

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: MAYO 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	$= \frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100$
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: MAYO
2019

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

Versión: 1.0

Página 2 de 5

Elaboró: Lic. Anely
Burgos Hernández.
Puesto: Relaciones P.
Fecha de elaboración:
Mayo 2019

Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado
Puesto: Coordinador de Promoción
Fecha de revisión: Mayo 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' web application. The interface includes a navigation bar with tabs: Inicio, Atendidas, Sin atender, Distribución, and Realtime. The 'Distribución' tab is active, showing three sub-tabs: Distribución de Llamados por día, Distribución de Llamados por hora, and Distribución de Llamados por día de semana. The 'Detalles del Reporte' section shows filters: Cola: '9009', Inicio: 2019-05-01, Final: 2019-05-31, and Período: 31 días. The 'Totales' section shows: Numero de llamadas atendidas: 1634 llamadas, Numero de llamadas sin atender: 193 llamadas, Ingresos de Agentes: 0, and Egresos de Agentes: 0. The main table, 'Distribución de Llamados por día', displays data for each day from 2019-05-01 to 2019-05-11. The table columns are: Fecha, Atendidas, % Atend, Sin atender, % Desat, Duración media, Espera media, Ingresos, and Egresos.

Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat	Duración media	Espera media	Ingresos	Egresos
2019-05-01	21	1.29 %	2	1.09%	2:53 min	8 segs		
2019-05-02	67	4.10 %	4	2.19%	3:13 min	12 segs		
2019-05-03	54	3.30 %	3	1.64%	2:10 min	11 segs		
2019-05-04	46	2.82 %	4	2.19%	2:39 min	7 segs		
2019-05-06	68	4.16 %	7	3.83%	4:09 min	14 segs		
2019-05-07	75	4.59 %	10	5.46%	2:48 min	17 segs		
2019-05-08	71	4.35 %	7	3.83%	3:25 min	14 segs		
2019-05-09	66	4.04 %	2	1.09%	3:17 min	8 segs		
2019-05-10	34	2.06 %	3	1.64%	3:19 min	10 segs		
2019-05-11	25	1.53 %	2	1.09%	3:25 min	8 segs		

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1634}{1828} \times 100 = 89.92\%$$

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

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

1817

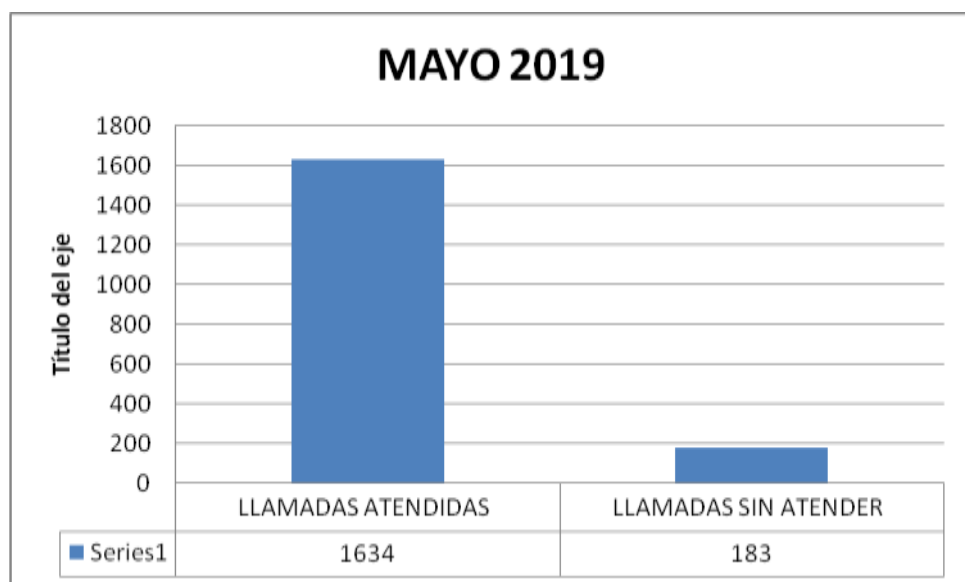
4. Resultados del algoritmo

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

89.92%

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
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: MAYO
2019

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

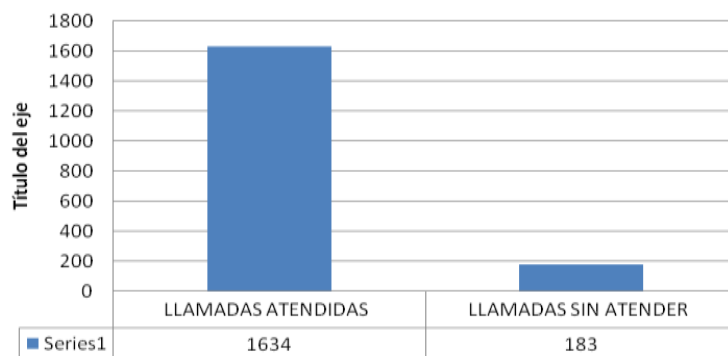
Versión: 1.0

Página 4 de 5

ABRIL 2019



MAYO 2019



7. Conclusiones

Durante este mes no se logro un buen porcentaje comparado con el mes anterior, 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

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO
COORDINADOR DE PROMOCIÓN

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: CALL
CENTER

Vigente a partir de: MAYO
2019

Versión: 1.0

Clave:

CEMA-RG-CA-II-13

Página 5 de 5

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO
COORDINADOR DE PROMOCIÓN