

**INFORME DE INDICADOR**

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

**1. Ficha indicador**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
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>= <math>\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100</math></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 Contestar el mayor número de llamadas recibidas 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	Validó
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: DICIEMBRE 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: Diciembre 2019

Revisó: Jorge Fonseca Delgado  
Puesto: Coordinador de Promoción  
Fecha de revisión: Diciembre 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	
Cola:	'9009'	Numero de llamadas atendidas:	1080 llamadas
Inicia:	2018-12-01	Numero de llamadas sin atender:	138 llamadas
Final:	2018-12-31	Ingresos de Agentes:	0
Periodo:	31 días	Egresos de Agentes:	0

Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat	Duracion media	Espera media	Ingresos	Egresos
2018-12-01	0	0.74 %	3	2.17%	2:14 min	12 segs		
2018-12-03	68	6.30 %	4	2.90%	3:42 min	13 segs		
2018-12-04	71	6.57 %	9	6.52%	3:11 min	8 segs		
2018-12-05	50	5.37 %	5	3.62%	2:42 min	10 segs		
2018-12-06	68	6.30 %	15	10.87%	2:57 min	19 segs		
2018-12-07	48	4.44 %	8	4.35%	3:35 min	13 segs		
2018-12-08	21	1.94 %	0	0.00%	4:17 min	7 segs		
2018-12-10	69	6.39 %	5	3.62%	2:44 min	7 segs		
2018-12-11	72	6.67 %	10	7.25%	3:43 min	14 segs		
2018-12-12	33	3.06 %	12	8.70%	2:51 min	12 segs		

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1080}{1218} \times 100 = 88.66\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

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

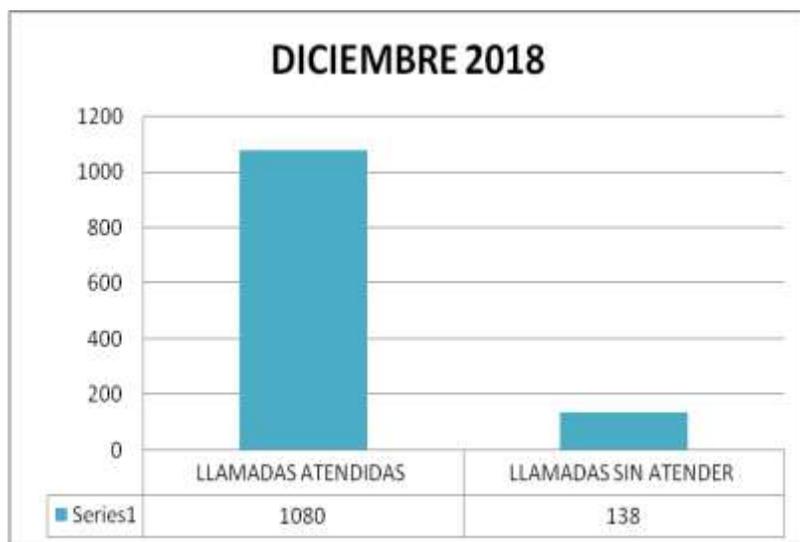
**INFORME DE INDICADOR**

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

88.66%

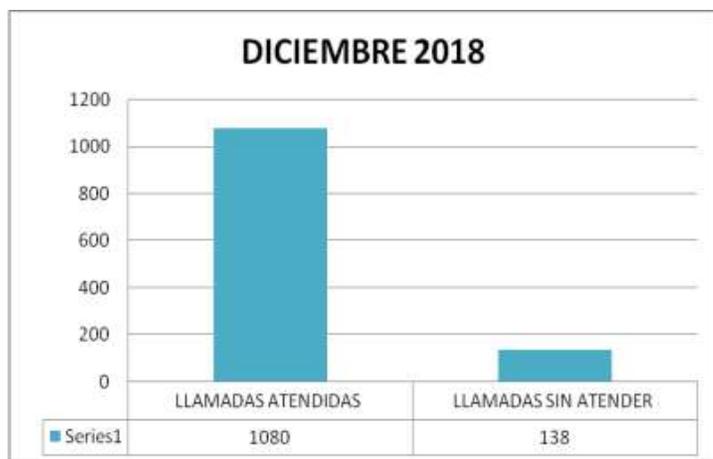
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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

### INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL  
CENTER

Vigente a partir de: DICIEMBRE  
2019

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

Versión: 1.0

Página 4 de 4

#### 7. Conclusiones

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

Se obtuvo un buen porcentaje de productividad en la contestación de llamadas

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN