

CDC.K.E.044.Y Atención a Controversias Médicas

[1] Proporción de asuntos de inconformidad resueltos en relación con los presentados en el periodo.

| | | | |
|---|--|--|--|
| Nombre del PP o AI al que pertenece: | CDC.K.E.044.Y Atención a Controversias Médicas | | |
| UR responsable del indicador: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| Dependencia o entidad responsable: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| | | Nivel del objetivo del PP que mide: | |
| Beneficiario: | Gobierno | | |

Características del Indicador

| | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|------------|--------------------------|----------|------------------------|-----------|--------------|---------|--|
| Fórmula : | (Asuntos de inconformidad resueltos en el ejercicio/Asuntos de inconformidad presentados en el ejercicio)*100 | | | | | | | | | |
| Tipo fórmula: | Otras proporciones | Frecuencia: | Trimestral | Dimensión: | Eficacia | Sentido: | Constante | Tipo: | Gestion | |
| Asuntos de inconformidad resueltos en el ejercicio (36880) | Asuntos de inconformidad presentados en el ejercicio (36881) | | | | | | | | | |
| Unidad de medida: | Asuntos | Tipo acumulado: | SUMATORIA | Unidad de medida: | Asuntos | Tipo acumulado: | SUMATORIA | | | |

Metas del Indicador

Meta Programada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|--------|-------|------|--------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| 36880 | 0.00 | 0.00 | 185.00 | 0.00 | 0.00 | 216.00 | 0.00 | 0.00 | 245.00 | 0.00 | 0.00 | 163.00 | 809.00 |
| 36881 | 0.00 | 0.00 | 196.00 | 0.00 | 0.00 | 229.00 | 0.00 | 0.00 | 252.00 | 0.00 | 0.00 | 168.00 | 845.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 94.39 | 0.00 | 0.00 | 94.32 | 0.00 | 0.00 | 97.22 | 0.00 | 0.00 | 97.02 | 95.74 |

Meta Realizada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|--------|-------|------|--------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| 36880 | 0.00 | 0.00 | 243.00 | 0.00 | 0.00 | 239.00 | 0.00 | 0.00 | 296.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 778.00 |
| 36881 | 0.00 | 0.00 | 243.00 | 0.00 | 0.00 | 253.00 | 0.00 | 0.00 | 309.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 805.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 94.47 | 0.00 | 0.00 | 95.79 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 96.65 |

Avances del Indicador

| | | | |
|------------------------------|-------|---------------------------|--------|
| Avance en el mes: | 95.79 | Avance al mes: | 96.65 |
| Programado en el mes: | 97.22 | Programado al mes: | 95.42 |
| % de cumplimiento: | 98.53 | % de cumplimiento: | 101.29 |

Justificación del Incumplimiento del Indicador por Mes

| | Justificación | Adjunto |
|------------|---|---------|
| Septiembre | por que hubo mayor cantidad de inconformidades recibidas por parte de los usuarios. | NO |
| Junio | por que hubo mayor cantidad de inconformidades recibidas por parte de los usuarios. | NO |

CDC.K.E.044.Y Atención a Controversias Médicas

[I2] Proporción de quejas concluidas por conciliación con respecto al total de quejas concluidas.

| | | | |
|---|--|--|--|
| Nombre del PP o AI al que pertenece: | CDC.K.E.044.Y Atención a Controversias Médicas | | |
| UR responsable del indicador: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| Dependencia o entidad responsable: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| | | Nivel del objetivo del PP que mide: | |
| Beneficiario: | Gobierno | | |

Características del Indicador

| | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------|------------|--|----------|------------------------|-----------|--------------|---------|
| Fórmula : | (Total de quejas concluidas por conciliación/Total de quejas concluidas en audiencia)*100 | | | | | | | | |
| Tipo fórmula: | Otras proporciones | Frecuencia: | Trimestral | Dimensión: | Eficacia | Sentido: | Constante | Tipo: | Gestion |
| Total de quejas concluidas por conciliación (36882) | | | | Total de quejas concluidas en audiencia (36883) | | | | | |
| Unidad de medida: | Quejas | Tipo acumulado: | SUMATORIA | Unidad de medida: | Quejas | Tipo acumulado: | SUMATORIA | | |

Metas del Indicador

Meta Programada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36882 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 36.00 |
| 36883 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 0.00 | 0.00 | 15.00 | 60.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 60.00 | 0.00 | 0.00 | 60.00 | 0.00 | 0.00 | 60.00 | 0.00 | 0.00 | 60.00 | 60.00 |

Meta Realizada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36882 | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 7.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 11.00 |
| 36883 | 0.00 | 0.00 | 12.00 | 0.00 | 0.00 | 11.00 | 0.00 | 0.00 | 20.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 43.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 16.67 | 0.00 | 0.00 | 18.18 | 0.00 | 0.00 | 35.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 25.58 |

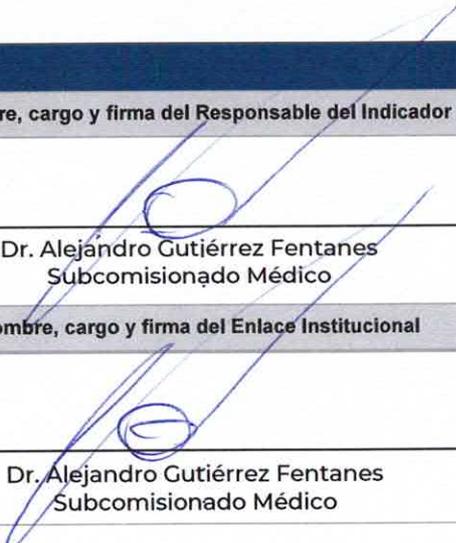
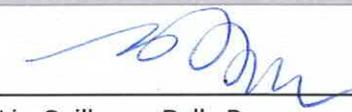
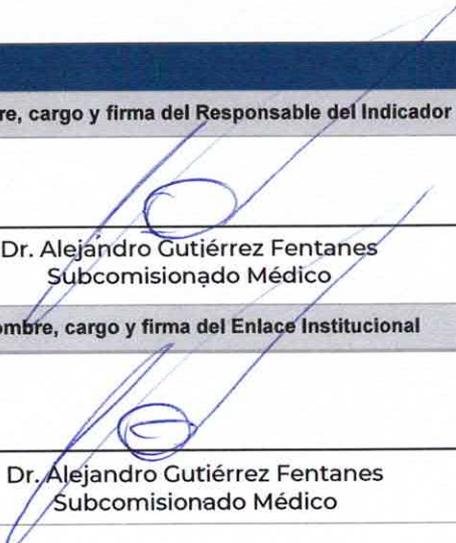
Avances del Indicador

| | | | |
|------------------------------|-------|---------------------------|-------|
| Avance en el mes: | 35.00 | Avance al mes: | 25.58 |
| Programado en el mes: | 60.00 | Programado al mes: | 60.00 |
| % de cumplimiento: | 58.33 | % de cumplimiento: | 42.63 |

Justificación del Incumplimiento del Indicador por Mes

| | Justificación | Adjunto |
|------------|---|----------------|
| Marzo | El área no envió justificación. | NO |
| Septiembre | Los resultados se presentan debido a que frecuentemente la conciliación de las quejas o la aceptación de la firma del compromiso arbitral dependen en su totalidad de la voluntad de las partes, los usuarios que acuden a la CODAMEVER son atendidos por expertos de forma gratuita y con imparcialidad. | NO |
| Junio | Los resultados se presentan debido a que frecuentemente la conciliación de las quejas o la aceptación de la firma del compromiso arbitral dependen en su totalidad de la voluntad de las partes, los usuarios que acuden a la CODAMEVER son atendidos por expertos de forma gratuita y con imparcialidad. | NO |

Responsables de la información

| Nombre, cargo y firma del Responsable del Indicador | Nombre, cargo y firma del Titular de la Unidad Responsable |
|---|--|
|  Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes Subcomisionado Médico |  Lic. Guillermo Bello Ramos Subdirector Administrativo |
| Nombre, cargo y firma del Enlace Institucional | Nombre, cargo y firma del Titular de la dependencia o Entidad |
|  Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes Subcomisionado Médico |  Dra. Angélica Serrano Romero Comisionada de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz |

CDC.K.E.047.Y Elaboración de Dictámenes Médicos

[I1] Proporción de dictámenes emitidos en tiempo estándar con respecto al total de dictámenes emitidos

| | | | |
|---|---|--|--|
| Nombre del PP o AI al que pertenece: | CDC.K.E.047.Y Elaboración de Dictámenes Médicos | | |
| UR responsable del indicador: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| Dependencia o entidad responsable: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| | | Nivel del objetivo del PP que mide: | |
| Beneficiario: | Gobierno | | |

Características del Indicador

| | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|------------|--------------------------|------------|------------------------|-----------|--------------|---------|--|
| Fórmula : | (Dictámenes concluidos en el tiempo estándar establecido/Total de dictámenes emitidos en el periodo)*100 | | | | | | | | | |
| Tipo fórmula: | Otras proporciones | Frecuencia: | Trimestral | Dimensión: | Eficacia | Sentido: | Constante | Tipo: | Gestion | |
| Dictámenes concluidos en el tiempo estándar establecido (36884) | Total de dictámenes emitidos en el periodo (36885) | | | | | | | | | |
| Unidad de medida: | Dictámenes | Tipo acumulado: | SUMATORIA | Unidad de medida: | Dictámenes | Tipo acumulado: | SUMATORIA | | | |

Metas del Indicador

Meta Programada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36884 | 0.00 | 0.00 | 7.00 | 0.00 | 0.00 | 8.00 | 0.00 | 0.00 | 6.00 | 0.00 | 0.00 | 5.00 | 26.00 |
| 36885 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 0.00 | 0.00 | 9.00 | 0.00 | 0.00 | 6.00 | 0.00 | 0.00 | 6.00 | 30.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 77.78 | 0.00 | 0.00 | 88.89 | 0.00 | 0.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 83.33 | 86.67 |

Meta Realizada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|--------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36884 | 0.00 | 0.00 | 8.00 | 0.00 | 0.00 | 16.00 | 0.00 | 0.00 | 14.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 38.00 |
| 36885 | 0.00 | 0.00 | 10.00 | 0.00 | 0.00 | 16.00 | 0.00 | 0.00 | 14.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 40.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 80.00 | 0.00 | 0.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 95.00 |

Avances del Indicador

| | | | |
|------------------------------|--------|---------------------------|--------|
| Avance en el mes: | 100.00 | Avance al mes: | 95.00 |
| Programado en el mes: | 100.00 | Programado al mes: | 87.50 |
| % de cumplimiento: | 100.00 | % de cumplimiento: | 108.57 |

| Justificación del Incumplimiento del Indicador por Mes | | |
|--|--|---------|
| | Justificación | Adjunto |
| Septiembre | El número de dictámenes elaborados aumentó, en relación a la meta programada, en función de que se han podido atender dictámenes que no han requerido asesores externos, ya que éstos últimos son un factor de retraso. Por lo que respecta al haber superado el porcentaje calculado en la ficha técnica, producto de la relación entre el total de dictámenes emitidos/dictámenes elaborados en el tiempo estándar, se considera una consecuencia del aumento en el número de dictámenes emitidos; al poder hacerse más en menor tiempo, el porcentaje calculado aumentaría como ocurrió finalmente. De conformarse esta tendencia, será necesario modificar la ficha técnica en próxima revisión. La disminución en el tiempo de emisión es benéfico para las autoridades que lo solicitan. | NO |
| Junio | El número de dictámenes elaborados aumentó, en relación a la meta programada, en función de que se han podido atender dictámenes que no han requerido asesores externos, ya que éstos últimos son un factor de retraso. Por lo que respecta al haber superado el porcentaje calculado en la ficha técnica, producto de la relación entre el total de dictámenes emitidos/dictámenes elaborados en el tiempo estándar, se considera una consecuencia del aumento en el número de dictámenes emitidos; al poder hacerse más en menor tiempo, el porcentaje calculado aumentaría como ocurrió finalmente. De conformarse esta tendencia, será necesario modificar la ficha técnica en próxima revisión. La disminución en el tiempo de emisión es benéfico para las autoridades que lo solicitan. | NO |

