

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 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

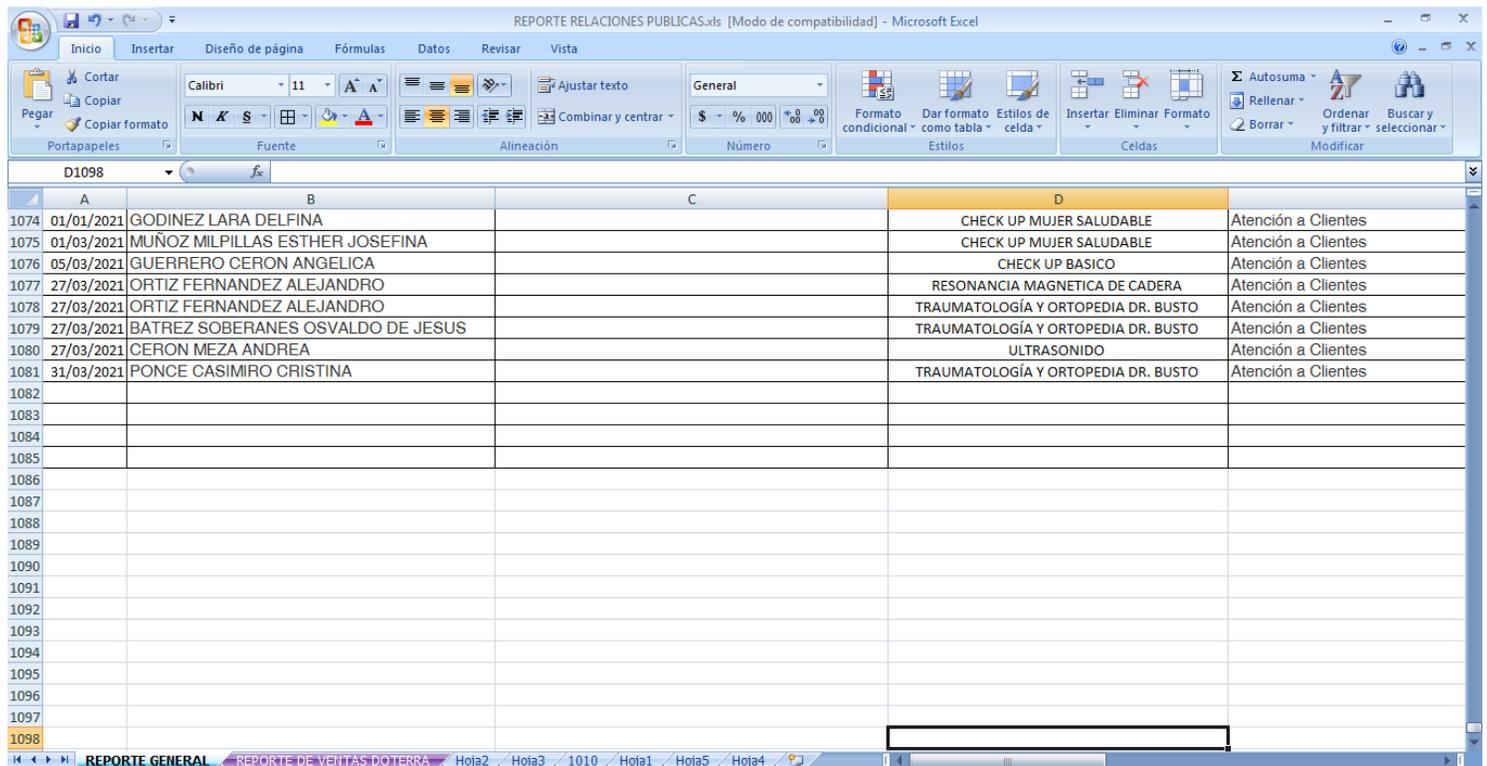
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 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.



REPORTES RELACIONES PUBLICAS.xls [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

	A	B	C	D	
1074	01/01/2021	GODINEZ LARA DELFINA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1075	01/03/2021	MUÑOZ MILPILLAS ESTHER JOSEFINA		CHECK UP MUJER SALUDABLE	Atención a Clientes
1076	05/03/2021	GUERRERO CERON ANGELICA		CHECK UP BASICO	Atención a Clientes
1077	27/03/2021	ORTIZ FERNANDEZ ALEJANDRO		RESONANCIA MAGNETICA DE CADERA	Atención a Clientes
1078	27/03/2021	ORTIZ FERNANDEZ ALEJANDRO		TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEdia DR. BUSTO	Atención a Clientes
1079	27/03/2021	BATREZ SOBERANES OSVALDO DE JESUS		TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEdia DR. BUSTO	Atención a Clientes
1080	27/03/2021	CERON MEZA ANDREA		ULTRASONIDO	Atención a Clientes
1081	31/03/2021	PONCE CASIMIRO CRISTINA		TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEdia DR. BUSTO	Atención a Clientes
1082					
1083					
1084					
1085					
1086					
1087					
1088					
1089					
1090					
1091					
1092					
1093					
1094					
1095					
1096					
1097					
1098					

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{8}{13} \times 100 = 61.53\%$$

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: MARZO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

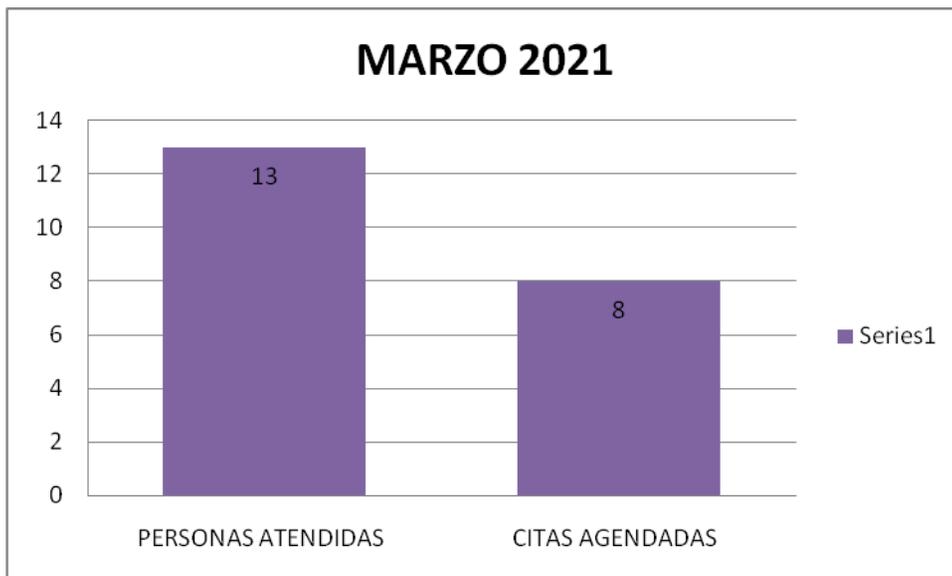
4. Resultados del algoritmo

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

= 61.53%

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: MARZO 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

MARZO 2021



7. Conclusiones

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

Durante el mes de Marzo se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento, de las personas que agendaron citas también fue por medios sociales

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: MARZO 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