

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 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	= # <u>Total de citas agendadas</u> X 100 # Total de personas que recibieron informes
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: MARZO 2019</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: Marzo 2019	Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado Puesto: Coordinador de Promoción Fecha de revisión: Marzo 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	
568					
569	04/03/2019	Veronica gomez gomez	px maria guadalupe gomez flores	5536684590	consulta con cirujano plastico, no despues de las 16 hrs.
570	04/03/2019	Nayeli aguilar gaspar		7721199842	información de parto y cesarea
571	05/03/2019	Brenda Benitez villagomez		5543617988	tarjeta individual
572	06/03/2019	Rocio Nancy Escoto	lorgea93@hotmail.com	7711008630	información de parto y cesarea
573	06/03/2019	Marcela Valdespino		7714142432	informacion de paquete de spa
574	07/03/2019	maria magdalena celio esquivel			informacion de especialistas
575	07/03/2019	Mirna Valdivia Castillo		7711608173	cita con medicina interna
576	07/03/2019	Alma guadalupe guzman lerma	lunes en la mañana	5521168594	cita con traumatología
577					
578	11/03/2019	José Mendoza Bustos		7471324722	información de check ups
579	11/03/2019	Joaquin escarcega Montiel		7711594540	información de cirugía de cataratas
580	13/03/2019	Maria Abad Ponce Licona		7711616830	informacion de check ups
581	13/03/2019	Michel Gutierrez Lopez			spa
582	14/01/2019	Jose Luis Bautista Ceron		7711889995	informacion de resonancia magnetica
583	14/03/2019	Margarita Sanchez Sanchez	margaritasanch6@gmail.com	7717751493	informacion de las promociones
584	14/03/2019	Marcela Alejandra Guijosa Zendejas		5545335288	informacion de faciales
585	15/03/2019	Veronica Santos Peralta		771 7116477	informacion de prueba de esfuerzo y prueba holter
586	15/03/2019	Michel Gutierrez Lopez			spa 2x1 relajante
587	15/03/2019	Maria de los Angeles Mejia Ortiz		7727245084	informacion de la tarjeta cema
588	15/03/2019	Isela Hernandez Palacios		5510891344	informacion de paquetes
589	15/03/2019	Sandra Rico Hernandez		7712024646	informacion de la tarjeta cema
590					
591	19/03/2019	Yadith Liliana Ramirez Bonilla	imgrentabadillo@hotmail.com	7712144704	informacion de la tarjeta cema
592	19/03/2019	Maria Noemi Sanchez Alvarado	6-agosto-1973 mexico, preparatoria, no	7713854516	paquete ejecutivo hombre, mañana 7:30 hrs.

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{19}{47} \times 100 = 40.42\%$$

<b>Elaboró</b>  MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	<b>Validó</b>  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>MARZO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

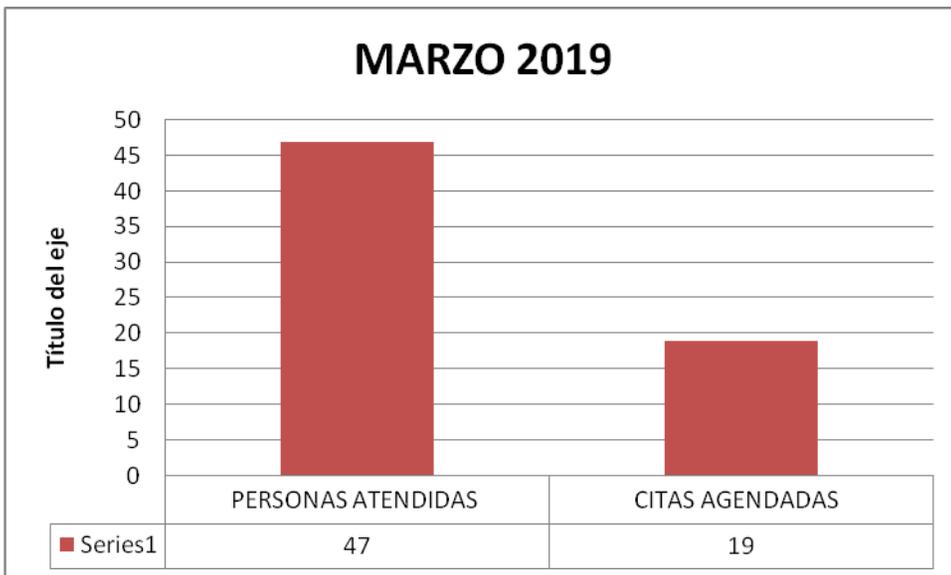
**4. Resultados del algoritmo**

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

40.42%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



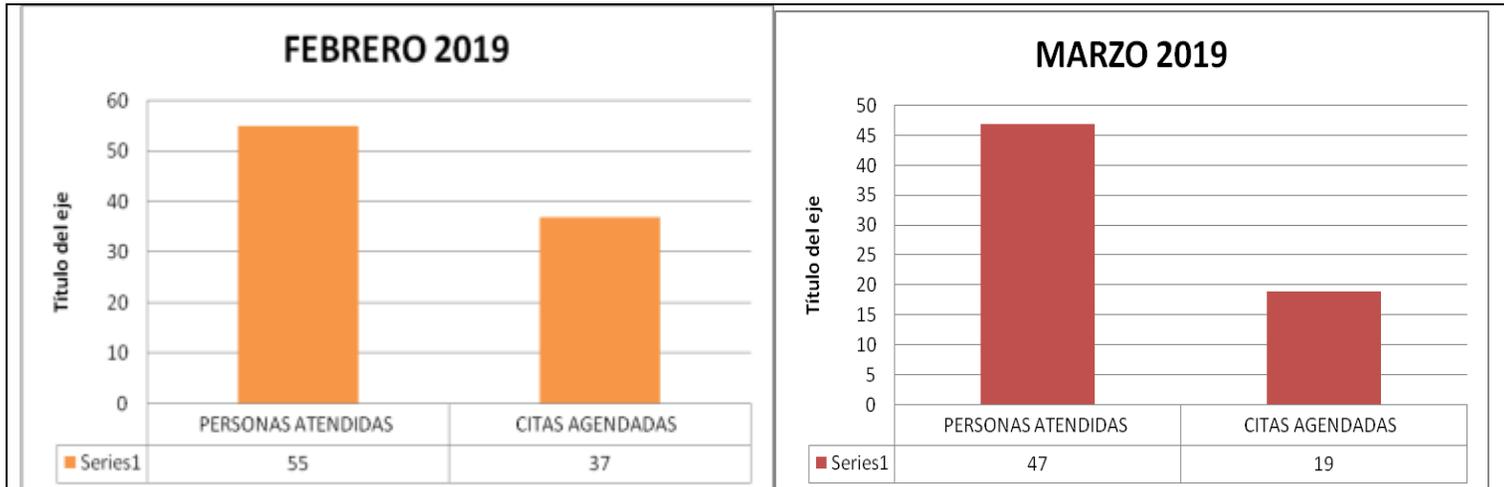
**6. Representación gráfica comparativa**

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>MARZO 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. En este mes no se logró alcanzar el porcentaje establecido.

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