

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS POR PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

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

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR 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

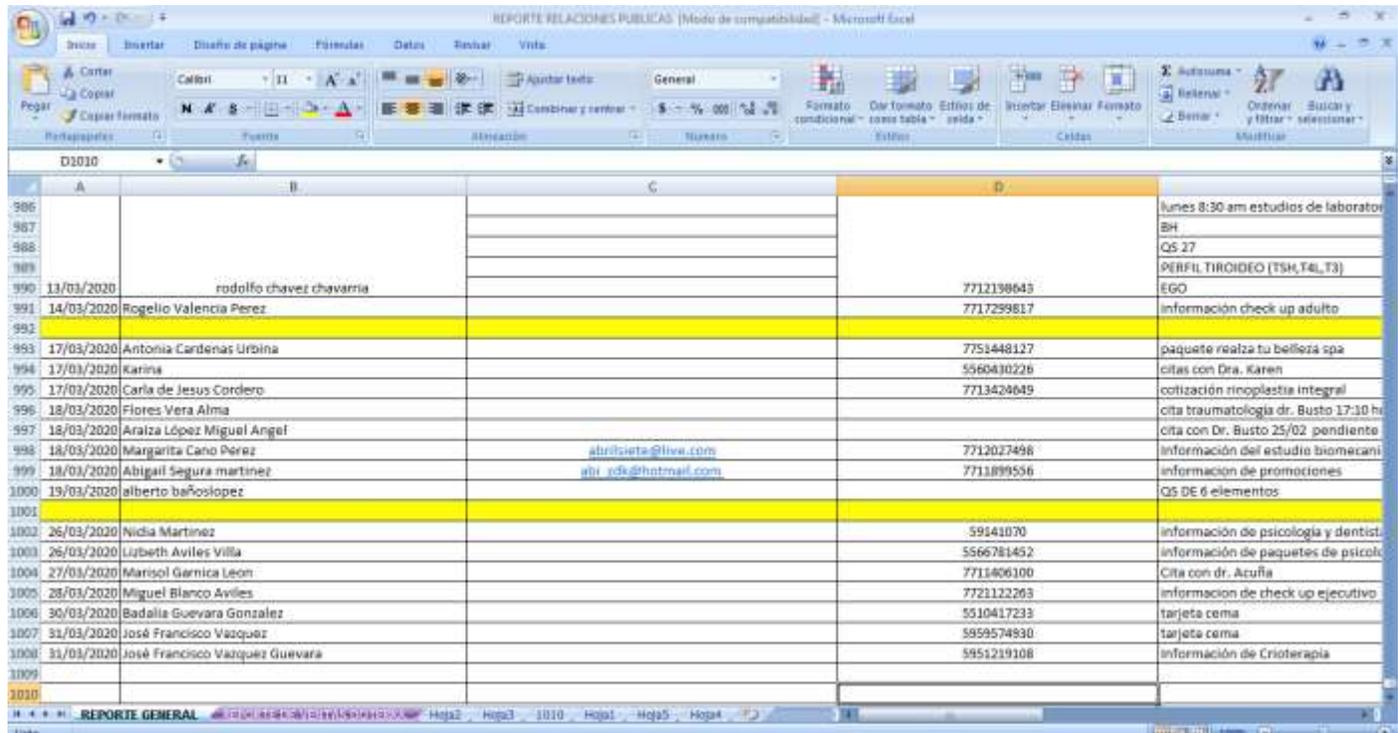
PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS POR PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: MARZO 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
986				lunes 8:30 am estudios de laborator
987				BH
988				Q5 27
989				PERFIL TIRGIDEO (TSH,T4L,T3)
990	13/03/2020	rodolfo chavez chavarria	7712138643	EGO
991	14/03/2020	Rogelio Valencia Perez	771729817	información check up adulto
992				
993	17/03/2020	Antonia Cardenas Urbina	7751448127	paquete realiza tu belleza spa
994	17/03/2020	karina	5960410226	citas con Dra. Karen
995	17/03/2020	Carla de Jesus Cordero	7713424649	cotización rinoplastia integral
996	18/03/2020	Flores Vera Alma		cita traumatología dr. Busto 17:30 h
997	18/03/2020	Araiza López Miguel Angel		cita con Dr. Busto 25/02 pondiente
998	18/03/2020	Margarita Cano Pérez	abrisieta@live.com	información del estudio biomecáni
999	18/03/2020	Abigail Segura martinez	abigail_s@hotmai.com	información de promociones
1000	19/03/2020	alberto bañoslopez		Q5 DE 6 elementos
1001				
1002	26/03/2020	Nidia Martinez	59141070	información de psicología y dentist.
1003	26/03/2020	Lizbeth Aviles Villa	5966781452	información de paquetes de psicol
1004	27/03/2020	Marisol Garnica Leon	7711406100	Cita con dr. Acuña
1005	28/03/2020	Miguel Blanco Aviles	7721122263	información de check up ejecutivo
1006	30/03/2020	Badalia Guevara Gonzalez	5510417233	tarjeta cema
1007	31/03/2020	José Francisco Vazquez	5959574930	tarjeta cema
1008	31/03/2020	José Francisco Vazquez Guevara	5951219108	información de Crioterapia
1009				
1010				

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{15}{22} \times 100 = 68.18\%$$

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 POR PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

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

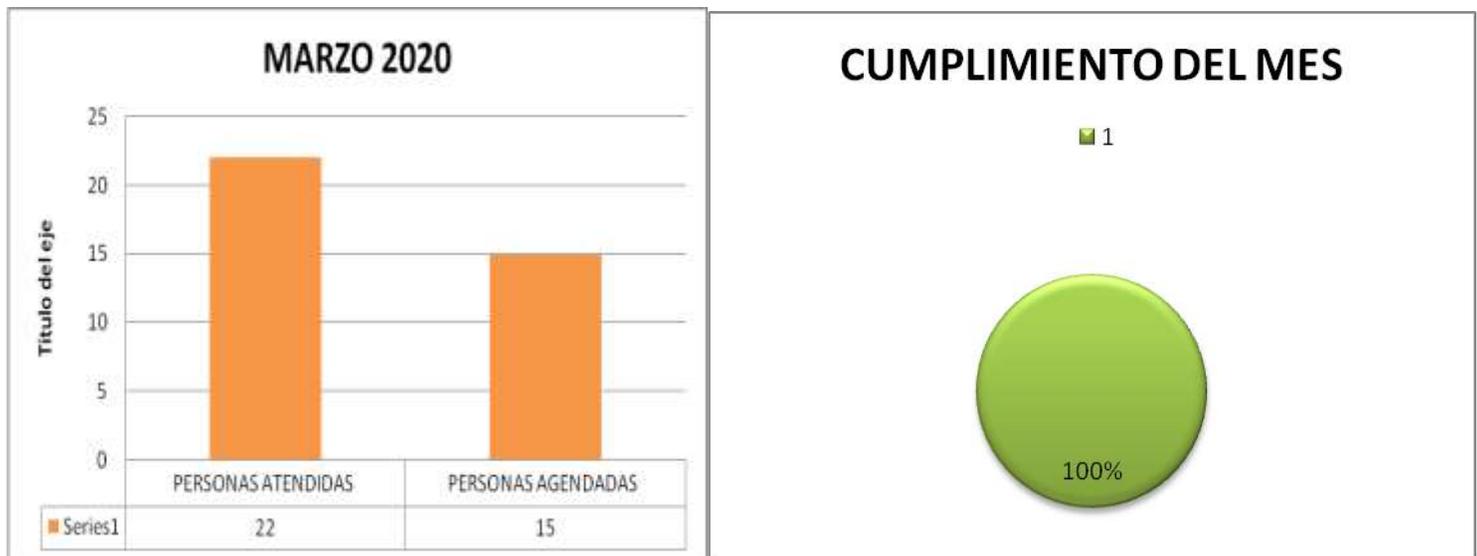
4. Resultados del algoritmo

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

= **68.18%**

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



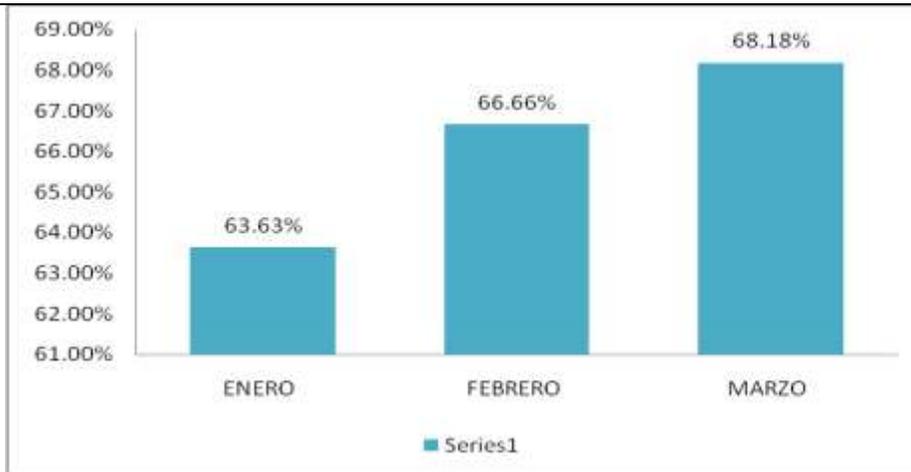
6. Representación gráfica comparativa

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

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

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS POR PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

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



7. Conclusiones

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

Se cumplió el objetivo establecido, sin embargo disminuyó significativamente el número de citas debido a la contingencia que se está pasando.

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