

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

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

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

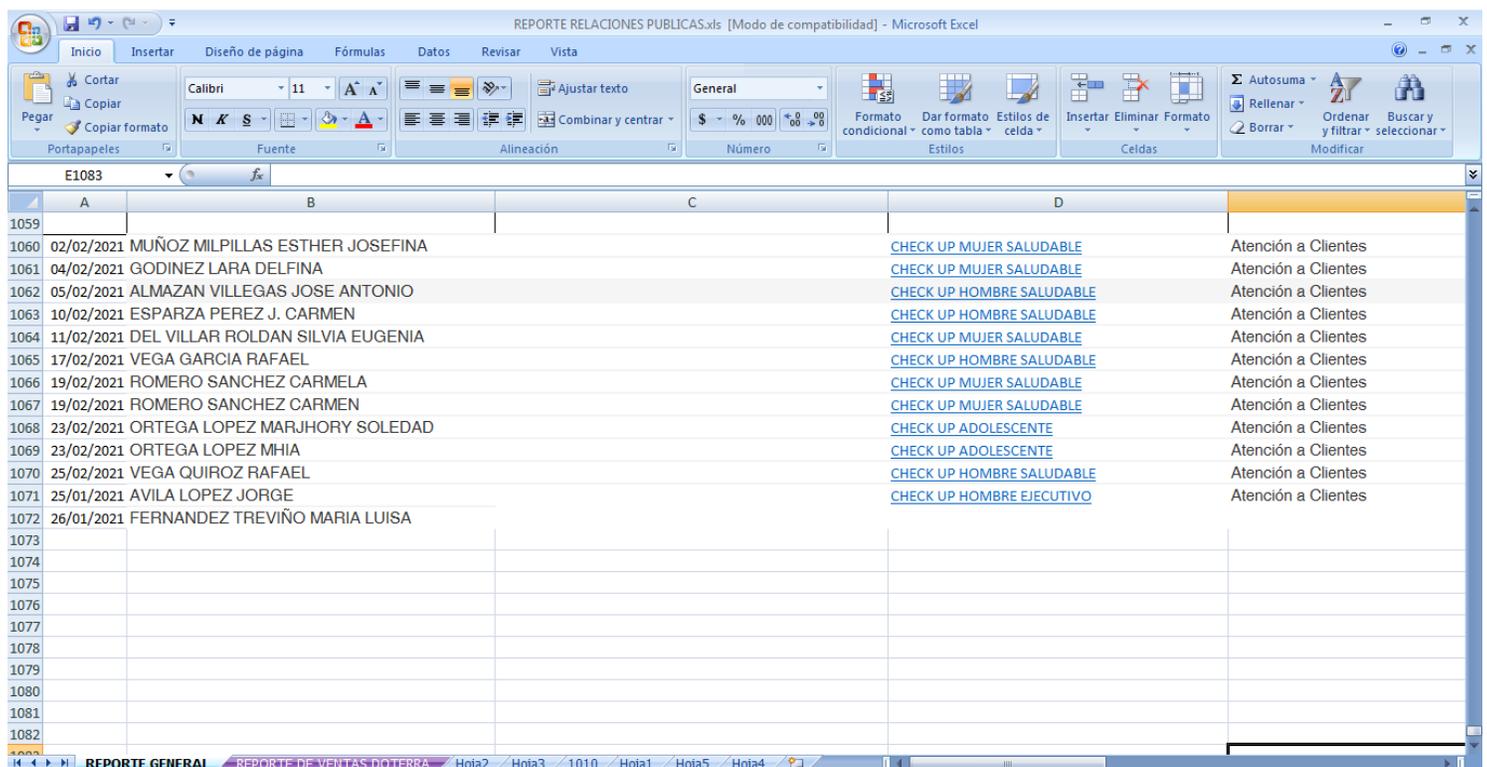
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

