

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Falta de atención personalizada al cliente
3. Nombre del indicador	Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: $= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$
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 y Dirección Médica ¿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: Director Médico, reporte, Cema, mensual b) Recolectar los datos: Director Médico, reporte, Cema, mensual Analizar la información obtenida: Director Médico y presidencia. Reunión comité, Cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

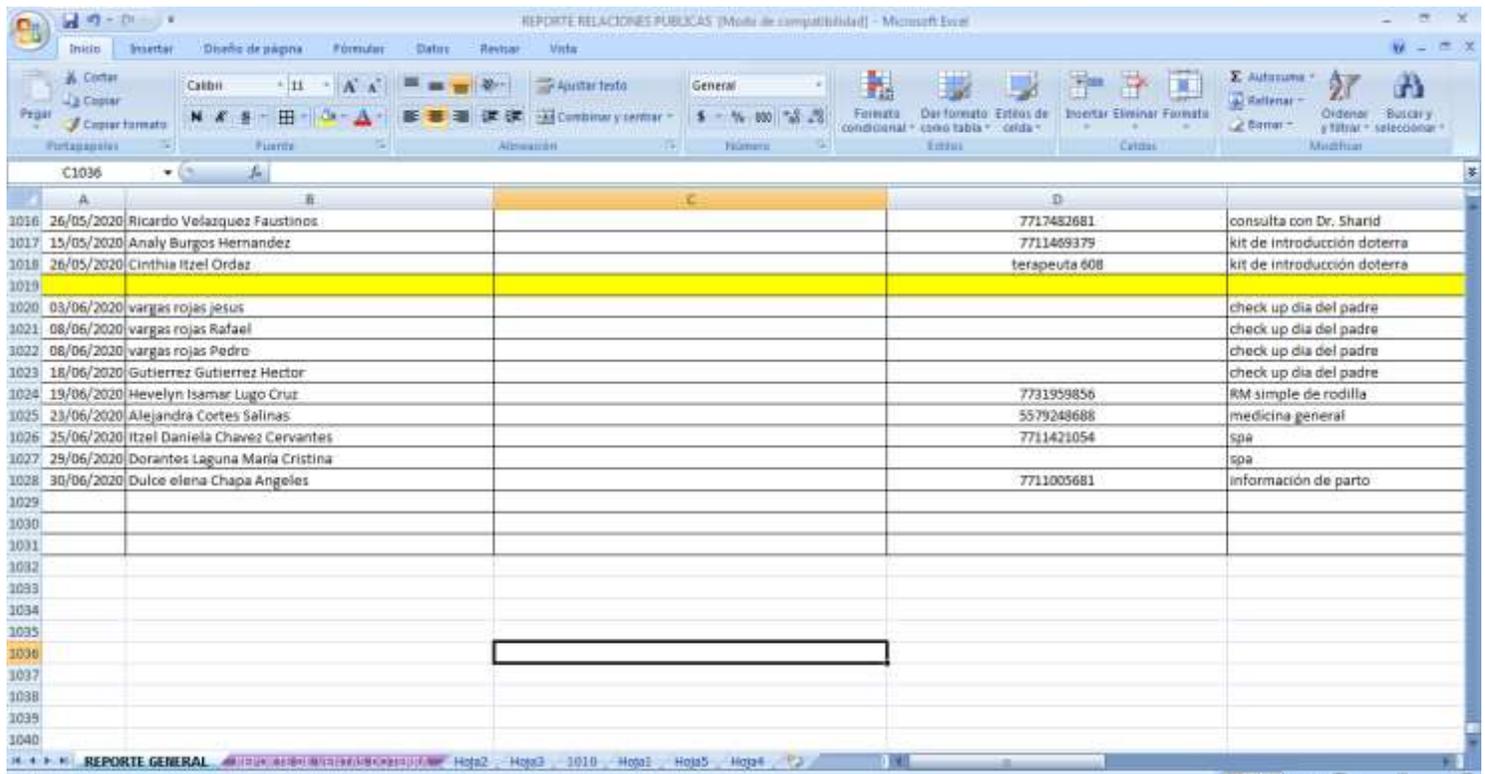
PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección Médica

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
3016	26/05/2020	Ricardo Velazquez Faustinos		7717482681	consulta con Dr. Sharid
3017	15/05/2020	Analy Burgos Hernandez		7711469375	kit de introducción doterra
3018	26/05/2020	Cinthia Itzel Ordaz		terapeuta 608	kit de introducción doterra
3019					
3020	03/06/2020	vargas rojas Jesus			check up día del padre
3021	08/06/2020	vargas rojas Rafael			check up día del padre
3022	08/06/2020	vargas rojas Pedro			check up día del padre
3023	18/06/2020	Gutierrez Gutierrez Hector			check up día del padre
3024	19/06/2020	Hevelyn Isamar Lugo Cruz		7731959856	RM simple de rodilla
3025	23/06/2020	Alejandra Cortes Salinas		5579248688	medicina general
3026	25/06/2020	Itzel Daniela Chavez Cervantes		7711421054	spa
3027	29/06/2020	Dorantes Laguna María Cristina			spa
3028	30/06/2020	Dulce elena Chapa Angeles		7711005681	información de parto
3029					
3030					
3031					
3032					
3033					
3034					
3035					
3036					
3037					
3038					
3039					
3040					

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{6}{9} \times 100 = 66.66\%$$

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

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

= **66.66%**

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: JUNIO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa

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



7. Conclusiones

Se refiere al logro que se obtuvo con el indicador y/o las mejores logradas.

Durante el mes de junio se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento sin embargo continuemos con poca actividad por motivo de la contingencia.

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO