



CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Indicadores históricos 1996 - 2019

Directorio

Dr. Jorge Alcocer Varela
Secretario de Salud

Dr. Hugo López-Gatell Ramirez
Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud

Dr. Pedro Flores Jiménez
Titular de la Unidad de Administración y Finanzas

Dr. José Alonso Novelo Baeza
Titular de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos

Dr. José Ignacio Santos Preciado
Secretario del Consejo de Salubridad General

Lic. Ángel Rodríguez Alba
Titular del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud

Mtra. Maricela Lecuona González
Abogada General de la Secretaría de Salud

Directorio

Dr. Onofre Muñoz Hernández
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico.

Lic. Juan Antonio Orozco Montoya
Subcomisionado Jurídico.

Dra. Carina Xóchil Gómez Fröde
Directora General de Arbitraje.

Dr. Miguel Ángel Lezana Fernández
Director General de Difusión e Investigación y encargado del despacho de la
Dirección General de Calidad e Informática.

Lic. Bertha Laura Hernández Valdez
Directora General de Orientación y Gestión y encargada del despacho de la
Dirección General de Conciliación

Lic. Jaime Genaro López Vera
Titular del Órgano Interno de Control en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Documento elaborado por:

Dr. Miguel Ángel Lezana Fernández

Dr. Fernando Meneses González

Act. Ana María Hernández Martínez

Dr. Eduardo Ensaldo Carrasco

© Secretaria de Salud, Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2020

Citación:

Lezana-Fernandez M.A.; Hernández Martínez A.M.; Ensaldo Carrasco E; Meneses-González F. Indicadores de controversias en la atención en salud. CONAMED, México, 2020

Para continuar con la difusión de los resultados de la labor que ha desarrollado la CONAMED en el período **1996-2020**, se presenta este compendio de indicadores que muestran de manera comparativa el desempeño institucional orientado a la atención de controversias que los usuarios de los servicios de salud, tanto públicos como privados, han presentado ante esta Comisión.

| No. | INDICADOR |
|-----|---|
| 1 | Número de orientaciones por cada cien servicios otorgados. |
| 2 | Número de asesorías por cada cien servicios otorgados. |
| 3 | Número de gestiones inmediatas por cada cien servicios otorgados. |
| 4 | Número de quejas por cada cien servicios otorgados. |
| 5 | Índice de efectividad en la resolución anual de quejas. |
| 6 | Número de quejas concluidas en forma concluyente por cada cien quejas concluidas. |
| 7 | Número de quejas concluidas en forma concluyente por la modalidad de conciliación mediante firma de convenio por cada cien quejas concluidas. |
| 8 | Número de quejas concluidas en forma concluyente por la modalidad de proceso arbitral (emisión de laudos) por cada cien quejas concluidas. |
| 9 | Número de dictámenes médicos emitidos por cada cien asuntos concluidos. |
| 10 | Número de quejas concluidas en forma no concluyente por cada cien quejas concluidas. |
| 11 | Número de quejas concluidas en forma no concluyente por la modalidad de no logro de conciliación por cada cien quejas concluidas. |
| 12 | Número de quejas concluidas en forma no concluyente por la modalidad de falta de interés procesal por cada cien quejas concluidas. |
| 13 | Número de quejas concluidas en forma no concluyente por falta de interés en la etapa de conciliación en relación de las quejas concluidas. |
| 14 | Porcentaje de asuntos de resolución inmediata. |
| 15 | Porcentaje de asuntos sujetos a procedimientos. |
| 16 | Índice de efectividad en la resolución anual de asuntos. |
| 17 | Porcentaje de los principales motivos que originaron la solicitud de las gestiones inmediatas. |
| 18 | Distribución porcentual de los principales motivos que originaron la solicitud de las gestiones inmediatas. |
| 19 | Distribución porcentual del tipo de causas (más de un motivo) que originaron la presentación de la queja. |
| 20 | Número promedio de motivos enunciados por cada queja concluida. |

| No. | INDICADOR |
|-----|--|
| 21 | Porcentaje de dictámenes emitidos a solicitud de instituciones administrativas, 1996-2019. |
| 22 | Porcentaje de dictámenes emitidos a solicitud de instituciones de impartición de Justicia, 1996-2019. |
| 23 | Porcentaje de dictámenes emitidos a solicitud de instituciones de procuración de Justicia, 1996-2019. |
| 24 | Edad de los usuarios por grupos de edad registrados en las quejas recibidas, periodo 1996-2019. |
| 25 | Distribución porcentual de la población usuaria de CONAMED, según sexo, 1996-2019. |
| 26 | Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra establecimientos del Sector Público donde ocurrió el incidente, periodo 1996-2019. |
| 27 | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes al IMSS, 1996-2019 . |
| 28 | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes al ISSSTE, 1996-2019. |
| 29 | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes al sector privado como instancia donde ocurrió el incidente que provocó la queja, 1996-2019. |
| 30 | Porcentaje de quejas concluidas que corresponden a instituciones de seguridad social, 996-2019. |
| 31 | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes a instituciones del sector público que atienden a población sin seguridad social, 1996-2019 . |
| 32 | Porcentaje de quejas atendidas según la especialidad médica involucrada, 1996-2019. |
| 33 | Porcentaje de laudos concluidos con evidencia de mala practica, 1996-2019. |
| 34 | Porcentaje de laudos concluidos con (evidencia de mala practica) en el sector público en relación al total de laudos concluidos en el sector público, 2001-2019. |
| 35 | Porcentaje de Laudos del sector privado con evidencia de mala práctica en relación con el total de laudos emitidos, 2001-2019. |
| 36 | Porcentaje de Laudos concluidos con responsabilidad institucional, 2001-2019. |
| 37 | Porcentaje de Laudos concluidos con responsabilidad institucional, según sector público, 2001-2019. |
| 38 | Porcentaje de laudos concluidos con veredicto condenatorio en relación con el total de laudos concluidos, 2001-2019. |
| 39 | Porcentaje de laudos del sector público concluidos con veredicto condenatorio en relación con el total de laudos en el sector público, 2001-2019. |
| 40 | Porcentaje de laudos del sector privado concluidos con veredicto condenatorio en relación con el total de laudos en el sector privado, 2001-2019. |

| Año | Orientaciones | Total de Servicios | Porcentaje |
|------------------|----------------|--------------------|-------------|
| 1996 | 0 | 2,907 | 0.0 |
| 1997 | 0 | 3,780 | 0.0 |
| 1998 | 13,665 | 18,058 | 75.7 |
| 1999 | 11,695 | 16,458 | 71.1 |
| 2000 | 10,342 | 15,265 | 67.7 |
| 2001 | 7,537 | 12,937 | 58.3 |
| 2002 | 9,071 | 14,409 | 63.0 |
| 2003 | 17,864 | 23,847 | 74.9 |
| 2004 | 14,696 | 20,433 | 71.9 |
| 2005 | 11,141 | 17,908 | 62.2 |
| 2006 | 12,260 | 19,036 | 64.4 |
| 2007 | 10,664 | 17,369 | 61.4 |
| 2008 | 7,390 | 14,673 | 50.4 |
| 2009 | 5,435 | 12,574 | 43.2 |
| 2010 | 4,421 | 11,585 | 38.2 |
| 2011 | 6,225 | 14,571 | 42.7 |
| 2012 | 6,156 | 12,850 | 47.9 |
| 2013 | 9,391 | 17,518 | 53.6 |
| 2014 | 9,609 | 17,304 | 55.5 |
| 2015 | 8,042 | 15,715 | 51.2 |
| 2016 | 7,695 | 14,213 | 54.1 |
| 2017 | 9,894 | 15,878 | 62.3 |
| 2018 | 9,567 | 15,599 | 61.3 |
| 2019 | 9,856 | 17,058 | 57.8 |
| 1996-2019 | 212,616 | 361,945 | 58.7 |

INDICADOR 1.
PORCENTAJE DE ORIENTACIONES OTORGADAS.
CONAMED. MEXICO 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de orientaciones otorgadas |
| Fuente de Información: | SAQMED 1996-2019. |
| Unidad de Medida: | Porcentaje. |
| Construcción | $\frac{\text{Número de orientaciones otorgadas}}{\text{total de servicios proporcionados}} \times 100$ |

| Año | Asesorías Especializadas | Total de Servicios | Porcentaje |
|------------------|--------------------------|--------------------|-------------|
| 1996 | 1597 | 2,907 | 54.9 |
| 1997 | 1935 | 3,780 | 51.2 |
| 1998 | 2,017 | 18,058 | 11.2 |
| 1999 | 1,850 | 16,458 | 11.2 |
| 2000 | 1,672 | 15,265 | 11.0 |
| 2001 | 2,464 | 12,937 | 19.0 |
| 2002 | 2,849 | 14,409 | 19.8 |
| 2003 | 3,145 | 23,847 | 13.2 |
| 2004 | 3,060 | 20,433 | 15.0 |
| 2005 | 4,126 | 17,908 | 23.0 |
| 2006 | 4,179 | 19,036 | 22.0 |
| 2007 | 4,187 | 17,369 | 24.1 |
| 2008 | 4,596 | 14,673 | 31.3 |
| 2009 | 4,352 | 12,574 | 34.6 |
| 2010 | 4,555 | 11,585 | 39.3 |
| 2011 | 5,299 | 14,571 | 36.4 |
| 2012 | 3,484 | 12,850 | 27.1 |
| 2013 | 4,646 | 17,518 | 26.5 |
| 2014 | 4,013 | 17,304 | 23.2 |
| 2015 | 3,985 | 15,715 | 25.4 |
| 2016 | 3,499 | 14,213 | 24.6 |
| 2017 | 2,481 | 15,878 | 15.6 |
| 2018 | 2,859 | 15,599 | 18.3 |
| 2019 | 4,135 | 17,058 | 24.2 |
| 1996-2019 | 80,985 | 313,410 | 25.8 |

INDICADOR 2.
PORCENTAJE DE ASESORÍAS OTORGADAS.
CONAMED. MEXICO 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de asesorías especializadas |
| Fuente de Información. | SAQMED 1996-2019. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje. |
| Construcción | Número de asesorías especializadas otorgadas / total de servicios proporcionados x100 |

| Año | Gestiones Inmediatas | Total de Servicios | Porcentaje |
|------------------|----------------------|--------------------|------------|
| 1996 | 72 | 2,907 | 2.5 |
| 1997 | 352 | 3,780 | 9.3 |
| 1998 | 468 | 18,058 | 2.6 |
| 1999 | 579 | 16,458 | 3.5 |
| 2000 | 692 | 15,265 | 4.5 |
| 2001 | 738 | 12,937 | 5.7 |
| 2002 | 862 | 14,409 | 6.0 |
| 2003 | 941 | 23,847 | 3.9 |
| 2004 | 698 | 20,433 | 3.4 |
| 2005 | 594 | 17,908 | 3.3 |
| 2006 | 591 | 19,036 | 3.1 |
| 2007 | 494 | 17,369 | 2.8 |
| 2008 | 553 | 14,673 | 3.8 |
| 2009 | 588 | 12,574 | 4.7 |
| 2010 | 654 | 11,585 | 5.6 |
| 2011 | 915 | 14,571 | 6.3 |
| 2012 | 1,046 | 12,850 | 8.1 |
| 2013 | 1,179 | 17,518 | 6.7 |
| 2014 | 1,370 | 17,304 | 7.9 |
| 2015 | 1,409 | 15,715 | 9.0 |
| 2016 | 1,208 | 14,213 | 8.5 |
| 2017 | 1,312 | 15,878 | 8.3 |
| 2018 | 1,370 | 15,599 | 8.8 |
| 2019 | 1,781 | 17,058 | 10.4 |
| 1996-2019 | 20,466 | 361,945 | 5.7 |

INDICADOR 3.
PORCENTAJE DE GESTIONES INMEDIATAS.
CONAMED. MEXICO 1996-2019

Ficha Técnica

| | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de gestiones inmediatas. |
| Fuente de Información. | SAQMED 1996-2019. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje. |
| Construcción | Número de gestiones inmediatas otorgadas / total de servicios proporcionados x100 |

| Año | Quejas concluidas | Total de Servicios | Porcentaje |
|------------------|-------------------|--------------------|-------------|
| 1996 | 1,158 | 2,907 | 39.8 |
| 1997 | 1,347 | 3,780 | 35.6 |
| 1998 | 1,494 | 18,058 | 8.3 |
| 1999 | 1,749 | 16,458 | 10.6 |
| 2000 | 1,915 | 15,265 | 12.5 |
| 2001 | 1,478 | 12,937 | 11.4 |
| 2002 | 1,172 | 14,409 | 8.1 |
| 2003 | 1,514 | 23,847 | 6.3 |
| 2004 | 1,545 | 20,433 | 7.6 |
| 2005 | 1,661 | 17,908 | 9.3 |
| 2006 | 1,657 | 19,036 | 8.7 |
| 2007 | 1,753 | 17,369 | 10.1 |
| 2008 | 1,793 | 14,673 | 12.2 |
| 2009 | 1,789 | 12,574 | 14.2 |
| 2010 | 1,652 | 11,585 | 14.3 |
| 2011 | 1,789 | 14,571 | 12.3 |
| 2012 | 1,914 | 12,850 | 14.9 |
| 2013 | 2,033 | 17,518 | 11.6 |
| 2014 | 2,050 | 17,304 | 11.8 |
| 2015 | 2,004 | 15,715 | 12.8 |
| 2016 | 1,592 | 14,213 | 11.2 |
| 2017 | 1,964 | 15,878 | 12.4 |
| 2018 | 1,643 | 15,599 | 10.5 |
| 2019 | 1,158 | 17,058 | 6.8 |
| 1996-2019 | 39,824 | 361,945 | 11.0 |

INDICADOR 4.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS. CONAMED.
MEXICO 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas recibidas. |
| Fuente de Información: | SAQMED 1996-2019. |
| Unidad de Medida: | Porcentaje. |
| Construcción | Número de quejas concluidas / total de servicios proporcionados x100 |

| Año | Quejas Concluidas | Quejas Recibidas | Índice de resolución anual de quejas |
|------------------|-------------------|------------------|--------------------------------------|
| 1996 | 593 | 1,158 | 51.2 |
| 1997 | 1,546 | 1,347 | 114.8 |
| 1998 | 1,439 | 1,494 | 96.3 |
| 1999 | 1,643 | 1,749 | 93.9 |
| 2000 | 1,997 | 1,915 | 104.3 |
| 2001 | 1,546 | 1,478 | 104.6 |
| 2002 | 1,114 | 1,172 | 95.1 |
| 2003 | 1,309 | 1,514 | 86.5 |
| 2004 | 1,508 | 1,545 | 97.6 |
| 2005 | 1,608 | 1,661 | 96.8 |
| 2006 | 1,544 | 1,657 | 93.2 |
| 2007 | 1,667 | 1,753 | 95.1 |
| 2008 | 1,734 | 1,793 | 96.7 |
| 2009 | 1,748 | 1,789 | 97.7 |
| 2010 | 1,671 | 1,652 | 101.2 |
| 2011 | 1,794 | 1,789 | 100.3 |
| 2012 | 1,699 | 1,914 | 88.8 |
| 2013 | 1,775 | 2,033 | 87.3 |
| 2014 | 1,654 | 2,050 | 80.7 |
| 2015 | 2,021 | 2,004 | 100.8 |
| 2016 | 1,972 | 1,592 | 123.9 |
| 2017 | 1,964 | 1,416 | 138.7 |
| 2018 | 1,643 | 1,340 | 122.6 |
| 2019 | 1,158 | 1,410 | 82.1 |
| 1996-2019 | 38,347 | 39,225 | 97.8 |

INDICADOR 5.
INDICE DE RESOLUCIÓN ANUAL DE LAS QUEJAS.
CONAMED. MEXICO 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre. | Índice de resolución anual de quejas. |
| Fuente de Información. | SAQMED 1996-2019. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje. |
| Construcción. | $\frac{\text{Número de quejas concluidas}}{\text{Número de quejas recibidas}} \times 100$ |

