

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>JULIO 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: JULIO 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: Julio 2019

Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado  
Puesto: Coordinador de Promoción  
Fecha de revisión: Julio 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
770	22/07/2019	Gomez Rios Juan Carlos	7711301353	Cita 1ra vez cinthia
771	22/07/2019	Magaña y valladares vilma yolanda	551933229	cita sub cinthia imbursa
772	22/07/2019	Padilla Peralta Jose Juan	7716992080	Cita 1ra vez cinthia
773	22/07/2019	Iudlow telleria paola		cita con cinthia
774	22/07/2019	Escamilla Baños Maria de los Angeles		resonancia magnetica
775	22/07/2019	Tetlalmatzl Montiel Margarita		RM simple de rodilla
776	23/07/2019	Mendoza Bautista Juana	7387254031	tarjeta cema
777	23/07/2019	Sanchez Garcia Maria Alejandra		spa masaje relajante
778	23/07/2017	Ramirez Sanchez Frida Alejandra		spa masaje relajante
779	23/07/2017	Brandon Omar Muffiz Trujillo	7711242123	US MUSCULO ESQUELETICO HOY O MAÑANA ANTES DE
780	23/07/2017	Gutierrez Iraola Laura Patricia		Rm simple de columna lumbar y RX ap y lat lumbopel
781	23/07/2019	Mendoza Castro Martha		tarjeta cema
782	23/07/2019	Manuel Alejandro Mier crespo	5529208261	estudio biomecanico del pie con plantillas
783	23/07/2019	Ramirez Piña Sara		tarjeta cema
784	24/07/2019	vite silva Oscar Emiliano		terapia fisica lic. Yareli Larios 15 hrs.
785	24/07/2019	Julio Geronimo Rangel Acosta	7711974734	estudio de antropometria PARA SUJETA DE
786	24/07/2019	Yuli Escudero Monzalvo	7711910569	estuche de aseo personal
787	24/07/2019	Cuellar Mondragon Juan	7711935437	spa masaje relajante
788	24/07/2019	Zaragoza Godínez Margarita	7757588687	RM de encefalo con angioresonancia simple
789	24/07/2019	Cuevas Rivera Marco		evaluacion de nuevo ingreso viernes 9 hrs.
790	24/07/2019	dora graciela moquel rodriguez	7711787789	enviar factura del 3er doctor que participo en la cirugía
791	25/07/2019	Moctezuma castillo maria teresa		cita de tf yareli larios 13 hrs,
792	25/07/2019	Santos Catillo Alejandro	7751035700	cita de de traumatología Dr. Busto
793	25/07/2019	Alvarez Olivera Fernando Gregorio		tarjeta cema
794	25/07/2019	Santos Chavez Blanca Estela		tarjeta cema

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{19}{31} \times 100 = 61.29\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

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>JULIO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

61.29%

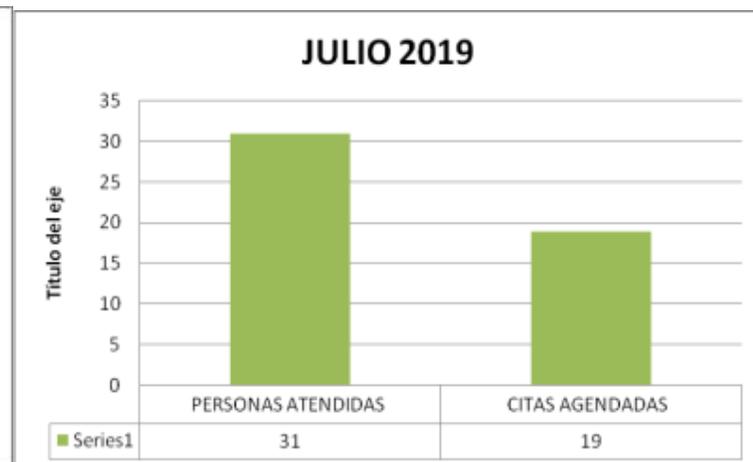
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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>JULIO 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 buen mes ya que 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