



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2023**

**INSTITUCIÓN:** SECRETARÍA DE SALUD  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** ARBITRAJE MÉDICO  
**EJE DEL PED:** IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS  
**TEMA:** SALUD Y VIDA SALUDABLE  
**OBJETIVO:** 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  
**ESTRATEGIA:** MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.  
**LÍNEAS DE ACCIÓN:** FOMENTAR LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** USUARIOS DE LA COESAMED

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	16,511,098			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	4,366,664	8,038,993	11,378,721	15,698,944
PORCENTAJE	26.45	48.69	68.92	95.08

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** E037  
**CP CONAC "Modalidad":** E

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023**

RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2023	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
						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	9.62	-0.31	128.16	103.78					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	9.62	-0.31	128.16	103.78					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>RESUMEN NARRATIVO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>META ANUAL</b>	<b>LÍNEA BASE</b>	<b>AVANCE FÍSICO</b>					<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>		
<b>COMPONENTES</b>	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	$(\text{ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS} / \text{ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.98	<b>SEMESTRE</b>		<b>TRIMESTRE</b>				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.
							I	II	I	II	III	IV		
							555.56	475.00	509.26	520.83				
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	$(\text{QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO} / \text{TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67							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.	
						I	II	I	II	III	IV			
						100.00	100.00	100.00	104.58					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
<b>C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA</b>														
A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.	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							SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLEGAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE	
						I	II	I	II	III	IV			
						100.00	100.00	100.00	99.91					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	$(\text{ASESORÍAS REALIZADAS} / \text{CASOS RECIBIDOS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.79							SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.	
						I	II	I	II	III	IV			
						14.41	14.31	15.56	102.12					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA.	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	46.98							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	
						I	II	I	II	III	IV			
						555.56	475.00	509.26	516.67					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
A4C1. ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	$(\text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA} / \text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.98							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	
						I	II	I	II	III	IV			
						555.56	475.00	509.26	520.83					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
<b>C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS</b>														
A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	$(\text{QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL} / \text{QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67							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	
						I	II	I	II	III	IV			
						121.43	114.29	127.38	115.93					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											
A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	$(\text{REUNIONES REALIZADAS} / \text{REUNIONES PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.29							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	
						I	II	I	II	III	IV			
						60.00	50.00	53.33	30.00					
							<b>METAS</b>							
100.00	100.00	100.00	100.00											

**OBSERVACIONES**

FIN: El último trimestre no hubo tantas atenciones recibidas en la COESAMED. PROPOSITO: La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tenga, 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. 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. A2C1 se logró resolver una mayor cantidad de quejas médicas, gracias al personal. A2C2 las reuniones se programaban pero al final cancelaban.