

**PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES**

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

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? <b>Falta de atención personalizada al cliente</b>
3. Nombre del indicador	<b>Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes</b>
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?)	<b>Conocer el porcentaje de productividad en atención personalizada</b>
6. Objetivo	<b>Conocer el porcentaje de citas agendadas Generar el mayor número de citas Agendar el 60% de las personas que soliciten informes</b>
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? <b>Relaciones públicas y Dirección Médica</b> ¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Relaciones públicas</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Sí</b>
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: <b>Director Médico, reporte, Cema, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Director Médico, reporte, Cema, mensual</b> <b>Analizar la información obtenida: Director Médico y presidencia. Reunión comité, Cema, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>

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

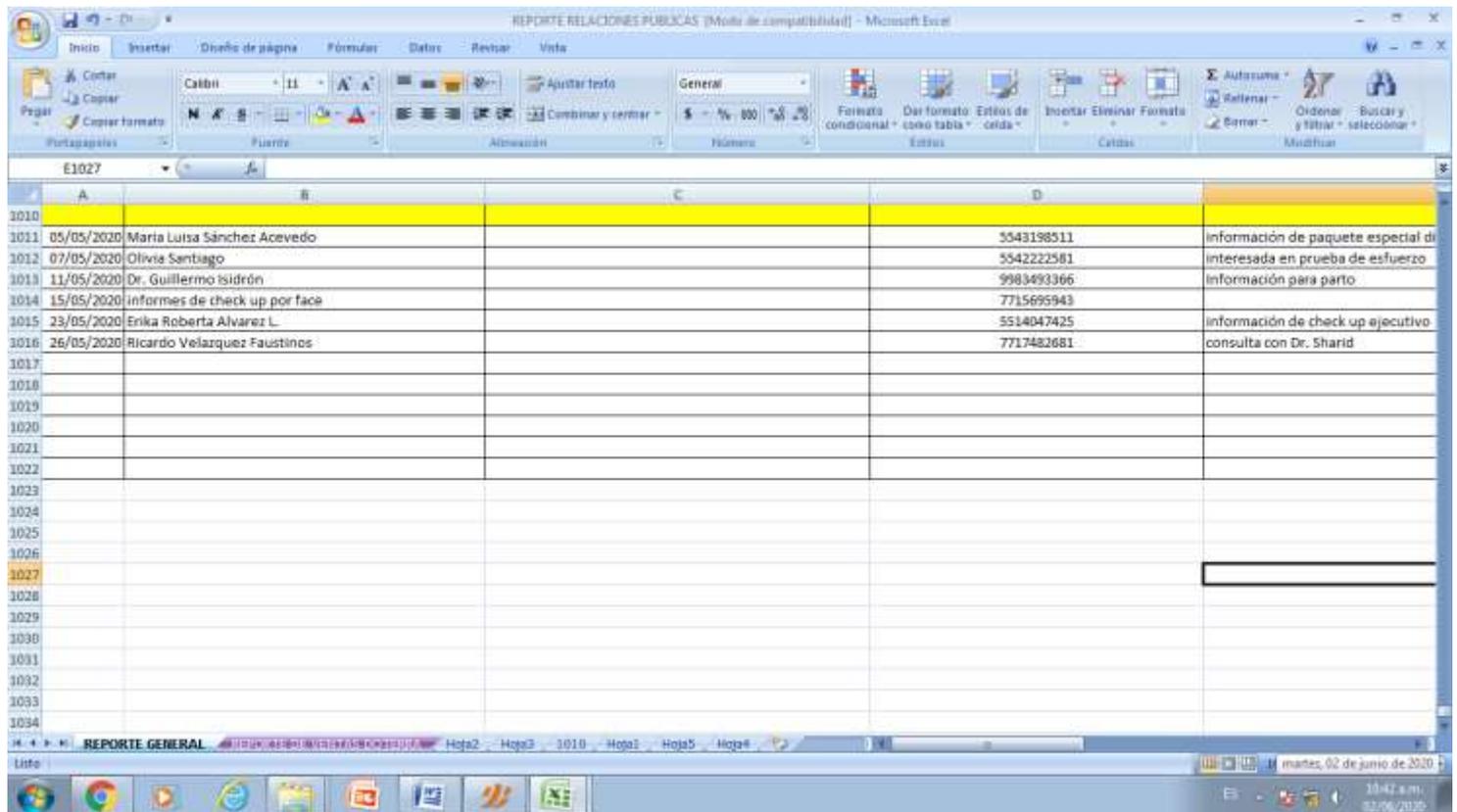
**PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES**

