

**INFORME DE INDICADOR**

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

**1. Ficha indicador**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
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	$= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$
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? <b>Relaciones públicas, Coordinador</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>Coordinador, reporte, cema, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Coordinador, reporte, cema, mensual</b> c) Analizar la información obtenida: <b>Coordinador, director y presidencia. Reunión comite, cema, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? <b>Relaciones Públicas</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Coordinador y director</b>

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

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: AGOSTO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

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

Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado  
Puesto: Coordinador de Promoción  
Fecha de revisión: Agosto 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
803	06/08/2019	Mena Abascal Susana	7712040038 tarjeta cema
806	06/08/2019	Silvia Patricia Ortega Sanchez	sil_ortega28@hotmail.com información de check ups y spa
807	07/08/2019	Alejandra Mohedano Ledezma	7712209329
808	07/08/2019	Mariam Elena Lopez Estrada	7731331757 aquí en cema agenda su cita
809	07/08/2019	Armando Escoto Nieri	7791068039 información general de Cema
810	09/08/2019	mercedes Torres Garcia	5534293529 torresgmer@live.com.mx recibir las promociones
811			
812	12/08/2019	Miguel Angel Jaramillo	4813810342 syvgsaservicio@hotmail.com información certificado médico regreso a clase
813	12/08/2019	Borbolla Ramos José Luis	7712276414 información del antígeno prostático
814	12/08/2019	Jean Perez Anasofia	cita de terapia física con cinthia
815	12/08/2019	Heriberto jaso	hgavilan7@hotmail.com 7712211012
816	13/08/2019	Rosa mercedes davila espinosa	22/04/65 licenciatura rosadavila@sgm.gob.mx 7712310144 terapia física viernes 18 hrs.
817	14/08/2019	patricia ramirez jasso	12/07/1968 gaviota68@hotmail.com b+ mexico licenciatura 7711231305 proximo sabado 18 hrs neurocirugia
818	14/08/2019	José Orozco Martinez	5579047018 información de prueba de esfuerzo
819	14/08/2019	Elizabeth Badillo Luna	ebadillooluna@gmail.com 7751102110 tarjeta cema
820	14/08/2019	Efren Flores Paredes	7751083516 estudio biomecanico mas plantillas
821	16/08/2019	José Francisco Martinez Martinez	josma1583@gmail.com 7727498122 cotizacion de check ups.
822	16/08/2019	Eduardo mendiola guerra	tf. Anabef 8 am sabado.
823			
824	23/08/2019	Luis Minutti	4425924732 informacion de check up - 50 años
825	23/08/2019	Rosa Maria Cordova Silva	16/02/1966 licenciatura hidalgo 7711760413 martes 7 am check up mujeres + 50
826	23/08/2019	RICARDO FRANCO PEÑA	7711409467 CONSULTA PARA HOY ACUÑA
827	23/08/2019	CARRASCO MONROY YAMYR JOSE	TARJETA CEMA
828	23/08/2019	ROJAS LOPEZ ELOY SALVADOR	TARJETA CEMA
829	23/08/2019	RAMIREZ RIVERA MARLENY	TARJETA CEMA

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{15}{38} \times 100 = 39.47\%$$

**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: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>AGOSTO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

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

39.47%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



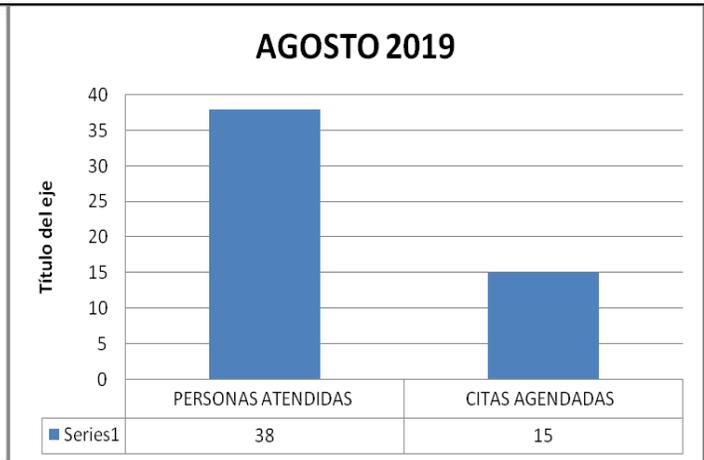
**6. Representación gráfica comparativa**

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: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>AGOSTO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>



**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