

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: ABRIL 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? 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	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: = $\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador? 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% llamadas
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Auxiliares y Responsable de Atención a clientes ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Atención a clientes ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Sí
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual b) Recolectar los datos: Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual Analizar la información obtenida: Responsable, Director y presidencia. Reunión comité, cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Atención a clientes

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: ABRIL 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

	¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Responsable y Director Médico

2. Recolección de datos

La información se obtiene a través de un reporte mensual generado por medio del sistema CRM

Marcación IVR	Entradas	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	387	378	9	150	97.29%
2 - Agendar Cita, Espere en la Línea y Solicitar Información	1670	1669	1	25	97.44%
3 - CAP	11	11	0	0	100%
4 - Administración	51	47	4	3	42.86%
TOTAL	2119	2105	14	178	

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1669}{1670} \times 100\% = 99.94\%$$

4. Resultados del algoritmo

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: ABRIL 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar
= 99.94%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión
Esquematización de los resultados del algoritmo.



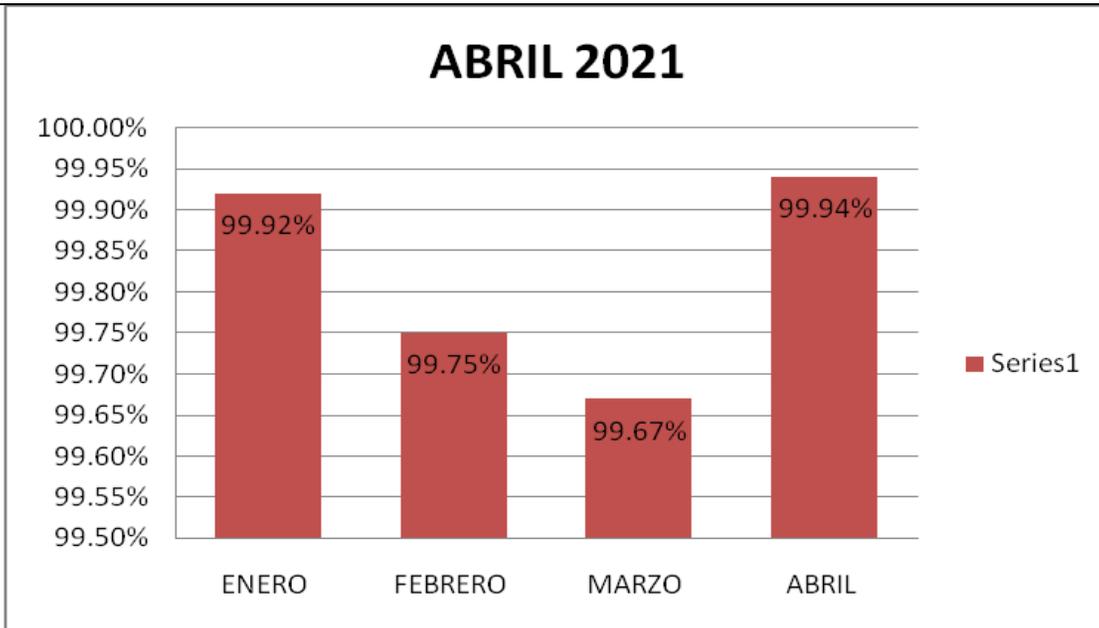
6. Representación gráfica comparativa

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

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: ABRIL 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5



7. Conclusiones

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

Se obtuvo un excelente resultado, ya que durante el mes de Abril se superó el porcentaje establecido de las llamadas atendidas y solo se tuvo 1 llamada perdida.

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: ABRIL 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO