

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C0200000000 - 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:**  $(\text{Total de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos} / \text{Total de conferencias programadas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos en el periodo}) * 100$   
**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 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 62 Conferencias impartidas alcanzadas en los ejercicios 2017 - 2022

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[713] Total de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos	Conferencia	Suma	70.00	22.00	31.43	26.00	37.14	57.00	81.43	61.00	87.14
[714] Total de conferencias programadas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos en el periodo	Conferencia	Suma	70.00	22.00	31.43	22.00	31.43	57.00	81.43	57.00	81.43

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Para el ejercicio 2024 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	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	118.18	118.18	MORADO	100.00	107.02	107.02	VERDE

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

Durante el tercer trimestre se realizan un total de 26 conferencias, lo que representa un 118.18% de alcance respecto a su programación trimestral.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

**FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024  
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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - 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 publicas 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 período 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 atribuciones realizadas. Informe de actividades 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Medico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 2269 de asuntos concluidos correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2022

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

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[715] Total de asuntos médicos concluidos (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el periodo que se informa	Caso	Suma	1,913.00	536.00	28.02	739.00	38.63	1,457.00	76.16	1,649.00	86.20
[716] Total de asuntos médicos iniciados (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el ejercicio	Caso	Suma	1,913.00	536.00	28.02	536.00	28.02	1,457.00	76.16	1,457.00	76.16

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

**DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:**

Durante el ejerció 2024 se pretende lograr se concluyan los 1913 asuntos programados, por lo que se pretende medir la eficiencia en la solución de los asuntos atendidos.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	137.87	137.87	MORADO	100.00	113.18	113.18	MORADO

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

Durante el tercer trimestre se obtuvo una eficacia en la resolución de asuntos médicos en instituciones de salud con un alcance del 137.87%

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR**

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

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - 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:**  $(\text{Total de quejas médicas conciliadas en el periodo que se informa} / \text{Total de quedas médicas susceptibles de conciliarse}) * 100$   
**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 atribuciones realizadas. Informe de actividades 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 68 quejas susceptibles de conciliarse, correspondiente a lo alcanzado en los años 2017-2022

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[717] Total de quejas médicas conciliadas en el periodo que se informa	Conciliación	Suma	53.00	14.00	26.42	15.00	28.30	39.00	73.58	32.00	60.38
[718] Total de quedas médicas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	58.00	16.00	27.59	18.00	31.03	43.00	74.14	48.00	82.76

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Se pretende lograr un total de 53 conciliaciones durante el ejercicio 2024 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, alcanzando un 91.00% de eficiencia

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
91.38	87.50	83.33	95.23	VERDE	90.70	66.67	73.51	AMARILLO

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

Durante el tercer trimestre se realizaron 15 conciliaciones con un alcance de 83.33% respecto a su programación trimestral.

#### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 578 Porcentaje de dictámenes técnico-medico institucionales concluidos a través de 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 atribuciones realizadas. Informe de actividades 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estatal  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 1134 expedientes institucionales concluidos en el ejercicio correspondiente a lo alcanzando en los años 2017-2022

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[2230] Dictámenes médicos concluidos en el periodo que se informa	Expediente	Suma	112.00	28.00	25.00	30.00	26.79	84.00	75.00	86.00	76.79
[2231] Total de Dictámenes médicos emitidos en el ejercicio	Expediente	Suma	112.00	28.00	25.00	28.00	25.00	84.00	75.00	84.00	75.00

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2024 se pretende lograr la conclusión de un total de 112 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	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	107.14	107.14	VERDE	100.00	102.38	102.38	VERDE

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

Durante el tercer trimestre se realizaron un total de 30 Dictámenes Técnico Médico lo que representa un alcance de 107.14%

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024  
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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - 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 atribuciones realizadas. Informe de actividades 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 54 cursos concluidos en el ejercicio correspondiente a lo alcanzando en el año 2022

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

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[2794] Número de cursos otorgados a prestadores de salud	Curso	Suma	50.00	10.00	20.00	15.00	30.00	45.00	90.00	44.00	88.00
[2795] Total de cursos solicitados por los prestadores de salud del Estado de México	Curso	Suma	50.00	10.00	20.00	10.00	20.00	45.00	90.00	45.00	90.00

**COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR**

**DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:**

Durante el ejercicio 2024, se pretende alcanzar un total de 50 cursos programados a los prestadores de servicios de salud, en materia de normatividad jurídica.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	150.00	150.00	MORADO	100.00	97.78	97.78	VERDE

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

Durante el tercer trimestre se realizaron un total de 15 cursos con un alcance de 150.00% conforme a la programación anual

**EVALUACIÓN DEL INDICADOR**

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 2768 Porcentaje de Instituciones de salud públicas y privadas que reciben inconformidades médicas  
**FÓRMULA DE CÁLCULO:** (Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas 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 médicas 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 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 52 quejas concluidas correspondiente a lo alcanzado en el ejercicio 2022

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[2841] Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas presentadas en el periodo que se informa	Queja	Suma	58.00	16.00	27.59	15.00	25.86	43.00	74.14	40.00	68.97
[2842] Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas	Queja	Suma	58.00	16.00	27.59	16.00	27.59	43.00	74.14	43.00	74.14

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio fiscal 2024, se pretende dar cumplimiento a la solución de 58 inconformidades recibidas de instituciones de salud públicas y privadas ante la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	93.75	93.75	VERDE	100.00	93.02	93.02	VERDE

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

Durante el tercer trimestre se obtuvo un alcance de 94.12 resoluciones de inconformidades recibidas en instituciones de salud públicas y privadas

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 2769 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 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 1689 información correspondiente a lo alcanzando en los años 2022-2023

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[2843] Número de conflictos concluidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas) en el año actual	Documento	Suma	1,738.00	498.00	28.65	690.00	39.70	1,428.00	82.16	1,518.00	87.34
[2844] Número de conflictos recibidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas) atendidos en el año anterior	Documento	Suma	1,738.00	491.00	28.25	491.00	28.25	1,326.00	76.29	1,681.00	96.72

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio fiscal 2024, se pretende dar cumplimiento a 1738 conflictos presentados por los usuarios y atendidos por prestadores de servicios de salud en Instituciones públicas y privadas ante la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
0.00	1.43	40.53	2,834.27	MORADO	7.69	-9.70	-126.10	

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

Durante el segundo trimestre se realizó un total de 416 conflictos concluidos con un alcance de 78.49%.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2024 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:** 20800000000000L - Secretaría de Salud  
**UNIDAD EJECUTORA:** 208C02000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

**NOMBRE DEL INDICADOR:** 2770 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:**  $(\text{Total de pláticas impartidas a usuarios} / \text{Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo}) * 100$   
**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 2022 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato  
**ÁMBITO GEOGRÁFICO:** Estatal  
**COBERTURA:** Estado de México  
**SENTIDO:** Ascendente **EVIDENCIA:** Documento  
**LÍNEA BASE:** 1080 información correspondiente a lo alcanzando en los años 2022-2023

### COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN	META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
				PROG.	%	ALCAN.	%	PROG.	%	ALCAN.	%
[2845] Total de pláticas impartidas a usuarios	Usuario	Suma	1,080.00	300.00	27.78	359.00	33.24	950.00	87.96	1,009.00	93.43
[2846] Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo	Usuario	Suma	1,080.00	300.00	27.78	300.00	27.78	950.00	87.96	950.00	87.96

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2024 se pretende dar cumplimiento a las 1080 platicas programadas a usuarios donde se da a conocer las funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	119.67	119.67	MORADO	100.00	106.21	106.21	VERDE

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

Durante el tercer trimestre se realizaron un total de 359 platicas, lo que representa un 119.67 en su alcance.

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

Comisionado de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

Mtra. Frida González Díaz

Jefa de la Unidad de Información Planeación Programación y Evaluación de la Secretaría de Salud