

INFORME DE INDICADOR

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

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	$= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$
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? 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? Coordinador y director

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

INFORME DE INDICADOR

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

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

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

2. Recolección de datos

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

ID	Fecha	Nombre	Descripción
726	10/06/2019	Maria estela Perez Hernandez	informacion de spa
727	10/06/2019	Lizeth tortes esquivel	recorrido en instalaciones, cirugía reconexion del inte
728	10/06/2019	Ramirez Zuñiga Alejandra	tarjeta cema
729	10/06/2019	Mejia Macias Jesus	tarjeta cema
730	10/06/2019	Hernandez Sanchez Johan Manuel	tarjeta cema
731	10/06/2019	Sanchez Avila Ilda Yesenia	tarjeta cema
732	10/06/2019	Hernandez Juarez Jose Manuel	tarjeta cema
733	10/06/2019	Hernandez Sanchez Josue Jair	tarjeta cema
734	10/06/2019	Jose Luis lopez flores	tarjeta cema
735	11/06/2019	Jose Amezcua Tadeo	5529194793
736	11/06/2019	Juan Adalberto Valdez galarza	7717008807
737	11/06/2019	Adolfo Mujica Garcia	555006426
738	17/06/2019	Perez Martinez José Luis	7751040252
739			
740	17/06/2019	Gloria Cervantes Reyes	7712996004
741	18/06/2019	Hector Mc Nought Meneses	7711009742
742	18/06/2019	Jose Luis Borbolla Ramos	7712276414
743	18/06/2019	Jose Luis Borbolla Ramos	7712276414
744	18/06/2019	Hilda Anaya Moreno	7116421
745	18/06/2019	Alejandro azevedo Hidalgo	US prostatico 19/06/2019 8:00 hrs.
746	18/06/2019	Alejandro azevedo Hidalgo	BH, QS, COPRO
747	18/06/2019	Lozada Olivera Hunnueth sofia	tarjeta cema
748	18/06/2019	Olivera Garcia Lucila Paulina	tarjeta cema
749	18/06/2019	Lozada Olivera Arturo David	tarjeta cema
750	18/06/2019	Cruz Segura Nidia Hortensia	tarjeta cema

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{34}{53} \times 100 = 64.15\%$$

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

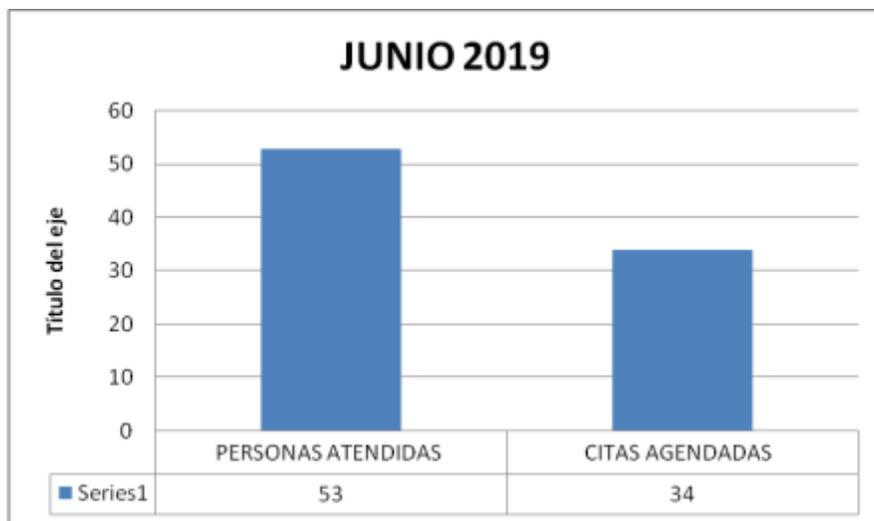
Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

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

64.15%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



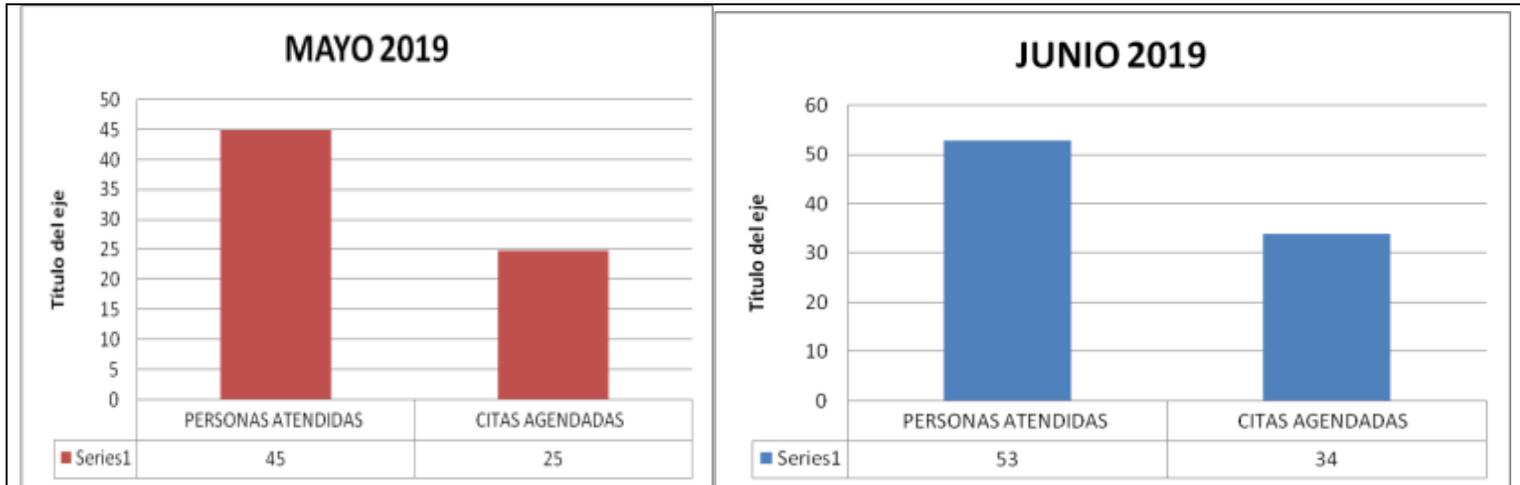
6. Representación gráfica comparativa

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: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4



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