

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: FEBRERO 2022</b>	<b>Clave: 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>  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

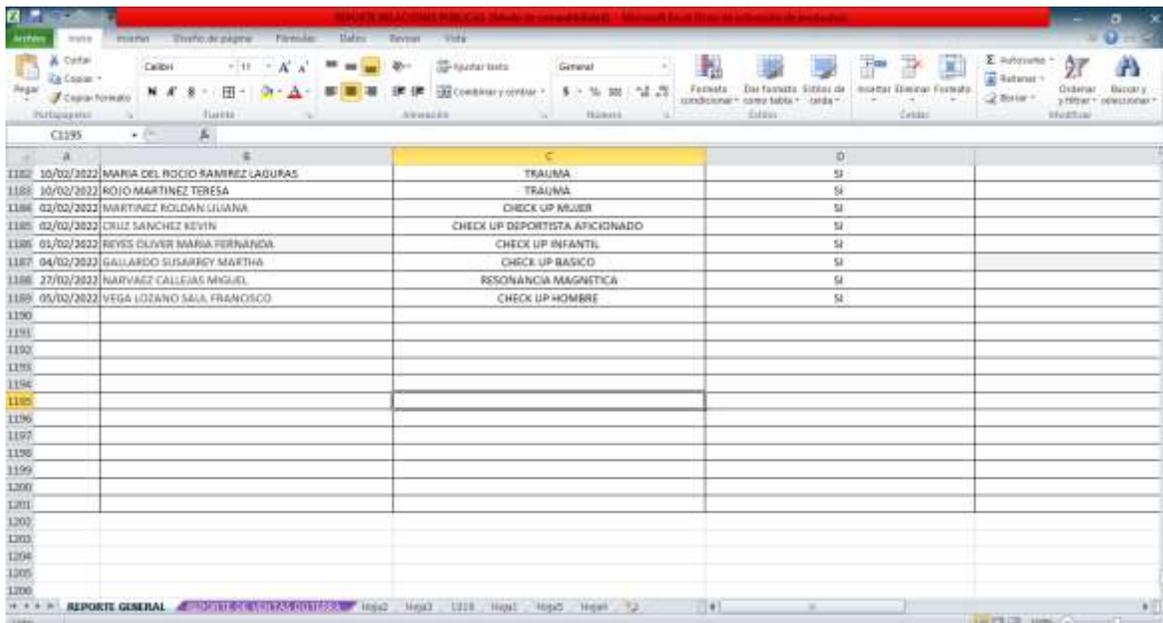
**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: FEBRERO 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? <b>Relaciones Públicas</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Dirección Médica</b>
-----------------	---

**2. Recolección de datos**

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



ID	Fecha	Nombre	Detalle
1182	10/02/2022	MARIA DEL ROCIO RAMIREZ LAGUNAS	TRAUMA
1183	10/02/2022	ROJO MARTINEZ TERESA	TRAUMA
1184	02/02/2022	MARTINEZ ROLDAN LILIANA	CHECK UP ADJER
1185	02/02/2022	CRUZ SANCHEZ KEVIN	CHECK UP DEPORTISTA AFICIONADO
1186	01/02/2022	REYES OLIVER MARIA FERNANDA	CHECK UP INFANTIL
1187	04/02/2022	GALLARDO SUSARREY MARTHA	CHECK UP BASICO
1188	27/02/2022	NARVAEZ CALLEJAS MIGUEL	RESONANCIA MAGNETICA
1189	09/02/2022	VEGA LOZANO SARA FRANCISCO	CHECK UP HOMBRE
1190			
1191			
1192			
1193			
1194			
1195			
1196			
1197			
1198			
1199			
1200			
1201			
1202			
1203			
1204			
1205			
1206			

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

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

**4. Resultados del algoritmo**

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

$$= 100 \%$$

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>FEBRERO 2022</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 3 de 5</b>

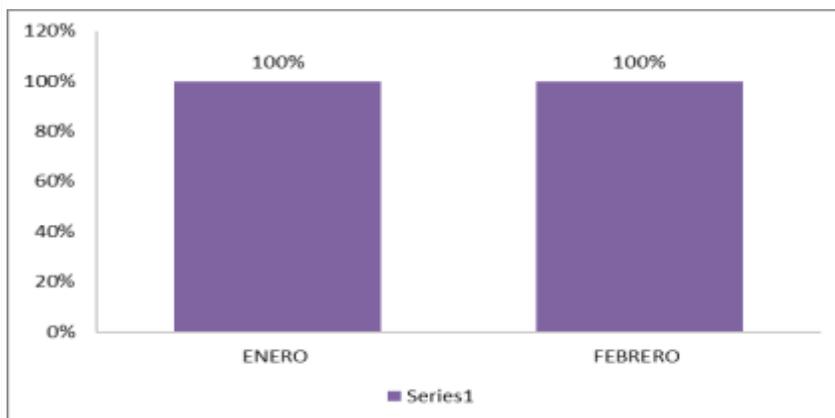
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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



**7. Conclusiones**

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	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 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

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, sin embargo la mayoría de las personas solicitan informes y/o citas vía telefónica

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	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 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