824		
Número de solicitudes de dictamen	152	ASUNTOS	49	44	42	35	170		
Indicador: (Número de asuntos resueltos / Total de asuntos por atender más asuntos recibidos en el año) * 100		92.09%	%	96.32%	96.82%	95.94%	93.53%	95.74%	

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	1,083	GESTIONES INMEDIATAS	131	163	153	119	566	De enero a diciembre de 2022 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) realizó 752 gestiones de atención médica inmediata en instituciones de salud, de éstas, en 566 se cumplieron las expectativas de los usuarios con respecto a los compromisos adquiridos con las instituciones de salud. El resultado se encuentra por encima de la meta establecida en 0.27 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. 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,
	V2. Total de gestiones inmediatas para la atención médica concluidas en el periodo	1,444	GESTIONES INMEDIATAS	178	210	195	169	752	

	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%	%	73.60%	77.62%	78.46%	70.41%	75.27%	protesis 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. El cálculo del denominador se establece trimestre a trimestre con base en la demanda de los servicios.
--	---	------------	---	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---

Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación

3	V1. Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje	285	ASUNTOS	100	107	59	88	354	En 2022 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) concluyó 743 quejas en la etapa conciliatoria, de las cuales 315 fueron concluidas por convenio de conciliación y 39 asuntos fueron turnados a arbitraje, también se concluyeron 389 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 7.64 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, es importante señalar que a partir de la Emergencia Sanitaria por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) algunas audiencias de conciliación se llevan a cabo a través de videoconferencia. 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. El cálculo del denominador se establece trimestre a trimestre con base en la demanda de los servicios.
	Casos concluidos por convenio de conciliación	251	ASUNTOS	89	98	51	77	315	
	Casos turnados a arbitraje	34	ASUNTOS	11	9	8	11	39	
	V2. Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria	712	ASUNTOS	198	226	153	166	743	
	Casos concluidos por convenio de conciliación	251	ASUNTOS	89	98	51	77	315	
	Casos turnados a arbitraje	34	ASUNTOS	11	9	8	11	39	
	Casos concluidos por una "no conciliación"	427	ASUNTOS	98	119	94	78	389	
Indicador: (Número de quejas concluidos por conciliación o turnados a arbitraje / Total de quejas concluidas en la etapa conciliatoria) *100	40%	%	50.51%	47.35%	38.56%	53.01%	47.64%		

Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido

4	V1. Número de laudos concluidos en tiempo establecido	40	LAUDOS	9	13	9	10	41	Durante el ejercicio 2022 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 41 laudos, los cuales en su totalidad fueron emitidos en tiempo estándar (a partir del cierre de instrucción el tiempo estándar para emisión es de 30 días hábiles en expedientes de hasta 200 fojas, en expedientes de más de 200 fojas son 60 días hábiles) logrando la meta programada; es importante señalar que es posible que existan variaciones positivas y negativas en su número, ya que la firma del compromiso arbitral depende de la voluntad de las partes.
	V2. Total de laudos emitidos en el periodo	40	LAUDOS	9	13	9	10	41	
	Indicador: Número de laudos concluidos en tiempo establecido / Total de laudos emitidos en el periodo) * 100	100.0%	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Emisión de dictámenes en tiempo estándar

	V1. Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar	100	DICTÁMENES	42	40	36	41	159	En el periodo de enero a diciembre de 2022 la Comisión
--	--	------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	--

5	V2. Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo	125	DICTÁMENES	46	42	37	41	166	<p>Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) emitió 166 dictámenes médicos institucionales, de éstos, 159 fueron en tiempo estándar (a partir del registro en el sistema son 90 días hábiles), con este resultado se superó la meta establecida por 15.78 puntos porcentuales. Los incrementos o decrementos en el número de la emisión de dictámenes médicos institucionales dependen exclusivamente de la demanda de las autoridades peticionarias.</p>
	Indicador: (Número de dictámenes médicos institucionales concluidos en el tiempo estándar / Total de dictámenes médicos institucionales emitidos en el periodo) * 100	80%	%	91.30%	95.24%	97.30%	100.00%	95.78%	

