



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - Derechos de médicos y usuarios  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

**ESTRUCTURA DEL INDICADOR**

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [571] Porcentaje de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos / Total de conferencias programadas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos en el periodo ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje de conferencias impartidas a los profesionales de la salud con relación al total de conferencias programadas  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2018 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 58 Conferencias impartidas, correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2021.

**COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE**

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos	Conferencia	Suma	70	15	21	13	19	15	21	13	19
Total de conferencias programadas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos en el periodo	Conferencia	Suma	70	15	21	15	21	15	21	15	21

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

**DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:**

Para el ejercicio 2023 se pretende alcanzar un total de 70 conferencias que permitirán describir la impartición de diferentes temas para la sensibilización y capacitación de los profesionales de la salud, así como la difusión sobre las funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	86.67	86.67	AMARILLO	0.00	0.00	0.00	AMARILLO

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 13 conferencias, teniendo un avance de un 86.67%

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR**

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

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - Derechos de médicos y usuarios  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [574] Porcentaje de eficacia global en la resolución de asuntos médicos en instituciones de salud públicas y privadas  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de asuntos médicos concluidos (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el periodo que se informa / Total de asuntos médicos iniciados (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el ejercicio ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje en la solución de los asuntos que son atendidos en el periodo con relación al total de asuntos recibidos en el mismo  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas., Informe de actividades 2018 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 2,187 de asuntos concluidos, correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2021

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de asuntos médicos concluidos (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el periodo que se informa	Caso	Suma	1922	410	21	705	37	410	21	705	37
Total de asuntos médicos iniciados (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el ejercicio	Caso	Suma	1922	410	21	410	21	410	21	410	21

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2023 se pretende lograr se concluyan los 1,922 asuntos recibidos programados, por lo que se pretende medir la eficiencia en la solución de los asuntos atendidos durante el ejercicio 2023.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	171.95	171.95	MORADO	0.00	0.00	0.00	MORADO

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 705 resoluciones de asuntos médicos en instituciones de salud públicas y privadas con un avance de un 171.95%

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010402 - Resolución de controversias de servicios médicos  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

**ESTRUCTURA DEL INDICADOR**

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [576] Porcentaje de capacidad conciliadora de quejas médicas presentadas  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Total de quejas médicas conciliadas en el periodo que se informa / Total de quejas médicas susceptibles de conciliarse ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje de quejas, en las cuales las partes se citan a una audiencia para llegar a una conciliación  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de actividades 2018 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato

**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**

**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 64 quejas susceptibles de conciliarse, correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2021.

**COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE**

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de quejas médicas conciliadas en el periodo que se informa	Conciliación	Suma	53	10	19	10	19	10	19	10	19
Total de quejas médicas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	76	14	18	14	18	14	18	14	18

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

**DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:**

Se pretende lograr un total de 53 conciliaciones durante el ejercicio 2023 lo que permitirá mostrar que las quejas sometidas a conciliación entre el usuario y el prestador del servicio de salud dan como resultado un acuerdo donde arreglan la inconformidad presentada.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
69.74	71.43	71.43	100.00	VERDE	0.00	0.00	0.00	VERDE

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 10 conciliaciones, teniendo un avance de un 100 %

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR**

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010403 - Tutelar el derecho a la salud  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [578] Porcentaje de dictámenes técnico-médico institucionales concluidos, a través de las resoluciones emitidas por el pleno de la CCAMEM  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** ( Dictámenes médicos concluidos en el periodo que se informa / Total de Dictámenes médicos emitidos en el ejercicio ) \* 100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje en la emisión y conclusión de dictámenes que son atendidos en el periodo que se informa  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atenciones realizadas. Informe de actividades 2018 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 129 expedientes institucionales concluidos en el ejercicio, correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2021.

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Dictámenes médicos concluidos en el periodo que se informa	Expediente	Suma	108	27	25	31	29	27	25	31	29
Total de Dictámenes médicos emitidos en el ejercicio	Expediente	Suma	108	27	25	27	25	27	25	27	25

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2023 se pretende lograr la conclusión de un total de 108 expedientes, lo que consiste en revisar y analizar los documentales que integran el expediente clínico médico para verificar la actuación médica, a través de la elaboración del dictamen correspondiente que se someterá a pleno y emitir la resolución.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	114.81	114.81	MORADO	0.00	0.00	0.00	MORADO

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 31 Dictámenes médicos concluidos, teniendo un avance de un 114.81%

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martínez Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - Derechos de médicos y usuarios  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [2751] Porcentaje de cursos otorgados en materia de salud, normatividad jurídica y arbitraje a prestadores de salud en el Estado de México  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** (Número de cursos otorgados a prestadores de salud/Total de cursos solicitados por los prestadores de salud del Estado de México)\*100  
**INTERPRETACIÓN:** Cantidad porcentual de cursos brindados en el trimestre a los prestadores de salud contra el total de cursos programados en el ejercicio vigente  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de cursos realizados. Informe de actividades 2021 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 50 cursos, 2023

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Número de cursos otorgados a prestadores de salud	Curso	Suma	50	10	20	7	14	10	20	7	14
Total de cursos solicitados por los prestadores de salud del Estado de México	Curso	Suma	50	10	20	10	20	10	20	10	20

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2023, se pretende lograr 50 cursos que representa el 100% de las solicitudes recibidas por parte de los prestadores de salud, para atender en materia de salud, normatividad jurídica, y arbitraje.

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	70.00	70.00	*	0.00	0.00	0.00	*

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 7 cursos, teniendo un avance de un 70.00% conforme a lo programado

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010402 - Resolución de controversias de servicios médicos  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

**ESTRUCTURA DEL INDICADOR**

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [2755] Porcentaje de Instituciones de salud públicas y privadas que reciben inconformidades médicas  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** (Total de Instituciones de salud con inconformidades medicas presentadas en el periodo que se informa/Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas)\*100  
**INTERPRETACIÓN:** Cantidad porcentual de instituciones de salud con inconformidades medicas contra el total de inconformidades médicas  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2018 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Medico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 76

**COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE**

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de Instituciones de salud con inconformidades medicas presentadas en el periodo que se informa	Queja	Suma	76	14	18	14	18	14	18	14	18
Total de Instituciones de salud con inconformidades medicas	Queja	Suma	76	14	18	14	18	14	18	14	18

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

**DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:**

Se pretende que el 100 por ciento de las inconformidades medicas presentadas por los usuarios de las instituciones de salud CCAMEM sean resueltas a través la conciliación, remisión u opinión técnica médica

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
99.98	99.98	99.98	100.00	VERDE	0.00	0.00	0.00	VERDE

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

Durante el primer trimestre se atendieron un total de 14 inconformidades teniendo un avance de un 100.00%

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR**

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - Derechos de médicos y usuarios  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [2756] Tasa de variación de conflictos presentados por los usuarios atendidos por prestadores de servicios de salud en instituciones públicas y privadas  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:**  $((\text{Número de conflictos concluidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas) en el año actual} / \text{Número de conflictos recibidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas, ) atendidos en el año anterior}) - 1) * 100$   
**INTERPRETACIÓN:** Representa la tasa de variación de conflictos presentados en el año actual con respecto al año inmediato anterior  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2021 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 1738

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Número de conflictos concluidos (asesorías, orientaciones y gestiones inmediatas) en el año actual	Documento	Suma	1738	369	21	660	38	369	21	660	38
Número de conflictos recibidos (asesorías, orientaciones y gestiones inmediatas, ) atendidos en el año anterior	Documento	Suma	1641	404	25	404	25	404	25	404	25

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Se pretende que el porcentaje sea en todos los periodos a informar mayor al 90 % de su cumplimiento por parte de la CAMEM

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
-0.02	-0.02	-0.02	100.00	VERDE	0.00	0.00	0.00	VERDE

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

Durante el primer trimestre se presentaron un total de 660 conflictos presentados por los usuarios atendidos por los prestadores de servicios de salud

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martínez Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación



FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023  
DE GESTIÓN

**PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:** Pilar 4: Seguridad  
**OBJETIVO DEL PILAR O EJE TRANSVERSAL:** FORTALECER LA CULTURA DE DERECHOS HUMANOS EN SERVIDORES PÚBLICOS.  
**ESTRATEGIA:** Fortalecer los programas de capacitación a servidores públicos.  
**LÍNEA DE ACCIÓN:** Diseñar programas que difundan acciones sobre la importancia de los Derechos Humanos a los servidores públicos.  
**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:** 01020201 - Procuración de justicia  
**PROYECTO PRESUPUESTARIO:** 010202010401 - Derechos de médicos y usuarios  
**UNIDAD RESPONSABLE:** 20800 Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0 Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** [2757] Porcentaje de pláticas impartidas a usuarios de funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** (Total de pláticas impartidas a usuarios/Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo)\*100  
**INTERPRETACIÓN:** Representa el porcentaje de pláticas impartidas a usuarios con relación a la programación en el ejercicio 2023  
**DIMENSIÓN QUE ATIENDE:** Eficiencia **FRECUENCIA DE MEDICIÓN:** Trimestral  
**DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:** Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2021 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:**  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Sin evidencia  
**LÍNEA BASE:** 1080

COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo	Usuario	Suma	1080	260	24	260	24	260	24	260	24
Total de pláticas impartidas a usuarios	Usuario	Suma	1080	260	24	409	38	260	24	409	38

COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Representar el porcentaje de pláticas impartidas a los profesionales de la salud con relación al total de las pláticas programadas

META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
99.98	99.98	99.98	100.00	VERDE	0.00	0.00	0.00	VERDE

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

Durante el primer trimestre se realizaron un total de 409 pláticas, teniendo un avance de un 157.31%

EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Mtro. E. Francisco López Millán  
Comisionado

Lic. José Martín Mosqueda Ventura  
Jefe de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación