

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>CALL CENTER</b>	Vigente a partir de: <b>AGOSTO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	Página 1 de 4

**1. Ficha indicador**

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

Elaboró	Valido
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**

<b>Departamento / Área: CALL CENTER</b>	<b>Vigente a partir de: AGOSTO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

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

Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado  
Puesto: Coordinador de Promoción  
Fecha de revisión: Agosto 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*

Detalles del Reporte		Totales	
Cela:	'9009'	Numero de llamadas atendidas:	1540 llamadas
Inicio:	2019-08-01	Numero de llamadas sin atender:	214 llamadas
Final:	2019-08-31	Ingresos de Agentes:	0
Periodo:	31 días	Egresos de Agentes:	0

Distribución de Llamados por día								
Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat	Duracion media	Espera media	Ingresos	Egresos
2019-08-01	44	2.86 %	10	4.67%	3:35 min	11 segs		
2019-08-02	69	4.48 %	11	5.14%	2:59 min	13 segs		
2019-08-03	20	1.30 %	3	1.40%	1:59 min	9 segs		
2019-08-05	77	5.00 %	11	5.14%	2:34 min	10 segs		
2019-08-06	51	3.31 %	3	1.40%	2:14 min	10 segs		
2019-08-07	51	3.31 %	5	2.34%	3:08 min	6 segs		
2019-08-08	45	2.92 %	7	3.27%	1:59 min	7 segs		
2019-08-09	56	3.64 %	5	2.34%	2:33 min	8 segs		
2019-08-10	28	1.82 %	7	3.27%	2:11 min	15 segs		
2019-08-12	107	6.95 %	12	5.61%	2:13 min	13 segs		

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1540}{1754} \times 100 = 87.79\%$$

Elaboró	Valido
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: AGOSTO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

**4. Resultados del algoritmo**

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

87.79%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



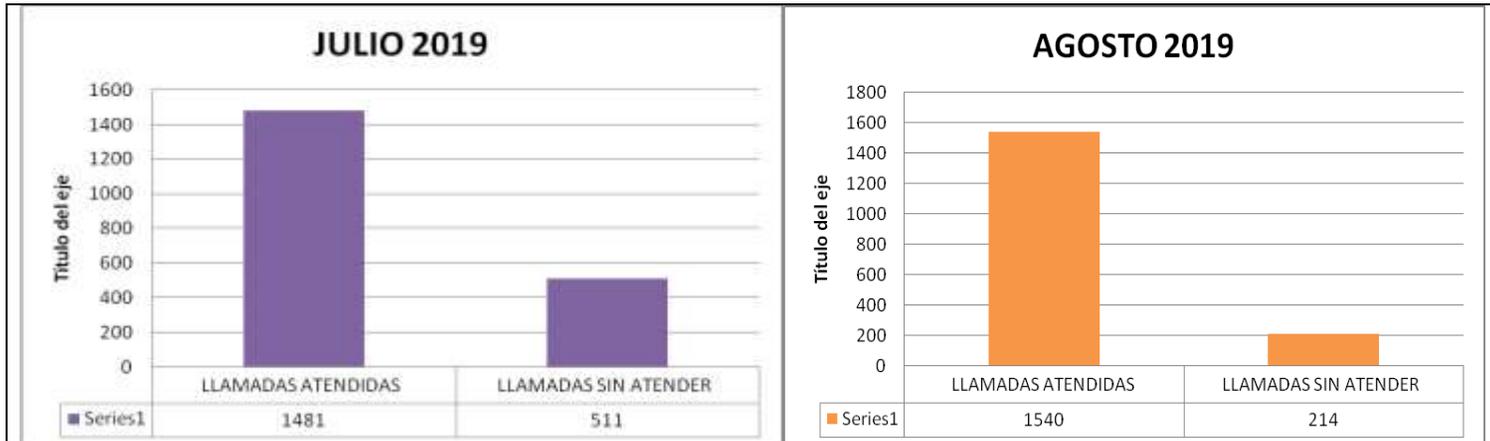
**6. Representación gráfica comparativa**

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

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

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: CALL CENTER</b>	<b>Vigente a partir de: AGOSTO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>



**7. Conclusiones**

Durante este mes no se cumplió el porcentaje establecido, fue un mes bajo sin embargo la medida que se ha tomado es devolver la llamada al paciente ya que las llamadas no atendidas es debido a que los agentes se encuentran en otra llamada o porque se encuentra solo un agente.

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