

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2020	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 ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?

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: AGOSTO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	

	Responsable y Director Médico

1. Recolección de datos

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



Marcación IVR	Entrantes	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	310	308	2	33	98.17%
2 - Agendar Cita y Espere en la Línea	1221	1218	3	56	97.6%
3 - Administración	56	50	6	3	33.33%
TOTAL	1587	1576	11	112	

2. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1218}{1221} \times 100\% = 99.75\%$$

3. 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: AGOSTO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar
= 99.75%

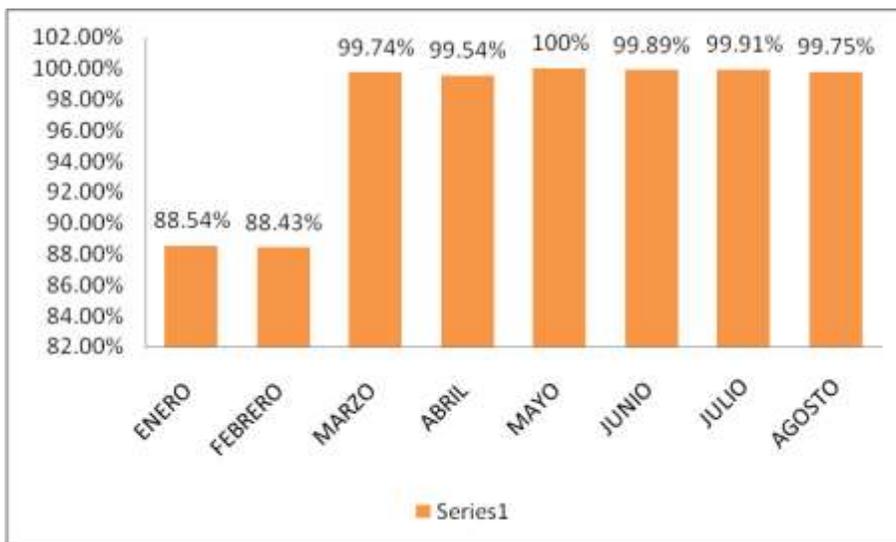
4. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquemmatización de los resultados del algoritmo.



5. Representación gráfica comparativa

Esquemmatización 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



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

6. Conclusiones

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

Fue un muy buen resultado, se superó el objetivo establecido, las llamadas no atendidas entraron en el horario donde ya no se encontraba ningún auxiliar y esas llamadas fueron contestadas en el área de recepción.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2020	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