

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: FEBRERO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: FEBRERO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

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

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



Call Center Stats

Inicio: Atendidas: Sin atender: Distribución: Realtime

Distribución de Llamadas por día: Distribución de Llamadas por hora: Distribución de Llamadas por día de semana

Detalles del Reporte		Totales	
Cola:	'9009'	Numero de llamadas atendidas:	1346 llamadas
Inicio:	2019-02-01	Numero de llamadas sin atender:	115 llamadas
Final:	2019-02-28	Ingresos de Agentes:	0
Periodo:	28 días	Egresos de Agentes:	0

Distribución de Llamados por día

Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat.	Duración media	Espera media	Ingresos	Egresos
2019-02-01	52	3.86 %	9	7.83%	3:59 min	18 segs		
2019-02-02	18	1.34 %	1	0.87%	4:45 min	10 segs		
2019-02-04	17	1.26 %	2	1.74%	3:33 min	10 segs		
2019-02-05	30	4.10 %	2	1.74%	3:27 min	8 segs		
2019-02-06	83	6.17 %	6	5.22%	4:05 min	11 segs		
2019-02-07	79	5.87 %	10	8.70%	3:23 min	11 segs		
2019-02-08	55	4.09 %	3	2.61%	4:32 min	11 segs		
2019-02-09	21	1.56 %	1	0.87%	2:11 min	8 segs		
2019-02-11	63	4.68 %	4	3.48%	4:04 min	12 segs		
2019-02-12	76	5.65 %	8	6.96%	3:14 min	8 segs		

métricas, 20 de marzo de 20

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1346}{1461} \times 100 = 92.12\%$$

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: FEBRERO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

92.12%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



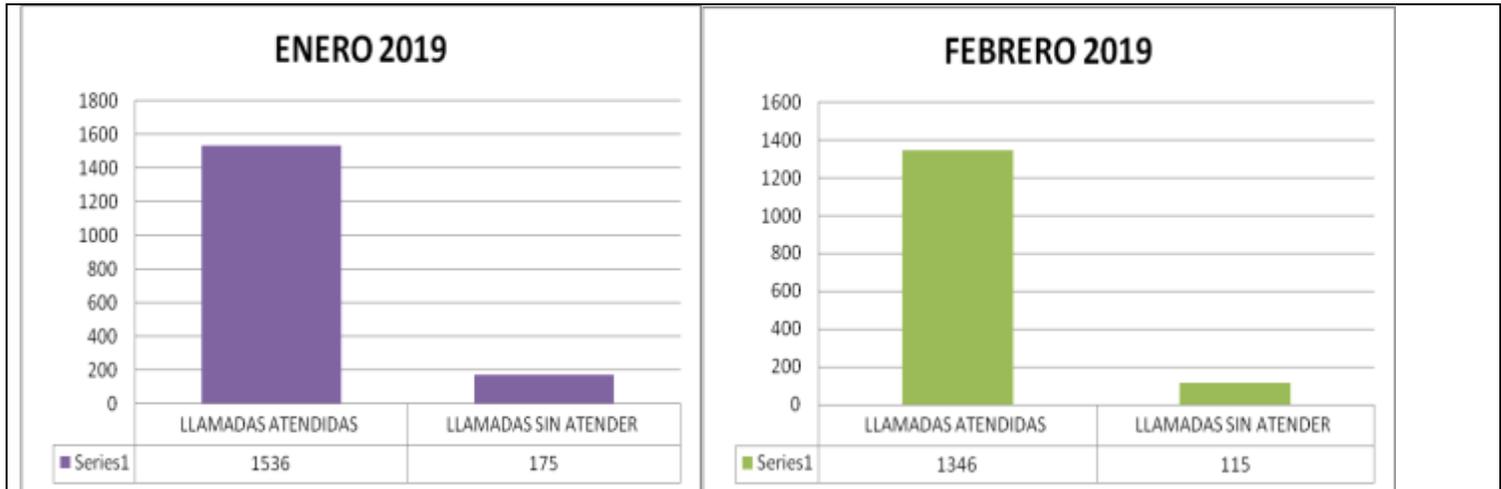
6. Representación gráfica comparativa

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: FEBRERO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5



7. Conclusiones

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

Disminuyó el número de llamadas sin atender, por lo que se casi se logra llegar al porcentaje establecido

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: FEBRERO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

Empty content area for the indicator report.

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