

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010401 - Derechos de médicos y usuarios
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000 - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	571 Porcentaje de conferencias impartidas a prestadores de servicios de salud en la atención de los servicios médicos
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(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
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Representa el porcentaje de conferencias impartidas a los profesionales de la salud con relación al total de conferencias programadas
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficacia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	76 Conferencias impartidas alcanzadas en el periodo 2023

### 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	21.00	30.00	27.00	38.57	53.00	75.71	57.00	81.43
[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	21.00	30.00	21.00	30.00	53.00	75.71	53.00	75.71

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Para el ejercicio 2025 se pretende alcanzar un total de 70 conferencias que permitan 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	128.57	128.57	MORADO	100.00	107.55	107.55	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 27 conferencias a prestadores de servicios de salud sobre normatividad en materia de salud y jurídico para difundir la normatividad que rige el actuar de la relación médico paciente

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010401 - Derechos de médicos y usuarios
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000 - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	574 Porcentaje de eficacia global en la resolución de asuntos médicos en instituciones de salud públicas y privadas
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(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
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	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
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficacia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estatatal
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	Documento 2269 de asuntos concluidos correspondiente a lo alcanzado en 2023

### 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	1,904.00	545.00	28.62	719.00	37.76	1,560.00	81.93	1,751.00	91.96
[716] Total de asuntos médicos iniciados (orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes) en el ejercicio	Caso	Suma	1,904.00	545.00	28.62	545.00	28.62	1,560.00	81.93	1,560.00	81.93

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2025 se pretende lograr se concluyan los 1904 asuntos recibidos programados, por lo que se pretende medir la eficiencia en la solución de los asuntos atendidos durante el ejercicio el cual se pretende sea mayor a 90%

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	131.93	131.93	MORADO	100.00	112.24	112.24	MORADO

#### 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 719 asuntos médicos concluidos que comprenden orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas, conciliaciones, remisiones, y dictámenes

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010402 - Resolución de controversias de servicios médicos
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000 - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	576 Porcentaje de capacidad conciliadora de quejas médicas presentadas
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(Total de quejas médicas conciliadas en el periodo que se informa/Total de quedas médicas susceptibles de conciliarse)*100
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Representa el porcentaje de quejas, en las cuales las partes se citan a una audiencia para llegar a una conciliación
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	69 quejas susceptibles de conciliarse, correspondiente a lo alcanzado en 2023

### 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	47.00	15.00	31.91	10.00	21.28	38.00	80.85	42.00	89.36
[718] Total de quedas médicas susceptibles de conciliarse	Queja	Suma	57.00	19.00	33.33	16.00	28.07	47.00	82.46	47.00	82.46

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Se pretende lograr un total de 47 conciliaciones durante el ejercicio 2025 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	TERCER TRIMESTRE				AVANCE ACUMULADO			
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
82.46	78.95	62.50	79.17	AMARILLO	80.85	89.36	110.53	MORADO

#### 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 10 conciliaciones. Realizar en amigable composición para resolver la queja presentada por el usuario con el prestador del servicio de salud

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010403 - Tutelar el derecho a la salud
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000 - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	578 Porcentaje de dictámenes técnico-medico institucionales concluidos a través de resoluciones emitidas por el pleno de la CCAMEM
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(Dictámenes médicos concluidos en el periodo que se informa/Total de Dictámenes médicos emitidos en el ejercicio)*100
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Representa el porcentaje en la emisión y conclusión de dictámenes que son atendidos en el periodo que se informa
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	EVIDENCIA: Documento 134 expedientes institucionales concluidos en el ejercicio correspondiente a lo alcanzado en 2023

### 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	108.00	28.00	25.93	27.00	25.00	82.00	75.93	87.00	80.56
[2231] Total de Dictámenes médicos emitidos en el ejercicio	Expediente	Suma	108.00	28.00	25.93	28.00	25.93	82.00	75.93	82.00	75.93

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2025 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	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	96.43	96.43	VERDE	100.00	106.10	106.10	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 27 atención de solicitudes de Dictamen Técnico Médico institucional para coadyuvar con Instituciones en la resolución de conflictos derivados en la prestación de servicios de salud

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025

### DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010401 - Derechos de médicos y usuarios
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000 - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	2751 Porcentaje de cursos otorgados en materia de salud, normatividad jurídica y arbitraje a prestadores de salud en el Estado de México
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(Número de cursos otorgados a prestadores de salud/Total de cursos solicitados por los prestadores de salud del Estado de México)*100
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Cantidad porcentual de cursos brindados en el trimestre a los prestadores de salud contra el total de cursos programados en el ejercicio vigente
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficacia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	54 cursos concluidos en el ejercicio correspondiente a lo alcanzado en 2023

### 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	24.00	48.00	45.00	90.00	57.00	114.00
[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 2025, se pretende lograr un total de 50 cursos programados a los a los prestadores de salud, en materia de salud, normatividad jurídica, arbitraje para mejorar la atención a los usuarios.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE							
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	240.00	240.00	MORADO	100.00	126.67	126.67	MORADO

#### 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 24 cursos a las Usuarias y los Usuarios y prestadores de servicios de salud en función de las atribuciones de la CCAMEM, para mejorar su atención

