

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>NOVIEMBRE 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>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> <b>Analizar la información obtenida: 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

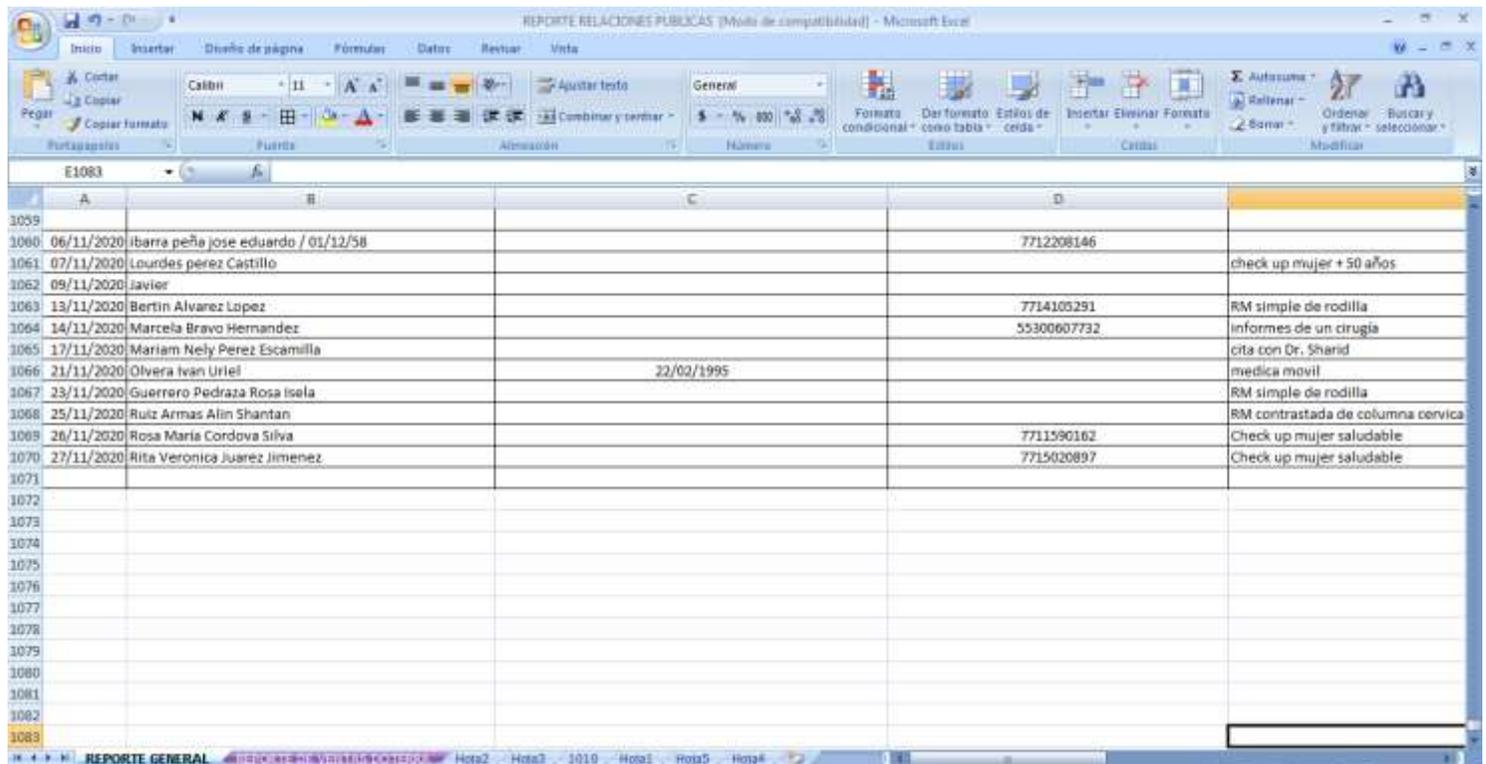
**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>NOVIEMBRE 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>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	Descripción
1060	06/11/2020	Ibarra Peña Jose Eduardo / 01/12/58	7712208146
1061	07/11/2020	Lourdes Perez Castillo	check up mujer + 50 años
1062	09/11/2020	Javier	
1063	13/11/2020	Bertin Alvarez Lopez	7714105291
1064	14/11/2020	Marcela Bravo Hernandez	55300607732
1065	17/11/2020	Mariam Nely Perez Escamilla	cita con Dr. Sharid
1066	21/11/2020	Olvera Ivan Uriel	22/02/1995
1067	23/11/2020	Guerrero Pedraza Rosa Isela	medica movil
1068	25/11/2020	Ruiz Armas Alin Shantan	RM simple de rodilla
1069	26/11/2020	Rosa Maria Cordova Silva	7711590162
1070	27/11/2020	Rita Veronica Juarez Jimenez	7715020897
1071			RM contrastada de columna cervica
1072			Check up mujer saludable
1073			Check up mujer saludable