INDICADOR 6.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA
CONCLUYENTE POR CADA CIEN QUEJAS CONCLUIDAS.
CONAMED. MEXICO
1996-2019

| Año | Quejas concluidas en forma concluyente | Total de quejas concluidas | Porcentaje |
|------------------|--|----------------------------|-------------|
| 1996 | 309 | 593 | 52.1 |
| 1997 | 762 | 1,546 | 49.3 |
| 1998 | 771 | 1,439 | 53.6 |
| 1999 | 852 | 1,643 | 51.9 |
| 2000 | 976 | 1,997 | 48.9 |
| 2001 | 790 | 1,546 | 51.1 |
| 2002 | 587 | 1,114 | 52.7 |
| 2003 | 733 | 1,309 | 56.0 |
| 2004 | 836 | 1,508 | 55.4 |
| 2005 | 837 | 1,608 | 52.1 |
| 2006 | 868 | 1,544 | 56.2 |
| 2007 | 926 | 1,667 | 55.5 |
| 2008 | 921 | 1,734 | 53.1 |
| 2009 | 935 | 1,748 | 53.5 |
| 2010 | 894 | 1,671 | 53.5 |
| 2011 | 1,046 | 1,794 | 58.3 |
| 2012 | 936 | 1,699 | 55.1 |
| 2013 | 1,010 | 1,775 | 56.9 |
| 2014 | 814 | 1,654 | 49.2 |
| 2015 | 859 | 2,021 | 42.5 |
| 2016 | 692 | 1,972 | 35.1 |
| 2017 | 590 | 1,964 | 30.0 |
| 2018 | 460 | 1,643 | 28.0 |
| 2019 | 393 | 1,158 | 33.9 |
| 1996-2019 | 18,797 | 38,347 | 49.0 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de las Quejas concluidas en forma concluyente. |
| Numerador: | Total de quejas concluidas en forma concluyente |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje. |

| Año | Quejas concluidas mediante firma de convenio | Total de quejas concluidas | Porcentaje |
|------------------|--|----------------------------|-------------|
| 1996 | 309 | 593 | 52.1 |
| 1997 | 750 | 1,546 | 48.5 |
| 1998 | 742 | 1,439 | 51.6 |
| 1999 | 809 | 1,643 | 49.2 |
| 2000 | 947 | 1,997 | 47.4 |
| 2001 | 763 | 1,546 | 49.4 |
| 2002 | 568 | 1,114 | 51.0 |
| 2003 | 704 | 1,309 | 53.8 |
| 2004 | 801 | 1,508 | 53.1 |
| 2005 | 782 | 1,608 | 48.6 |
| 2006 | 805 | 1,544 | 52.1 |
| 2007 | 840 | 1,667 | 50.4 |
| 2008 | 846 | 1,734 | 48.8 |
| 2009 | 863 | 1,748 | 49.4 |
| 2010 | 852 | 1,671 | 51.0 |
| 2011 | 975 | 1,794 | 54.3 |
| 2012 | 845 | 1,699 | 49.7 |
| 2013 | 918 | 1,775 | 51.7 |
| 2014 | 759 | 1,654 | 45.9 |
| 2015 | 822 | 2,021 | 40.7 |
| 2016 | 609 | 1,972 | 30.9 |
| 2017 | 519 | 1,964 | 26.4 |
| 2018 | 406 | 1,643 | 24.7 |
| 2019 | 348 | 1,158 | 30.1 |
| 1996-2019 | 17,582 | 38,347 | 45.8 |

INDICADOR 7.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA CONCLUYENTE POR LA MODALIDAD DE CONCILIACIÓN MEDIANTE FIRMA DE CONVENIO POR CADA CIEN QUEJAS CONCLUIDAS.

CONAMED. MEXICO

1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas según modalidad de firma de convenio por conciliación. |
| Numerador: | Quejas concluidas mediante firma de convenio |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Total de quejas concluidas | Quejas concluidas mediante la emisión de laudo | Indicador |
|------------------|----------------------------|--|------------|
| 1996 | 593 | 0 | 0.0 |
| 1997 | 1,546 | 12 | 0.8 |
| 1998 | 1,439 | 29 | 2.0 |
| 1999 | 1,643 | 43 | 2.6 |
| 2000 | 1,997 | 29 | 1.5 |
| 2001 | 1,546 | 27 | 1.7 |
| 2002 | 1,114 | 19 | 1.7 |
| 2003 | 1,309 | 29 | 2.2 |
| 2004 | 1,508 | 35 | 2.3 |
| 2005 | 1,608 | 55 | 3.4 |
| 2006 | 1,544 | 63 | 4.1 |
| 2007 | 1,667 | 86 | 5.2 |
| 2008 | 1,734 | 75 | 4.3 |
| 2009 | 1,748 | 72 | 4.1 |
| 2010 | 1,671 | 42 | 2.5 |
| 2011 | 1,794 | 71 | 4.0 |
| 2012 | 1,699 | 91 | 5.4 |
| 2013 | 1,775 | 92 | 5.2 |
| 2014 | 1,654 | 55 | 3.3 |
| 2015 | 2,021 | 37 | 1.8 |
| 2016 | 1,972 | 83 | 4.2 |
| 2017 | 1,964 | 71 | 3.6 |
| 2018 | 1,643 | 54 | 3.3 |
| 2019 | 1,158 | 45 | 3.9 |
| 1996-2016 | 38,347 | 1,215 | 3.2 |

INDICADOR 8.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA CONCLUYENTE POR LA MODALIDAD DE PROCESO ARBITRAL (EMISIÓN DE LAUDOS) POR CADA CIENTO QUEJAS CONCLUIDAS.

CONAMED. MEXICO

1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas durante el proceso arbitral mediante la emisión de un laudo. |
| Numerador: | Quejas concluidas mediante Laudo |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | El numerados solo incluye los laudos concluidos. |

INDICADOR 9.

**NÚMERO DE DICTÁMENES MÉDICOS EMITIDOS POR CADA
CIEN ASUNTOS CONCLUIDOS. MEXICO
1996-2019**

| Año | Dictámenes emitidos | Total de asuntos concluidos | Indicador por cien |
|------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1996 | 44 | 2,306 | 1.9 |
| 1997 | 138 | 3,971 | 3.5 |
| 1998 | 275 | 17,864 | 1.5 |
| 1999 | 554 | 16,321 | 3.4 |
| 2000 | 742 | 15,445 | 4.8 |
| 2001 | 473 | 12,758 | 3.7 |
| 2002 | 664 | 14,560 | 4.6 |
| 2003 | 443 | 23,702 | 1.9 |
| 2004 | 431 | 20,393 | 2.1 |
| 2005 | 425 | 17,894 | 2.4 |
| 2006 | 323 | 18,897 | 1.7 |
| 2007 | 286 | 17,298 | 1.7 |
| 2008 | 305 | 14,578 | 2.1 |
| 2009 | 387 | 12,510 | 3.1 |
| 2010 | 358 | 11,659 | 3.1 |
| 2011 | 309 | 14,542 | 2.1 |
| 2012 | 300 | 12,685 | 2.4 |
| 2013 | 249 | 17,240 | 1.4 |
| 2014 | 245 | 16,891 | 1.5 |
| 2015 | 294 | 15,751 | 1.9 |
| 2016 | 186 | 14,560 | 1.3 |
| 2017 | 227 | 15,878 | 1.4 |
| 2018 | 163 | 15,599 | 1.0 |
| 2019 | 128 | 17,058 | 0.8 |
| 1996-2016 | 7,949 | 360,360 | 2.2 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de Dictámenes por cada cien asuntos concluidos |
| Numerador: | Dictámenes emitidos |
| Denominador: | Total de asuntos concluidos |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Total de quejas Concluidas | Subtotal de quejas no concluyentes | Porcentaje |
|------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------|
| 1996 | 593 | 167 | 28.2 |
| 1997 | 1,546 | 674 | 43.6 |
| 1998 | 1,439 | 636 | 44.2 |
| 1999 | 1,643 | 753 | 45.8 |
| 2000 | 1,997 | 1,008 | 50.5 |
| 2001 | 1,546 | 730 | 47.2 |
| 2002 | 1,114 | 494 | 44.3 |
| 2003 | 1,309 | 534 | 40.8 |
| 2004 | 1,508 | 615 | 40.8 |
| 2005 | 1,608 | 704 | 43.8 |
| 2006 | 1,544 | 626 | 40.5 |
| 2007 | 1,667 | 710 | 42.6 |
| 2008 | 1,734 | 792 | 45.7 |
| 2009 | 1,748 | 804 | 46.0 |
| 2010 | 1,671 | 769 | 46.0 |
| 2011 | 1,794 | 740 | 41.2 |
| 2012 | 1,699 | 756 | 44.5 |
| 2013 | 1,775 | 753 | 42.4 |
| 2014 | 1,654 | 821 | 49.6 |
| 2015 | 2,021 | 1,155 | 57.1 |
| 2016 | 1,972 | 1,279 | 64.9 |
| 2017 | 1,964 | 1,367 | 69.6 |
| 2018 | 1,643 | 1,183 | 72.0 |
| 2019 | 1,158 | 765 | 66.1 |
| 1996-2019 | 38,347 | 18,835 | 49.1 |

INDICADOR 10.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA NO CONCLUYENTE
POR CADA CIENTO QUEJAS CONCLUIDAS. MEXICO
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de quejas no concluyentes en la modalidad de no logro de conciliación. |
| Numerador: | Total de quejas concluidas en forma no concluyente por no conciliación. |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | No Conciliación | Total de quejas Concluidas | Porcentaje |
|------------------|-----------------|----------------------------|-------------|
| 1996 | 92 | 593 | 15.5 |
| 1997 | 532 | 1,546 | 34.4 |
| 1998 | 543 | 1,439 | 37.7 |
| 1999 | 624 | 1,643 | 38.0 |
| 2000 | 854 | 1,997 | 42.8 |
| 2001 | 592 | 1,546 | 38.3 |
| 2002 | 380 | 1,114 | 34.1 |
| 2003 | 318 | 1,309 | 24.3 |
| 2004 | 334 | 1,508 | 22.1 |
| 2005 | 397 | 1,608 | 24.7 |
| 2006 | 331 | 1,544 | 21.4 |
| 2007 | 364 | 1,667 | 21.8 |
| 2008 | 417 | 1,734 | 24.0 |
| 2009 | 503 | 1,748 | 28.8 |
| 2010 | 473 | 1,671 | 28.3 |
| 2011 | 458 | 1,794 | 25.5 |
| 2012 | 462 | 1,699 | 27.2 |
| 2013 | 475 | 1,775 | 26.8 |
| 2014 | 539 | 1,654 | 32.6 |
| 2015 | 732 | 2,021 | 36.2 |
| 2016 | 961 | 1,972 | 48.7 |
| 2017 | 957 | 1,964 | 48.7 |
| 2018 | 884 | 1,643 | 53.8 |
| 2019 | 543 | 1,158 | 46.9 |
| 1996-2019 | 12,765 | 38,347 | 33.3 |

INDICADOR 11.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA DE NO
CONCILIACIÓN POR CADA CIENTO QUEJAS CONCLUIDAS. MEXICO
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas en forma de no conciliación por cada cien quejas concluidas. |
| Numerador: | Total de quejas concluidas en forma de no conciliación. |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información: | SAQMED. |
| Unidad de Medida: | Porcentaje |

| Año | Total de quejas Concluidas | Falta de interés procesal | Porcentaje |
|------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|
| 1996 | 593 | 75 | 12.6 |
| 1997 | 1,546 | 142 | 9.2 |
| 1998 | 1,439 | 93 | 6.5 |
| 1999 | 1,643 | 129 | 7.9 |
| 2000 | 1,997 | 154 | 7.7 |
| 2001 | 1,546 | 138 | 8.9 |
| 2002 | 1,114 | 114 | 10.2 |
| 2003 | 1,309 | 216 | 16.5 |
| 2004 | 1,508 | 281 | 18.6 |
| 2005 | 1,608 | 307 | 19.1 |
| 2006 | 1,544 | 295 | 19.1 |
| 2007 | 1,667 | 346 | 20.8 |
| 2008 | 1,734 | 375 | 21.6 |
| 2009 | 1,748 | 301 | 17.2 |
| 2010 | 1,671 | 296 | 17.7 |
| 2011 | 1,794 | 282 | 15.7 |
| 2012 | 1,699 | 294 | 17.3 |
| 2013 | 1,775 | 278 | 15.7 |
| 2014 | 1,654 | 282 | 17.0 |
| 2015 | 2,021 | 423 | 20.9 |
| 2016 | 1,972 | 318 | 16.1 |
| 2017 | 1,964 | 410 | 20.9 |
| 2018 | 1,643 | 300 | 18.3 |
| 2019 | 1,158 | 222 | 19.2 |
| 1996-2019 | 38,347 | 6,071 | 15.8 |

INDICADOR 12.
NÚMERO DE QUEJAS CONCLUIDAS EN FORMA DE FALTA DE INTERÉS PROCESAL POR CADA CIEN QUEJAS CONCLUIDAS.
MEXICO, 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas según modalidad de falta de interés procesal, periodo 1996-2019 |
| Numerador: | Total de quejas concluidas en forma e falta de interés procesal. |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Quejas concluidas por falta de interés procesal en conciliación | Total de quejas concluidas por falta de interés procesal | Relación de ambas |
|------------------|---|--|-------------------|
| 1996 | 75 | 75 | 100.0 |
| 1997 | 133 | 142 | 93.7 |
| 1998 | 82 | 93 | 88.2 |
| 1999 | 97 | 129 | 75.2 |
| 2000 | 139 | 154 | 90.3 |
| 2001 | 103 | 138 | 74.6 |
| 2002 | 101 | 114 | 88.6 |
| 2003 | 154 | 216 | 71.3 |
| 2004 | 206 | 281 | 73.3 |
| 2005 | 201 | 307 | 65.5 |
| 2006 | 207 | 295 | 70.2 |
| 2007 | 241 | 346 | 69.7 |
| 2008 | 248 | 375 | 66.1 |
| 2009 | 244 | 301 | 81.1 |
| 2010 | 260 | 296 | 87.8 |
| 2011 | 282 | 282 | 100.0 |
| 2012 | 294 | 294 | 100.0 |
| 2013 | 251 | 278 | 90.3 |
| 2014 | 282 | 282 | 100.0 |
| 2015 | 423 | 423 | 100.0 |
| 2016 | 318 | 318 | 100.0 |
| 2017 | 400 | 410 | 97.6 |
| 2018 | 300 | 302 | 99.3 |
| 2019 | 222 | 222 | 100.0 |
| 1996-2019 | 5,263 | 6,073 | 86.7 |

INDICADOR 13.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS POR FALTA DE INTERES PROCESAL EN RELACIÓN DE LAS QUEJAS CONCLUIDAS POR FALTA DE INTERES EN CONCILIACIÓN, MEXICO 1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas por falta de interés en relación a las quejas concluidas por falta de interés procesal. |
| Numerador: | Total de quejas concluidas por falta de interés procesal en conciliación. |
| Denominador: | Total de quejas concluidas por falta de interés procesal. |
| Fuente de Información: | SAQMED. |
| Unidad de Medida: | Porcentaje |

| Año | Asuntos de resolución inmediata | Total de asuntos atendidos | Porcentaje resoluciones inmediatas |
|------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 1996 | 1,669 | 2,306 | 72.4 |
| 1997 | 2,287 | 3,971 | 57.6 |
| 1998 | 16,150 | 17,864 | 90.4 |
| 1999 | 14,124 | 16,321 | 86.5 |
| 2000 | 12,706 | 15,445 | 82.3 |
| 2001 | 10,739 | 12,758 | 84.2 |
| 2002 | 12,782 | 14,560 | 87.8 |
| 2003 | 21,950 | 23,702 | 92.6 |
| 2004 | 18,454 | 20,393 | 90.5 |
| 2005 | 15,861 | 17,894 | 88.6 |
| 2006 | 17,030 | 18,897 | 90.1 |
| 2007 | 15,345 | 17,298 | 88.7 |
| 2008 | 12,539 | 14,578 | 86.0 |
| 2009 | 10,375 | 12,510 | 82.9 |
| 2010 | 9,630 | 11,659 | 82.6 |
| 2011 | 12,439 | 14,542 | 85.5 |
| 2012 | 10,686 | 12,685 | 84.2 |
| 2013 | 15,216 | 17,240 | 88.3 |
| 2014 | 14,992 | 16,891 | 88.8 |
| 2015 | 13,436 | 15,751 | 85.3 |
| 2016 | 12,402 | 14,560 | 85.2 |
| 2017 | 13,687 | 15,878 | 86.2 |
| 2018 | 13,793 | 15,599 | 88.4 |
| 2019 | 15,772 | 17,058 | 92.5 |
| 1996-2019 | 314,064 | 360,360 | 87.2 |

**INDICADOR 14.
PORCENTAJE DE ASUNTOS DE RESOLUCIÓN
INMEDIATA MEXICO.
1996-2019**

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de asuntos de resolución inmediata. |
| Numerador: | Número de asuntos de resolución inmediata. |
| Denominador: | Total de servicios prestados |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Se incluyen todos los servicios que son resueltos antes de 48 horas (orientaciones, asesorías y gestiones inmediatas). |

| Año | Asuntos sujetos a procedimientos | Total de asuntos concluidos | Porcentaje de asuntos sujetos a procedimientos |
|------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| 1996 | 637 | 2,306 | 27.6 |
| 1997 | 1,684 | 3,971 | 42.4 |
| 1998 | 1,714 | 17,864 | 9.6 |
| 1999 | 2,197 | 16,321 | 13.5 |
| 2000 | 2,739 | 15,445 | 17.7 |
| 2001 | 2,019 | 12,758 | 15.8 |
| 2002 | 1,778 | 14,560 | 12.2 |
| 2003 | 1,752 | 23,702 | 7.4 |
| 2004 | 1,939 | 20,393 | 9.5 |
| 2005 | 2,033 | 17,894 | 11.4 |
| 2006 | 1,867 | 18,897 | 9.9 |
| 2007 | 1,953 | 17,298 | 11.3 |
| 2008 | 2,039 | 14,578 | 14.0 |
| 2009 | 2,135 | 12,510 | 17.1 |
| 2010 | 2,029 | 11,659 | 17.4 |
| 2011 | 2,103 | 14,542 | 14.5 |
| 2012 | 1,999 | 12,685 | 15.8 |
| 2013 | 2,024 | 17,240 | 11.7 |
| 2014 | 1,899 | 16,891 | 11.2 |
| 2015 | 2,315 | 15,751 | 14.7 |
| 2016 | 2,158 | 14,560 | 14.8 |
| 2017 | 2,191 | 15,878 | 13.8 |
| 2018 | 1,806 | 15,599 | 11.6 |
| 2019 | 1,286 | 17,058 | 7.5 |
| 1996-2019 | 46,296 | 360,360 | 12.8 |

INDICADOR 15.
PORCENTAJE DE ASUNTOS SUJETOS A PROCEDIMIENTOS, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de asuntos resueltos por procedimiento. |
| Numerador: | Número de asuntos sometidos a procedimientos |
| Denominador: | Total de asuntos concluidos |
| Fuente de Información. | SAQMED. |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Se incluyen todos los servicios que son resueltos mediante la aplicación de procedimientos (quejas y dictámenes). |

| Año | Asuntos Concluidos | Universo de asuntos por atender | Porcentaje de casos concluidos respecto al universo por atender |
|------------------|--------------------|---------------------------------|---|
| 1996 | 2,306 | 2,907 | 79.3 |
| 1997 | 3,971 | 4,381 | 90.6 |
| 1998 | 17,864 | 18,468 | 96.7 |
| 1999 | 16,321 | 17,062 | 95.7 |
| 2000 | 15,445 | 16,006 | 96.5 |
| 2001 | 12,758 | 13,498 | 94.5 |
| 2002 | 14,560 | 15,149 | 96.1 |
| 2003 | 23,702 | 24,436 | 97.0 |
| 2004 | 20,393 | 21,167 | 96.3 |
| 2005 | 17,894 | 18,682 | 95.8 |
| 2006 | 18,897 | 19,824 | 95.3 |
| 2007 | 17,298 | 18,296 | 94.5 |
| 2008 | 14,578 | 15,671 | 93.0 |
| 2009 | 12,510 | 13,667 | 91.5 |
| 2010 | 11,659 | 12,742 | 91.5 |
| 2011 | 14,542 | 15,654 | 92.9 |
| 2012 | 12,685 | 13,957 | 90.9 |
| 2013 | 17,240 | 18,825 | 91.6 |
| 2014 | 16,891 | 18,687 | 90.4 |
| 2015 | 15,751 | 17,515 | 89.9 |
| 2016 | 14,560 | 16,153 | 90.1 |
| 2017 | 15,878 | 16,849 | 94.2 |
| 2018 | 15,283 | 15,599 | 98.0 |
| 2019 | 17,058 | 17,658 | 96.6 |
| 1996-2019 | 360,044 | 382,853 | 94.0 |

INDICADOR 16.
PORCENTAJE DE CASOS CONCLUIDOS RESPECTO AL
UNIVERSO POR ATENDER, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de casos concluidos respecto al universo por atender. |
| Numerador: | Numero de asuntos concluidas durante el año |
| Denominador: | El universo por atender |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Diagnóstico | | Relación médico-paciente | | Tratamiento médico | | Otros | | Total de gestiones | |
|------------------|---------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------|-------------|--------------------|--------------|
| | Numerador | % | Numerador | % | Numerador | % | Numerador | % | Denominador | |
| 1996 | 11 | 15.3 | 6 | 8.3 | 22 | 30.6 | 33 | 45.8 | 72 | 100 |
| 1997 | 21 | 6.0 | 40 | 11.4 | 149 | 42.3 | 142 | 40.3 | 352 | 100 |
| 1998 | 41 | 8.8 | 23 | 4.9 | 224 | 47.9 | 180 | 38.5 | 468 | 100 |
| 1999 | 43 | 7.4 | 42 | 7.3 | 184 | 31.8 | 310 | 53.5 | 579 | 100 |
| 2000 | 38 | 5.5 | 63 | 9.1 | 204 | 29.5 | 387 | 55.9 | 692 | 100 |
| 2001 | 34 | 4.6 | 63 | 8.5 | 262 | 35.5 | 379 | 51.4 | 738 | 100 |
| 2002 | 42 | 4.9 | 64 | 7.4 | 448 | 52.0 | 308 | 35.7 | 862 | 100 |
| 2003 | 25 | 2.7 | 75 | 8.0 | 517 | 54.9 | 324 | 34.4 | 941 | 100 |
| 2004 | 15 | 2.1 | 63 | 9.0 | 381 | 54.6 | 239 | 34.2 | 698 | 100 |
| 2005 | 43 | 7.2 | 40 | 6.7 | 352 | 59.3 | 159 | 26.8 | 594 | 100 |
| 2006 | 32 | 5.4 | 35 | 5.9 | 336 | 56.9 | 188 | 31.8 | 591 | 100 |
| 2007 | 15 | 3.0 | 18 | 3.6 | 249 | 50.4 | 212 | 42.9 | 494 | 100 |
| 2008 | 32 | 5.8 | 49 | 8.9 | 188 | 34.0 | 284 | 51.4 | 553 | 100 |
| 2009 | 79 | 11.8 | 52 | 7.8 | 237 | 35.4 | 301 | 45.0 | 669 | 100 |
| 2010 | 154 | 14.0 | 142 | 12.9 | 386 | 35.0 | 420 | 38.1 | 1,102 | 100 |
| 2011 | 205 | 12.3 | 279 | 16.7 | 536 | 32.0 | 653 | 39.0 | 1,673 | 100 |
| 2012 | 208 | 10.8 | 437 | 22.7 | 587 | 30.5 | 693 | 36.0 | 1,925 | 100 |
| 2013 | 381 | 12.5 | 1,178 | 38.5 | 351 | 11.5 | 1,149 | 37.6 | 3,059 | 100 |
| 2014 | 2,156 | 34.3 | 1,485 | 23.6 | 769 | 12.2 | 1,871 | 29.8 | 6,281 | 100 |
| 2015 | 2,100 | 37.0 | 1,076 | 18.9 | 678 | 11.9 | 1,828 | 32.2 | 5,682 | 100 |
| 2016 | 3,123 | 44.0 | 1,027 | 14.5 | 1,197 | 16.9 | 1,746 | 24.6 | 7,093 | 100 |
| 2017 | 3,164 | 47.5 | 940 | 14.1 | 1,089 | 16.4 | 1,466 | 22.0 | 6,659 | 100 |
| 2018 | 1,437 | 29.1 | 578 | 11.7 | 784 | 15.9 | 2,141 | 43.3 | 4,940 | 100 |
| 2019 | 1,242 | 34.1 | 618 | 17.0 | 1,277 | 35.1 | 502 | 13.8 | 3,639 | 100 |
| 1996-2019 | 14,641 | 29.1 | 8,393 | 16.7 | 11,407 | 22.7 | 15,915 | 31.6 | 50,356 | 100.0 |

INDICADOR 17.
PORCENTAJE DE LOS PRINCIPALES MOTIVOS
QUE ORIGINARÓN LA SOLICITUD DE LAS
GESTIONES INMEDIATAS, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de los principales motivos que originaron las solicitudes de las gestiones inmediatas. |
| Numerador: | Motivos que generaron la inconformidad |
| Denominador: | Total de Gestiones inmediatas por año |
| Fuente de Información: | SAQMED |
| Unidad de Medida: | Distribución porcentual |
| Consideraciones: | Solo se tomaron en cuenta los tres primeros motivos, cuyos totales representan el 64% del total de gestiones en el periodo |

INDICADOR 18.
PORCENTAJE DEL TIPO DE CAUSAS QUE ORIGINARÓN
LA SOLICITUD DE LAS QUEJAS, MEXICO.
1996-2019

| Año | Diagnóstico | | Tratamiento quirúrgico | | Relación médico-paciente | | Otros | | Total de causas por año |
|------------------|---------------|-------------|------------------------|-------------|--------------------------|-------------|---------------|-------------|-------------------------|
| | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % | |
| 1996 | 243 | 21.0 | 387 | 33.4 | 29 | 2.5 | 499 | 43.1 | 1,158 |
| 1997 | 285 | 21.2 | 476 | 35.3 | 46 | 3.4 | 540 | 40.1 | 1,347 |
| 1998 | 264 | 17.7 | 497 | 33.3 | 36 | 2.4 | 697 | 46.7 | 1,494 |
| 1999 | 317 | 18.1 | 609 | 34.8 | 37 | 2.1 | 786 | 44.9 | 1,749 |
| 2000 | 320 | 17.5 | 607 | 33.3 | 25 | 1.4 | 873 | 47.8 | 1,825 |
| 2001 | 250 | 16.9 | 539 | 36.5 | 34 | 2.3 | 655 | 44.3 | 1,478 |
| 2002 | 237 | 20.2 | 431 | 36.8 | 33 | 2.8 | 471 | 40.2 | 1,172 |
| 2003 | 247 | 16.3 | 562 | 37.1 | 36 | 2.4 | 669 | 44.2 | 1,514 |
| 2004 | 213 | 13.8 | 614 | 39.7 | 18 | 1.2 | 700 | 45.3 | 1,545 |
| 2005 | 300 | 18.1 | 667 | 40.2 | 13 | 0.8 | 681 | 41.0 | 1,661 |
| 2006 | 329 | 19.9 | 686 | 41.4 | 5 | 0.3 | 637 | 38.4 | 1,657 |
| 2007 | 371 | 21.3 | 816 | 46.9 | 3 | 0.2 | 551 | 31.6 | 1,741 |
| 2008 | 383 | 21.4 | 867 | 48.5 | 4 | 0.2 | 534 | 29.9 | 1,788 |
| 2009 | 1,778 | 44.0 | 1,257 | 31.1 | 149 | 3.7 | 856 | 21.2 | 4,040 |
| 2010 | 3,619 | 51.4 | 1,840 | 26.1 | 573 | 8.1 | 1,010 | 14.3 | 7,042 |
| 2011 | 4,183 | 46.4 | 2,074 | 23.0 | 1,498 | 16.6 | 1,264 | 14.0 | 9,019 |
| 2012 | 4,224 | 42.2 | 2,133 | 21.3 | 2,231 | 22.3 | 1,417 | 14.2 | 10,005 |
| 2013 | 4,578 | 39.7 | 2,187 | 18.9 | 3,231 | 28.0 | 1,549 | 13.4 | 11,545 |
| 2014 | 5,009 | 35.5 | 2,568 | 18.2 | 3,358 | 23.8 | 3,187 | 22.6 | 14,122 |
| 2015 | 5,033 | 38.1 | 2,395 | 18.1 | 2,500 | 18.9 | 3,288 | 24.9 | 13,216 |
| 2016 | 2,455 | 22.7 | 1,983 | 18.4 | 2,044 | 18.9 | 4,312 | 39.9 | 10,794 |
| 2017 | 3,217 | 25.6 | 1,997 | 15.9 | 2,289 | 18.2 | 5,083 | 40.4 | 12,586 |
| 2018 | 2,039 | 26.4 | 2,202 | 28.5 | 1,392 | 18.0 | 2,084 | 27.0 | 7,717 |
| 2019 | 1,343 | 29.0 | 696 | 15.0 | 790 | 17.0 | 1,806 | 39.0 | 4,635 |
| 1996-2019 | 41,237 | 33.0 | 29,090 | 23.3 | 20,374 | 16.3 | 34,149 | 27.4 | 124,850 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Distribución porcentual de los tres principales motivos que originaron las solicitudes de las quejas durante el periodo 1996-2019 |
| Númerador: | Motivos que originaron la solicitud del servicio |
| Denominador: | Total de motivos enunciados por año |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Distribución porcentual sobre el total de motivos |
| Consideraciones: | Solo se tomaron en cuenta los tres primeros motivos. |

Notas técnicas

Indicador 19 al 19.12

Con la finalidad de realizar un análisis por especialidad, el grupo técnico ha agrupado las especialidades médicas de la siguiente manera:

Cardiología: Incluye cardiología y cirugía cardiotorácica.

Cirugía general: Incluye cirugía general, cirugía laparoscópica, cirugía vascular y angiología, enfermedades del colon y recto y urología.

Cirugía plástica estética y reconstructiva: Incluye cirugía reconstructiva y cirugía plástica y estética.

Ginecología y obstetricia: Incluye la especialidad de ginecología y obstetricia.

Medicina general y preventiva: Incluye epidemiología, medicina del trabajo, medicina familiar, medicina general y medicina preventiva.

Medicina interna: Incluye dermatología, endocrinología, geriatría, hematología, inhaloterapia, medicina interna, medicina transfusional, neumología, nefrología y reumatología.

Neurología: Incluye cirugía neurológica y neurología.

Odontología: Incluye cirugía maxilofacial, endodoncia, exodoncia, implantología dental, odontología, odontología general, odontología pediátrica, ortodoncia, periodoncia, prostodoncia y prótesis.

Pediatría: Incluye cirugía pediátrica, neonatología y pediatría.

Traumatología y ortopedia: Cirugía artroscópica, Ortopedia general y traumatología.

Urgencias: Incluye urgencias médicas y urgencias quirúrgicas.

Peso relativo de las doce principales especialidades clínicas involucradas con las quejas, 2002-2019

| Año | Total | Cardiología | | Cirugía general* | | Cirugía plástica, estética y reconstructiva | | Ginecología y obstetricia | | Medicina general y preventiva | | Medicina interna* | |
|-----------|--------|-------------|---------------|------------------|---------------|---|---------------|---------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo |
| 2002 | 959 | 24 | 2.5 | 181 | 18.9 | 25 | 2.6 | 160 | 16.7 | 76 | 7.9 | 78 | 8.1 |
| 2003 | 1,016 | 24 | 2.4 | 154 | 15.2 | 22 | 2.2 | 172 | 16.9 | 116 | 11.4 | 59 | 5.8 |
| 2004 | 1,285 | 24 | 1.9 | 164 | 12.8 | 36 | 2.8 | 219 | 17.0 | 112 | 8.7 | 62 | 4.8 |
| 2005 | 1,319 | 21 | 1.6 | 193 | 14.6 | 29 | 2.2 | 214 | 16.2 | 115 | 8.7 | 67 | 5.1 |
| 2006 | 1,296 | 23 | 1.8 | 233 | 18.0 | 30 | 2.3 | 193 | 14.9 | 93 | 7.2 | 58 | 4.5 |
| 2007 | 1,443 | 20 | 1.4 | 230 | 15.9 | 41 | 2.8 | 222 | 15.4 | 127 | 8.8 | 92 | 6.4 |
| 2008 | 1,488 | 16 | 1.1 | 239 | 16.1 | 43 | 2.9 | 218 | 14.7 | 121 | 8.1 | 76 | 5.1 |
| 2009 | 1,449 | 25 | 1.7 | 205 | 14.1 | 30 | 2.1 | 211 | 14.6 | 125 | 8.6 | 67 | 4.6 |
| 2010 | 1,448 | 23 | 1.6 | 199 | 13.7 | 31 | 2.1 | 185 | 12.8 | 181 | 12.5 | 44 | 3.0 |
| 2011 | 1,543 | 27 | 1.7 | 217 | 14.1 | 30 | 1.9 | 182 | 11.8 | 156 | 10.1 | 66 | 4.3 |
| 2012 | 1,497 | 15 | 1.0 | 192 | 12.8 | 43 | 2.9 | 172 | 11.5 | 152 | 10.2 | 84 | 5.6 |
| 2013 | 1,548 | 21 | 1.4 | 219 | 14.1 | 50 | 3.2 | 180 | 11.6 | 154 | 9.9 | 87 | 5.6 |
| 2014 | 1,422 | 28 | 2.0 | 218 | 15.3 | 49 | 3.4 | 142 | 10.0 | 118 | 8.3 | 94 | 6.6 |
| 2015 | 1,711 | 23 | 1.3 | 247 | 14.4 | 66 | 3.9 | 173 | 10.1 | 151 | 8.8 | 111 | 6.5 |
| 2016 | 1,714 | 27 | 1.6 | 243 | 14.2 | 64 | 3.7 | 123 | 7.2 | 123 | 7.2 | 113 | 6.6 |
| 2017 | 1,767 | 29 | 1.6 | 220 | 12.5 | 65 | 3.7 | 184 | 10.4 | 105 | 5.9 | 121 | 6.8 |
| 2018 | 1,486 | 19 | 1.3 | 215 | 14.5 | 65 | 4.4 | 122 | 8.2 | 91 | 6.1 | 92 | 6.2 |
| 2019 | 1,030 | 16 | 1.6 | 151 | 14.7 | 37 | 3.6 | 94 | 9.1 | 64 | 6.2 | 54 | 5.2 |
| 1996-2019 | 25,421 | 405 | 1.6 | 3,720 | 14.6 | 756 | 3.0 | 3,166 | 12.5 | 2,180 | 8.6 | 1,425 | 5.6 |

*Incluye sub-especialidades.

Indicador 19b

Peso relativo de las doce principales especialidades clínicas involucradas con las quejas, 2002-2019

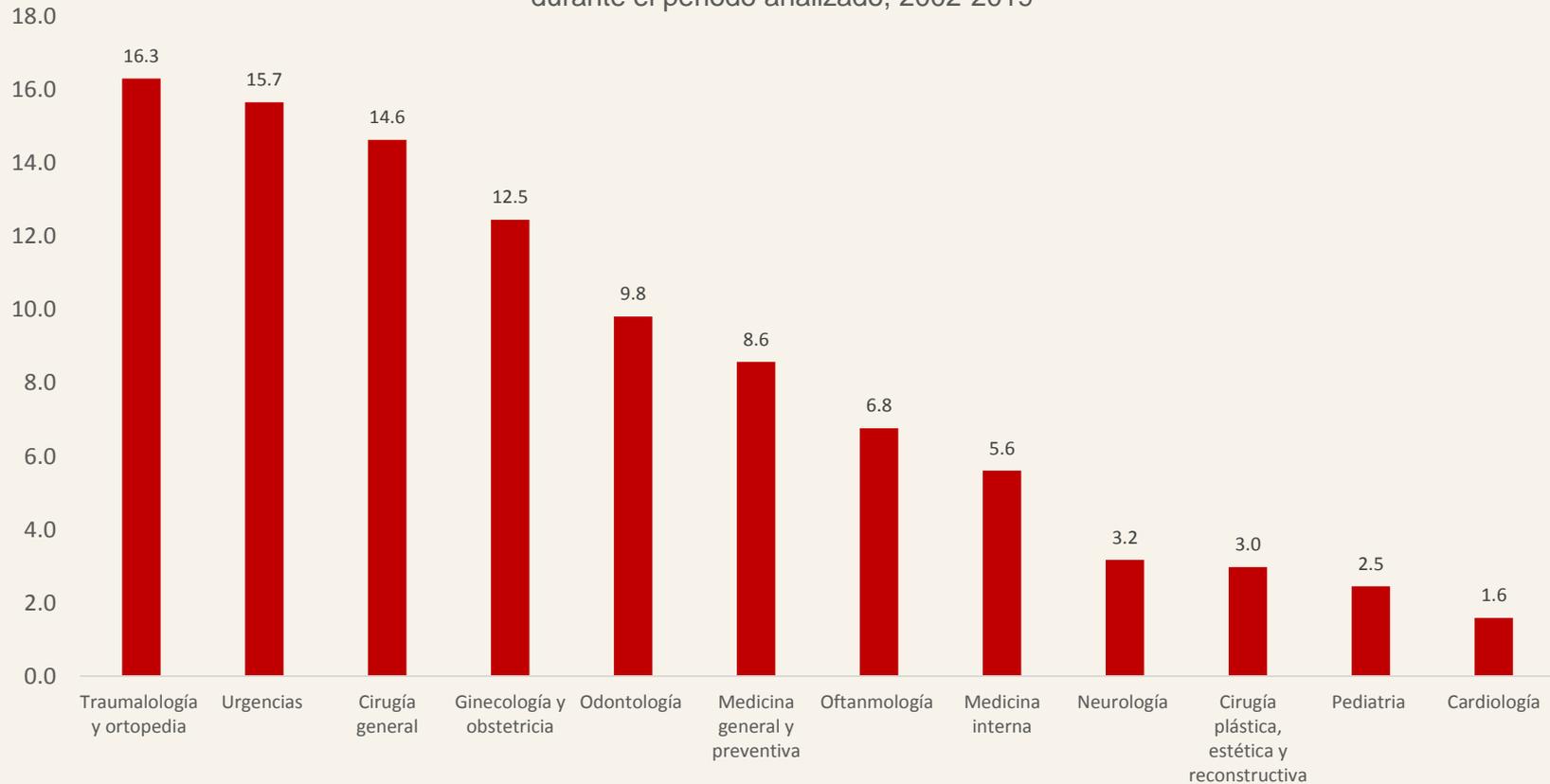
| Año | Total | Neurología * | | Odontología * | | Oftalmología * | | Pediatria * | | Traumatología y ortopedia * | | Urgencias ** | |
|-----------|--------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|-------------|---------------|-----------------------------|---------------|--------------|---------------|
| | | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo | Número | Peso relativo |
| 2002 | 959 | 44 | 4.6 | 79 | 8.2 | 56 | 5.8 | 35 | 3.6 | 128 | 13.3 | 73 | 7.6 |
| 2003 | 1,016 | 31 | 3.1 | 90 | 8.9 | 64 | 6.3 | 41 | 4.0 | 121 | 11.9 | 122 | 12.0 |
| 2004 | 1,285 | 41 | 3.2 | 112 | 8.7 | 82 | 6.4 | 39 | 3.0 | 177 | 13.8 | 217 | 16.9 |
| 2005 | 1,319 | 35 | 2.7 | 109 | 8.3 | 98 | 7.4 | 29 | 2.2 | 203 | 15.4 | 206 | 15.6 |
| 2006 | 1,296 | 40 | 3.1 | 107 | 8.3 | 85 | 6.6 | 42 | 3.2 | 184 | 14.2 | 208 | 16.0 |
| 2007 | 1,443 | 44 | 3.0 | 125 | 8.7 | 101 | 7.0 | 36 | 2.5 | 192 | 13.3 | 213 | 14.8 |
| 2008 | 1,488 | 48 | 3.2 | 113 | 7.6 | 113 | 7.6 | 37 | 2.5 | 224 | 15.1 | 240 | 16.1 |
| 2009 | 1,449 | 44 | 3.0 | 125 | 8.6 | 98 | 6.8 | 45 | 3.1 | 250 | 17.3 | 224 | 15.5 |
| 2010 | 1,448 | 55 | 3.8 | 124 | 8.6 | 91 | 6.3 | 24 | 1.7 | 201 | 13.9 | 290 | 20.0 |
| 2011 | 1,543 | 38 | 2.5 | 137 | 8.9 | 114 | 7.4 | 30 | 1.9 | 248 | 16.1 | 298 | 19.3 |
| 2012 | 1,497 | 28 | 1.9 | 178 | 11.9 | 101 | 6.7 | 28 | 1.9 | 258 | 17.2 | 246 | 16.4 |
| 2013 | 1,548 | 31 | 2.0 | 120 | 7.8 | 105 | 6.8 | 39 | 2.5 | 270 | 17.4 | 272 | 17.6 |
| 2014 | 1,422 | 42 | 3.0 | 148 | 10.4 | 89 | 6.3 | 23 | 1.6 | 231 | 16.2 | 240 | 16.9 |
| 2015 | 1,711 | 68 | 4.0 | 161 | 9.4 | 107 | 6.3 | 23 | 1.3 | 365 | 21.3 | 216 | 12.6 |
| 2016 | 1,714 | 55 | 3.2 | 230 | 13.4 | 103 | 6.0 | 46 | 2.7 | 322 | 18.8 | 265 | 15.5 |
| 2017 | 1,767 | 68 | 3.8 | 180 | 10.2 | 127 | 7.2 | 56 | 3.2 | 340 | 19.2 | 272 | 15.4 |
| 2018 | 1,486 | 54 | 3.6 | 199 | 13.4 | 109 | 7.3 | 34 | 2.3 | 248 | 16.7 | 238 | 16.0 |
| 2019 | 1,030 | 40 | 3.9 | 157 | 15.2 | 77 | 7.5 | 17 | 1.7 | 183 | 17.8 | 140 | 13.6 |
| 1996-2019 | 25,421 | 806 | 3.2 | 2,494 | 9.8 | 1,720 | 6.8 | 624 | 2.5 | 4,145 | 16.3 | 3,980 | 15.7 |

*Incluye sub-especialidades.

**Incluye urgencias médicas y quirúrgicas..

Indicador 19c
Distribución porcentual de las 12 principales especialidades relacionadas con las quejas concluidas , 2002-2019

Quejas concluidas según las doce principales especialidades clínicas, y su peso relativo global durante el periodo analizado, 2002-2019



Nota: el 17% faltante corresponde a otras especialidades

Distribución porcentual de quejas en la especialidad de cardiología con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | N.E. |
|------------------|------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | |
| 2002 | 24 | 70.8 | 29.2 | 0.0 | 62.5 | 33.3 | 4.2 |
| 2003 | 24 | 79.2 | 20.8 | 0.0 | 66.7 | 33.3 | 0.0 |
| 2004 | 24 | 75.0 | 25.0 | 4.2 | 50.0 | 45.8 | 0.0 |
| 2005 | 21 | 47.6 | 52.4 | 9.5 | 66.7 | 23.8 | 0.0 |
| 2006 | 23 | 82.6 | 17.4 | 13.0 | 69.6 | 17.4 | 0.0 |
| 2007 | 20 | 40.0 | 60.0 | 5.0 | 40.0 | 55.0 | 0.0 |
| 2008 | 16 | 68.8 | 31.3 | 12.5 | 62.5 | 25.0 | 0.0 |
| 2009 | 25 | 56.0 | 44.0 | 4.0 | 60.0 | 36.0 | 0.0 |
| 2010 | 23 | 39.1 | 60.9 | 4.3 | 65.2 | 30.4 | 0.0 |
| 2011 | 27 | 70.4 | 29.6 | 3.7 | 63.0 | 33.3 | 0.0 |
| 2012 | 15 | 53.3 | 46.7 | 20.0 | 26.7 | 53.3 | 0.0 |
| 2013 | 21 | 57.1 | 42.9 | 4.8 | 71.4 | 23.8 | 0.0 |
| 2014 | 28 | 39.3 | 60.7 | 10.7 | 57.1 | 32.1 | 0.0 |
| 2015 | 23 | 60.9 | 39.1 | 0.0 | 73.9 | 26.1 | 0.0 |
| 2016 | 27 | 37.0 | 63.0 | 7.4 | 51.9 | 40.7 | 0.0 |
| 2017 | 29 | 48.3 | 51.7 | 10.3 | 72.4 | 17.2 | 0.0 |
| 2018 | 19 | 78.9 | 21.1 | 5.3 | 52.6 | 42.1 | 0.0 |
| 2019 | 16 | 75.0 | 25.0 | 6.3 | 43.8 | 50.0 | 0.0 |
| 1996-2019 | 405 | 59.3 | 40.7 | 6.4 | 59.8 | 33.6 | 0.2 |

Indicador 19.2
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de cirugía
general con relación al sexo y grupo de edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 181 | 48.6 | 51.4 | 1.7 | 84.0 | 13.8 | 0.6 |
| 2003 | 154 | 56.5 | 43.5 | 2.6 | 77.9 | 19.5 | 0.0 |
| 2004 | 164 | 48.8 | 51.2 | 1.2 | 83.5 | 15.2 | 0.0 |
| 2005 | 193 | 54.4 | 45.6 | 3.6 | 81.3 | 15.0 | 0.0 |
| 2006 | 233 | 54.5 | 45.5 | 3.4 | 73.4 | 23.2 | 0.0 |
| 2007 | 230 | 57.0 | 43.0 | 2.2 | 77.8 | 19.6 | 0.4 |
| 2008 | 239 | 51.5 | 48.5 | 1.3 | 78.7 | 20.1 | 0.0 |
| 2009 | 205 | 45.9 | 54.1 | 1.5 | 82.0 | 16.6 | 0.0 |
| 2010 | 199 | 52.8 | 47.2 | 0.5 | 78.9 | 20.6 | 0.0 |
| 2011 | 217 | 53.9 | 46.1 | 1.4 | 77.4 | 21.2 | 0.0 |
| 2012 | 192 | 49.5 | 50.5 | 4.2 | 78.6 | 17.2 | 0.0 |
| 2013 | 219 | 52.1 | 47.9 | 3.7 | 81.3 | 15.1 | 0.0 |
| 2014 | 218 | 50.5 | 49.5 | 1.4 | 73.9 | 24.8 | 0.0 |
| 2015 | 247 | 44.1 | 55.9 | 1.6 | 75.7 | 22.7 | 0.0 |
| 2016 | 243 | 53.1 | 46.9 | 1.2 | 74.1 | 24.7 | 0.0 |
| 2017 | 220 | 46.4 | 53.6 | 6.4 | 76.8 | 16.8 | 0.0 |
| 2018 | 215 | 54.0 | 46.0 | 1.9 | 75.8 | 22.3 | 0.0 |
| 2019 | 151 | 54.3 | 45.7 | 0.0 | 70.9 | 29.1 | 0.0 |
| 1996-2019 | 3,720 | 51.5 | 48.5 | 2.2 | 77.8 | 19.9 | 0.1 |

Indicador 19.3
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de cirugía
plástica, estética y reconstructiva con relación al sexo y grupo de
edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | |
|-----------|-------|---------|---------|-----------|--------------|---------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años |
| 2002 | 25 | 20.0 | 80.0 | 0.0 | 96.0 | 4.0 |
| 2003 | 22 | 22.7 | 77.3 | 0.0 | 90.9 | 9.1 |
| 2004 | 36 | 19.4 | 80.6 | 5.6 | 83.3 | 11.1 |
| 2005 | 29 | 41.4 | 58.6 | 6.9 | 89.7 | 3.4 |
| 2006 | 30 | 23.3 | 76.7 | 0.0 | 90.0 | 10.0 |
| 2007 | 41 | 26.8 | 73.2 | 0.0 | 97.6 | 2.4 |
| 2008 | 43 | 20.9 | 79.1 | 2.3 | 93.0 | 4.7 |
| 2009 | 30 | 36.7 | 63.3 | 0.0 | 100.0 | 0.0 |
| 2010 | 31 | 29.0 | 71.0 | 3.2 | 93.5 | 3.2 |
| 2011 | 30 | 23.3 | 76.7 | 3.3 | 90.0 | 6.7 |
| 2012 | 43 | 30.2 | 69.8 | 9.3 | 90.7 | 0.0 |
| 2013 | 50 | 30.0 | 70.0 | 0.0 | 94.0 | 6.0 |
| 2014 | 49 | 30.6 | 69.4 | 0.0 | 95.9 | 4.1 |
| 2015 | 66 | 31.8 | 68.2 | 4.5 | 93.9 | 1.5 |
| 2016 | 64 | 26.6 | 73.4 | 1.6 | 85.9 | 12.5 |
| 2017 | 65 | 36.9 | 63.1 | 4.6 | 78.5 | 16.9 |
| 2018 | 65 | 21.5 | 78.5 | 0.0 | 96.9 | 3.1 |
| 2019 | 37 | 18.9 | 81.1 | 2.7 | 89.2 | 8.1 |
| 1996-2019 | 756 | 27.6 | 72.4 | 2.5 | 91.3 | 6.2 |

Indicador 19.4
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de ginecología y obstetricia con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Mujeres | Edad | | | |
|------------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 160 | 100.0 | 3.1 | 94.4 | 0.6 | 1.9 |
| 2003 | 172 | 100.0 | 4.1 | 94.8 | 0.6 | 0.6 |
| 2004 | 219 | 100.0 | 3.2 | 95.4 | 0.9 | 0.5 |
| 2005 | 214 | 100.0 | 0.9 | 98.1 | 0.9 | 0.0 |
| 2006 | 193 | 100.0 | 2.6 | 95.9 | 1.6 | 0.0 |
| 2007 | 222 | 100.0 | 4.5 | 95.5 | 0.0 | 0.0 |
| 2008 | 218 | 100.0 | 3.7 | 94.5 | 0.9 | 0.9 |
| 2009 | 211 | 100.0 | 2.4 | 97.2 | 0.5 | 0.0 |
| 2010 | 185 | 100.0 | 4.3 | 94.1 | 0.5 | 1.1 |
| 2011 | 182 | 100.0 | 6.0 | 94.0 | 0.0 | 0.0 |
| 2012 | 172 | 100.0 | 8.7 | 90.1 | 0.6 | 0.6 |
| 2013 | 180 | 100.0 | 6.7 | 91.7 | 1.1 | 0.6 |
| 2014 | 142 | 100.0 | 4.2 | 93.0 | 2.8 | 0.0 |
| 2015 | 173 | 100.0 | 3.5 | 94.8 | 1.7 | 0.0 |
| 2016 | 123 | 100.0 | 4.9 | 94.3 | 0.8 | 0.0 |
| 2017 | 184 | 100.0 | 7.1 | 80.4 | 12.5 | 0.0 |
| 2018 | 122 | 100.0 | 8.2 | 91.8 | 0.0 | 0.0 |
| 2019 | 94 | 100.0 | 6.4 | 90.4 | 3.2 | 0.0 |
| 1996-2019 | 3,166 | 100.0 | 4.5 | 93.6 | 1.6 | 0.3 |

