



**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>	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	42.20			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>	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	42.20			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>	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	$(\text{ATENCIÓNES INMEDIATAS GESTIONADAS} / \text{ATENCIÓNES INMEDIATAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.68			107.78	88.33	77.41	88.89	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.		
	C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS	$(\text{QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO} / \text{TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67			85.71	75.00	74.19	90.67	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>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.	$(\text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS} / \text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	99.22	90.89	100.00	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>METAS</b>							
								100.00	100.00	100.00	100.00				
	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	$(\text{ASESORÍAS REALIZADAS} / \text{CASOS RECIBIDOS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.79			101.14	98.91	95.72	99.57	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>METAS</b>							
								100.00	100.00	100.00	100.00				
	A3C1. 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	77.41	88.89	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>METAS</b>							
							100.00	100.00	100.00	100.00					
A4C1. 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	77.78	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>METAS</b>								
							100.00	100.00	100.00	100.00					
<b>C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS</b>															
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	$(\text{QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL} / \text{QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67			60.00	57.00	70.00	68.00	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>METAS</b>							
								100.00	100.00	100.00	100.00				
	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	$(\text{REUNIONES REALIZADAS} / \text{REUNIONES PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.29			91.67	95.83	97.30	96.00	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>METAS</b>								
							100.00	100.00	100.00	100.00					
<b>OBSERVACIONES</b>															
CIERRE 2025 FIN. La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tengan, el rango se quedó igual y por eso aparecemos en rojo. PROPOSITO. La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tengan, el rango se quedó igual y por eso aparecemos en rojo. C1. Gracias a los convenios que hemos realizado con diferentes instituciones tenemos un mayor alcance para realizar las gestiones inmediatas. C2. Nuestros empleados de la COESAMED realizan todas las medidas necesarias para llegar al procedimiento arbitral resuelto y se logró A1C1. La asesoría siempre se le brinda al usuario ya sea personalmente, por teléfono, correo o cualquier red social. A2C1. gracias a los convenios que hemos realizado con diferentes instituciones tenemos un mayor alcance para realizar las gestiones inmediatas. A3C1. Gracias a los convenios que hemos realizado con diferentes instituciones tenemos un mayor alcance para realizar las gestiones inmediatas. A4C1. Gracias a los convenios que hemos realizado con diferentes instituciones tenemos un mayor alcance para realizar las gestiones inmediatas. A1C2. Se logro resolver una mayor cantidad de quejas médicas, gracias al personal. A2C2. Las reuniones lograron salir con mucho éxito y siempre en mejora continua.															