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{7}{11} \times 100 = 63.63\%$$

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>NOVIEMBRE 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 3 de 5</b>

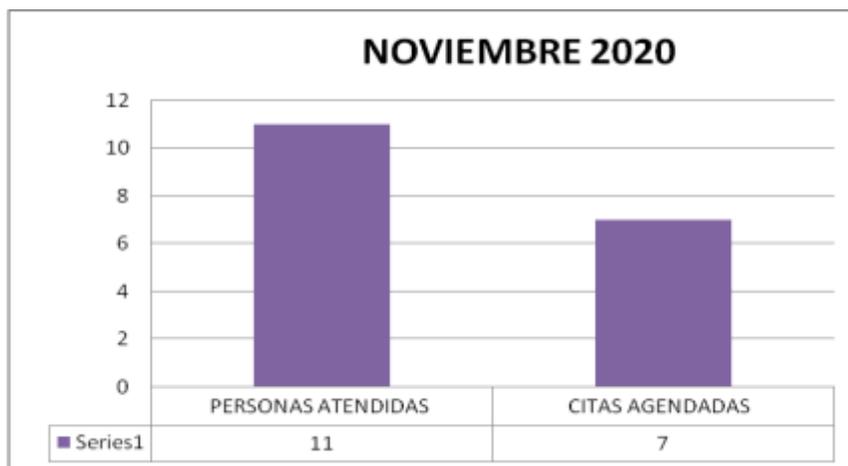
**4. Resultados del algoritmo**

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

= 63.63%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



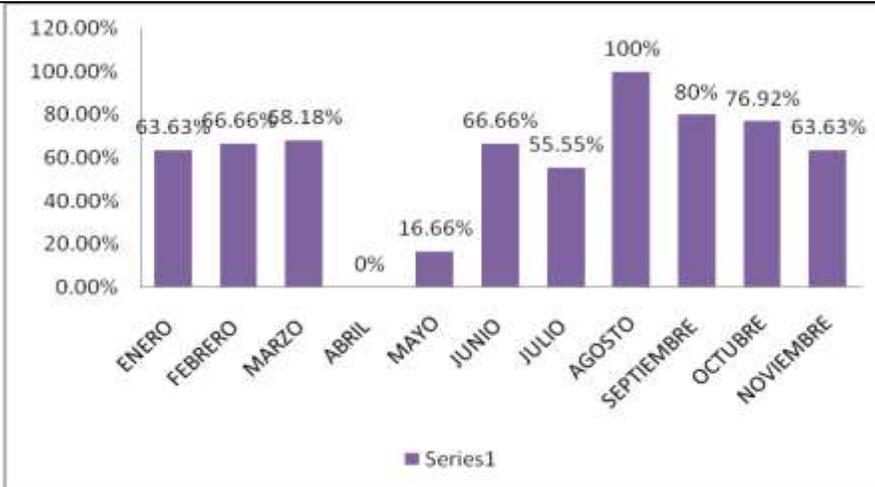
**6. Representación gráfica comparativa**

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: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>NOVIEMBRE 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 4 de 5</b>



**7. Conclusiones**

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

Durante el mes de Noviembre se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento sin embargo la mayoría de los pacientes solicitan información por teléfono.

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2020	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