Indicador 19.5
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de medicina general y preventiva con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 76 | 48.7 | 51.3 | 9.2 | 84.2 | 6.6 | 0.0 |
| 2003 | 116 | 46.6 | 53.4 | 6.0 | 82.8 | 11.2 | 0.0 |
| 2004 | 112 | 38.4 | 61.6 | 6.3 | 73.2 | 20.5 | 0.0 |
| 2005 | 115 | 47.0 | 53.0 | 9.6 | 74.8 | 14.8 | 0.9 |
| 2006 | 93 | 36.6 | 63.4 | 4.3 | 86.0 | 9.7 | 0.0 |
| 2007 | 127 | 39.4 | 60.6 | 7.1 | 74.8 | 18.1 | 0.0 |
| 2008 | 121 | 37.2 | 62.8 | 9.9 | 75.2 | 14.9 | 0.0 |
| 2009 | 125 | 48.8 | 51.2 | 8.8 | 77.6 | 13.6 | 0.0 |
| 2010 | 181 | 48.1 | 51.9 | 5.5 | 81.8 | 12.2 | 0.6 |
| 2011 | 156 | 41.0 | 59.0 | 6.4 | 78.8 | 14.7 | 0.0 |
| 2012 | 152 | 49.3 | 50.7 | 5.3 | 78.9 | 15.1 | 0.7 |
| 2013 | 154 | 48.7 | 51.3 | 5.2 | 81.8 | 13.0 | 0.0 |
| 2014 | 118 | 50.0 | 50.0 | 2.5 | 85.6 | 11.9 | 0.0 |
| 2015 | 151 | 41.1 | 58.9 | 4.6 | 78.1 | 17.2 | 0.0 |
| 2016 | 123 | 45.5 | 54.5 | 4.9 | 84.6 | 10.6 | 0.0 |
| 2017 | 105 | 39.0 | 61.0 | 8.6 | 67.6 | 23.8 | 0.0 |
| 2018 | 91 | 44.0 | 56.0 | 2.2 | 76.9 | 20.9 | 0.0 |
| 2019 | 64 | 39.1 | 60.9 | 0.0 | 62.5 | 37.5 | 0.0 |
| 1996-2019 | 2,180 | 44.1 | 55.9 | 6.0 | 78.5 | 15.3 | 0.1 |

Indicador 19.6
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de medicina interna
con relación al sexo y grupo de edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 78 | 50.0 | 50.0 | 9.0 | 82.1 | 9.0 | 0.0 |
| 2003 | 59 | 42.4 | 57.6 | 10.2 | 66.1 | 23.7 | 0.0 |
| 2004 | 62 | 45.2 | 54.8 | 0.0 | 85.5 | 14.5 | 0.0 |
| 2005 | 67 | 52.2 | 47.8 | 9.0 | 70.1 | 20.9 | 0.0 |
| 2006 | 58 | 55.2 | 44.8 | 1.7 | 72.4 | 24.1 | 1.7 |
| 2007 | 92 | 47.8 | 52.2 | 6.5 | 64.1 | 29.3 | 0.0 |
| 2008 | 76 | 44.7 | 55.3 | 3.9 | 71.1 | 25.0 | 0.0 |
| 2009 | 67 | 44.8 | 55.2 | 3.0 | 71.6 | 25.4 | 0.0 |
| 2010 | 44 | 40.9 | 59.1 | 0.0 | 75.0 | 25.0 | 0.0 |
| 2011 | 66 | 39.4 | 60.6 | 1.5 | 75.8 | 22.7 | 0.0 |
| 2012 | 84 | 50.0 | 50.0 | 3.6 | 67.9 | 28.6 | 0.0 |
| 2013 | 87 | 50.6 | 49.4 | 3.4 | 72.4 | 24.1 | 0.0 |
| 2014 | 94 | 40.4 | 59.6 | 5.3 | 72.3 | 22.3 | 0.0 |
| 2015 | 111 | 48.6 | 51.4 | 1.8 | 65.8 | 32.4 | 0.0 |
| 2016 | 113 | 47.8 | 52.2 | 3.5 | 69.0 | 27.4 | 0.0 |
| 2017 | 121 | 38.8 | 61.2 | 6.6 | 76.0 | 17.4 | 0.0 |
| 2018 | 92 | 46.7 | 53.3 | 2.2 | 66.3 | 31.5 | 0.0 |
| 2019 | 54 | 57.4 | 42.6 | 0.0 | 61.1 | 38.9 | 0.0 |
| 1996-2019 | 1,425 | 46.6 | 53.4 | 4.1 | 71.2 | 24.6 | 0.1 |

Indicador 19.7
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de
neurología con relación al sexo y grupo de edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | N.E. |
|------------------|-------|---------|---------|-----------|--------------|---------------|------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | |
| 2002 | 44 | 45.5 | 54.5 | 9.1 | 68.2 | 20.5 | 2.3 |
| 2003 | 31 | 54.8 | 45.2 | 19.4 | 74.2 | 6.5 | 0.0 |
| 2004 | 41 | 51.2 | 48.8 | 2.4 | 92.7 | 4.9 | 0.0 |
| 2005 | 35 | 60.0 | 40.0 | 8.6 | 82.9 | 8.6 | 0.0 |
| 2006 | 40 | 57.5 | 42.5 | 2.5 | 75.0 | 22.5 | 0.0 |
| 2007 | 44 | 34.1 | 65.9 | 6.8 | 81.8 | 11.4 | 0.0 |
| 2008 | 48 | 60.4 | 39.6 | 2.1 | 85.4 | 12.5 | 0.0 |
| 2009 | 44 | 63.6 | 36.4 | 6.8 | 81.8 | 11.4 | 0.0 |
| 2010 | 55 | 52.7 | 47.3 | 12.7 | 80.0 | 7.3 | 0.0 |
| 2011 | 38 | 60.5 | 39.5 | 5.3 | 84.2 | 10.5 | 0.0 |
| 2012 | 28 | 50.0 | 50.0 | 21.4 | 57.1 | 21.4 | 0.0 |
| 2013 | 31 | 54.8 | 45.2 | 6.5 | 77.4 | 16.1 | 0.0 |
| 2014 | 42 | 61.9 | 38.1 | 2.4 | 73.8 | 23.8 | 0.0 |
| 2015 | 68 | 45.6 | 54.4 | 7.4 | 77.9 | 14.7 | 0.0 |
| 2016 | 55 | 47.3 | 52.7 | 5.5 | 76.4 | 18.2 | 0.0 |
| 2017 | 68 | 47.1 | 52.9 | 2.9 | 88.2 | 8.8 | 0.0 |
| 2018 | 54 | 48.1 | 51.9 | 3.7 | 81.5 | 14.8 | 0.0 |
| 2019 | 40 | 60.0 | 40.0 | 2.5 | 65.0 | 32.5 | 0.0 |
| 1996-2019 | 806 | 52.4 | 47.6 | 6.6 | 78.8 | 14.5 | 0.1 |

Indicador 19.8

Distribución porcentual de quejas en la especialidad de odontología con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|-------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 79 | 35.4 | 64.6 | 10.1 | 79.7 | 10.1 | 0.0 |
| 2003 | 90 | 27.8 | 72.2 | 3.3 | 77.8 | 17.8 | 1.1 |
| 2004 | 112 | 35.7 | 64.3 | 5.4 | 78.6 | 16.1 | 0.0 |
| 2005 | 109 | 27.5 | 72.5 | 7.3 | 67.0 | 25.7 | 0.0 |
| 2006 | 107 | 29.9 | 70.1 | 2.8 | 74.8 | 22.4 | 0.0 |
| 2007 | 125 | 28.0 | 72.0 | 4.8 | 74.4 | 20.8 | 0.0 |
| 2008 | 113 | 26.5 | 73.5 | 3.5 | 71.7 | 24.8 | 0.0 |
| 2009 | 125 | 28.8 | 71.2 | 4.0 | 81.6 | 14.4 | 0.0 |
| 2010 | 124 | 29.0 | 71.0 | 3.2 | 78.2 | 18.5 | 0.0 |
| 2011 | 137 | 34.3 | 65.7 | 5.8 | 80.3 | 13.9 | 0.0 |
| 2012 | 178 | 36.5 | 63.5 | 1.7 | 82.0 | 16.3 | 0.0 |
| 2013 | 120 | 29.2 | 70.8 | 4.2 | 70.0 | 25.8 | 0.0 |
| 2014 | 148 | 25.0 | 75.0 | 4.7 | 70.9 | 24.3 | 0.0 |
| 2015 | 161 | 29.2 | 70.8 | 3.7 | 80.7 | 15.5 | 0.0 |
| 2016 | 230 | 28.7 | 71.3 | 3.0 | 74.3 | 22.6 | 0.0 |
| 2017 | 180 | 38.3 | 61.7 | 6.7 | 77.8 | 15.6 | 0.0 |
| 2018 | 199 | 27.6 | 72.4 | 6.0 | 67.8 | 26.1 | 0.0 |
| 2019 | 157 | 31.8 | 68.2 | 3.2 | 70.1 | 26.8 | 0.0 |
| 1996-2019 | 2,494 | 30.6 | 69.4 | 4.5 | 75.3 | 20.2 | 0.04 |

Indicador 19.9
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de
oftalmología con relación al sexo y grupo de edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|-------|---------|---------|-----------|--------------|---------------|------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 56 | 71.4 | 28.6 | 1.8 | 69.6 | 26.8 | 1.8 |
| 2003 | 64 | 60.9 | 39.1 | 6.3 | 59.4 | 34.4 | 0.0 |
| 2004 | 82 | 69.5 | 30.5 | 7.3 | 68.3 | 24.4 | 0.0 |
| 2005 | 98 | 70.4 | 29.6 | 7.1 | 62.2 | 30.6 | 0.0 |
| 2006 | 85 | 58.8 | 41.2 | 2.4 | 69.4 | 28.2 | 0.0 |
| 2007 | 101 | 61.4 | 38.6 | 4.0 | 71.3 | 24.8 | 0.0 |
| 2008 | 113 | 61.1 | 38.9 | 2.7 | 67.3 | 30.1 | 0.0 |
| 2009 | 98 | 62.2 | 37.8 | 3.1 | 72.4 | 24.5 | 0.0 |
| 2010 | 91 | 51.6 | 48.4 | 4.4 | 69.2 | 26.4 | 0.0 |
| 2011 | 114 | 51.8 | 48.2 | 1.8 | 67.5 | 30.7 | 0.0 |
| 2012 | 101 | 49.5 | 50.5 | 5.0 | 61.4 | 33.7 | 0.0 |
| 2013 | 105 | 48.6 | 51.4 | 4.8 | 63.8 | 31.4 | 0.0 |
| 2014 | 89 | 56.2 | 43.8 | 4.5 | 60.7 | 34.8 | 0.0 |
| 2015 | 107 | 57.9 | 42.1 | 2.8 | 59.8 | 37.4 | 0.0 |
| 2016 | 103 | 59.2 | 40.8 | 0.0 | 65.0 | 35.0 | 0.0 |
| 2017 | 127 | 42.5 | 57.5 | 4.7 | 82.7 | 12.6 | 0.0 |
| 2018 | 109 | 52.3 | 47.7 | 0.9 | 62.4 | 36.7 | 0.0 |
| 2019 | 77 | 53.2 | 46.8 | 0.0 | 59.7 | 40.3 | 0.0 |
| 1996-2019 | 1,720 | 56.9 | 43.1 | 3.5 | 66.6 | 29.9 | 0.1 |

Indicador 19.10

Distribución porcentual de quejas en la especialidad de pediatría con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 35 | 62.9 | 37.1 | 97.1 | 2.9 | 0.0 | 0.0 |
| 2003 | 41 | 56.1 | 43.9 | 97.6 | 2.4 | 0.0 | 0.0 |
| 2004 | 39 | 35.9 | 64.1 | 89.7 | 10.3 | 0.0 | 0.0 |
| 2005 | 29 | 55.2 | 44.8 | 86.2 | 13.8 | 0.0 | 0.0 |
| 2006 | 42 | 61.9 | 38.1 | 92.9 | 7.1 | 0.0 | 0.0 |
| 2007 | 36 | 63.9 | 36.1 | 91.7 | 5.6 | 0.0 | 2.8 |
| 2008 | 37 | 48.6 | 51.4 | 91.9 | 8.1 | 0.0 | 0.0 |
| 2009 | 45 | 66.7 | 33.3 | 97.8 | 2.2 | 0.0 | 0.0 |
| 2010 | 24 | 50.0 | 50.0 | 87.5 | 8.3 | 0.0 | 4.2 |
| 2011 | 30 | 63.3 | 36.7 | 90.0 | 10.0 | 0.0 | 0.0 |
| 2012 | 28 | 57.1 | 42.9 | 89.3 | 10.7 | 0.0 | 0.0 |
| 2013 | 39 | 53.8 | 46.2 | 94.9 | 0.0 | 0.0 | 5.1 |
| 2014 | 23 | 56.5 | 43.5 | 91.3 | 8.7 | 0.0 | 0.0 |
| 2015 | 23 | 65.2 | 34.8 | 91.3 | 8.7 | 0.0 | 0.0 |
| 2016 | 46 | 37.0 | 63.0 | 71.7 | 26.1 | 2.2 | 0.0 |
| 2017 | 56 | 44.6 | 55.4 | 8.9 | 64.3 | 26.8 | 0.0 |
| 2018 | 34 | 61.8 | 38.2 | 85.3 | 14.7 | 0.0 | 0.0 |
| 2019 | 17 | 52.9 | 47.1 | 82.4 | 17.6 | 0.0 | 0.0 |
| 1996-2019 | 624 | 54.5 | 45.5 | 82.9 | 13.9 | 2.6 | 0.6 |

Distribución porcentual de quejas en la especialidad de traumatología y ortopedia con relación al sexo y grupo de edad del usuario, 2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 128 | 55.5 | 44.5 | 5.5 | 83.6 | 10.9 | 0.0 |
| 2003 | 121 | 52.1 | 47.9 | 5.8 | 83.5 | 10.7 | 0.0 |
| 2004 | 177 | 54.8 | 45.2 | 4.5 | 85.3 | 10.2 | 0.0 |
| 2005 | 203 | 55.7 | 44.3 | 5.4 | 87.7 | 6.9 | 0.0 |
| 2006 | 184 | 58.2 | 41.8 | 3.3 | 90.8 | 6.0 | 0.0 |
| 2007 | 192 | 53.1 | 46.9 | 4.2 | 84.4 | 10.9 | 0.5 |
| 2008 | 224 | 49.6 | 50.4 | 4.0 | 82.1 | 13.4 | 0.4 |
| 2009 | 250 | 50.4 | 49.6 | 2.8 | 83.6 | 13.6 | 0.0 |
| 2010 | 201 | 52.7 | 47.3 | 2.5 | 84.6 | 12.4 | 0.5 |
| 2011 | 248 | 50.8 | 49.2 | 2.4 | 85.1 | 12.5 | 0.0 |
| 2012 | 258 | 48.8 | 51.2 | 7.0 | 82.9 | 10.1 | 0.0 |
| 2013 | 270 | 48.1 | 51.9 | 2.2 | 89.3 | 8.5 | 0.0 |
| 2014 | 231 | 46.3 | 53.7 | 3.0 | 83.1 | 13.9 | 0.0 |
| 2015 | 365 | 52.3 | 47.7 | 3.3 | 84.7 | 12.1 | 0.0 |
| 2016 | 322 | 46.6 | 53.4 | 3.1 | 80.7 | 16.1 | 0.0 |
| 2017 | 340 | 42.1 | 57.9 | 7.6 | 75.0 | 17.4 | 0.0 |
| 2018 | 248 | 51.2 | 48.8 | 2.4 | 84.3 | 13.3 | 0.0 |
| 2019 | 183 | 50.3 | 49.7 | 3.8 | 80.9 | 15.3 | 0.0 |
| 1996-2019 | 4,145 | 50.4 | 49.6 | 4.0 | 83.7 | 12.3 | 0.1 |

Indicador 19.12
Distribución porcentual de quejas en la especialidad de urgencias con
relación al sexo y grupo de edad del usuario,
2002-2019.

