

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>DICIEMBRE 2022</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>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>  Analizar la información obtenida: <b>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

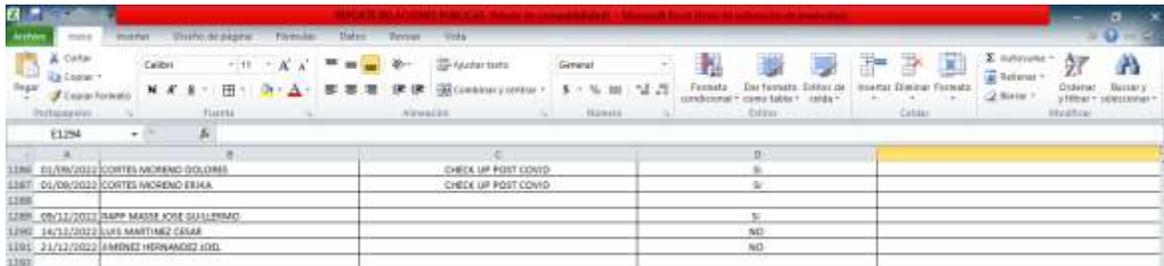
**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: DICIEMBRE 2022</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	<b>Página 2 de 5</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
1386	01/09/2022	CORTES MORENO DOLORES	CHECK UP POST COVID
1387	01/09/2022	CORTES MORENO ERHA	CHECK UP POST COVID
1388			
1389	09/11/2022	BARP MASSE JOSE SUSTERRAD	
1390	14/12/2022	LLAS MARTINEZ CASAR	NO
1391	21/12/2022	RAMENES HERNANDEZ JOEL	NO
1392			

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{2}{3} \times 100 = 66.66 \%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

$$= 66.66 \%$$

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

Esquematzación de los resultados del algoritmo.

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

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>DICIEMBRE 2022</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 3 de 5</b>



**6. Representación gráfica comparativa**

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



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



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2022	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 Noviembre se superó el porcentaje establecido, fue un buen número de pacientes que solicitaron informes y que al final la mayoría se realizaron el estudio.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ  
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2022	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