

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: ENERO	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	= # 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 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

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: ENERO	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

2.	10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Responsable y director
	Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Enero 2020	Revisó: Dr. José María Busto Villarreal Puesto: Director médico Fecha de revisión: Enero 2020

Recolección de datos

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

	A	B	C	D
923	08/01/2020	CALVA DURAN PABLO		tarjeta cema
924	09/01/2020	CAMACHO SANTILLAN MARIA CRISTINA		tarjeta cema
925	09/01/2020	SORZANO VALDIVIA MA. PATRICIA		tarjeta cema
926	10/06/2020	BARRERA TORRES LEONARDO		tarjeta cema
927	10/06/2020	Baltierra Anaya Emmanuel		tarjeta cema
928	10/06/2020	RAMIREZ RODRIGUEZ MARGARITA		tarjeta cema
929				
930	13/01/2020	Oziel Serrano Salazar		información de check ups
931	14/01/2020	vargas Efrén Roberto		tarjeta cema
932	14/01/2020	Arce Tonix Araceli		tarjeta cema
933	14/01/2020	Consuelo Cano Davila	7711907647	información de masajes relajantes
934	14/01/2020	Quijada Flores Mauricio		tarjeta cema
935	15/01/2020	Vargas Arce Luciano Antonio		tarjeta cema
936	15/01/2020	Vargas Zuñiga Angel Roberto		tarjeta cema
937	15/01/2020	José Emmanuel Vargas Islas	7711278241	información de check ups
938	15/01/2020	Veronica Trejo Hernández	7714032345	tarjeta cema
939	15/01/2020	Jesus Albero Arteaga Trejo	7717741196	tarjeta cema
940	16/01/2020	Jhonatan GHINES Castillo	7711999510	tarjeta individual
941	17/01/2020	laura paredes sanchez	7712209015	información de papanicolau + colpos
942	18/01/2020	Dany Bethel Sanchez	7711731526	información de promociones spa
943	18/01/2020	Alma Aguirre Castillo	7751388477	información y recorrido para parto
944				
945	27/01/2020	Lopez Ruiz Hector		colocación de MAPA
946	27/01/2020	Simon Zuñiga Beltran	7721386305	información de check ups
947	28/01/2020	Ernesto Anaya Luna	7711128702	información de parto

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

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: ENERO	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

$$\frac{21}{33} \times 100 = 63.63\%$$

4. Resultados del algoritmo

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

63.63%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



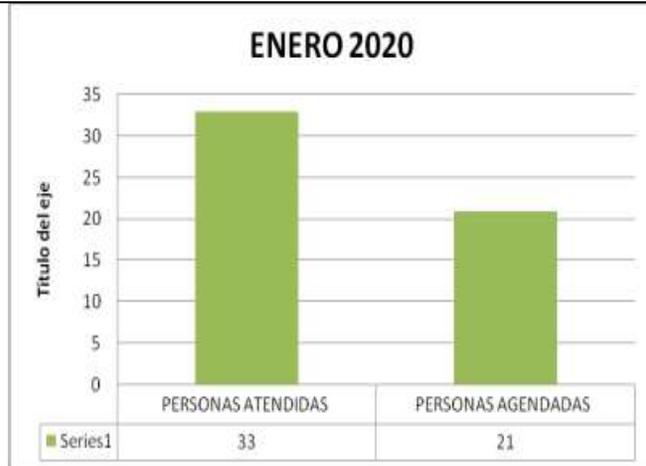
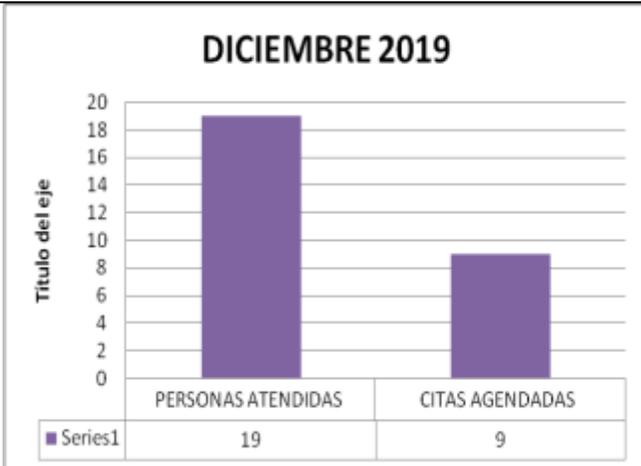
6. Representación gráfica comparativa

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: ENERO	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.

Se superó el porcentaje establecido, logrando una buena productividad en la atención personalizada.

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