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	
1059					
1060	02/02/2021	MUÑOZ MILPILLAS ESTHER JOSEFINA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1061	04/02/2021	GODINEZ LARA DELFINA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1062	05/02/2021	ALMAZAN VILLEGAS JOSE ANTONIO		CHECK UP HOMBRE SALUDABLE	Atención a Clientes
1063	10/02/2021	ESPARZA PEREZ J. CARMEN		CHECK UP HOMBRE SALUDABLE	Atención a Clientes
1064	11/02/2021	DEL VILLAR ROLDAN SILVIA EUGENIA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1065	17/02/2021	VEGA GARCIA RAFAEL		CHECK UP HOMBRE SALUDABLE	Atención a Clientes
1066	19/02/2021	ROMERO SANCHEZ CARMELA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1067	19/02/2021	ROMERO SANCHEZ CARMEN		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1068	23/02/2021	ORTEGA LOPEZ MARJHORY SOLEDAD		CHECK UP ADOLESCENTE	Atención a Clientes
1069	23/02/2021	ORTEGA LOPEZ MHIA		CHECK UP ADOLESCENTE	Atención a Clientes
1070	25/02/2021	VEGA QUIROZ RAFAEL		CHECK UP HOMBRE SALUDABLE	Atención a Clientes
1071	25/01/2021	AVILA LOPEZ JORGE		CHECK UP HOMBRE EJECUTIVO	Atención a Clientes
1072	26/01/2021	FERNANDEZ TREVIÑO MARIA LUISA			
1073					
1074					
1075					
1076					
1077					
1078					
1079					
1080					
1081					
1082					

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{12}{12} \times 100 = 100\%$$

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

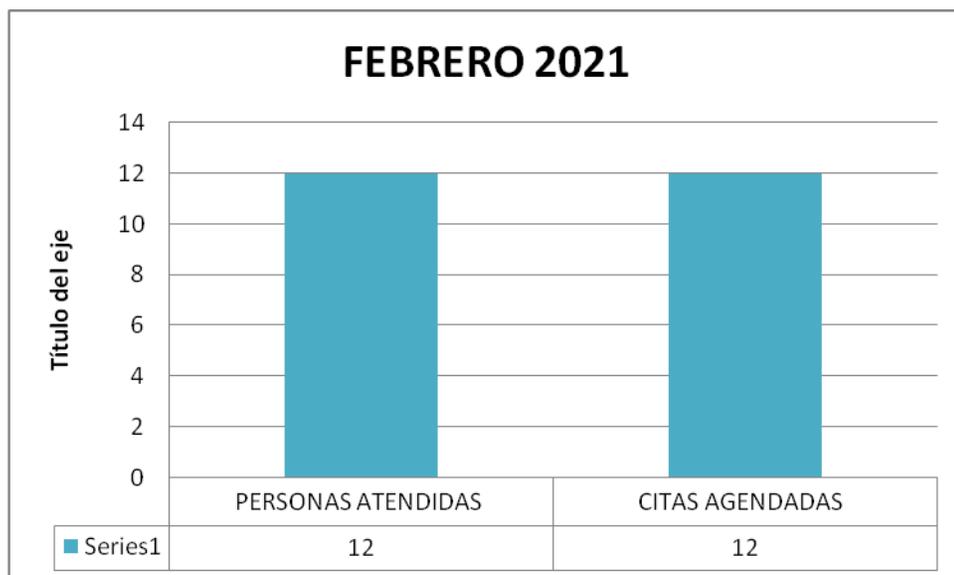
4. Resultados del algoritmo

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

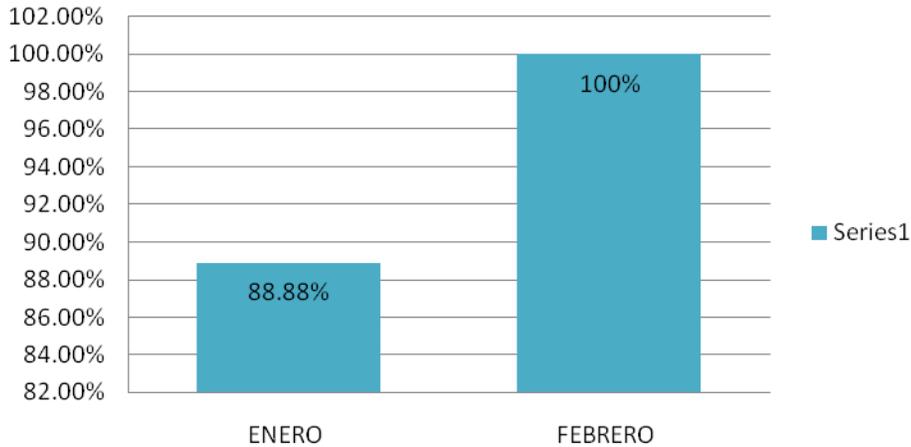
Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

FEBRERO 2021



7. Conclusiones

Se refiere al logro que se obtuvo con el indicador y/o las mejores logradas.

Durante el mes de Febrero se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento, fue un buen número de personas que solicitaron Check Ups

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: FEBRERO 2021	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