

ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

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? Responsable y Director Médico

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

ATENCION A CLIENTES

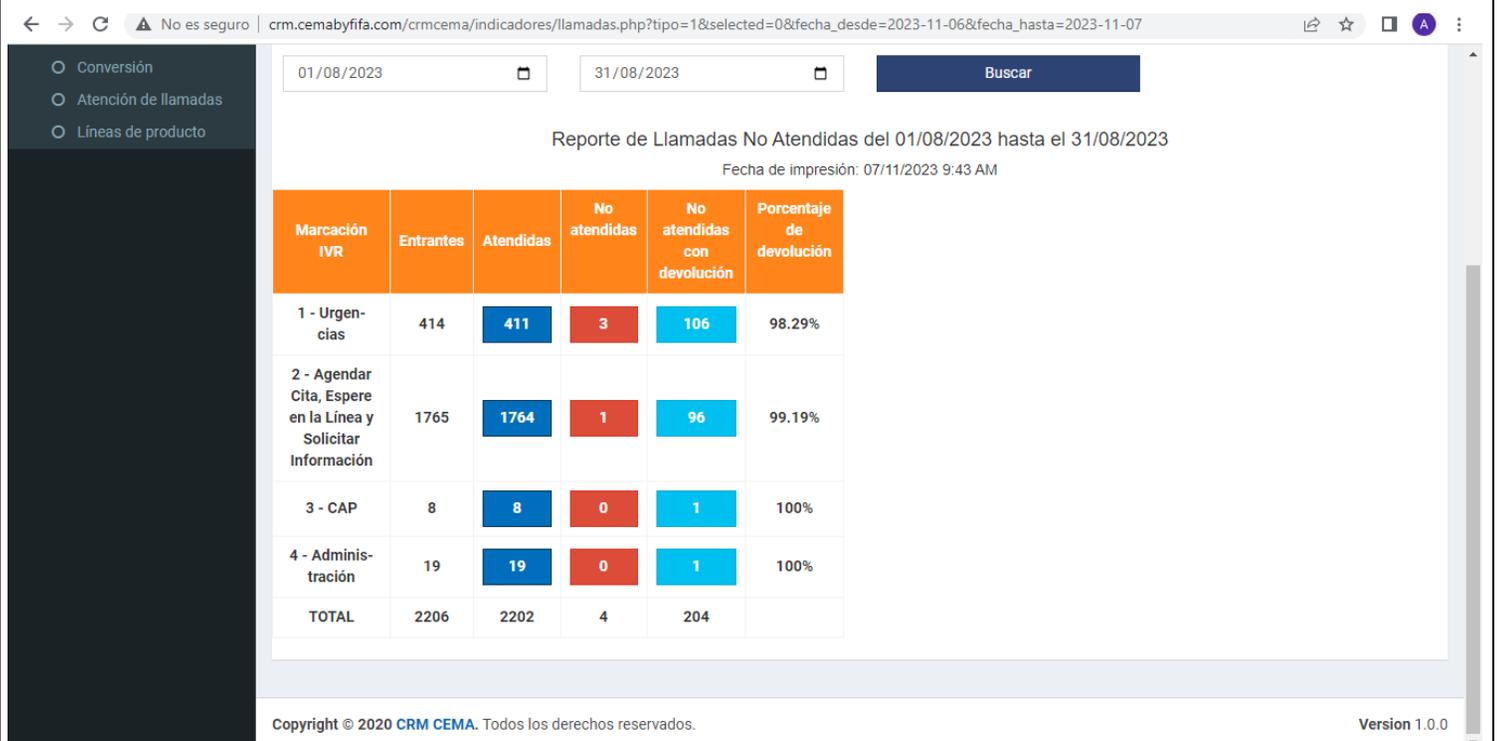
Departamento / Área:
ATENCIÓN A CLIENTES

Vigente a partir de: AGOSTO
2023
Versión: 3.0

Clave:
CEMA-RG-CA-II-13
Página 2 de 4

2. Recolección de datos

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



Reporte de Llamadas No Atendidas del 01/08/2023 hasta el 31/08/2023
Fecha de impresión: 07/11/2023 9:43 AM

Marcación IVR	Entrantes	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	414	411	3	106	98.29%
2 - Agendar Cita, Espere en la Línea y Solicitar Información	1765	1764	1	96	99.19%
3 - CAP	8	8	0	1	100%
4 - Administración	19	19	0	1	100%
TOTAL	2206	2202	4	204	

Copyright © 2020 CRM CEMA. Todos los derechos reservados. Version 1.0.0

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1764}{1765} \times 100\% = 99.94\%$$

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO

ATENCIÓN A CLIENTES

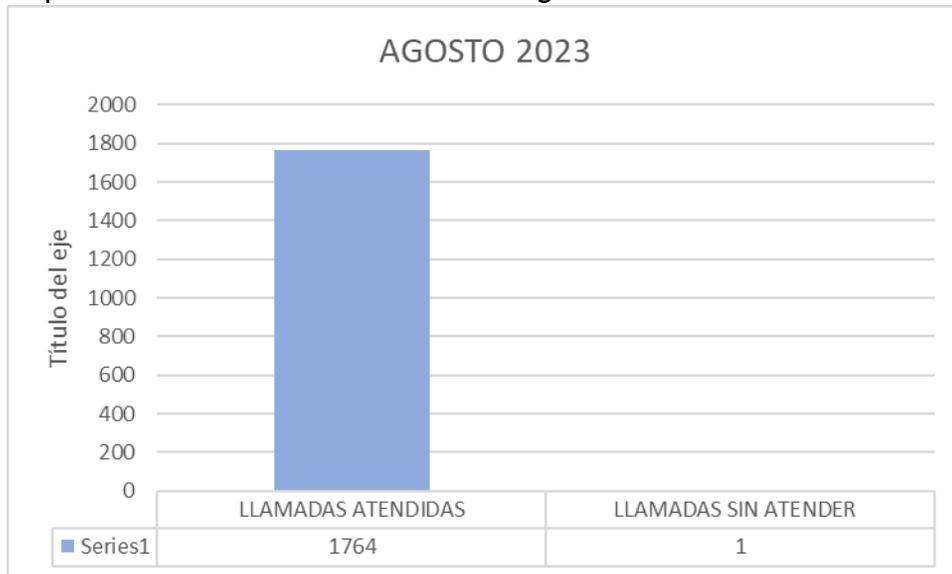
Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

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.



Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

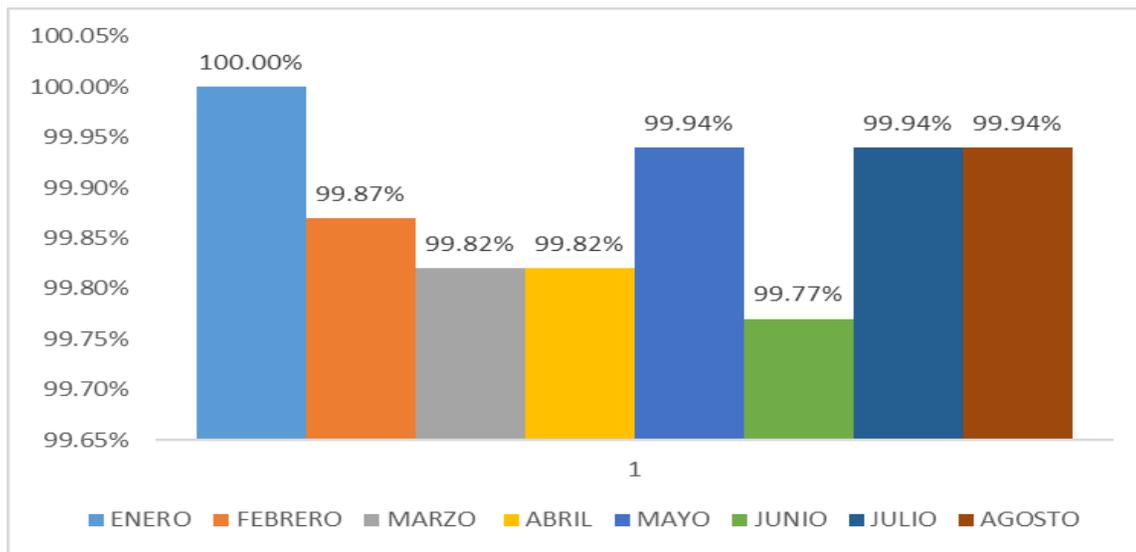
DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO

ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: AGOSTO 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa

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



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 agosto se superó el porcentaje establecido y la llamada sin responder se atendió en otra línea.

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