CDC.K.E.047.Y Elaboración de Dictámenes Médicos

[I2] Proporción de arbitrajes médicos concluidos dentro del tiempo estándar

| | | | |
|---|---|--|--|
| Nombre del PP o AI al que pertenece: | CDC.K.E.047.Y Elaboración de Dictámenes Médicos | | |
| UR responsable del indicador: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| Dependencia o entidad responsable: | Comisión de Arbitraje Médico | | |
| | | Nivel del objetivo del PP que mide: | |
| Beneficiario: | Gobierno | | |

Características del Indicador

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|-----------|--------------------------|------------|--|-----------|--------------|---------|--|--|
| Fórmula : | (Arbitrajes concluidos en tiempo estándar/Total de arbitrajes emitidos durante el periodo)*100 | | | | | | | | | | |
| Tipo fórmula: | Otras proporciones | Frecuencia: | Semestral | Dimensión: | Eficacia | Sentido: | Constante | Tipo: | Gestion | | |
| Arbitrajes concluidos en tiempo estándar (36886) | | | | | | Total de arbitrajes emitidos durante el periodo (36887) | | | | | |
| Unidad de medida: | Arbitrajes | Tipo acumulado: | SUMATORIA | Unidad de medida: | Arbitrajes | Tipo acumulado: | SUMATORIA | | | | |

Metas del Indicador

Meta Programada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|--------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36886 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 5.00 |
| 36887 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3.00 | 6.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 100.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 66.67 | 83.33 |

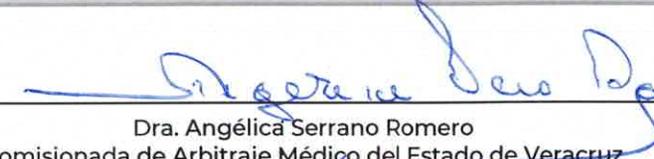
Meta Realizada

| Var | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| 36886 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.00 |
| 36887 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 3.00 |
| Resultado | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 66.67 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 66.67 |

Avances del Indicador

| | | | |
|------------------------------|------|---------------------------|--------|
| Avance en el mes: | 0.00 | Avance al mes: | 66.67 |
| Programado en el mes: | 0.00 | Programado al mes: | 100.00 |
| % de cumplimiento: | 0.00 | % de cumplimiento: | 66.67 |

| Justificación del Incumplimiento del Indicador por Mes | | |
|--|--|---------|
| | Justificación | Adjunto |
| Junio | La necesidad de recurrir a un asesor externo por la complejidad del caso retrasó la emisión del laudo rebasándose el límite en la ficha técnica. | NO |

| Responsables de la información | |
|--|---|
| Nombre, cargo y firma del Responsable del Indicador | Nombre, cargo y firma del Titular de la Unidad Responsable |
|  Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes Subcomisionado Médico |  Lic. Guillermo Bello Ramos Subdirector Administrativo |
| Nombre, cargo y firma del Enlace Institucional | Nombre, cargo y firma del Titular de la dependencia o Entidad |
|  Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes Subcomisionado Médico |  Dra. Angélica Serrano Romero Comisionada de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz |