

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 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: NOVIEMBRE 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: Noviembre 2019	Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado Puesto: Coordinador de Promoción Fecha de revisión: Noviembre 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
01/10/2019	CALLEJAS TRUJILLO KENIA JOSELIN	liposucción drenaje postoperatorio	5614819055	CITA CON CIRUJANO GENERAL
02/10/2019	Meribhet clemente barradas		7821478763	check up mujeres menos de 50 años
02/10/2019	Martin Daniel Montalvo Vera		7821478045	check up ejecutivo lunes 8 am
03/10/2019	Lilian Garcia Plata		7715695613	cita de cirugía plástica
03/10/2019	Erika jimenez antunez		7712167703	información de spa
03/10/2019	velazquez hernandez mariam ximena			
03/10/2019	María Jose bastida Hernandez		7715680050	información de parto y cesarea
08/10/2019	Humberto de la rosa fuentes		4422582696	difusor y kit de introducción
08/10/2019	Martinez Pelcastre Jorge			
09/10/2019	Liliana Velazquez Arriaga	lilitavear@hotmail.com	7715667275	check up mujeres - 50 años y electro
10/10/2019	Jose Daniel Nogueira Ruiz		6681497106	check up ejecutivo plus viernes 18 d
22/10/2019	Rosanie vidrio Saghuin	29/12/1999 o+	2103556195	check up basico 7 am
22/10/2019	Jonathan alamilla cortes		7721227224	otorrino
23/10/2019	Leonardo Diaz Castillo		5529725101	información de check ups
24/10/2019	Olga Fernandez Sitges		5511486075	información de check ups
24/10/2019	Humberto de la rosa			difusor y kit de introducción
25/10/2019	Victor Diaz Castro		7711466294	check up basico 7 am lunes 28 oct.
29/10/2019	Dra. Gaby			esencias menta, lavanda, on guard
31/10/2019	Leticia Salgado Salgado		5580138614	información de check ups
31/10/2019	Teresita de Jesus Suredo Molina		7712023219	información de terapias y tarjeta per

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{17}{38} \times 100 = 44.73 \%$$

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

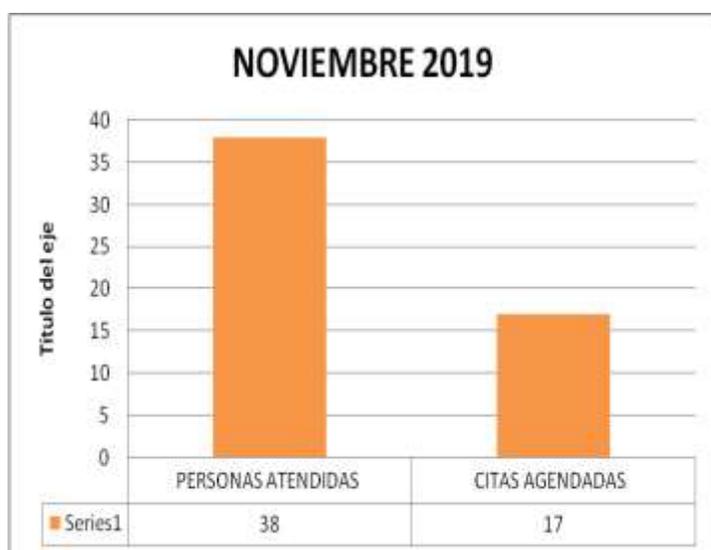
INFORME DE INDICADOR

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

44.73 %

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



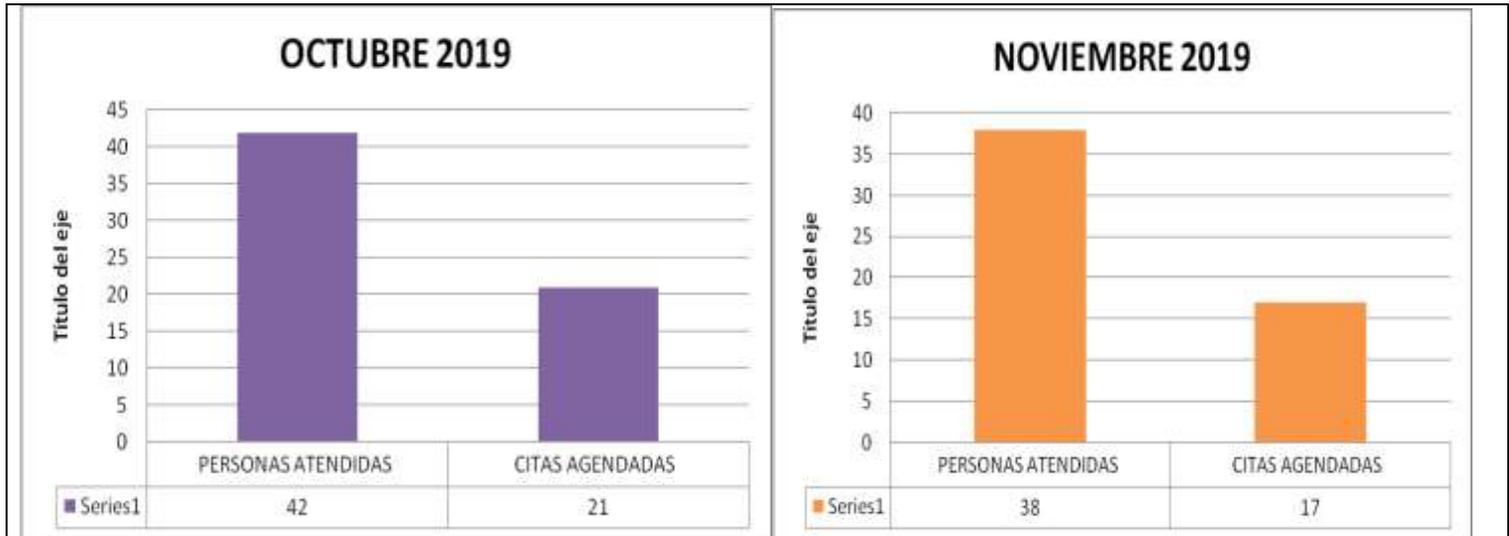
6. Representación gráfica comparativa

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: NOVIEMBRE 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 mes bajo ya que no 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