

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>FEBRERO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 1 de 3</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: FEBRERO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13 Página 2 de 3</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	

Elaboró: Lic. Anely Burgos Hernández.  
Puesto: Relaciones P.  
Fecha de elaboración: Febrero 2019

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

**2.**

**Recolección de datos**

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

ID	Nombre	Correo	Teléfono	Servicios
540	Silvia Montes Madrigal	gammis_72@hotmail.com		estudios preoperatorios costo e indicaciones
541	Cruz Téllez Victor Hugo			paquete de laboratorio ejecutivo
542	Adrian Ventura		Empleado	estuche de aseo personal
543	Aguilar Perez Atala Manuel			tarjeta cama
544	Luz Elena Rodriguez Perez	heparcmax502@gmail.com	7712012256	
545	Victor Hugo Gimenez Ferreira		7711527190	check up basico - TARJETA CEMA
546	Victor Hugo Gimenez Ferreira		7711527190	antígeno prostatico
547	Mario Oscar Rosas Arce		7751121254	informacion de check ups
548	Wendy Misirris Escocia Carbayal		7751137082	servicio de ambulancia regresar la llamada - tarjeta cama
549	Alexander Di Alonso Andrade Escocia			tarjeta cama
550	Michelli Artael Ortiz			tarjeta cama individual
551	Lana Gabriela Ortiz			tarjeta cama
552	Roberto Ortiz Corona		5339021120	tarjeta cama
553				
554	Ortiz Octavio Nape		533900216	Check up básico
555	Silvia Montes Madrigal	Cruza de rodilla derecha	cama 7711406159	Paquete preoperatorio, electrocardiograma, tele de torax que estia
556	Ang, Sergio Mendivil	mrsd1st1eangio@hotmail.com	5554184465	informacion de check up ejecutivo
557	Michiel Gutierrez Lopez			spa
558	PATRICIA CORREA SANCHEZ		7711675131	informacion de spa
559	Jorge Hernandez Mejia		7713961928	cita con Dr. Norberto Vismas 11 am
560	Jorge Hernandez Mejia			diffusor
561	Jorge Hernandez Mejia			esencia lavanda
562	Edna Griselda Lopez Neville	ednicadegacalope@hotmail.com	7751157232	check up ejecutivo y check up ejec plus enviar informacion
563	Ornel Antonio Camacho Torres			estuche de aseo personal
564	Lucero Lopez Jorge Enrique			tarjeta cama

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{37}{55} \times 100 = 67.27\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

67.27%

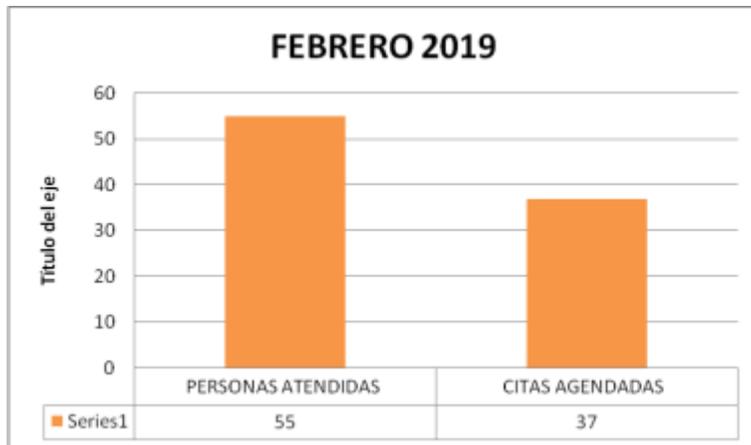
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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

**INFORME DE INDICADOR**

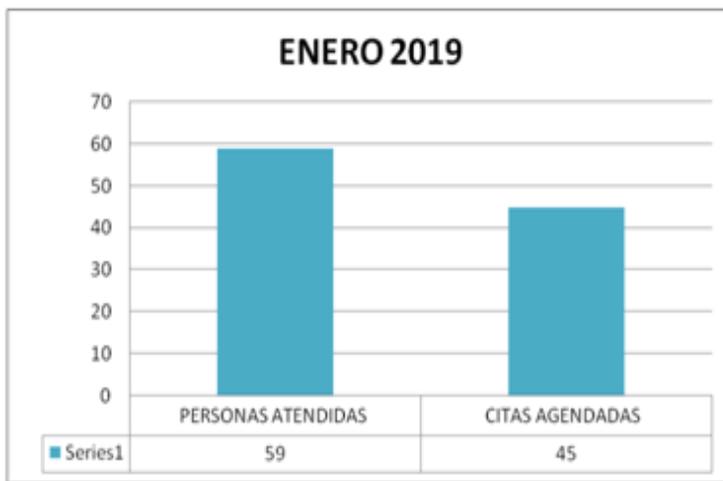
Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>FEBRERO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 3</b>

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.  
Fue un buen mes, se logró alcanzar, incluso se supero el porcentaje establecido.

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