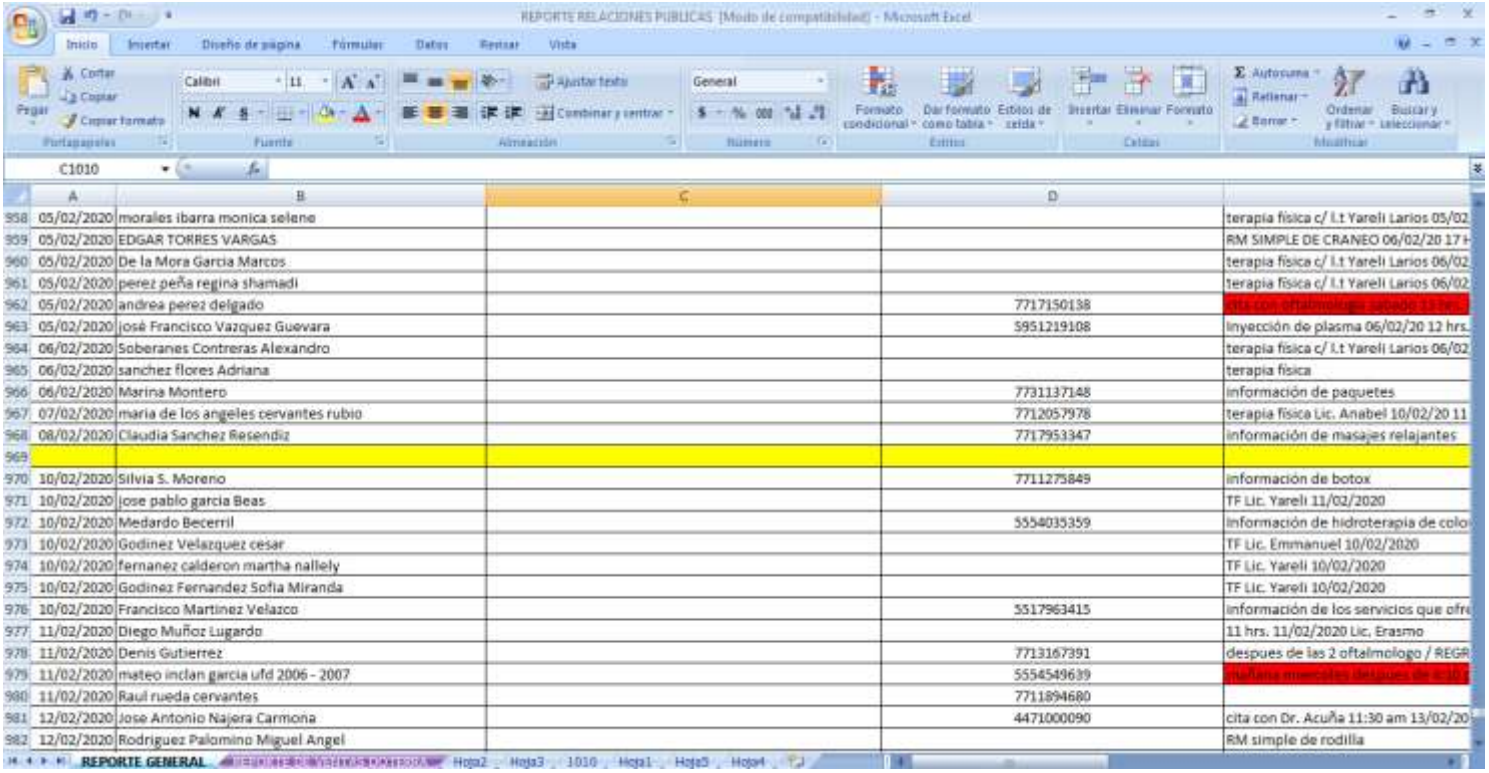
1. Ficha indicador

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	= # **Total de citas agendadas** / **# Total de personas que recibieron informes** **X 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 numero 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? **Responsable y director**
2.	Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Febrero 2020	Revisó: Dr. José María Busto Villarreal Puesto: Director médico Fecha de revisión: Febrero 2020

Recolección de datos

La información se obtiene a través de un reporte mensual que el área de Relaciones Públicas genera.



	A	B	C	D	
958	05/02/2020	morales ibarra monica selene			terapia física c/ l.t Yareli Larios 05/02
959	05/02/2020	EDGAR TORRES VARGAS			RM SIMPLE DE CRANEO 06/02/20 17 H
960	05/02/2020	De la Mora Garcia Marcos			terapia física c/ l.t Yareli Larios 06/02
961	05/02/2020	perez peña regina shamadi			terapia física c/ l.t Yareli Larios 06/02
962	05/02/2020	andrea perez delgado		7717150138	cita con oftalmologo sabado 13 hrs.
963	05/02/2020	josé Francisco Vazquez Guevara		5951219108	inyección de plasma 06/02/20 12 hrs.
964	06/02/2020	Soberanes Contreras Alexandro			terapia física c/ l.t Yareli Larios 06/02
965	06/02/2020	sanchez flores Adriana			terapia física
966	06/02/2020	Marina Montero		7731137148	información de paquetes
967	07/02/2020	maria de los angeles cervantes rubio		7712057978	terapia física Lic. Anabel 10/02/20 11
968	08/02/2020	Claudia Sanchez Resendiz		7717953347	información de masajes relajantes
969					
970	10/02/2020	Silvia S. Moreno		7711275849	información de botox
971	10/02/2020	jose pablo garcia Beas			TF Lic. Yareli 11/02/2020
972	10/02/2020	Medardo Becerril		5554035359	información de hidroterapia de colo
973	10/02/2020	Godinez Velazquez cesar			TF Lic. Emmanuel 10/02/2020
974	10/02/2020	fernanez calderon martha nallely			TF Lic. Yareli 10/02/2020
975	10/02/2020	Godinez Fernandez Sofia Miranda			TF Lic. Yareli 10/02/2020
976	10/02/2020	Francisco Martinez Velazco		5517963415	información de los servicios que ofre
977	11/02/2020	Diego Muñoz Lugardo			11 hrs. 11/02/2020 Lic. Erasmo
978	11/02/2020	Denis Gutierrez		7713167391	despues de las 2 oftalmologo / REGR
979	11/02/2020	mateo inclan garcia ufd 2006 - 2007		5554549639	mañana miercoles despues de 8:10
980	11/02/2020	Raul rueda cervantes		7711894680	
981	12/02/2020	Jose Antonio Najera Carmona		4471000090	cita con Dr. Acuña 11:30 am 13/02/20
982	12/02/2020	Rodriguez Palomino Miguel Angel			RM simple de rodilla