| Año | Total | Sexo | | Edad | | | |
|------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|---------------|------------|
| | | Hombres | Mujeres | < 15 años | 15 a 64 años | 65 y más años | N.E. |
| 2002 | 73 | 34.2 | 65.8 | 17.8 | 61.6 | 20.5 | 0.0 |
| 2003 | 122 | 53.3 | 46.7 | 8.2 | 74.6 | 17.2 | 0.0 |
| 2004 | 217 | 48.8 | 51.2 | 10.6 | 74.7 | 14.7 | 0.0 |
| 2005 | 206 | 57.3 | 42.7 | 12.6 | 68.4 | 18.9 | 0.0 |
| 2006 | 208 | 55.3 | 44.7 | 13.9 | 72.6 | 13.5 | 0.0 |
| 2007 | 213 | 49.3 | 50.7 | 11.7 | 70.4 | 17.8 | 0.0 |
| 2008 | 240 | 49.2 | 50.8 | 9.2 | 75.8 | 14.6 | 0.4 |
| 2009 | 224 | 49.6 | 50.4 | 10.3 | 72.8 | 17.0 | 0.0 |
| 2010 | 290 | 47.9 | 52.1 | 14.1 | 67.9 | 17.9 | 0.0 |
| 2011 | 298 | 48.0 | 52.0 | 7.0 | 74.2 | 18.8 | 0.0 |
| 2012 | 246 | 47.6 | 52.4 | 7.7 | 71.5 | 20.3 | 0.4 |
| 2013 | 272 | 55.5 | 44.5 | 8.8 | 70.2 | 21.0 | 0.0 |
| 2014 | 240 | 53.8 | 46.3 | 6.7 | 72.5 | 20.8 | 0.0 |
| 2015 | 216 | 49.5 | 50.5 | 8.3 | 67.1 | 24.5 | 0.0 |
| 2016 | 265 | 49.4 | 50.6 | 4.2 | 74.0 | 21.9 | 0.0 |
| 2017 | 272 | 43.0 | 57.0 | 5.1 | 75.0 | 19.9 | 0.0 |
| 2018 | 238 | 46.6 | 53.4 | 3.8 | 71.0 | 24.4 | 0.8 |
| 2019 | 140 | 56.4 | 43.6 | 2.1 | 74.3 | 23.6 | 0.0 |
| 1996-2019 | 3,980 | 49.9 | 50.1 | 8.7 | 71.9 | 19.3 | 0.1 |

| Año | Total de motivos | Quejas concluidas | Relación de Ambos |
|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 1996 | 1,158 | 593 | 2.0 |
| 1997 | 1,347 | 1,546 | 0.9 |
| 1998 | 1,494 | 1,439 | 1.0 |
| 1999 | 1,749 | 1,643 | 1.1 |
| 2000 | 1,825 | 1,997 | 0.9 |
| 2001 | 1,478 | 1,546 | 1.0 |
| 2002 | 1,172 | 1,114 | 1.1 |
| 2003 | 1,514 | 1,309 | 1.2 |
| 2004 | 1,545 | 1,508 | 1.0 |
| 2005 | 1,661 | 1,608 | 1.0 |
| 2006 | 1,657 | 1,544 | 1.1 |
| 2007 | 1,741 | 1,667 | 1.0 |
| 2008 | 1,788 | 1,734 | 1.0 |
| 2009 | 4,040 | 1,748 | 2.3 |
| 2010 | 7,042 | 1,671 | 4.2 |
| 2011 | 9,019 | 1,794 | 5.0 |
| 2012 | 10,005 | 1,699 | 5.9 |
| 2013 | 11,545 | 1,775 | 6.5 |
| 2014 | 14,122 | 1,654 | 8.5 |
| 2015 | 13,216 | 2,021 | 6.5 |
| 2016 | 10,794 | 1,972 | 5.5 |
| 2017 | 12,586 | 1,964 | 6.4 |
| 2018 | 7,717 | 1,643 | 4.7 |
| 2019 | 4,635 | 1,158 | 4.0 |
| 1996-2016 | 124,850 | 38,347 | 3.3 |

INDICADOR 20.
NÚMERO PROMEDIO DE MOTIVOS ENUNCIADOS POR CADA QUEJA CONCLUIDA, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Promedio de causas por queja concluida. |
| Numerador: | Total de motivos que originaron la presentación de la queja |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Promedio de motivos por queja |
| Consideraciones: | Se incluyeron todos los motivos mencionados por los usuarios. |

| Año | Institución administrativa | Total de dictámenes médicos emitidos | Porcentaje de dictámenes solicitados a CONAMED |
|------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|
| 1996 | 11 | 44 | 25.0 |
| 1997 | 15 | 138 | 10.9 |
| 1998 | 135 | 275 | 49.1 |
| 1999 | 299 | 554 | 54.0 |
| 2000 | 428 | 742 | 57.7 |
| 2001 | 265 | 473 | 56.0 |
| 2002 | 351 | 664 | 52.9 |
| 2003 | 123 | 443 | 27.8 |
| 2004 | 109 | 431 | 25.3 |
| 2005 | 107 | 425 | 25.2 |
| 2006 | 113 | 323 | 35.0 |
| 2007 | 82 | 286 | 28.7 |
| 2008 | 97 | 305 | 31.8 |
| 2009 | 205 | 387 | 53.0 |
| 2010 | 172 | 358 | 48.0 |
| 2011 | 131 | 309 | 42.4 |
| 2012 | 122 | 300 | 40.7 |
| 2013 | 76 | 249 | 30.5 |
| 2014 | 75 | 245 | 30.6 |
| 2015 | 102 | 294 | 34.7 |
| 2016 | 68 | 186 | 36.6 |
| 2017 | 80 | 227 | 35.2 |
| 2018 | 72 | 163 | 44.2 |
| 2019 | 42 | 128 | 32.8 |
| 1996-2019 | 3,280 | 7,949 | 41.3 |

INDICADOR 21.
PORCENTAJE DE DICTÁMENES EMITIDOS A SOLICITUD
DE INSTITUCIONES ADMINISTRATIVAS, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de dictámenes emitidos por institución administrativa. |
| Numerador: | Dictámenes emitidos por institución administrativa |
| Denominador: | Total de dictámenes emitidos |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Promedio de motivos por queja |
| Consideraciones | Porcentaje |

| Año | Instituciones de Impartición de Justicia | Total de dictámenes médicos emitidos | Porcentaje de dictámenes solicitados a CONAMED |
|------------------|--|--------------------------------------|--|
| 1996 | 5 | 44 | 11.4 |
| 1997 | 3 | 138 | 2.2 |
| 1998 | 4 | 275 | 1.5 |
| 1999 | 5 | 554 | 0.9 |
| 2000 | 10 | 742 | 1.3 |
| 2001 | 5 | 473 | 1.1 |
| 2002 | 7 | 664 | 1.1 |
| 2003 | 10 | 443 | 2.3 |
| 2004 | 11 | 431 | 2.6 |
| 2005 | 2 | 425 | 0.5 |
| 2006 | 4 | 323 | 1.2 |
| 2007 | 8 | 286 | 2.8 |
| 2008 | 6 | 305 | 2.0 |
| 2009 | 8 | 387 | 2.1 |
| 2010 | 15 | 358 | 4.2 |
| 2011 | 4 | 309 | 1.3 |
| 2012 | 9 | 300 | 3.0 |
| 2013 | 7 | 249 | 2.8 |
| 2014 | 7 | 245 | 2.9 |
| 2015 | 3 | 294 | 1.0 |
| 2016 | 4 | 186 | 2.2 |
| 2017 | 8 | 227 | 3.5 |
| 2018 | 13 | 163 | 8.0 |
| 2019 | 3 | 128 | 2.3 |
| 1996-2019 | 161 | 7,949 | 2.0 |

INDICADOR 22.
PORCENTAJE DE DICTÁMENES EMITIDOS A SOLICITUD DE
INSTITUCIONES DE IMPARTICIÓN DE JUSTICIA, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de dictámenes solicitados por institución de Impartición de Justicia. |
| Numerador: | Dictámenes solicitados por instituciones de impartición de Justicia |
| Denominador: | Total de dictámenes emitidos por CONAMED |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje de dictámenes emitidos a solicitud de estas instituciones. |
| Consideraciones: | Se toma en cuenta todas las instituciones que conforman el grupo de impartición de justicia como lo son el Poder Judicial de Federación y el Poder Judicial Local. |

INDICADOR 23.
PORCENTAJE DE DICTÁMENES EMITIDOS A
SOLICITUD DE INSTITUCIONES DE
PROCURACIÓN DE JUSTICIA, MEXICO.
1996-2019

| Año | Procuraduría General de Justicia Estatal | | Procuraduría General de Justicia Militar | | Procuraduría General de la República | | Total de Instituciones de Procuración de Justicia |
|------------------|--|-------------|--|------------|--------------------------------------|-------------|---|
| | No de Dictámenes | Porcentaje | No de Dictámenes | Porcentaje | No de Dictámenes | Porcentaje | |
| 1996 | 9 | 42.9 | 0 | 0.0 | 12 | 57.1 | 21 |
| 1997 | 91 | 75.8 | 1 | 0.8 | 28 | 23.3 | 120 |
| 1998 | 52 | 38.2 | 1 | 0.7 | 83 | 61.0 | 136 |
| 1999 | 81 | 32.4 | 3 | 1.2 | 166 | 66.4 | 250 |
| 2000 | 91 | 29.9 | 4 | 1.3 | 209 | 68.8 | 304 |
| 2001 | 62 | 30.5 | 3 | 1.5 | 138 | 68.0 | 203 |
| 2002 | 105 | 34.3 | 10 | 3.3 | 191 | 62.4 | 306 |
| 2003 | 120 | 38.7 | 10 | 3.2 | 180 | 58.1 | 310 |
| 2004 | 87 | 28.0 | 4 | 1.3 | 220 | 70.7 | 311 |
| 2005 | 94 | 29.7 | 5 | 1.6 | 217 | 68.7 | 316 |
| 2006 | 57 | 27.7 | 11 | 5.3 | 138 | 67.0 | 206 |
| 2007 | 35 | 17.9 | 9 | 4.6 | 152 | 77.6 | 196 |
| 2008 | 36 | 17.8 | 10 | 5.0 | 156 | 77.2 | 202 |
| 2009 | 42 | 24.1 | 3 | 1.7 | 129 | 74.1 | 174 |
| 2010 | 15 | 8.8 | 9 | 5.3 | 147 | 86.0 | 171 |
| 2011 | 15 | 8.6 | 3 | 1.7 | 156 | 89.7 | 174 |
| 2012 | 41 | 24.3 | 2 | 1.2 | 126 | 74.6 | 169 |
| 2013 | 4 | 2.4 | 39 | 23.5 | 123 | 74.1 | 166 |
| 2014 | 35 | 21.5 | 2 | 1.2 | 126 | 77.3 | 163 |
| 2015 | 47 | 24.9 | 4 | 2.1 | 138 | 73.0 | 189 |
| 2016 | 10 | 8.8 | 2 | 1.8 | 102 | 89.5 | 114 |
| 2017 | 28 | 20.1 | 2 | 1.4 | 109 | 78.4 | 139 |
| 2018 | 24 | 30.8 | 2 | 2.6 | 52 | 66.7 | 78 |
| 2019 | 25 | 30.1 | 1 | 1.2 | 57 | 68.7 | 83 |
| 1996-2019 | 1,206 | 26.8 | 140 | 3.1 | 3,155 | 70.1 | 4,501 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de dictámenes emitidos a solicitud de instituciones de procuración de Justicia. |
| Numerador: | Dictámenes emitidos a solicitud de Instituciones de Procuración de Justicia |
| Denominador: | Total de Dictámenes emitidos por CONAMED |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje de dictámenes solicitados por las instituciones de procuración de Justicia |
| Consideraciones: | Para obtener el porcentaje solo se toman en cuenta las instituciones de procuración de justicia: la Procuraduría General de Justicia Estatal, Procuraduría General de Justicia Militar, Procuraduría General de la República. |

| Año | < 15 años | 15 a 44 | 45 a 64 | 65 y más | Sin edad | Porcentaje total | Absolutos |
|------------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------------|---------------|
| 1996 | 11.9 | 49.4 | 24.4 | 14.2 | | 100 | 1,158 |
| 1997 | 11.1 | 48.8 | 27.5 | 12.5 | | 100 | 1,347 |
| 1998 | 12.4 | 48.4 | 26.2 | 13.1 | | 100 | 1,494 |
| 1999 | 11.7 | 47.0 | 26.6 | 14.7 | | 100 | 1,749 |
| 2000 | 11.0 | 48.8 | 27.9 | 12.3 | | 100 | 1,915 |
| 2001 | 11.5 | 48.8 | 26.5 | 13.2 | | 100 | 1,478 |
| 2002 | 9.3 | 47.8 | 30.9 | 11.2 | 0.7 | 100 | 1,113 |
| 2003 | 9.6 | 47.9 | 29.5 | 12.8 | 0.2 | 100 | 1,309 |
| 2004 | 8.0 | 49.6 | 29.9 | 12.5 | 0.1 | 100 | 1,510 |
| 2005 | 8.4 | 49.5 | 28.3 | 13.8 | 0.1 | 100 | 1,607 |
| 2006 | 7.6 | 46.4 | 32.0 | 13.9 | 0.1 | 100 | 1,544 |
| 2007 | 8.4 | 42.9 | 33.6 | 14.9 | 0.2 | 100 | 1,665 |
| 2008 | 7.6 | 46.4 | 31.5 | 14.4 | 0.2 | 100 | 1,734 |
| 2009 | 7.8 | 46.2 | 32.8 | 13.2 | | 100 | 1,748 |
| 2010 | 8.1 | 43.1 | 34.1 | 14.4 | 0.4 | 100 | 1,670 |
| 2011 | 6.9 | 43.2 | 35.0 | 14.9 | | 100 | 1,792 |
| 2012 | 8.9 | 40.9 | 34.8 | 15.2 | 0.2 | 100 | 1,696 |
| 2013 | 8.3 | 39.7 | 36.9 | 14.9 | 0.2 | 100 | 1,774 |
| 2014 | 5.6 | 41.6 | 34.7 | 18.1 | | 100 | 1,653 |
| 2015 | 5.2 | 41.9 | 35.4 | 17.4 | | 100 | 2,022 |
| 2016 | 5.3 | 38.0 | 37.4 | 19.3 | | 100 | 1,972 |
| 2017 | 6.5 | 36.8 | 40.0 | 16.8 | | 100 | 1,964 |
| 2018 | 5.8 | 36.9 | 37.2 | 20.0 | | 100 | 1,643 |
| 2019 | 3.7 | 37.0 | 37.5 | 21.8 | | 100 | 1,158 |
| 1996-2019 | 8.3 | 44.2 | 32.4 | 15.1 | 0.1 | 100.0 | 38,715 |

INDICADOR 24.
EDAD DE LOS USUARIOS POR GRUPOS DE EDAD
REGISTRADO EN LAS QUEJAS RECIBIDAS, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Edad de los usuarios por grupos de edad registrado en las quejas recibidas |
| Numerador: | Grupos de edad |
| Denominador: | Total de quejas recibidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | En este indicador, De los 11 grupos de edad, se recopilaron 4 grupos principales, tomado de las quejas recibidas según el grupo de edad agruparon las edades en cuatro principales grupos, para un análisis general. Se obtiene de información relacionada con las quejas recibidas. |

| Año | Mujer | Porcentaje | Hombre | Porcentaje | Total de quejas recibidas |
|------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------------------|
| 1996 | 636 | 54.9 | 522 | 45.1 | 1,158 |
| 1997 | 834 | 61.9 | 513 | 38.1 | 1,347 |
| 1998 | 866 | 58.0 | 628 | 42.0 | 1,494 |
| 1999 | 1,005 | 57.5 | 744 | 42.5 | 1,749 |
| 2000 | 1,122 | 58.6 | 793 | 41.4 | 1,915 |
| 2001 | 829 | 56.1 | 649 | 43.9 | 1,478 |
| 2002 | 680 | 58.0 | 492 | 42.0 | 1,172 |
| 2003 | 880 | 58.1 | 634 | 41.9 | 1,514 |
| 2004 | 916 | 59.3 | 629 | 40.7 | 1,545 |
| 2005 | 945 | 56.9 | 716 | 43.1 | 1,661 |
| 2006 | 949 | 57.3 | 708 | 42.7 | 1,657 |
| 2007 | 1,043 | 59.5 | 710 | 40.5 | 1,753 |
| 2008 | 1,039 | 57.9 | 754 | 42.1 | 1,793 |
| 2009 | 1,065 | 59.5 | 724 | 40.5 | 1,789 |
| 2010 | 945 | 57.2 | 707 | 42.8 | 1,652 |
| 2011 | 1,034 | 57.8 | 755 | 42.2 | 1,789 |
| 2012 | 1,069 | 55.9 | 845 | 44.1 | 1,914 |
| 2013 | 1,123 | 55.2 | 910 | 44.8 | 2,033 |
| 2014* | 1,207 | 59.0 | 839 | 41.0 | 2,046 |
| 2015** | 1,156 | 57.7 | 847 | 42.3 | 2,003 |
| 2016 | 910 | 57.2 | 682 | 42.8 | 1,592 |
| 2017 | 1,133 | 57.7 | 831 | 42.3 | 1,964 |
| 2018 | 949 | 57.8 | 694 | 42.2 | 1,643 |
| 2019** | 650 | 56.2 | 507 | 43.8 | 1,157 |
| 1996-2019 | 22,985 | 57.7 | 16,833 | 42.3 | 39,818 |

- No Incluye cuatro casos de sexo no identificados.
- ** No Incluye un caso de sexo no identificado.

INDICADOR 25.
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN
USUARIA DE CONAMED, SEGÚN SEXO, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Distribución porcentual de la población usuaria de CONAMED |
| Numerador: | Sexo del usuario que presenta queja en la CONAMED. |
| Denominador: | Total de quejas recibidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Para este indicador se tomaron datos relacionados con el sexo del usuario según la información recolectada en las quejas recibidas |

| Año | Total de quejas correspondientes al Sector Público | Total de quejas concluidas | Relación |
|--------------------|--|----------------------------|-------------|
| 1996 | 458 | 593 | 77.2 |
| 1997 | 1,226 | 1,546 | 79.3 |
| 1998 | 984 | 1,439 | 68.4 |
| 1999 | 1,162 | 1,643 | 70.7 |
| 2000 | 1,461 | 1,997 | 73.2 |
| 2001 | 1,114 | 1,546 | 72.1 |
| 2002 | 831 | 1,114 | 74.6 |
| 2003 | 895 | 1,309 | 68.4 |
| 2004 | 1,093 | 1,508 | 72.5 |
| 2005 | 1,168 | 1,608 | 72.6 |
| 2006 | 1,139 | 1,544 | 73.8 |
| 2007 | 1,210 | 1,667 | 72.6 |
| 2008 | 1,273 | 1,734 | 73.4 |
| 2009 | 1,287 | 1,748 | 73.6 |
| 2010 | 1,302 | 1,671 | 77.9 |
| 2011 | 1,377 | 1,794 | 76.8 |
| 2012 | 1,245 | 1,699 | 73.3 |
| 2013 | 1,344 | 1,775 | 75.7 |
| 2014 | 1,194 | 1,654 | 72.2 |
| 2015 | 1,541 | 2,021 | 76.2 |
| 2016 | 1,468 | 1,972 | 74.4 |
| 2017 | 1,429 | 1,964 | 72.8 |
| 2018 | 1,164 | 1,643 | 70.8 |
| 2019 | 730 | 1,158 | 63.0 |
| 1996 - 2019 | 28,095 | 38,347 | 73.3 |

INDICADOR 26.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS PRESENTADAS
CONTRA ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR PÚBLICO
DONDE OCURRIÓ EL INCIDENTE, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas presentadas contra establecimientos del Sector Público donde ocurrió el incidente, periodo 1996-2019 |
| Numerador: | Quejas presentadas contra establecimientos del sector público |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Se toma en cuenta todas las instituciones que conforman el sector público. |

INDICADOR 27.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS
CORRESPONDIENTES AL IMSS, MEXICO.
1996-2019

| Año | IMSS | Total Sector Público | Relación con el sector público | Total de quejas concluidas | Relación con las quejas concluidas |
|--------------------|---------------|----------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 1996 | 237 | 458 | 51.7 | 593 | 40.0 |
| 1997 | 808 | 1,226 | 65.9 | 1,546 | 52.3 |
| 1998 | 615 | 984 | 62.5 | 1,439 | 42.7 |
| 1999 | 718 | 1,162 | 61.8 | 1,643 | 43.7 |
| 2000 | 1,000 | 1,461 | 68.4 | 1,997 | 50.1 |
| 2001 | 845 | 1,114 | 75.9 | 1,546 | 54.7 |
| 2002 | 627 | 831 | 75.5 | 1,114 | 56.3 |
| 2003 | 662 | 895 | 74.0 | 1,309 | 50.6 |
| 2004 | 783 | 1,093 | 71.6 | 1,508 | 51.9 |
| 2005 | 842 | 1,168 | 72.1 | 1,608 | 52.4 |
| 2006 | 737 | 1,139 | 64.7 | 1,544 | 47.7 |
| 2007 | 842 | 1,210 | 69.6 | 1,667 | 50.5 |
| 2008 | 880 | 1,273 | 69.1 | 1,734 | 50.7 |
| 2009 | 936 | 1,287 | 72.7 | 1,748 | 53.5 |
| 2010 | 965 | 1,302 | 74.1 | 1,671 | 57.7 |
| 2011 | 1,055 | 1,377 | 76.6 | 1,794 | 58.8 |
| 2012 | 913 | 1,245 | 73.3 | 1,699 | 53.7 |
| 2013 | 989 | 1,344 | 73.6 | 1,775 | 55.7 |
| 2014 | 906 | 1,194 | 75.9 | 1,654 | 54.8 |
| 2015 | 1,187 | 1,541 | 77.0 | 2,021 | 58.7 |
| 2016 | 855 | 1,468 | 58.2 | 1,972 | 43.4 |
| 2017 | 798 | 1,429 | 55.8 | 1,964 | 40.6 |
| 2018 | 637 | 1,164 | 54.7 | 1,643 | 38.8 |
| 2019 | 490 | 730 | 67.1 | 1,158 | 42.3 |
| 1996 - 2019 | 19,327 | 28,095 | 68.8 | 38,347 | 50.4 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes al IMSS como institución donde ocurrió el incidente que provocó la queja. |
| Numerador: | Quejas concluidas correspondientes al IMSS |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje de quejas que corresponden al IMSS |
| Consideraciones: | El IMSS participa exclusivamente en el proceso conciliatorio ya que no se somete al proceso de arbitral. |

| Año | ISSSTE | Total Sector Público | Relación con el total de quejas del Sector Público | Total de quejas concluidas | Relación con el total de quejas concluidas |
|--------------------|--------------|----------------------|--|----------------------------|--|
| 1996 | 147 | 458 | 32.1 | 593 | 24.8 |
| 1997 | 291 | 1,226 | 23.7 | 1,546 | 18.8 |
| 1998 | 254 | 984 | 25.8 | 1,439 | 17.7 |
| 1999 | 287 | 1,162 | 24.7 | 1,643 | 17.5 |
| 2000 | 306 | 1,461 | 20.9 | 1,997 | 15.3 |
| 2001 | 185 | 1,114 | 16.6 | 1,546 | 12.0 |
| 2002 | 132 | 831 | 15.9 | 1,114 | 11.8 |
| 2003 | 138 | 895 | 15.4 | 1,309 | 10.5 |
| 2004 | 214 | 1,093 | 19.6 | 1,508 | 14.2 |
| 2005 | 212 | 1,168 | 18.2 | 1,608 | 13.2 |
| 2006 | 274 | 1,139 | 24.1 | 1,544 | 17.7 |
| 2007 | 256 | 1,210 | 21.2 | 1,667 | 15.4 |
| 2008 | 245 | 1,273 | 19.2 | 1,734 | 14.1 |
| 2009 | 214 | 1,287 | 16.6 | 1,748 | 12.2 |
| 2010 | 191 | 1,302 | 14.7 | 1,671 | 11.4 |
| 2011 | 161 | 1,377 | 11.7 | 1,794 | 9.0 |
| 2012 | 149 | 1,245 | 12.0 | 1,699 | 8.8 |
| 2013 | 208 | 1,344 | 15.5 | 1,775 | 11.7 |
| 2014 | 112 | 1,194 | 9.4 | 1,654 | 6.8 |
| 2015 | 161 | 1,541 | 10.4 | 2,021 | 8.0 |
| 2016 | 454 | 1,468 | 30.9 | 1,972 | 23.0 |
| 2017 | 482 | 1,429 | 33.7 | 1,964 | 24.5 |
| 2018 | 405 | 1,164 | 34.8 | 1,643 | 24.7 |
| 2019 | 131 | 730 | 17.9 | 1,158 | 11.3 |
| 1996 - 2019 | 5,609 | 28,095 | 20.0 | 38,347 | 14.6 |

INDICADOR 28.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS
CORRESPONDIENTES AL ISSSTE, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas según la institución del ISSSTE donde ocurrió el incidente que provocó la queja, |
| Numerador: | Quejas concluidas correspondientes al ISSSTE |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información: | SAQMED |
| Unidad de Medida: | Porcentaje de quejas que corresponden al ISSSTE |
| Consideraciones: | El sector Público esta compuesto por el Sector Público con Seguridad Social, Sector Público sin Seguridad Social y el Sector Público de Asistencia Social |

INDICADOR 29.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS
CORRESPONDIENTES AL SECTOR PRIVADO, MEXICO.
1996-2019

| Año | Total Sector Privado | Total de quejas concluidas | Relación |
|------------------|----------------------|----------------------------|-------------|
| 1996 | 135 | 593 | 22.8 |
| 1997 | 320 | 1,546 | 20.7 |
| 1998 | 455 | 1,439 | 31.6 |
| 1999 | 481 | 1,643 | 29.3 |
| 2000 | 536 | 1,997 | 26.8 |
| 2001 | 432 | 1,546 | 27.9 |
| 2002 | 283 | 1,114 | 25.4 |
| 2003 | 414 | 1,309 | 31.6 |
| 2004 | 415 | 1,508 | 27.5 |
| 2005 | 440 | 1,608 | 27.4 |
| 2006 | 405 | 1,544 | 26.2 |
| 2007 | 457 | 1,667 | 27.4 |
| 2008 | 461 | 1,734 | 26.6 |
| 2009 | 461 | 1,748 | 26.4 |
| 2010 | 369 | 1,671 | 22.1 |
| 2011 | 417 | 1,794 | 23.2 |
| 2012 | 454 | 1,699 | 26.7 |
| 2013 | 431 | 1,775 | 24.3 |
| 2014 | 460 | 1,654 | 27.8 |
| 2015 | 476 | 2,021 | 23.6 |
| 2016 | 504 | 1,972 | 25.6 |
| 2017 | 535 | 1,964 | 27.2 |
| 2018 | 479 | 1,643 | 29.2 |
| 2019 | 428 | 1,158 | 37.0 |
| 1996-2019 | 10,248 | 38,347 | 26.7 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes al sector privado como instancia donde ocurrió el incidente que provocó la queja. |
| Numerador: | Quejas concluidas correspondientes al sector privado |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Incluye los procesos tanto de conciliación como de arbitraje médico |

| Año | Población con Seguridad Social | Total de quejas concluidas | Porcentaje de quejas concluidas en relación con Población con Seguridad Social | Total Sector Público | Porcentaje de quejas concluidas en relación con Población con Seguridad Social y el Total del Sector Público |
|------------------|--------------------------------|----------------------------|--|----------------------|--|
| 1996 | 404 | 593 | 68.1 | 458 | 88.2 |
| 1997 | 1,133 | 1,546 | 73.3 | 1,226 | 92.4 |
| 1998 | 895 | 1,439 | 62.2 | 984 | 91.0 |
| 1999 | 1,026 | 1,643 | 62.4 | 1,162 | 88.3 |
| 2000 | 1,342 | 1,997 | 67.2 | 1,461 | 91.9 |
| 2001 | 1,058 | 1,546 | 68.4 | 1,114 | 95.0 |
| 2002 | 787 | 1,114 | 70.6 | 831 | 94.7 |
| 2003 | 830 | 1,309 | 63.4 | 895 | 92.7 |
| 2004 | 1,024 | 1,508 | 67.9 | 1,093 | 93.7 |
| 2005 | 1,088 | 1,608 | 67.7 | 1,168 | 93.2 |
| 2006 | 1,050 | 1,544 | 68.0 | 1,139 | 92.2 |
| 2007 | 1,130 | 1,667 | 67.8 | 1,210 | 93.4 |
| 2008 | 1,169 | 1,734 | 67.4 | 1,273 | 91.8 |
| 2009 | 1,175 | 1,748 | 67.2 | 1,287 | 91.3 |
| 2010 | 1,189 | 1,671 | 71.2 | 1,302 | 91.3 |
| 2011 | 1,252 | 1,794 | 69.8 | 1,377 | 90.9 |
| 2012 | 1,107 | 1,699 | 65.2 | 1,245 | 88.9 |
| 2013 | 1,218 | 1,775 | 68.6 | 1,344 | 90.6 |
| 2014 | 1,047 | 1,654 | 63.3 | 1,194 | 87.7 |
| 2015 | 1,389 | 2,021 | 68.7 | 1,541 | 90.1 |
| 2016 | 1,353 | 1,972 | 68.6 | 1,468 | 92.2 |
| 2017 | 1,309 | 1,964 | 66.6 | 1,429 | 91.6 |
| 2018 | 1,067 | 1,643 | 64.9 | 1,164 | 91.7 |
| 2019 | 722 | 1,158 | 62.3 | 730 | 98.9 |
| 1996-2019 | 25,764 | 38,347 | 67.2 | 28,095 | 91.7 |

INDICADOR 30.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS
CORRESPONDIENTES A INSTITUCIONES DE
SEGURIDAD SOCIAL, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes a instituciones de seguridad social. |
| Numerador: | Quejas concluidas correspondientes a instituciones de seguridad social. |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Se incluye dentro de las instituciones de seguridad social al IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA y SECMAR, aun cuando no de todas ellas se reciben quejas médicas en la CONAMED |

| Año | Población sin Seguridad Social | Total de quejas concluidas | Porcentaje de quejas concluidas en relación con Población sin Seguridad Social | Total Sector Público | Porcentaje de quejas concluidas en relación con Población sin Seguridad Social y el Total del Sector Público |
|------------------|--------------------------------|----------------------------|--|----------------------|--|
| 1996 | 52 | 593 | 8.8 | 458 | 11.4 |
| 1997 | 91 | 1,546 | 5.9 | 1,226 | 7.4 |
| 1998 | 85 | 1,439 | 5.9 | 984 | 8.6 |
| 1999 | 95 | 1,643 | 5.8 | 1,162 | 8.2 |
| 2000 | 109 | 1,997 | 5.5 | 1,461 | 7.5 |
| 2001 | 53 | 1,546 | 3.4 | 1,114 | 4.8 |
| 2002 | 42 | 1,114 | 3.8 | 831 | 5.1 |
| 2003 | 55 | 1,309 | 4.2 | 895 | 6.1 |
| 2004 | 64 | 1,508 | 4.2 | 1,093 | 5.9 |
| 2005 | 74 | 1,608 | 4.6 | 1,168 | 6.3 |
| 2006 | 83 | 1,544 | 5.4 | 1,139 | 7.3 |
| 2007 | 76 | 1,667 | 4.6 | 1,210 | 6.3 |
| 2008 | 99 | 1,734 | 5.7 | 1,273 | 7.8 |
| 2009 | 107 | 1,748 | 6.1 | 1,287 | 8.3 |
| 2010 | 107 | 1,671 | 6.4 | 1,302 | 8.2 |
| 2011 | 116 | 1,794 | 6.5 | 1,377 | 8.4 |
| 2012 | 132 | 1,699 | 7.8 | 1,245 | 10.6 |
| 2013 | 117 | 1,775 | 6.6 | 1,344 | 8.7 |
| 2014 | 132 | 1,654 | 8.0 | 1,194 | 11.1 |
| 2015 | 130 | 2,021 | 6.4 | 1,541 | 8.4 |
| 2016 | 112 | 1,972 | 5.7 | 1,468 | 7.6 |
| 2017 | 120 | 1,964 | 6.1 | 1,429 | 8.4 |
| 2018 | 97 | 1,643 | 5.9 | 1,164 | 8.3 |
| 2019 | 73 | 1,158 | 6.3 | 730 | 10.0 |
| 1996-2019 | 2,221 | 38,347 | 5.8 | 28,095 | 7.9 |

INDICADOR 31.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONCLUIDAS
CORRESPONDIENTES A INSTITUCIONES DEL
SECTOR PÚBLICO QUE ATENDIERÓN A POBLACIÓN
SIN SEGURIDAD SOCIAL, MEXICO.
1996-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas concluidas correspondientes a instituciones del sector público que atienden a población sin seguridad social. |
| Numerador: | Quejas concluidas relativas a instituciones que atienden a población sin seguridad social |
| Denominador: | Total de quejas concluidas |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

