

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave:
	Versión: 3.0	CEMA-RG-CA-II-13 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
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

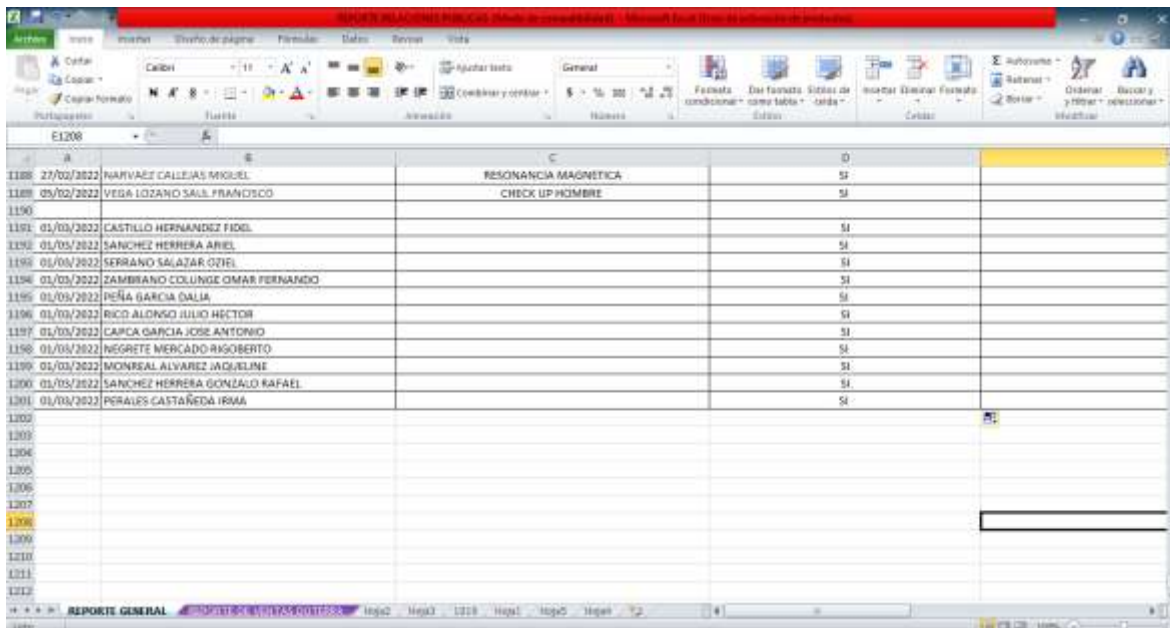
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 2022	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.



ID	Fecha	Nombre	Procedimiento
1188	27/02/2022	NARVAEZ CALLEJAS MIGUEL	RESONANCIA MAGNETICA
1189	09/02/2022	VEGA LOZANO SALS FRANCISCO	CHECK UP HOMBRE
1190			
1191	01/03/2022	CASTILLO HERNANDEZ FIDEL	
1192	01/03/2022	SANCHEZ HERRERA ARIEL	
1193	01/03/2022	SERRANO SALAZAR OZIEL	
1194	01/03/2022	ZAMBRANO COLUNGE OMAR FERNANDO	
1195	01/03/2022	PEÑA GARCIA DALIA	
1196	01/03/2022	RICO ALONSO JULIO HECTOR	
1197	01/03/2022	CAJICA GARCIA JOSE ANTONIO	
1198	01/03/2022	NEGRET MERCADO RIGOBERTO	
1199	01/03/2022	MONREAL ALVAREZ JAQUELINE	
1200	01/03/2022	SANCHEZ HERRERA GONZALO RAFAEL	
1201	01/03/2022	PERALES CASTAÑEDA IRMA	
1202			
1203			
1204			
1205			
1206			
1207			
1208			
1209			
1210			
1211			
1212			

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{11}{11} \times 100 = 100 \%$$