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

Elaboró	Validó
LIC. 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.

$\frac{28}{42}$ x100 = 66.66%

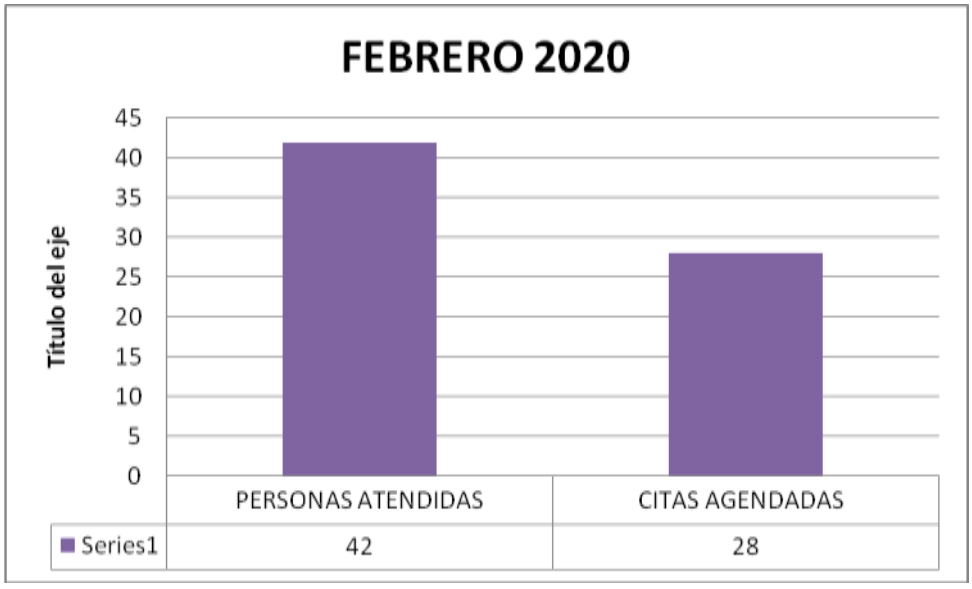
4. Resultados del algoritmo

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

66.66%

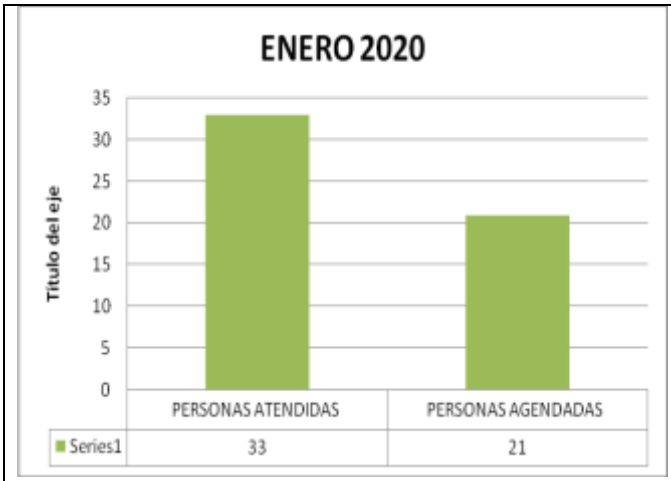
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

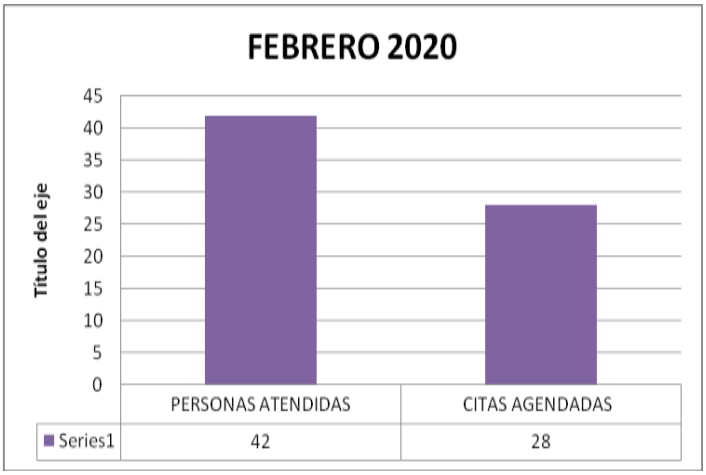
Esquematización de los resultados del algoritmo.



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

Elaboró	Validó
LIC. 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.