EJERCICIO 2022

INDICADORES ESTRATÉGICOS CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2022	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2022	Comentario a las Variaciones
Satisfacción de los usuarios de los servicios de CONAMED									
1	V1. Total de respuestas afirmativas por reactivo	90%	RESPUESTAS	2,634	9,437	12,759	12,854	37,684	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, la de Conciliación así como la de Arbitraje. Durante el ejercicio 2022 se aplicaron 1,229 encuestas. El resultado alcanzado supera la meta en 5.12 puntos porcentuales.
	V2. Total de respuestas por reactivo		RESPUESTAS	2,966	10,257	13,365	13,031	39,619	
	Indicador: (Total de respuestas afirmativas por reactivo / Total de respuestas por reactivo) *100		%	88.8%	92.01%	95.5%	98.64%	95.12%	
Proyectos de investigación									
2	V1. Número de protocolos de investigación concluidos	5	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACION	0	1	1	1	3	Durante el cuarto trimestre se concluyó la primera fase del protocolo "Salud mental positiva y su relación con la satisfacción y entusiasmo laboral y síndrome de quemarse por el trabajo durante la pandemia por COVID-19 en profesionales de la salud: un modelo predictivo" en colaboración con el Hospital Infantil de México Federico Gómez y el Instituto Politécnico Nacional. Se trata de un protocolo proyectado a dos años, por consiguiente en 2023 se se continuará con el segundo año de actividades.
	V2. Total de protocolos de investigación programados	5	PROTOSCOLOS DE INVESTIGACION	0	1	1	1	3	
	Indicador: (Número de protocolos de investigación concluidos / Total de protocolos de investigación programados)*100	100%	%	0%	100%	100%	100%	100%	
Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)									
3	V1. Número de acciones educativas realizadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	2	4	3	4	13	Del 3 al 14 de octubre se realizó el 3er. curso programado sobre "La seguridad del paciente y la prevención del conflicto por la atención odontológica", con el aval académico de la Facultad de Odontología, del 3 al 28 de octubre se realizó el 3er. curso ¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?, en la Plataforma Mexico X con 606 participantes, del 7 al 18 de noviembre se realizó el sexto y último curso programado de Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud en línea, con el aval académico de la Facultad de Medicina de la UNAM. El 23 de noviembre se concluyó el curso para pregrado con la Universidad Panamericana, con un total de 43 alumnos del séptimo semestre de la Licenciatura de Médico Cirujano.
	V2. Número de acciones educativas programadas	10	ACCIONES EDUCATIVAS	3	3	3	4	13	
	Indicador: (Número de acciones educativas realizadas / Número de acciones educativas programadas) * 100	100%	%	67%	133%	100%	100%	100%	
Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud									
4	V1. Número de recomendaciones emitidas	8	RECOMENDACIONES	1	2	4	0	7	Durante el cuarto trimestre se realizaron dos actualizaciones de Infografías: una sobre la queja contra los profesionales de salud ¿porqué se genera?, la cual se encuentra alojada en el suplemento de la revista CONAMED 2023, y otra sobre viruela Simica (infección por virus monkeypox), alojada en el sitio web de la CONAMED. www.gob.mx/conamed.
	V2. Número de recomendaciones programadas	8	RECOMENDACIONES	1	2	4	0	7	
	Indicador: (Número de recomendaciones emitidas / Número de recomendaciones programadas) * 100	100%	%	100%	100%	100%	0%	100%	

EJERCICIO 2022

INDICADORES DE GESTIÓN CONAMED

ELEMENTOS DEL INDICADOR		Meta 2022	Unidades	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	Acumulado 2022	Comentario a los indicadores
1	V1. Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas		PORCENTAJE DE AVANCE	1	4	8	0	13	Durante el cuarto trimestre de 2022 no se realizaron actualizaciones o modificaciones a algún procedimientos; a lo largo del año 2022 se actualizaron 13 procedimientos: el procedimiento para el cierre trimestral del Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes, detección de necesidades y expectativas de los usuarios; oportunidad de mejora detectada a través de salida no conforme; auditoría interna así como el de la planeación institucional. Atención inicial de inconformidades, control y gestión documental, atención de inconformidades por consultoría médica, atención de inconformidades por consultoría jurídica, conciliación de quejas, notificación de quejas, archivo de expedientes, así como el procedimiento relacionado con la selección, solicitud y evaluación de los profesionales especializados externos.
	V2. Total de solicitudes de mejora continua a procedimientos	100%	PORCENTAJE DE AVANCE	1	4	8	0	13	
	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	80	PARTICIPACIONES	9	32	25	13	79	De octubre a diciembre de 2022, se impartieron 13 conferencias. Durante este ejercicio se registró un pequeño aumento en la solicitud de conferencias de manera presencial debido a las condiciones de la nueva normalidad implementadas por las autoridades sanitarias. El cálculo del denominador se establece trimestre a trimestre con base en el número de solicitudes realizadas.
	V2. Total de solicitudes de participación recibidas	80	PARTICIPACIONES	9	32	25	13	79	
	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		ASISTENTES	69	52	87	107	315	La percepción del total de los asistentes a los cursos impartidos por la CONAMED fue satisfactoria; las inconformidades se centraron en la falta de acercamiento con los participantes con respecto a sus dudas. Proponen la videoconferencia o un tiempo por cada uno de los ponentes para responder preguntas y aclarar dudas, proponen quitar los avatares en los videos, ya que no tienen relación con el contenido y distraen quitar el ruido en algunos videos donde se escucha el ruido exterior y algunos raspan con la ropa el micrófono, actualizar el contenido tambien en algunos videos.
	V2. Total de asistentes	90%	ASISTENTES	83	60	95	119	357	
	Indicador: (Número de asistentes satisfechos y muy satisfechos / Total de asistentes)*100		%	83.13%	86.67%	91.58%	89.92%	88.24%	

Profesionalización del personal

4	V1. Número de acciones de capacitación realizadas	50	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	4	10	21	36	71	Para el cuarto trimestre, se realizaron 36 acciones de capacitación con un total de 289 participantes. No se ejerció presupuesto para las acciones de capacitación realizadas, ya que no se contó con presupuesto en
	V2. Total de acciones de capacitación programadas en el periodo	50	ACCIONES DE CAPACITACIÓN	4	10	21	36	71	

	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%	capacitación para este ejercicio.
--	---	-------------	---	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-----------------------------------

Cumplimiento en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios

5	V1. Número de contrataciones realizadas en el periodo	116	CONTRATACIONES	46	31	33	25	135	Al cierre del cuarto trimestre se realizaron 135 contrataciones, mismas que representan un 95 % de avance anual acumulado; el 5% restante se debió a que se formalizaron menos contratos de especialistas médicos de los estimados, esto en función de las necesidades de las áreas requirentes.
	V2. Total de contrataciones programadas en el PAAAS	116	CONTRATACIONES	46	31	33	25	135	
	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		PRESUPUESTO EJERCIDO	16,131,560.02	34,575,976.89	54,038,665.13	85,629,315.65	85,629,315.65	Al cierre del cuarto trimestre del 2022 se ejerció el 100% del presupuesto modificado autorizado, con lo cual se cumplió con la meta establecida.
	V2. Total de presupuesto autorizado	100%	PRESUPUESTO AUTORIZADO	16,657,857.21	36,945,972.84	54,950,776.96	85,629,315.65	85,629,315.65	
	Indicador: (Total de presupuesto ejercido / Total de presupuesto autorizado)*100		%	96.8%	93.59%	98.34%	100.0%	100.00%	