

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>MAYO 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: MAYO 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
1212	01/04/2022	MONTOYA FERRER SAUL ADONAI	CHECK UP INFANTIL
1213			SI
1214			
1215	01/05/2022	GOMEZ DOMINGUEZ CLAUDIA ISABEL	CHECK UP MUJER SALUDABLE
1216	01/05/2022	HERNANDEZ LOPEZ JOSE EISNER	ULTRASONIDO
1217	01/05/2022	LEAL ANGUIANO OMAR ALEJANDRO	CHECK UP ADOLESCENTE
1218	01/05/2022	CRUZ PARRA JESUS	CHECK UP POST COVID
1219	01/05/2022	BARRÓN ORNELAS OSCAR	NO
1220	01/05/2022	ALDANA GOMEZ BRIAN	NO
1221	01/05/2022	CAMPOS HERNANDEZ DINORAH	TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA
1222	01/05/2022	GAUCIA CAÑO REYNALDÁ	RESONANCIA MAGNETICA
1223	01/05/2022	LASA CORONEL VICTOR	RESONANCIA MAGNETICA
1224	01/05/2022	GUTIERREZ JIMÉNEZ NORMA LETICIA	TERAPIA FÍSICA
1225	01/05/2022	MORENO PEREZ MARIA CRUZ	RESONANCIA MAGNETICA
1226			
1227			
1228			
1229			
1230			
1231			
1232			
1233			
1234			
1235			
1236			

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{9}{11} \times 100 = 81.81 \%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

**= 81.81 %**

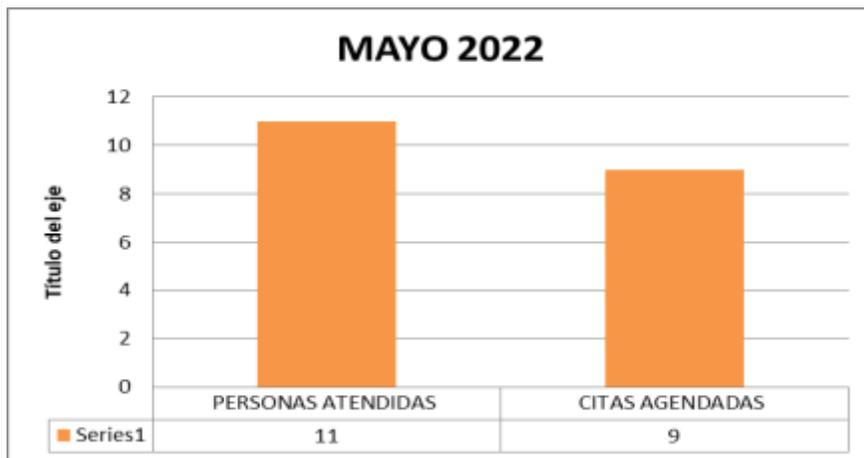
Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>MAYO 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



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: MAYO 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 mayo 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: MAYO 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