

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>AGOSTO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	<b>Página 1 de 5</b>

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? <b>Falta de atención personalizada al cliente</b>
3. Nombre del indicador	<b>Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes</b>
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: $= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	<b>Conocer el porcentaje de productividad en atención personalizada</b>
6. Objetivo	<b>Conocer el porcentaje de citas agendadas Generar el mayor número de citas Agendar el 60% de las personas que soliciten informes</b>
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? <b>Relaciones públicas y Dirección Médica</b> ¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Relaciones públicas</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Sí</b>
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: <b>Director Médico, reporte, Cema, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Director Médico, reporte, Cema, mensual</b> <b>Analizar la información obtenida: Director Médico y presidencia. Reunión comité, Cema, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

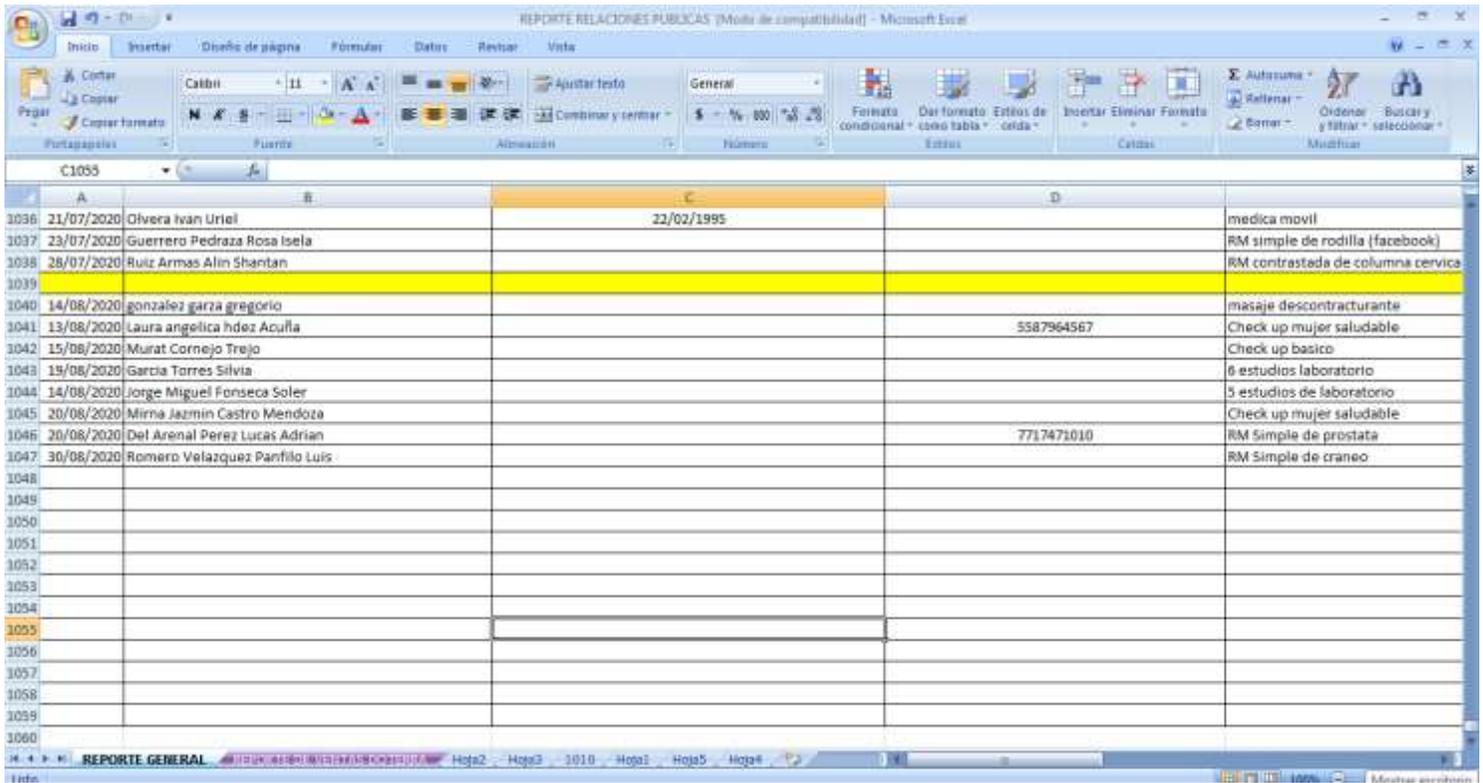
**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>AGOSTO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	

10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección Médica
-----------------	--

**2. Recolección de datos**

La información se obtiene a través de un reporte mensual que el área de Relaciones Públicas genera.



	A	B	C	D	E
1036	21/07/2020	Olivera Ivan Uriel	22/02/1995		medica movil
1037	23/07/2020	Guerrero Pedraza Rosa Isela			RM simple de rodilla (facebook)
1038	28/07/2020	Ruiz Armas Alin Shantan			RM contrastada de columna cervica
1039					
1040	14/08/2020	gonzalez garza gregorio			masaje descontractante
1041	13/08/2020	Laura angelica hdez Acuña		5587964567	Check up mujer saludable
1042	15/08/2020	Murat Cornejo Trejo			Check up basico
1043	19/08/2020	Garcia Torres Silvia			6 estudios laboratorio
1044	14/08/2020	Jorge Miguel Fonseca Soler			5 estudios de laboratorio
1045	20/08/2020	Mirna Jazmin Castro Mendoza			Check up mujer saludable
1046	20/08/2020	Del Arenal Perez Lucas Adrian		7717471010	RM Simple de prostata
1047	30/08/2020	Romero Velazquez Panfilo Luis			RM Simple de craneo
1048					
1049					
1050					
1051					
1052					
1053					
1054					
1055					
1056					
1057					
1058					
1059					
1060					

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{8}{8} \times 100 = 100\%$$

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: AGOSTO 2020</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	<b>Página 3 de 5</b>

**4. Resultados del algoritmo**

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar

= 100%

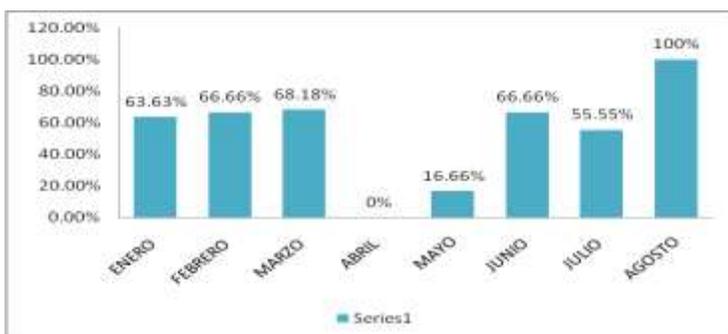
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



**6. Representación gráfica comparativa**

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: AGOSTO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

**7. Conclusiones**

Se refiere al logro que se obtuvo con el indicador y/o las mejores logradas.  
Durante el mes de agosto se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento sin embargo continuemos con poca actividad por motivo de la contingencia.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ  
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: AGOSTO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ  
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR MÉDICO