4. Resultados del algoritmo

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

$$= 100 \%$$

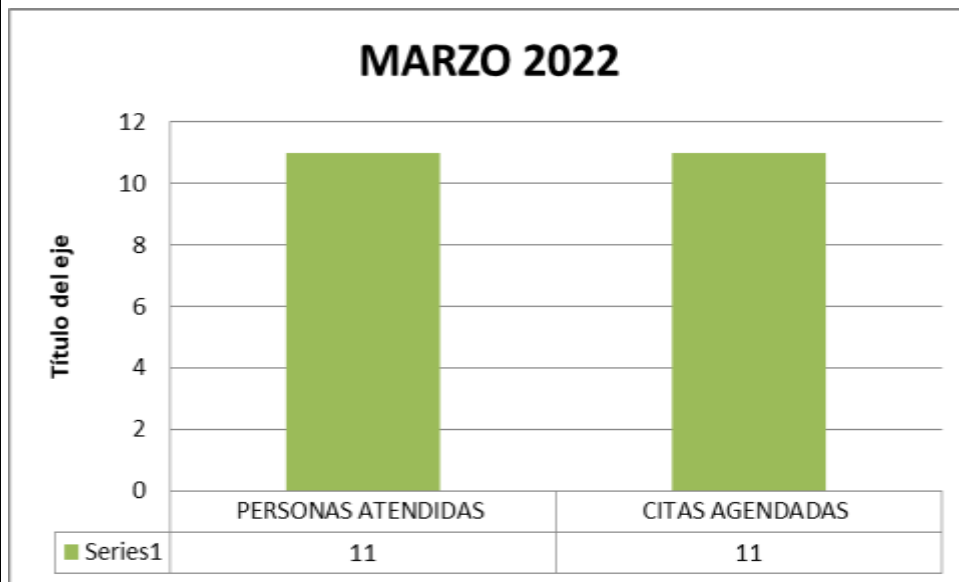
Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



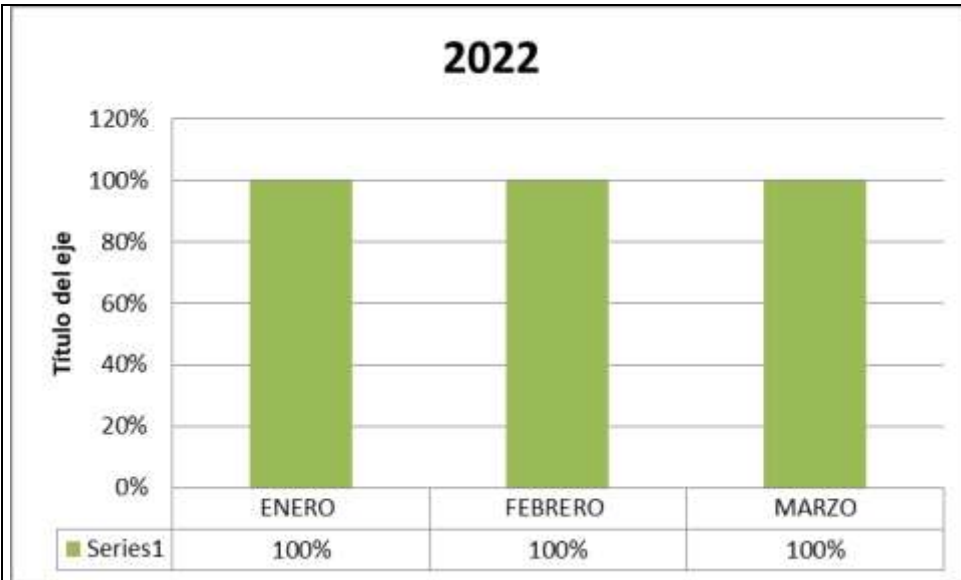
6. Representación gráfica comparativa

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
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave:
	Versión: 3.0	CEMA-RG-CA-II-13 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 Marzo se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento, ya que todos los que solicitaron el servicio fueron agendados, 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: MARZO 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**

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.