METAS Y OBJETIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2026

Plan de Trabajo de Control Interno (PTCI)

NIVEL	OBJETIVO	NOMBRE	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO – DIMENSIÓN - FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	METAS	SENTIDO DEL INDICADOR
FIN	CONOCER Y ATENDER LAS INCONFORMIDADES O CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE ASESORÍAS, GESTIONES INMEDIATAS, ORIENTACIONES Y QUEJAS	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2025	95	ASCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2025.
PROPÓSITO	ATENDER DICHOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS COMO LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO AUDIENCIAS DE LAS QUEJAS CONCLUIDAS.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA LA TOTALIDAD DE LAS QUEJAS Y EL TOTAL DE AUDICIENCIAS QUE SE LLEVAN A CABO PARA CONCLUIRLAS.	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2025	33	ASCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2025.
COMPONENTES	ORIENTACIÓN, ASESORÍA, GESTIÓN INMEDIATA, Y QUEJAS. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES A LA POBLACIÓN EN GENERAL Y A TODOS LOS TRABAJADORES QUE OTORGUEN SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD, TANTO PÚBLICOS COMO PRIVADOS.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE LAS ACCIONES, PROCESOS, DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2025	132	ASCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2025.
ACTIVIDADES	1.- ATENCIÓN PERSONAL Y DIRECTA EN LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, O BIEN, VÍA TELEFÓNICA O CORREO ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO MÉDICO Y PROFESIONALES DE LA SALUD. 2.- ENTREVISTAS DE RADIO, ENTREVISTAS PERIODÍSTICAS, FOROS ABIERTOS A LA POBLACIÓN EN GENERAL, EN DONDE SE DE INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA Y ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE ÉSTA COMISIÓN, ASÍ COMO TAMBIÉN TODO LO RELATIVO A LOS DERECHOS DE LOS MÉDICOS Y PACIENTES. 3.- CONFERENCIAS, CURSOS, FOROS Y SIMPOSIUMS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA SALUD, CON LA FINALIDAD DE CAPACITARLOS EN LA PREVENCIÓN DEL CONFLICTO DEL ACTO MÉDICO.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE LOS TRAMITES ATENDIDOS, MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2025	132	ASCENDENTE