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

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

**2. Recolección de datos**

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



**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

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: <b>RELACIONES PÚBLICAS</b>	Vigente a partir de: <b>MAYO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

$$= \frac{1}{6} \times 100 = 16.66\%$$

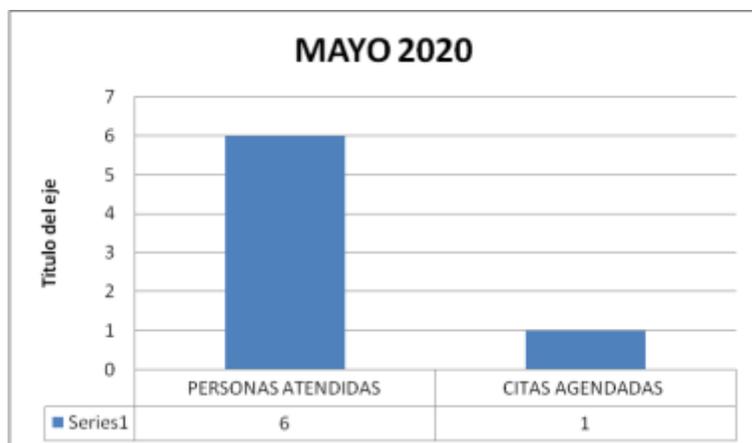
**4. Resultados del algoritmo**

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

$$= 16.66\%$$

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



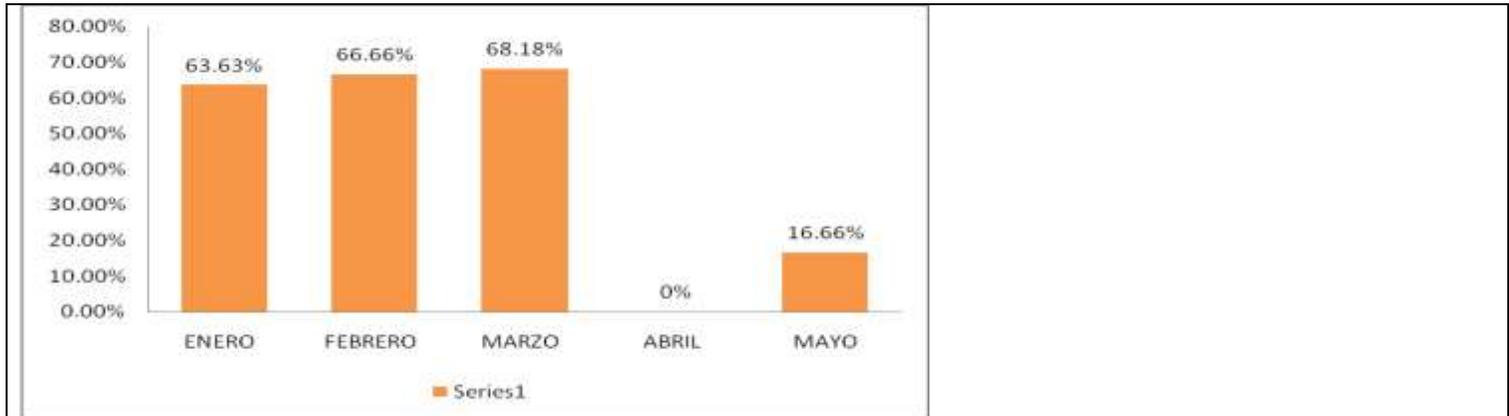
**6. Representación gráfica comparativa**

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 DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES**

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



**7. Conclusiones**

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

Durante el mes de mayo se tuvo poca actividad alcanzando solo el 16.66% de cumplimiento al objetivo establecido, la poca actividad es por motivo de la contingencia.

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