



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2024

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE SALUD DE NUEVO LEÓN
NOMBRE DEL PROGRAMA: CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS DE NUEVO LEÓN
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 DE CALIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD.
ESTRATEGIA: MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.
LÍNEAS DE ACCIÓN: FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA EN SALUD.
BENEFICIARIO (PO/AE): PERSONAS (EN SITUACIÓN DE URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRE)

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	88,879,091			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	14,304,381	36,252,525	58,057,681	
PORCENTAJE	16.09	40.79	65.32	

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	E340
CP CONAC "Modalidad":	E

Nota: La información del avance financiero no se presenta en virtud de que a la fecha de elaboración del presente, se encuentra en proceso el cierre de las cifras contables y presupuestales del cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2024.

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2024																
RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2024	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO								MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
						AÑO										
						2022	2023	2024	2025	2026	2027					
FIN	CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA ATENCIÓN MÉDICA EN URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRES MEDIANTE LOS SERVICIOS PREHOSPITALARIOS PRESTADOS POR EL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS DEL ESTADO (CRUM)	TASA DE MORTALIDAD GENERAL	(NÚMERO DE DEFUNCIONES DE NUEVO LEÓN DEL PERIODO / POBLACIÓN TOTAL DE NUEVO LEÓN) * 1000	ANUAL	6.50	7.31	5.27	11.37	5.70					ANUARIOS ESTADÍSTICOS DE INEGI Y DEGIS-SSA	EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911 SE ACTIVA DE MANERA ADECUADA	
PROPÓSITO	LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE URGENCIA, EMERGENCIA Y/O DESASTRE RECIBEN ATENCIÓN MÉDICA PREHOSPITALARIA	TASA DE VARIACIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS	((PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T - PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T-1) / PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO T-1) * 100	ANUAL	15.00	7.05	29.56	11.48	20.42					BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LA POBLACIÓN Y RESPONSABLES DE SERVICIOS UTILIZAN EL NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIAS 9-1-1	
RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2024	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO								MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
						SEMESTRE				TRIMESTRE						
						I	II	III	IV	I	II	III	IV			
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS ATENDIDAS	(LLAMADAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS ATENDIDAS / TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS REPORTADAS AL 9-1-1) * 100	TRIMESTRAL	100.00	95.00			100.00	100.00	100.00	100.00			BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE
	C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS	PORCENTAJE DE SERVICIOS OTORGADOS EN TIEMPO POR DEBAJO DE LOS 13 MINUTOS DEL DESPACHO DE UNIDAD, EN ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.	(SERVICIOS CON TIEMPO DE ARRIBO MENOR A 13 MINUTOS / TOTAL DE SERVICIOS DESPACHADOS) * 100	TRIMESTRAL	61.26	40.00			48.46	54.80	56.99	58.56			BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	EL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1 REALIZA LA ASIGNACIÓN Y REFERENCIA OPORTUNA Y DE ACUERDO A LA NECESIDAD DEL PACIENTE
	C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS	PORCENTAJE DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS	(SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIA A UNIDADES MÉDICAS / SERVICIOS ATENDIDOS) * 100	TRIMESTRAL	35.00	45.00			30.00	33.97	35.39	36.15			BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS UNIDADES MÉDICAS TIENEN LA CAPACIDAD DISPONIBLE PARA ATENDER A LOS PACIENTES
	C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA AL PÚBLICO REALIZADA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS)	PORCENTAJE DE PERSONAS CAPACITADAS	(ASISTENTES A CAPACITACIÓN / PERSONAS INSCRITAS A CAPACITACIÓN) * 100	TRIMESTRAL	95.00	80.00			100.00	99.48	99.42	98.16			REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	LAS PERSONAS PARTICIPAN EN LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS
C1. ATENCIÓN MÉDICA VÍA TELEFÓNICA OTORGADA																
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. ELABORACIÓN DE ACTAS DE SUPERVISIÓN DEL TIEMPO DE RESPUESTA	PORCENTAJE DE ACTAS DE SUPERVISIÓN QUE CUMPLEN CON INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA	(ACTAS DE SUPERVISIÓN QUE CUMPLEN CON INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA / ACTAS DE SUPERVISIÓN REALIZADAS) * 100	TRIMESTRAL	91.67	80.00			91.67	87.50	88.89	91.67			ACTAS DE SUPERVISIÓN OPERATIVA / COORDINACIÓN OPERATIVA	LA COORDINACIÓN OPERATIVA REALIZA ADECUADAMENTE LAS ACTAS DE SUPERVISIÓN.
	A2C1. REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPO EN BASES DE OPERACIÓN.	PORCENTAJE DE EVENTOS CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA	(ATENCIÓNES CON CUMPLIMIENTO DE TIEMPO DE RESPUESTA / TOTAL DE EVENTOS DE BASE OPERATIVA) * 100	TRIMESTRAL	90.00	80.00			89.80	90.48	92.61	96.36			BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	SE ACTUALIZA LA OPERACIÓN EN BASE DE LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN
	A3C1. REVISIÓN DE RESULTADOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIA SIN ATENDER	(TOTAL DE LLAMADAS SIN ATENDER / TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES AL 9-1-1) * 100	TRIMESTRAL	0.50	7.00			0.01	0.01	0.01	0.01			BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5), COORDINACIÓN OPERATIVA	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			META ANUAL 2024	LÍNEA BASE	SEMESTRE		AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			I	II	TRIMESTRE							
								I	II	III	IV				
C2. SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA A DOMICILIO OTORGADOS															
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. VALIDACIÓN DE CASOS DE ATENCIÓN MÉDICA EN DOMICILIO.	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE EMERGENCIA QUE AMERITA DESPACHO DE AMBULANCIA A DOMICILIO	(TOTAL DE DESPACHOS DE AMBULANCIA A DOMICILIO / TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS DE EMERGENCIA MÉDICA) * 100	TRIMESTRAL	18.00	23.00			6.05	9.73	10.65	11.10	BASE DE DATOS CAD NG SAFETY-NET / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL NÚMERO DE EMERGENCIA 9-1-1 FUNCIONAN CORRECTAMENTE	
					METAS				18.00	18.00	18.00	18.00			
	A2C2. VERIFICACIÓN DEL RECURSO HUMANO EQUIPO Y UNIDAD DISPONIBLE PARA EL SERVICIO A DOMICILIO.	PORCENTAJE DE UNIDADES QUE CUMPLEN CON LA NORMA 034 - SSA3-2013 PARA EL SERVICIO A DOMICILIO	(UNIDADES QUE CUMPLEN CON LA NOM-034-SSA3-2013 / TOTAL DE UNIDADES DISPONIBLES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	90.00			100.00	100.00	100.00	100.00	FORMATO DE AUTOEVALUACIÓN DE UNIDADES / CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA	LAS UNIDADES SE ENCUENTRAN EQUIPADAS DE ACUERDO A LA NOM-034-SSA3-2013	
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00			
	A3C2. VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL EN LA UNIDAD A DESPACHAR	PORCENTAJE DE UNIDADES CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL PARA ASISTENCIA DE PACIENTES	(UNIDADES CON EQUIPO DE SOPORTE VITAL FUNCIONAL / TOTAL DE UNIDADES DISPONIBLES) * 100	TRIMESTRAL	100.00	95.00			100.00	100.00	100.00	100.00	BITÁCORA DE VERIFICACIÓN DE EQUIPO DE SOPORTE VITAL / COORDINACIÓN OPERATIVA	LAS UNIDADES SE ENCUENTRAN EQUIPADAS CON EL EQUIPO DE SOPORTE VITAL NECESARIO	
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00			
	C3. SERVICIOS DE TRASLADOS EN AMBULANCIAS A UNIDADES MÉDICAS OTORGADOS														
	ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. VALIDACIÓN DE REFERENCIAS RECHAZADAS POR UNIDADES HOSPITALARIAS.	PORCENTAJE DE TRASLADOS RECHAZADOS DE DOMICILIO A HOSPITAL	(TOTAL DE TRASLADOS RECHAZADOS POR HOSPITALES / TOTAL DE TRASLADOS A HOSPITAL) * 100	TRIMESTRAL	10.00	15.00			0.15	0.09	0.06	0.07	BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.
						METAS				10.00	10.00	10.00	10.00		
A2C3. VALIDACIÓN DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES AL ÁREA METROPOLITANA DE MONTERREY.		PORCENTAJE DE TRASLADOS DE PACIENTES DE ZONAS RURALES	(TOTAL DE TRASLADOS DE ZONAS RURALES / TOTAL DE TRASLADOS) * 100	TRIMESTRAL	20.00	3.10			30.00	30.52	31.17	30.91	BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.	
				METAS				20.00	20.00	20.00	20.00				
A3C3. CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO		PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD	(SOLICITUDES DE TRASLADOS INTERHOSPITALARIO DE ALTA PRIORIDAD / TOTAL DE SOLICITUDES DE TRASLADO INTERHOSPITALARIO) * 100	TRIMESTRAL	20.02	22.00			14.83	25.69	36.12	44.89	BASE DE DATOS DEL SISTEMA CALIDAD DEL 9-1-1 / CENTRO DE COORDINACIÓN INTEGRAL, DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO (C-5)	LAS INSTITUCIONES Y HOSPITALES PRIVADOS PARTICIPAN ACTIVAMENTE CON EL CRUM.	
				METAS				20.02	20.02	20.02	20.02				
C4. CAPACITACIÓN CONTINUA EFECTIVA AL PÚBLICO REALIZADA (CURSOS, TALLERES, PLÁTICAS, REUNIONES Y EVENTOS)															
ACTIVIDADES (Procesos)		A1C4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MEDIANTE LA DETERMINACIÓN DE NECESIDADES EN LUGARES ESTRATÉGICOS	PORCENTAJE DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ELABORADOS	(PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ELABORADOS / PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	70.00			33.33	59.09	66.67	70.45	REGISTRO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMAS ELABORADOS / DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN
						METAS				100.00	100.00	100.00	100.00		
	A2C4. REALIZACIÓN DE LA SELECCIÓN DE LOS CAPACITADORES	PORCENTAJE DE CAPACITADORES SELECCIONADOS	(CAPACITADORES SELECCIONADOS / TOTAL DE CAPACITADORES) * 100	TRIMESTRAL	40.00	25.00			60.00	72.73	87.50	87.18	REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL PARA IMPARTIR LA CAPACITACIÓN	
					METAS				40.00	40.00	40.00	40.00			
	A3C4. REALIZACIÓN DE LA PROMOCIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN	PORCENTAJE DE PROMOCIONES REALIZADAS EN LUGARES ESTRATÉGICOS	(PROMOCIONES REALIZADAS EN LUGARES ESTRATÉGICOS / LUGARES ESTRATÉGICOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	70.00			100.00	100.00	100.00	100.00	REGISTRO ADMINISTRATIVO DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y LOS MEDIOS PARA HACER LA PROMOCIÓN	
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00			

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2024	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II			III	IV
ACTIVIDADES (Procesos)	A4C4. REALIZACIÓN DE LA INSCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES	PROMEDIO DE PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO POR LUGAR ESTRATÉGICO	(PARTICIPANTES INSCRITOS AL CURSO / LUGARES ESTRATÉGICOS)	TRIMESTRAL	100.00	70.00			697.33	446.20	389.75	325.73	REGISTRO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA / CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS	SE CUENTA CON LOS MEDIOS Y EL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA EL REGISTRO DE INSCRIPCIÓN
							METAS				100.00	100.00		

OBSERVACIONES

El valor del Programa Presupuestario fue ajustado considerando los Recursos Federales y propios concurrentes.

Fin. Todavía no contamos con la tasa de mortalidad al cierre del 2024, para complemento del indicador. Propósito. Con la corrección de indicador, se establece que en el cuarto trimestre se vio superado el indicador debido a la mayor demanda de servicios dependientes del Centro, en parte derivado del cambio de administración municipal lo que conllevó a un menor número de unidades de atención médica pre hospitalaria disponibles, así como a la ampliación de cobertura a nivel rural, por lo que deberá considerarse ajustar la meta para el 2025. C1. Se mantiene la cobertura de llamadas de emergencia médica, en el presente trimestre impacta la disminución de recurso humano en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias derivado de renunciaciones. C2. Se han mejorado los tiempos de respuesta con la implementación de la Plataforma Digital de Emergencias Médicas, y el incremento de unidades disponibles a través de la coordinación intersectorial. C3. Se ha logrado mejorar el grado resolutivo en base al programa de capacitación continua, a la implementación de la Plataforma de Emergencias Médicas, y a la integración de medios de comunicación con unidades médicas de destino. C4. En este trimestre se vio disminuido la asistencia del personal convocado, derivado a que las dependencias externas a quienes se les brindó la capacitación, fueron los responsables de la convocatoria. A1C1. Se implementa un cronograma que supervisa cumplimiento de la Coordinación Operativa de la supervisión operativa. A2C1. Se afina en base a mapas de calor, a través de la Plataforma de Emergencias Médicas, la pertinencia de la ubicación de las bases operativas para cumplimiento de los tiempos de respuesta. A3C1. En el presente trimestre. La rotación de personal impacta la oportunidad de la atención de llamadas, aunque es mínima es relevante, y ya se hacen gestiones para incremento de plantilla en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia del CRUM. A1C2. Se mejora la capacidad resolutiva de la atención de las llamadas telefónicas, por la implementación de la Plataforma de Emergencias Médicas, a través del software que permite video llamadas y mejora capacidad de interacción con el ciudadano. A2C2. Como ente oficial se cumple en todas las unidades por encima de lo recomendado por la normativa vigente para la Atención Médica Pre hospitalaria. A3C2. Como ente oficial se cumple en todas las unidades por encima de lo recomendado por la normativa vigente para equipo de soporte vital requerido en la Atención Médica Pre hospitalaria. A1C3. Ante el incremento de atenciones, y la saturación de los hospitales de referencia, ha habido rechazos, lo que nos ha obligado a derivar a unidad secundaria (por elección) al paciente, en ningún caso se ha regresado a hospital de origen o domicilio ningún caso. A2C3. La proporción de traslados de zona rural se ha mantenido relativamente estable, con relación directa al grado de resolución del personal del CRUM NL, aunque si se considera el incremento de cobertura la realidad es que ha disminuido. A3C3. Ante la capacidad resolutiva y equipamiento de nuestras unidades se han incrementado las solicitudes de alta prioridad, sin embargo derivado de grado de inestabilidad no todos se llevan a cabo. A1C4. Se logra incrementar el cumplimiento de la capacitación, por lo que se inicia una reingeniería educativa, para que la oferta sea más amplia pero con un mayor enfoque a la prevención y atención de las emergencias médicas. A2C4. Se logra incrementar la formación en campo de instructores para ampliar la oferta de capacitación. A3C4. La promoción se lleva a cabo en conjunto con la Dirección de Promoción para la Salud y el Área de Prevención de Accidentes. A4C4. En este trimestre se vio disminuido la asistencia del personal convocado, derivado a que las dependencias externas a quienes se les brindó la capacitación, fueron los responsables de la convocatoria.