

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO</b>	<b>Clave:</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>CEMA-RG-CA-II-13 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
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR**

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

<b>2.</b>	Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Enero 2019	Revisó: Jorge Fonseca Delgado Puesto: Coordinador de Promoción Fecha de revisión: Enero 2019
-----------	--	--

**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.
427	07/01/2019	Wenceslao vergara ibarra	7712199754	check up básico
428	07/01/2019	Dra. gabry		ausencia de limon
429	07/01/2019	Dra. gabry		esencia yang yang
430	07/01/2019	acesen charoña oiga gabriela mabel de la concepcion	7712627451	tarjeta individual cema - check up básico
431	07/01/2019	rojo montoya alejandro	7712625049	tarjeta individual cema - check up básico
432	06/01/2019	gisela angustada	7828228567	informacion de crioterapia
433	09/01/2019	enrique barrera calva	7711994441	paquete de laboratorios ejecutivo hombre 6-Feb-19 8am
434	09/01/2019	Noel Lagos Hernandez	6683487180	informacion de check ups
435	10/01/2019	Adriana del Castillo Martinez	7717891970	paquete rejuvenecedor dias 21-22-23 enero
436	10/01/2019	Conce Yanni Trujillo		21 enero 12h
437	10/01/2019	alberto contreras angelas	7711853415	informacion de ausencia doterra
438	10/01/2019	Oliver O Romero S.	7711278267 - 7711174456	informacion estudio biomecanico y paquete rejuvenecedor lunes a 12 hrs
439	11/01/2019	elbarr millan artadira atia		tarjeta individual cema
440	11/01/2019	aromit aragon ruth elizabeth		tarjeta individual cema
441	11/01/2019	Brauto Edgar Ramirez Hernandez	7713433658	inyeccion intracelular ps. Manizapala serosa central
442	11/01/2019	josé Daniel Campos Reyes		check up ejecutivo martes 7 am
443	11/01/2019	Irene Franco		ausencia limon doterra
444	11/01/2019	leonora davila franco		informacion de la escuela fetal
445	11/01/2019	roberto carlos gaduño alvora	5548296320	injuria molestia
446	11/01/2019	Juan Muñoz Perez	3067889882	3061083987 maria beñafeloz
447	11/01/2019	Lucero cejon fernando		Check up ejecutivo plus miercoles 16 enero 8am
448	11/01/2019	Lucero cejon valentina		consulta de h
449	11/01/2019	cejon lópez kathiana		tarjeta cema familiar
450	11/01/2019	Lucero cejon valentina		tarjeta cema familiar
451	11/01/2019	cejon lópez kathiana		tarjeta cema familiar
452	11/01/2019	Lucero arellano jose antonio		tarjeta cema familiar
453	11/01/2019	Gonzalez Idas Juana		tarjeta cema individual

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{45}{59} \times 100 = 76.27\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

76.27%

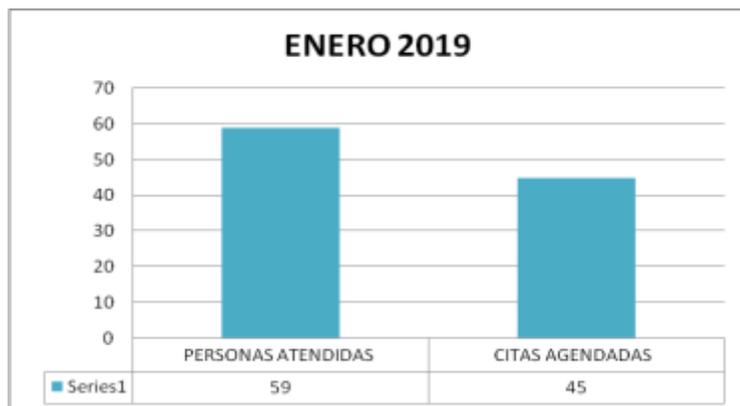
Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>ENERO</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

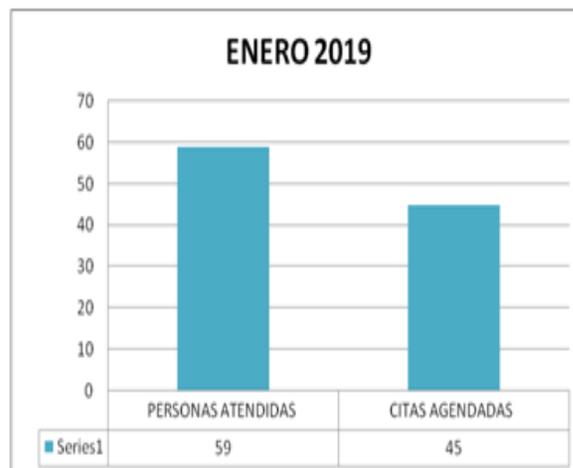
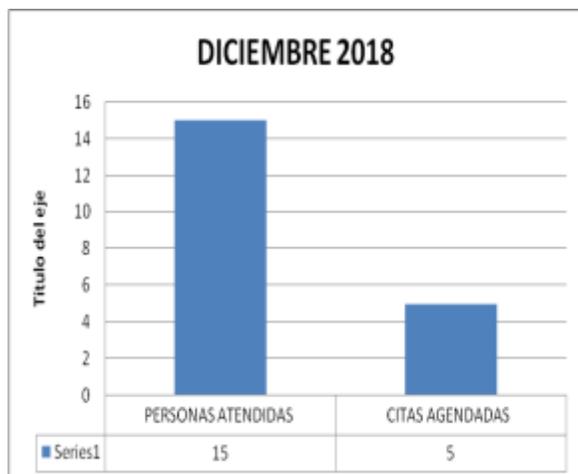
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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



**1. Conclusiones**

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

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: ENERO</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>

Se superó el porcentaje establecido, logrando una buena productividad en la atención personalizada.

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN