1. Ficha indicador

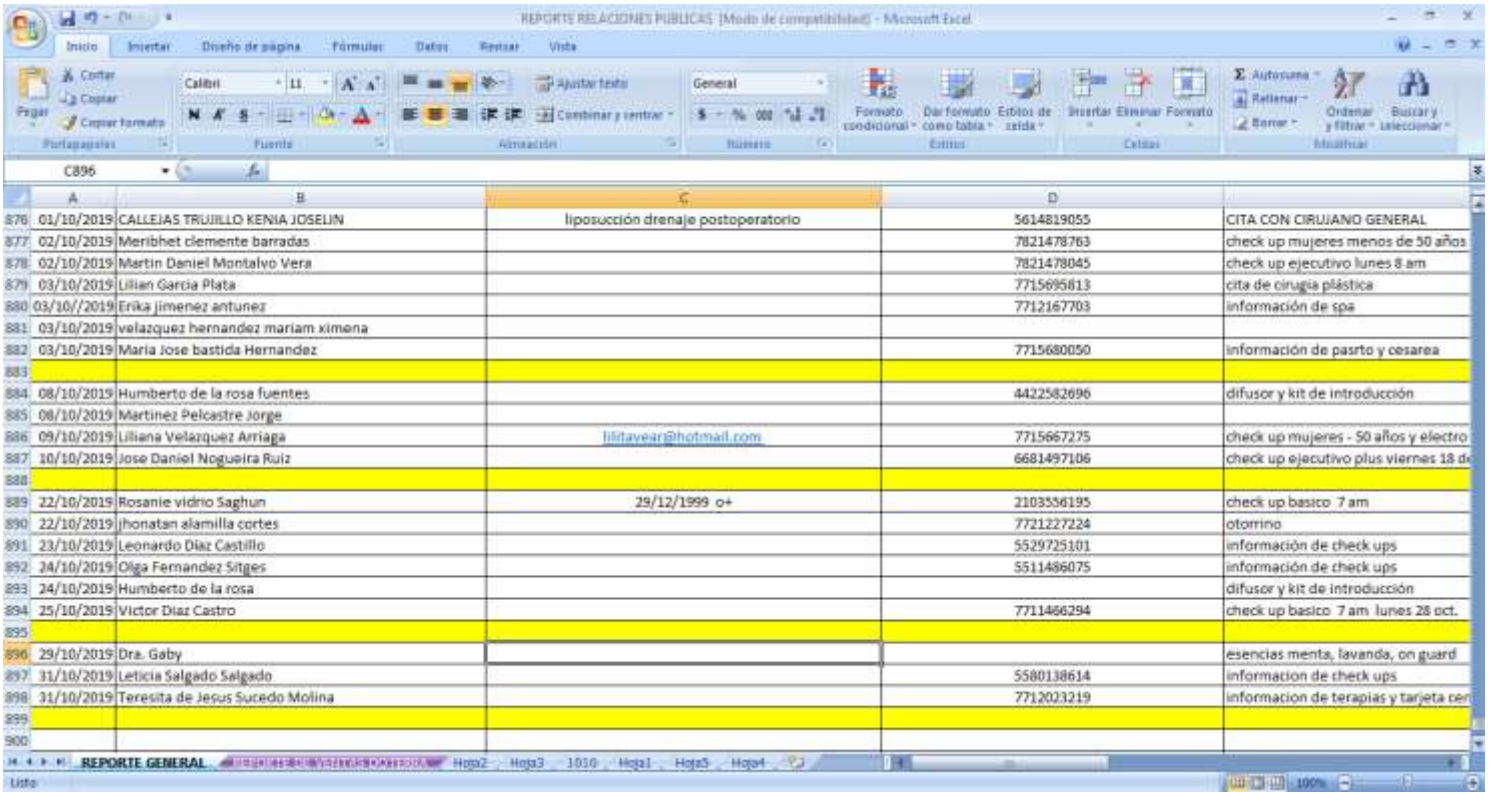
CONCEPTO	**DESCRIPCIÓN**
1.Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	**Falta de atención personalizada al cliente**
3. Nombre del indicador	**Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes**
4.Algoritmo	**= # Total de citas agendadas X 100** **# 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 numero 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**

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Agosto 2019	Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado Puesto: Coordinador de Promoción Fecha de revisión: Agosto 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	
876	01/10/2019	CALLEJAS TRUJILLO KENIA JOSELIN	liposucción drenaje postoperatorio	5614819055	CITA CON CIRUJANO GENERAL
877	02/10/2019	Meribhet clemente barradas		7821478763	check up mujeres menos de 50 años
878	02/10/2019	Martin Daniel Montalvo Vera		7821478045	check up ejecutivo lunes 8 am
879	03/10/2019	Lilian Garcia Plata		7715695813	cita de cirugia plástica
880	03/10//2019	Erika jimenez antunez		7712167703	información de spa
881	03/10/2019	velazquez hernandez mariam ximena			
882	03/10/2019	Maria Jose bastida Hernandez		7715680050	información de pasrto y cesarea
883					
884	08/10/2019	Humberto de la rosa fuentes		4422582696	difusor y kit de introducción
885	08/10/2019	Martinez Pelcastre Jorge			
886	09/10/2019	Liliana Velazquez Arriaga	lilitavear@hotmail.com	7715667275	check up mujeres - 50 años y electro
887	10/10/2019	Jose Daniel Nogueira Ruiz		6681497106	check up ejecutivo plus viernes 18 d
888					
889	22/10/2019	Rosanie vidrio Saghun	29/12/1999 o+	2103556195	check up basico 7 am
890	22/10/2019	jhonatan alamilla cortes		7721227224	otorrino
891	23/10/2019	Leonardo Diaz Castillo		5529725101	información de check ups
892	24/10/2019	Olga Fernandez Sitges		5511486075	información de check ups
893	24/10/2019	Humberto de la rosa			difusor y kit de introducción
894	25/10/2019	Victor Diaz Castro		7711466294	check up basico 7 am lunes 28 oct.
895					
896	29/10/2019	Dra. Gaby			esencias menta, lavanda, on guard
897	31/10/2019	Leticia Salgado Salgado		5580138614	informacion de check ups
898	31/10/2019	Teresita de Jesus Sucedo Molina		7712023219	informacion de terapias y tarjeta cen
899					
900					