**INDICADOR 32.
PORCENTAJE DE QUEJAS ATENDIDAS SEGÚN LA
ESPECIALIDAD MÉDICA INVOLUCRADA, MEXICO.
1996-2019**

| Año | Servicio Urgencias | | Ginecología y obstetricia | | Traumatología y Ortopedia | | Total quejas por año |
|------------------|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|----------------------|
| | No. Quejas | Porcentaje | No. Quejas | Porcentaje | No. Quejas | Porcentaje | |
| 1996 | 143 | 12.3 | 162 | 14.0 | 167 | 14.4 | 1,158 |
| 1997 | 140 | 10.4 | 191 | 14.2 | 192 | 14.3 | 1,347 |
| 1998 | 140 | 9.4 | 237 | 15.9 | 188 | 12.6 | 1,494 |
| 1999 | 272 | 15.6 | 264 | 15.1 | 188 | 10.7 | 1,749 |
| 2000 | 258 | 13.5 | 336 | 17.5 | 204 | 10.7 | 1,915 |
| 2001 | 193 | 13.1 | 230 | 15.6 | 173 | 11.7 | 1,478 |
| 2002 | 124 | 10.6 | 175 | 14.9 | 131 | 11.2 | 1,172 |
| 2003 | 179 | 11.8 | 236 | 15.6 | 206 | 13.6 | 1,514 |
| 2004 | 182 | 11.8 | 268 | 17.3 | 226 | 14.6 | 1,545 |
| 2005 | 253 | 15.2 | 236 | 14.2 | 221 | 13.3 | 1,661 |
| 2006 | 298 | 18.0 | 211 | 12.7 | 200 | 12.1 | 1,657 |
| 2007 | 200 | 12.0 | 240 | 14.4 | 198 | 11.9 | 1,667 |
| 2008 | 219 | 12.6 | 237 | 13.7 | 235 | 13.6 | 1,734 |
| 2009 | 223 | 12.8 | 224 | 12.8 | 253 | 14.5 | 1,748 |
| 2010 | 290 | 17.4 | 203 | 12.1 | 206 | 12.3 | 1,671 |
| 2011 | 292 | 16.3 | 201 | 11.2 | 258 | 14.4 | 1,794 |
| 2012 | 247 | 14.5 | 181 | 10.7 | 257 | 15.1 | 1,699 |
| 2013 | 281 | 15.8 | 196 | 11.0 | 263 | 14.8 | 1,775 |
| 2014 | 242 | 14.6 | 143 | 8.6 | 222 | 13.4 | 1,654 |
| 2015 | 217 | 10.7 | 177 | 8.8 | 355 | 17.6 | 2,021 |
| 2016 | 268 | 13.6 | 131 | 6.6 | 321 | 16.3 | 1,972 |
| 2017 | 272 | 13.8 | 184 | 9.4 | 340 | 17.3 | 1,964 |
| 2018 | 238 | 14.5 | 122 | 7.4 | 248 | 15.1 | 1,643 |
| 2019 | 140 | 12.1 | 94 | 8.1 | 183 | 15.8 | 1,158 |
| 1996-2019 | 4,661 | 13.5 | 4,479 | 13.0 | 4,664 | 13.5 | 34,425 |

Ficha Técnica

| | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de quejas atendidas según la especialidad médica involucrada, periodo 1996-2019 |
| Numerador: | Especialidades médicas involucradas por año. |
| Denominador: | Total de especialidades médicas involucradas por año. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Se tomaron en cuenta solo las tres primeras especialidades |

INDICADOR 33.
PORCENTAJE DE LAUDOS CONCLUIDOS CON
EVIDENCIA DE MALA PRACTICA, MEXICO.
2001-2019

| Año | Laudos concluidos con evidencia de mala práctica | Total de laudos concluidos | Porcentaje |
|------------------|--|----------------------------|-------------|
| 2001 | 16 | 27 | 59.3 |
| 2002 | 13 | 19 | 68.4 |
| 2003 | 10 | 29 | 34.5 |
| 2004 | 21 | 35 | 60.0 |
| 2005 | 18 | 55 | 32.7 |
| 2006 | 31 | 63 | 49.2 |
| 2007 | 46 | 86 | 53.5 |
| 2008 | 41 | 75 | 54.7 |
| 2009 | 36 | 72 | 50.0 |
| 2010 | 26 | 42 | 61.9 |
| 2011 | 47 | 71 | 66.2 |
| 2012 | 54 | 91 | 59.3 |
| 2013 | 49 | 92 | 53.3 |
| 2014 | 30 | 55 | 54.5 |
| 2015 | 18 | 37 | 48.6 |
| 2016 | 34 | 83 | 41.0 |
| 2017 | 28 | 71 | 39.4 |
| 2018 | 28 | 54 | 51.9 |
| 2019 | 22 | 45 | 48.9 |
| 2001-2019 | 568 | 1,102 | 51.5 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de laudos concluidos con evidencia de mala práctica, periodo 2001-2019 |
| Numerador: | Laudos concluidos con evidencia de mala práctica |
| Denominador: | Total de laudos concluidos |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Laudos con evidencia de mala práctica en el sector público | Total de laudos concluidos en el sector público | Porcentaje de laudos con evidencia de mala práctica en el sector público |
|------------------|--|---|--|
| 2001 | 7 | 9 | 77.8 |
| 2002 | 6 | 6 | 100.0 |
| 2003 | 2 | 6 | 33.3 |
| 2004 | 9 | 14 | 64.3 |
| 2005 | 14 | 28 | 50.0 |
| 2006 | 23 | 40 | 57.5 |
| 2007 | 23 | 47 | 48.9 |
| 2008 | 23 | 43 | 53.5 |
| 2009 | 25 | 39 | 64.1 |
| 2010 | 17 | 22 | 77.3 |
| 2011 | 23 | 37 | 62.2 |
| 2012 | 21 | 42 | 50.0 |
| 2013 | 18 | 27 | 66.7 |
| 2014 | 5 | 9 | 55.6 |
| 2015 | 2 | 7 | 28.6 |
| 2016 | 16 | 37 | 43.2 |
| 2017 | 8 | 27 | 29.6 |
| 2018 | 8 | 14 | 57.1 |
| 2019 | 1 | 8 | 12.5 |
| 2001-2019 | 251 | 462 | 54.3 |

INDICADOR 34.
PORCENTAJE DE LAUDOS EMITIDOS
CORRESPONDIENTE AL SECTOR PÚBLICO CON
EVIDENCIA DE MALA PRACTICA EN RELACIÓN AL
TOTAL DE LAUDOS DEL SECTOR PÚBLICO, MEXICO.
2001-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de laudos emitidos en el sector público según evidencia de mala práctica en relación al total de laudos concluidos en el sector público, |
| Numerador: | Laudos concluidos con evidencia de mala práctica en el sector público |
| Denominador: | Total de laudos concluidos en el sector público. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Solo incluye el numerador los casos resultantes con evidencia de mala práctica. |

| Año | Laudos con evidencia de mala práctica en el sector privado | Total de laudos concluidos en el sector privado | Porcentaje de laudos con evidencia de mala práctica en el sector privado |
|------------------|--|---|--|
| 2001 | 9 | 18 | 50.0 |
| 2002 | 7 | 13 | 53.8 |
| 2003 | 8 | 23 | 34.8 |
| 2004 | 12 | 21 | 57.1 |
| 2005 | 4 | 27 | 14.8 |
| 2006 | 8 | 23 | 34.8 |
| 2007 | 23 | 39 | 59.0 |
| 2008 | 18 | 32 | 56.3 |
| 2009 | 11 | 33 | 33.3 |
| 2010 | 9 | 20 | 45.0 |
| 2011 | 24 | 34 | 70.6 |
| 2012 | 33 | 49 | 67.3 |
| 2013 | 31 | 65 | 47.7 |
| 2014 | 25 | 46 | 54.3 |
| 2015 | 16 | 30 | 53.3 |
| 2016 | 18 | 46 | 39.1 |
| 2017 | 20 | 44 | 45.5 |
| 2018 | 20 | 40 | 50.0 |
| 2019 | 21 | 37 | 56.8 |
| 2001-2019 | 317 | 640 | 49.5 |

INDICADOR 35.
PORCENTAJE DE LAUDOS EMITIDOS
CORRESPONDIENTE AL SECTOR PRIVADO CON
EVIDENCIA DE MALA PRACTICA EN RELACIÓN AL
TOTAL DE LAUDOS DEL SECTOR PRIVADO, MEXICO.
2001-2019

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de laudos emitidos en el sector privado según evidencia de mala práctica en relación al total de laudos concluidos en el sector privado, 2001-2019. |
| Numerador: | Laudos concluidos con evidencia de mala práctica en el sector privado. |
| Denominador: | Total de laudos concluidos en el sector privado. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Solo incluye el numerador los casos resultantes con evidencia de mala práctica. |

INDICADOR 36.
PORCENTAJE DE LAUDOS CONCLUIDOS CON
RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL, MEXICO.
2001-2019

| Año | Total de laudos concluidos con responsabilidad institucional | Total de laudos | Porcentaje de laudos concluidos con responsabilidad institucional |
|------------------|--|-----------------|---|
| 2001 | 0 | 27 | 0.0 |
| 2002 | 0 | 19 | 0.0 |
| 2003 | 0 | 29 | 0.0 |
| 2004 | 0 | 35 | 0.0 |
| 2005 | 7 | 55 | 12.7 |
| 2006 | 12 | 63 | 19.0 |
| 2007 | 9 | 86 | 10.5 |
| 2008 | 8 | 75 | 10.7 |
| 2009 | 6 | 72 | 8.3 |
| 2010 | 2 | 42 | 4.8 |
| 2011 | 0 | 71 | 0.0 |
| 2012 | 5 | 91 | 5.5 |
| 2013 | 9 | 92 | 9.8 |
| 2014 | 6 | 55 | 10.9 |
| 2015 | 3 | 37 | 8.1 |
| 2016 | 20 | 83 | 24.1 |
| 2017 | 10 | 71 | 14.1 |
| 2018 | 10 | 54 | 18.5 |
| 2019 | 6 | 45 | 13.3 |
| 2001-2019 | 113 | 1,102 | 10.3 |

| Ficha Técnica | |
|------------------------|--|
| Nombre: | Porcentaje de laudos concluidos con responsabilidad institucional, 2001-2019 |
| Numerador: | Total de laudos concluidos con responsabilidad institucional. |
| Denominador: | Total de laudos concluidos. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

INDICADOR 37.
PORCENTAJE DE LAUDOS CONCLUIDOS CON
RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL SEGÚN SECTOR
PÚBLICO, MEXICO.
2001-2019

| Año | Laudos concluidos con responsabilidad institucional en el sector público | Total de laudos concluidos en el sector público | Porcentaje de laudos concluidos con responsabilidad institucional en el sector público |
|------------------|--|---|--|
| 2001 | 0 | 9 | 0.0 |
| 2002 | 0 | 6 | 0.0 |
| 2003 | 0 | 6 | 0.0 |
| 2004 | 0 | 14 | 0.0 |
| 2005 | 7 | 28 | 25.0 |
| 2006 | 12 | 40 | 30.0 |
| 2007 | 7 | 47 | 14.9 |
| 2008 | 6 | 43 | 14.0 |
| 2009 | 6 | 39 | 15.4 |
| 2010 | 2 | 22 | 9.1 |
| 2011 | 0 | 37 | 0.0 |
| 2012 | 1 | 42 | 2.4 |
| 2013 | 5 | 27 | 18.5 |
| 2014 | 3 | 9 | 33.3 |
| 2015 | 1 | 7 | 14.3 |
| 2016 | 15 | 37 | 40.5 |
| 2017 | 7 | 27 | 25.9 |
| 2018 | 4 | 14 | 28.6 |
| 2019 | 0 | 8 | 0.0 |
| 2001-2019 | 76 | 462 | 16.5 |

Ficha Técnica

| | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de laudos concluidos con responsabilidad institucional según sector público, 2001-2019. |
| Numerador: | Total de laudos concluidos con responsabilidad institucional |
| Denominador: | Total de laudos concluidos en el sector público. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |
| Consideraciones: | Solo se toma en cuenta los laudos a partir del año 2005 debido a la falta de información en los demás años. |

Indicador 38.
Porcentaje de laudos concluidos con veredicto condenatorio en relación al total de laudos concluidos, 2001-2019.

| Año | Laudos con veredicto condenatorio | Total de laudos concluidos | Indicador |
|------------------|--|-----------------------------------|------------------|
| 2001 | 11 | 27 | 40.7 |
| 2002 | 13 | 19 | 68.4 |
| 2003 | 10 | 29 | 34.5 |
| 2004 | 20 | 35 | 57.1 |
| 2005 | 20 | 55 | 36.4 |
| 2006 | 33 | 63 | 52.4 |
| 2007 | 45 | 86 | 52.3 |
| 2008 | 41 | 75 | 54.7 |
| 2009 | 36 | 72 | 50.0 |
| 2010 | 26 | 42 | 61.9 |
| 2011 | 46 | 71 | 64.8 |
| 2012 | 46 | 91 | 50.5 |
| 2013 | 43 | 92 | 46.7 |
| 2014 | 31 | 55 | 56.4 |
| 2015 | 15 | 37 | 40.5 |
| 2016 | 34 | 83 | 41.0 |
| 2017 | 28 | 71 | 39.4 |
| 2018 | 28 | 54 | 51.9 |
| 2019 | 30 | 45 | 66.7 |
| 2001-2019 | 556 | 1,102 | 50.5 |

Ficha Técnica

| | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de laudos concluidos con veredicto condenatorio en relación al total de laudos concluidos, 2001-2019 |
| Numerador: | Total de laudos condenatorios . |
| Denominador: | Total de laudos concluidos. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Laudos condenatorios en el sector público. | Total de laudos concluidos en el sector público. | Porcentaje de laudos condenatorios en el sector público. |
|-----------|--|--|--|
| 2001 | 2 | 9 | 22.2 |
| 2002 | 6 | 6 | 100.0 |
| 2003 | 2 | 6 | 33.3 |
| 2004 | 9 | 14 | 64.3 |
| 2005 | 15 | 28 | 53.6 |
| 2006 | 23 | 40 | 57.5 |
| 2007 | 22 | 47 | 46.8 |
| 2008 | 23 | 43 | 53.5 |
| 2009 | 25 | 39 | 64.1 |
| 2010 | 16 | 22 | 72.7 |
| 2011 | 21 | 37 | 56.8 |
| 2012 | 20 | 42 | 47.6 |
| 2013 | 14 | 27 | 51.9 |
| 2014 | 6 | 9 | 66.7 |
| 2015 | 1 | 7 | 14.3 |
| 2016 | 16 | 37 | 43.2 |
| 2017 | 8 | 27 | 29.6 |
| 2018 | 8 | 14 | 57.1 |
| 2019 | 7 | 8 | 87.5 |
| 2001-2019 | 244 | 462 | 52.8 |

Indicador 39.
Porcentaje de laudos concluidos con veredicto condenatorio en relación al total de laudos concluidos 2001-2019.

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de Laudos del Sector Público cuyo veredicto fue condenatorio en relación con el total de laudos emitidos, 2001-2019. |
| Numerador: | Total de laudos condenatorios . |
| Denominador: | Total de laudos concluidos. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |

| Año | Laudos condenatorios en el sector privado. | Total de laudos concluidos en el sector privado. | Porcentaje de laudos condenatorios en el sector privado. |
|------------------|--|--|--|
| 2001 | 9 | 18 | 50.0 |
| 2002 | 7 | 13 | 53.8 |
| 2003 | 8 | 23 | 34.8 |
| 2004 | 11 | 21 | 52.4 |
| 2005 | 5 | 27 | 18.5 |
| 2006 | 10 | 23 | 43.5 |
| 2007 | 23 | 39 | 59.0 |
| 2008 | 18 | 32 | 56.3 |
| 2009 | 11 | 33 | 33.3 |
| 2010 | 10 | 20 | 50.0 |
| 2011 | 25 | 34 | 73.5 |
| 2012 | 26 | 49 | 53.1 |
| 2013 | 29 | 65 | 44.6 |
| 2014 | 25 | 46 | 54.3 |
| 2015 | 14 | 30 | 46.7 |
| 2016 | 18 | 46 | 39.1 |
| 2017 | 20 | 44 | 45.5 |
| 2018 | 20 | 40 | 50.0 |
| 2019 | 23 | 37 | 62.2 |
| 2001-2019 | 312 | 640 | 48.8 |

Indicador 40.
Porcentaje de laudos del sector privado cuyo veredicto fue condenatorio en relación con el total de laudos en el sector privado, 2001-2019.

| Ficha Técnica | |
|------------------------|---|
| Nombre: | Porcentaje de Laudos del Sector Privado cuyo veredicto fue condenatorio en relación con el total de laudos emitidos, 2001-2019. |
| Numerador: | Laudos condenatorios del Sector Privado |
| Denominador: | Total de Laudos concluidos en el sector privado. |
| Fuente de Información. | SAQMED |
| Unidad de Medida. | Porcentaje |



CONAMED

COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Indicadores históricos 1996 - 2019