COLIMA
Gobierno del Estado

Colima se transforma
CONTIGO

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
ESTADO DE COLIMA
INDICADORES DE RESULTADOS
Del 01/ene/2026 al 30/septiembre/2026

Colima, Col. A 30 de septiembre 2026

No.	Indicador	Método de medición / Fórmula	Objetivo del indicador	Meta anual	Avance Trimestre 1	Avance Trimestre 2	Avance Trimestre 3	Avance Trimestre 4	AVANCE ANUAL
1	Porcentaje de quejas médicas atendidas	(Número de quejas atendidas / Total de quejas recibidas) × 100	Garantizar atención oportuna a inconformidades de usuarios de servicios de salud	100%	100%	100%	40%		
2	Porcentaje de conciliaciones exitosas	(Conciliaciones concluidas con acuerdo / Total de conciliaciones realizadas) × 100	Promover solución pacífica de conflictos entre pacientes y prestadores de servicios de salud	100%	100%	100%	40%		
3	Tiempo promedio de resolución de expedientes	Total de días de resolución / Total de expedientes concluidos	Reducir el tiempo de atención y resolución de controversias	≤ 60 días	65	21	15		
4	Número de asesorías brindadas a usuarios	Conteo de asesorías registradas en el sistema institucional	Informar a los usuarios sobre sus derechos y mecanismos de solución	30	10	15	8		
5	Porcentaje de expedientes concluidos	(Expedientes concluidos / Expedientes iniciados en el periodo) × 100	Mejorar la eficiencia en la gestión de casos	100%	100%	100%	90%		

6	Dirigir, informar o encausar al usuario para atender su caso.	(Usuarios satisfechos / Usuarios encuestados) × 100	Mejorar la calidad del servicio institucional	100%	100%	100%	100%		
7	Promover las gestiones inmediatas, orientaciones y asesorías para así evitar llegar a una queja	Numero de asesorías	Fortalecer la cultura de conciliación y derechos en salud	50	50	15	15		
8	Porcentaje de personal capacitado	(Personal capacitado/total de personal) x100	Fortalecer capacidades técnicas del personal	100%	100%	100%	100%		

LIC. ANA KAREN PUENTE CRUZ
COMISIONADA ESTATAL

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO COLIMA COESCAMED

M.A.D LAURA ELENA REYNOSO MÉNDEZ
COORDINADORA ADMINISTRATIVA