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{21}{42} \times 100 = 50\ \%$$

4. Resultados del algoritmo

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

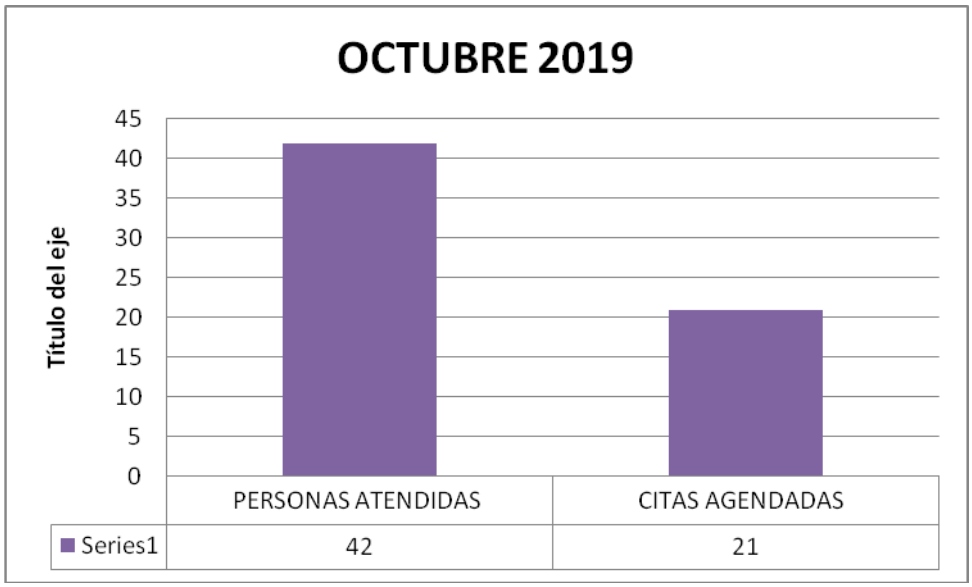
Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

50 %

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

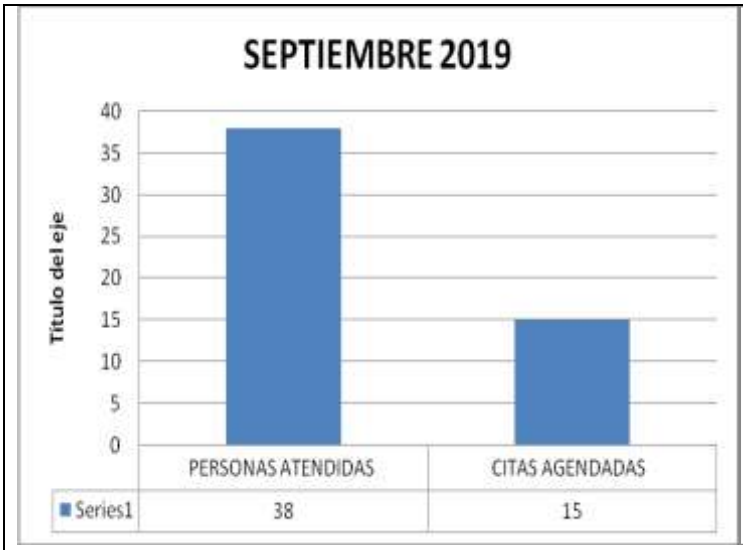
Esquematización de los resultados del algoritmo.

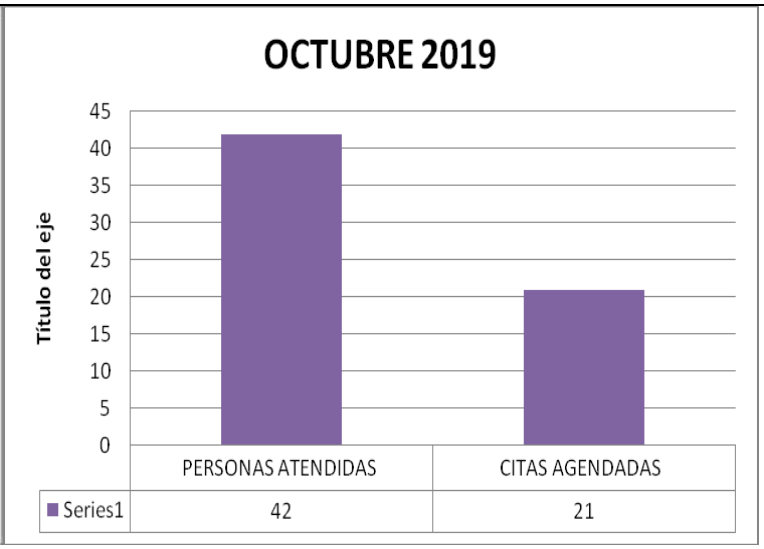


6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.





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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.