

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	Falta de atención personalizada al cliente
3. Nombre del indicador	Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes
4. Algoritmo	= # <u>Total de citas agendadas</u> X 100 # Total de personas que recibieron informes
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, Coordinador ¿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: Coordinador, reporte, cema, mensual b) Recolectar los datos: Coordinador, reporte, cema, mensual c) Analizar la información obtenida: Coordinador, director y presidencia. Reunión comite, cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Coordinador y director

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN
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: SEPTIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández.
Puesto: Relaciones P.
Fecha de elaboración: Septiembre 2019

Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado
Puesto: Coordinador de Promoción
Fecha de revisión: Septiembre 2019

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	E
846	05/09/2019	Juarez Escamilla Cristina		terapia fisica
847	05/09/2019	Escamilla Islas Marina		terapia fisica
848	05/09/2019	Acevedo Hidalgo Alejandro		terapia fisica.
849	05/09/2019	Miriam Valencia Apolinar	5564982834	
850	06/09/2019	DE LA FUENTE FERNANDEZ ANDREA CRISTINA	5513090182	CERTIFICADO MEDICO REGRESO A CL
851	06/09/2019	DE LA FUENTE FERNANDEZ ALONSO NICOLAS	5513090182	CERTIFICADO MEDICO REGRESO A CL
852	06/09/2019	DE LA FUENTE NAVARRETE JOSE LUIS	5513090182	SPA
853	06/09/2019	FERNANDEZ RINCON NALLELY	5513090182	SPA
854				
855	09/09/2019	kenia jhoselin trujillo	5614819055	para mañana Us de pared abdominal
856	12/09/2019	alvaro cortes bojorge	ecortezv@gmail.com	enviar via correo la interpretacion de
857	13/09/2019		4621073763	paquete biofeedback kids
858	13/09/2019	Laura Martinez Hernandez	5551013716	proximo jueves (por la tarde despues
859	13/09/2019	Laura Martinez Hernandez		tarjeta cema
860				
861	17/09/2019	Martinez Hernandez Laura		
862	18/09/2019	Lopez Rodriguez Brandon Elias		cita con sharid TRAUMATOLOGIA
863	18/09/2019	Rodriguez Castillo Laura		cita con sharid TRAUMATOLOGIA
864				
865	23/09/2019	Claudia Trejo	7751001999	informacion general de la clinica
866	23/09/2019	Roberto Trejo Gutierrez	7751449598	informacion de check ups
867	23/09/2019	velazquez becerra Macrima		terapia fisica
868	23/09/2019	Chaparro Huebe Jose Francisco		Spa
869	25/09/2019	Rene monterrubio pasos	5546157441	trauma pediatria . Cadena
870	25/09/2019	Diaz Zuñiga Rodrigo Jesús		terapia fisica

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{17}{35} \times 100 = 48.57\%$$

4. Resultados del algoritmo

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR

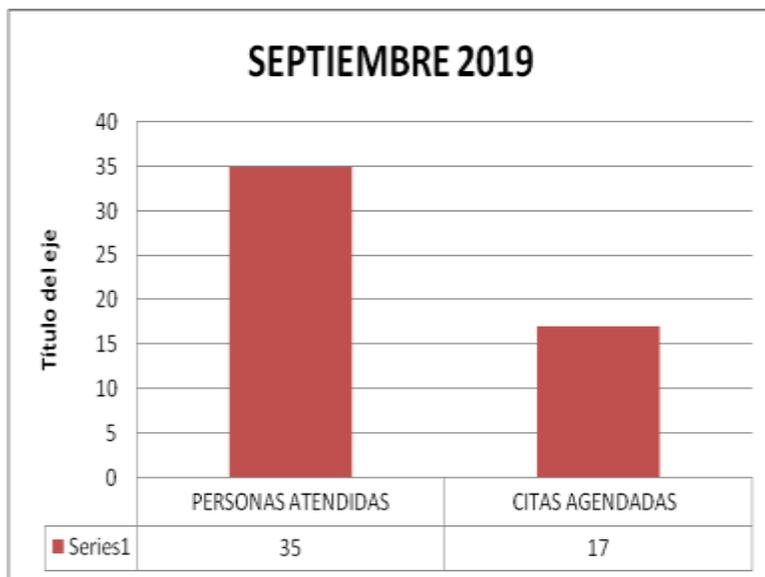
Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

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

48.57%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



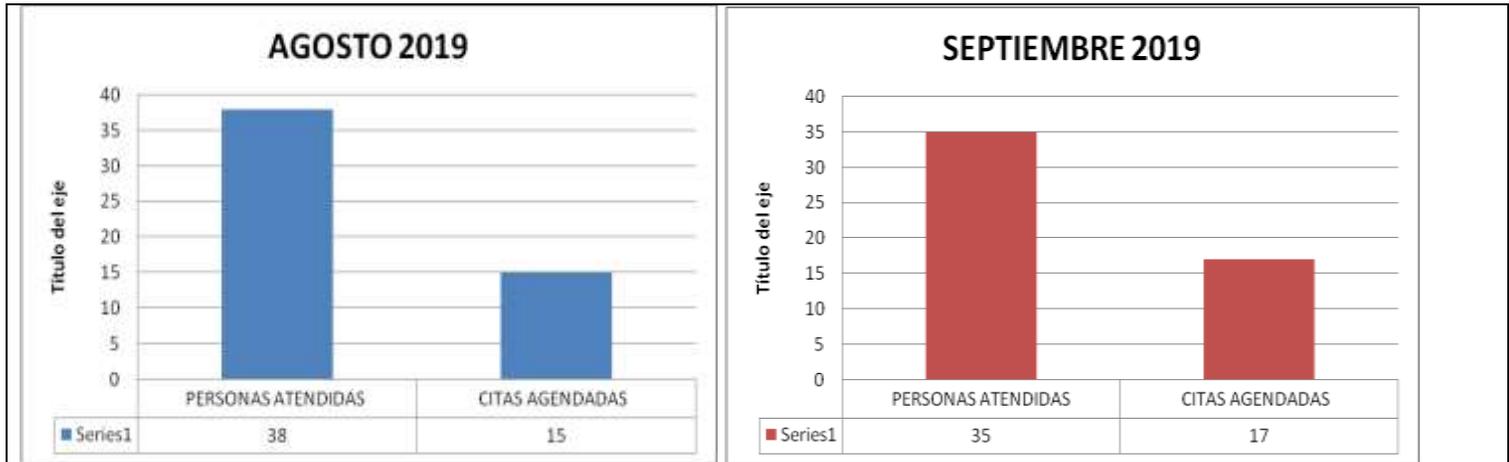
6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4



1. Conclusiones

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

Fue un mes bajo ya que no se logró superar el porcentaje establecido, sin embargo se continua con la aplicación de el formato de informes para tener un mejor control.

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN