

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: ABRIL 2019	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	No se logra atender todas las llamadas entrantes en el área de Call Center
3. Nombre del indicador	Número de llamadas atendidas entre el número de llamadas recibidas
4. Algoritmo	= # total de llamadas atendidas _____ X 100 # total de llamadas recibidas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Conocer el porcentaje de productividad en la atención de llamadas
6. Objetivo	Conocer el porcentaje de llamadas atendidas Contestar el mayor número de llamadas recibidas Contestar el 95% de llamadas
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Agentes y supervisor ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Call center ¿Los pacientes y familiares están involucrados? si
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: Supervisor, reporte de llamadas, cema, mensual b) Recolectar los datos: Supervisor, reporte de llamadas , cema, mensual c) Analizar la información obtenida: Supervisor, coordinador, director y presidencia. Reunión comite, cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Call Center ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Supervisor, coordinador y director

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: CALL CENTER	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández.
Puesto: Relaciones P.
Fecha de elaboración: Abril 2019

Revisó: Jorge Fonseca Delgado
Puesto: Coordinador de Promoción
Fecha de revisión: Abril 2019

2. Recolección de datos

La información se obtiene a través de un reporte mensual que el área de promoción solicita al área de Tecnologías de la Información

The screenshot shows the 'Asternic Call Center Stats' interface. It includes a navigation menu with 'Inicio', 'Atendidas', 'Sin atender', 'Distribución', and 'Realtime'. The main content area is titled 'Detalles del Reporte' and 'Totales'. The 'Detalles del Reporte' table shows: Cola: '9009', Inicio: 2019-04-01, Final: 2019-04-30, Periodo: 30 días. The 'Totales' table shows: Numero de llamadas atendidas: 1527 llamadas, Numero de llamadas sin atender: 98 llamadas, Ingresos de Agentes: 0, Egresos de Agentes: 0. Below this is a table for 'Distribución de Llamados por día' with columns: Fecha, Atendidas, % Atend, Sin atender, % Desat, Duración media, Espera media, Ingresos, and Egresos. The data rows show daily call statistics from 2019-04-01 to 2019-04-11.

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1527}{1625} \times 100 = 93.96\%$$

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

1625

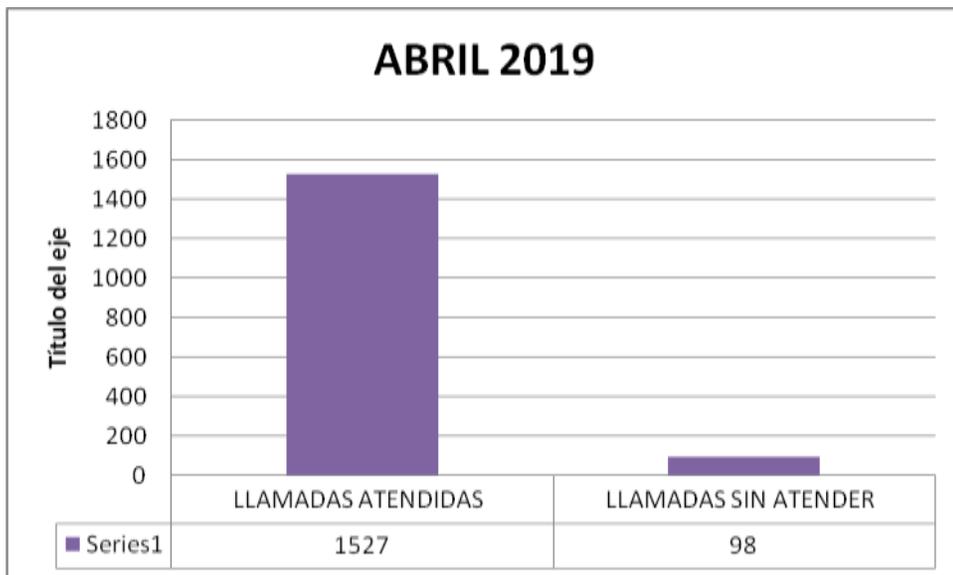
4. Resultados del algoritmo

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

93.96%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



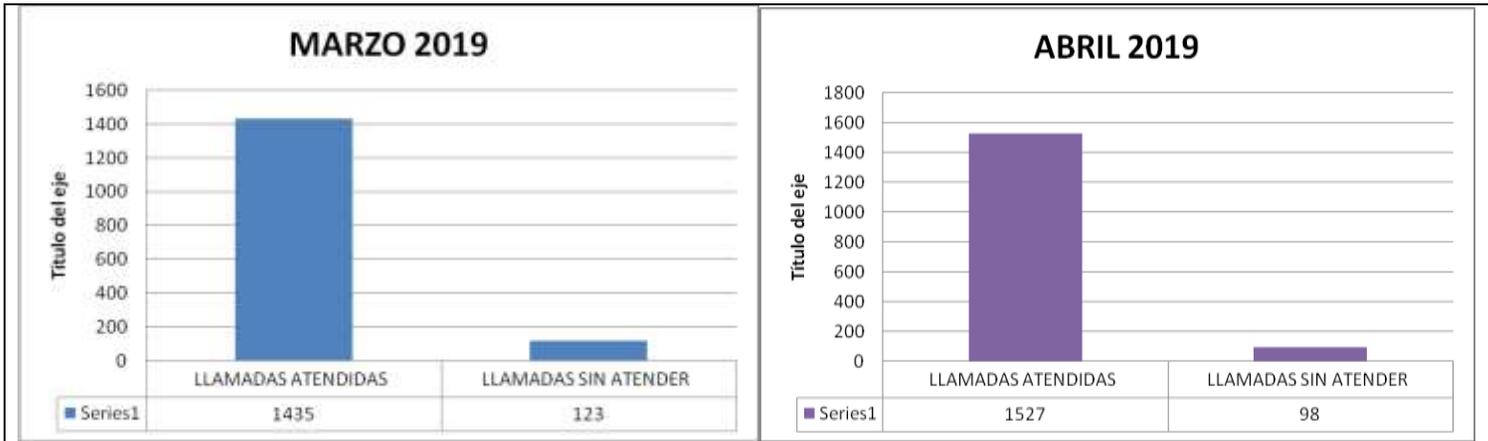
6. Representación gráfica comparativa

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: CALL CENTER	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4



7. Conclusiones

Durante este mes se logro un buen porcentaje en la productividad de atención de llamadas.

<p>Elaboró</p> <p>MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS</p>	<p>Validó</p> <p>MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN</p>
---	---