



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Pilar temático 3: Sociedad protegida
OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia
ESTRATEGIA: Consolidar el nuevo sistema de justicia.
LINEA DE ACCIÓN: Implementar medios alternativos de resolución de conflictos.
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0301010000 - Procuración de justicia
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0301010402 - Resolución de controversias de servicios médicos
UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud
UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [3924] Índice de capacidad conciliadora
FORMULA DE CALCULO: (Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa / Total de quejas susceptibles de conciliarse) * 100
INTERPRETACION: Representa el total de asuntos conciliados en el periodo que se informa con respecto al total de quejas susceptibles de conciliarse
DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A
AMBITO GEOGRAFICO: Estatal
COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa	Conciliación	Suma	55	16	29	16	29	26	47	27	49
Total de quejas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	75	22	29	21	28	38	51	37	49

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Esta meta conlleva a la cifra de las soluciones de las controversias a través de un convenio entre los usuarios y prestadores de los servicios de salud, originadas por la prestación de algún servicio y que denota la voluntad de las partes de llegar a un arreglo en amigable composición, en la cual el profesional de la salud accede a las pretensiones del quejoso y/o su representante, pudiendo ser estas de tipo económico, informativo y documental.

META ANUAL	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
73.33	72.73	76.19	104.76	*	68.42	72.97	106.65	*

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Sin observaciones...

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Se exhorta a aplicar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las metas establecidas

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Pilar temático 3: Sociedad protegida
OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia
ESTRATEGIA: Adoptar una nueva concepción de la seguridad enfocada hacia la ciudadanía
LINEA DE ACCIÓN: Fortalecer el respeto, la protección, la promoción y la garantía de los derechos humanos.
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0301010000 - Procuración de justicia
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0301010401 - Derechos de médicos y usuarios
UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud
UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [3937] Índice de capacidad resolutive
FORMULA DE CALCULO: (Núm. de asuntos concluidos en el periodo de usuarios que solicitaron el servicio / Total de asuntos recibidos) * 100
INTERPRETACION: Representa la resolución de los asuntos que son atendidos en el periodo contra el total de asuntos recibidos en el mismo.
DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A
AMBITO GEOGRAFICO: Estatal
COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Núm. de asuntos concluidos en el periodo de usuarios que solicitaron el servicio	Resolución	Suma	1250	345	28	393	31	625	50	712	57
Total de asuntos recibidos	Caso	Suma	1300	352	27	416	32	650	50	756	58

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Consiste en llevar diferentes acciones sobre diferentes procesos que implican las acciones sustantivas, brindando una información diversa y relativa a las inconformidades, proporcionandola con base a las pretensiones de los solicitantes del servicio, con el fin de ayudar a resolver las dudas o inconformidades, así mismo dotar del conocimiento a los profesionales de la salud sobre diferentes temas normativos en materia de salud.

META ANUAL	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
96.15	98.01	94.47	96.39	VERDE	96.15	94.18	97.95	VERDE

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Sin observaciones...

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Pilar temático 3: Sociedad protegida
OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia
ESTRATEGIA: Adoptar una nueva concepción de la seguridad enfocada hacia la ciudadanía
LINEA DE ACCIÓN: Fortalecer el respeto, la protección, la promoción y la garantía de los derechos humanos.
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0301010000 - Procuración de justicia
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0301010403 - Tutelar el derecho a la salud
UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud
UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [5928] Porcentaje de peritajes concluidos a través de las resoluciones emitidas por el pleno
FORMULA DE CALCULO: (Peritajes concluidos en el periodo / Total de solicitudes recibidas de peritaje por diferentes instancias) * 100
INTERPRETACION: Representa el porcentaje de la resolución de los asuntos que son atendidos en el periodo contra el total de asuntos recibidos en el mismo.
DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A
AMBITO GEOGRAFICO: Estatal
COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Peritajes concluidos en el periodo	Peritaje	Suma	72	18	25	31	43	36	50	53	74
Total de solicitudes recibidas de peritaje por diferentes instancias	Solicitud	Suma	80	22	28	38	48	40	50	67	84

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Consiste en revisar y analizar todos los documentales que integran el expediente clínico médico diferentes acciones sobre diferentes procesos que implican las acciones sustantivas, brindando una información diversa y relativa a las inconformidades, proporcionándola con base a las pretensiones de los solicitantes del servicio, con el fin de ayudar a resolver las dudas o inconformidades, así mismo dotar del conocimiento a los profesionales de la salud sobre diferentes temas normativos en materia de salud .

META ANUAL	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
90.00	81.82	81.58	99.71	VERDE	90.00	79.10	87.89	VERDE

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Sin observaciones...

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2013

DE GESTION

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL: Pilar temático 3: Sociedad protegida
OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL: Fomentar la seguridad ciudadana y la procuración de justicia
ESTRATEGIA: Adoptar una nueva concepción de la seguridad enfocada hacia la ciudadanía
LINEA DE ACCIÓN: Promover la participación ciudadana.
PROGRAMA PRESUPUESTARIO: 0301010000 - Procuración de justicia
PROYECTO PRESUPUESTARIO: 0301010402 - Resolución de controversias de servicios médicos
UNIDAD RESPONSABLE: 21700 Secretaría de Salud
UNIDAD EJECUTORA: 217C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR: [3927] Porcentaje de quejas verificadas
FORMULA DE CALCULO: (Quejas verificadas en el periodo / Total de quejas recibidas) * 100
INTERPRETACION: Representa las quejas verificadas con respecto al total de quejas recibidas
DIMENSION QUE ATIENDE: Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICION:** Trimestral
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION: N/A
AMBITO GEOGRAFICO: Estatal
COBERTURA: Estatal

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACION	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Quejas verificadas en el periodo	Queja	Suma	110	33	30	33	30	57	52	59	54
Total de quejas recibidas	Queja	Suma	150	48	32	49	33	78	52	88	59

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCION DE LA META ANUAL:

Con base a lo programado se le dio el procedimiento correspondiente al asunto y por medio del cual se atendió y concluyó respectivamente por cada una de ellas.

META ANUAL	SEGUNDO TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO	PROG	ALC	EF%	SEMAFORO
73.33	68.75	67.35	97.96	VERDE	73.08	67.05	91.75	VERDE

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION EN CASO DE VARIACIÓN SUPERIOR A +- 10 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO

Sin observaciones...

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado

Mtro. César Nomar Gómez Monge
Secretario de Salud