



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2025

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD  
NOMBRE DEL PROGRAMA: ARBITRAJE MÉDICO  
EJE DEL PED: IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS  
TEMA: SALUD Y VIDA SALUDABLE  
PROMOVER EL BIENESTAR INTEGRAL DE LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN A TRAVÉS DE INTERVENCIONES ORIENTADAS A LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES, GARANTIZANDO EL ACCESO OPORTUNO Y DE CALIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD.  
OBJETIVO: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.  
ESTRATEGIA: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.  
LÍNEAS DE ACCIÓN: FORTALECER EL SISTEMA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.  
BENEFICIARIO (PO/AE): PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LA COESAMED

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E037  
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2025														
RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			META ANUAL 2025	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO								
						2022	2023	2024	2025	2026	2027			
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED	TASA DE VARIACIÓN DE CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS	$(\text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T} - \text{CASOS INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1}) / \text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1} * 100$	ANUAL	95.87	-0.31	128.16	103.78	-2.40				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS PERSONAS CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE INCONFORMIDADES MÉDICAS
<b>PROPOSITO</b>	LOS USUARIOS DE LA COESAMED, N.L. DISPONEN DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PARA RESOLVER LAS INCONFORMIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS	$(\text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T} - \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1}) / \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1} * 100$	ANUAL	95.87	-0.31	128.16	103.78	-2.40				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS			
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE						
						I	II	I	II			III	IV	
<b>COMPONENTES</b>	<b>C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA</b>	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	$(\text{ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS} / \text{ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.68			107.78	88.33			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS ACEPTAN O NO LAS PROPUESTAS DE LA COESAMED, N.L. PARA RESOLVER UN CONFLICTO.
	<b>C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS</b>	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	$(\text{QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO} / \text{TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67			85.71	75.00			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.
<b>C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA</b>														
	<b>A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.</b>	PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REALIZADAS CON INFORMACIÓN	$(\text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS} / \text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	99.22			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE
	<b>A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS</b>	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS REALIZADAS	$(\text{ASESORÍAS REALIZADAS} / \text{CASOS RECIBIDOS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.79			101.14	98.91			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
	<b>A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA.</b>	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA	$(\text{SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA} / \text{SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.97			107.78	88.33			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ASISTE PARA SOLICITAR A LA COESAMED, N.L. SERVICIOS DE MEDIACIÓN POR UNA INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA
	<b>A4C1. ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.</b>	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	$(\text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA} / \text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.97			111.11	88.89			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / SUBCOMISIONADO MÉDICO	EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD
<b>C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS</b>														
	<b>A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.</b>	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	$(\text{QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL} / \text{QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67			60.00	57.00			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA
	<b>A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS</b>	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	$(\text{REUNIONES REALIZADAS} / \text{REUNIONES PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.29			91.67	95.83			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFÓNICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN
<b>OBSERVACIONES</b>														
C1. Este trimestre, no se alcanzó a llegar a la meta aun y estando en brigadas y capacitaciones para alcanzar un mayor logro de usuarios C2. No todas las quejas con procedimiento arbitral se pueden resolver, aun y el personal se encuentre capacitado los médicos no lo autorizan A1C1 Las orientaciones siempre son brindadas al usuario ya sea personalmente, por teléfono, correo o cualquier red social. A2C1 Las asesorías siempre son brindadas al usuario ya sea personalmente, por teléfono, correo o cualquier red social. A3C1 Las atenciones de gestiones inmediatas se reciben desde whatsapp, por teléfono y presencial aun así no se alcanzó a llegar a la meta. A4C1 se logró llegar a la meta, por las brigadas que se recibe más usuarios A1C2 Las capacitaciones para el personal seguirán a pie para intentar resolver todas las quejas con procedimiento arbitral A2C2 Las reuniones con diferentes municipios o instituciones siempre para siempre buscar como poder mejorar la atención a los usuarios														