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010402 - Resolución de controversias de servicios médicos
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	2080000000000000L - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	2768 Porcentaje de Instituciones de salud públicas y privadas que reciben inconformidades médicas
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas presentadas en el periodo que se informa/Total de Instituciones de salud con inconformidades médicas)*100
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Cantidad porcentual de Instituciones de salud con inconformidades médicas contra el total de inconformidades médicas
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	52 quejas concluidas correspondiente a lo alcanzado en el ejercicio 2023

### 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	42.00	72.41
[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 2025, se pretende dar cumplimiento a las 58 quejas programadas de las inconformidades presentadas por los usuarios ante la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE				AVANCE ACUMULADO			
	AVANCE TRIMESTRAL		SEMÁFORO		AVANCE ACUMULADO		SEMÁFORO	
	PROG.	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG.	ALC	EF%	SEMÁFORO
100.00	100.00	93.75	93.75	VERDE	100.00	97.67	97.67	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 atención en un total 15 Instituciones de salud que presentaron con inconformidades médicas presentadas en el periodo que se informa del presente ejercicio 2025

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
ESTRATEGIA:	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
LÍNEA DE ACCIÓN:	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	01020201 - Procuración de justicia
PROYECTO PRESUPUESTARIO:	010202010401 - Derechos de médicos y usuarios
UNIDAD RESPONSABLE:	2080000000000000 - Secretaría de Salud
UNIDAD EJECUTORA:	208C020000000000 - 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) Concluidos
FÓRMULA DE CÁLCULO:	((Número de conflictos concluidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas) en el año actual/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:	Eficacia
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Guanajuato
ÁMBITO GEOGRÁFICO:	Estatual
COBERTURA:	Estado de México
SENTIDO:	Ascendente
LÍNEA BASE:	Documento 1689 información correspondiente a lo alcanzado en 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	1,748.00	498.00	28.49	681.00	38.96	1,428.00	81.69	1,620.00	92.68
[2844] Número de conflictos concluidos (asesorías, orientaciones, y gestiones inmediatas) atendidos en el año anterior	Documento	Suma	1,828.00	690.00	37.75	690.00	37.75	1,518.00	83.04	1,518.00	83.04

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio fiscal 2025, se pretende dar cumplimiento a los 1748 conflictos estimados y que éstos sean CONCLUIDOS conforme a su programación trimestral.

META ANUAL	TERCER TRIMESTRE				AVANCE ACUMULADO			
	AVANCE TRIMESTRAL				AVANCE ACUMULADO			
	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO	PROG	ALC	EF%	SEMÁFORO
-4.38	-27.83	-1.30	4.67	ROJO	-5.93	6.72	-113.33	*

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

Tasa de variación de conflictos presentados por los usuarios atendidos por prestadores de servicios de salud en instituciones públicas y privadas fue de 4.67 en el trimestre

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

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

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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

## FICHA TÉCNICA DE DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2025 DE GESTIÓN

<b>EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	Eje Transversal 2. Construcción de la paz y seguridad.
<b>OBJETIVO DEL EJE DEL CAMBIO O EJE TRANSVERSAL:</b>	T 2.2 Promover una cultura de paz, respeto y convivencia pacífica, que incremente la capacidad gubernamental y social para proteger los derechos fundamentales de las personas.
<b>ESTRATEGIA:</b>	T 2.2.1 Impulsar la cohesión social como condición indispensable para la gobernabilidad y paz social.
<b>LÍNEA DE ACCIÓN:</b>	T 2.2.1.1 Promover el diseño de políticas de seguridad, su seguimiento y evaluación a partir de generar información estratégica, con sistemas de recolección y procesamiento de datos por analistas especializados.
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO:</b>	01020201 - Procuración de justicia
<b>PROYECTO PRESUPUESTARIO:</b>	010202010401 - Derechos de médicos y usuarios
<b>UNIDAD RESPONSABLE:</b>	208000000000000L - Secretaría de Salud
<b>UNIDAD EJECUTORA:</b>	208C020000000000 - Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

### ESTRUCTURA DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	2770 Porcentaje de pláticas impartidas a usuarios de funciones y atribuciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b>	(Total de pláticas impartidas a usuarios/Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo)*100
<b>INTERPRETACIÓN:</b>	Representa el porcentaje de pláticas impartidas a usuarios con relación a la programación en el ejercicio 2025
<b>DIMENSIÓN QUE ATIENDE:</b>	Eficiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:</b>	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Trimestral Comparación de atribuciones realizadas. Informe de actividades 2023 de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Medico del Estado de Guanajuato
<b>ÁMBITO GEOGRÁFICO:</b>	Estatatal
<b>COBERTURA:</b>	Estado de México
<b>SENTIDO:</b>	Ascendente
<b>LÍNEA BASE:</b>	EVIDENCIA: Documento 1080 información correspondiente a lo alcanzado 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	305.00	28.24	389.00	36.02	915.00	84.72	943.00	87.31
[2846] Total de pláticas a usuarios programadas en el periodo	Usuario	Suma	1,080.00	305.00	28.24	335.00	31.02	915.00	84.72	895.00	82.87

### COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

#### DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

Durante el ejercicio 2025 se pretende dar cumplimiento a las 1080 pláticas 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	116.12	116.12	MORADO	100.00	105.36	105.36	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 389 pláticas a las Usuarios y los Usuarios y prestadores de servicios de salud en función de las atribuciones de la CCAMEM

### EVALUACIÓN DEL INDICADOR

Elaboró

C. Eduardo Gonzaga Palma  
Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico



Vo. Bo

Dr. José Pablo Rueda Villalpando

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