

**NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS ENTRE EL NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS**

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

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? <b>No se logra atender todas las llamadas entrantes en el área de Call Center</b>
3. Nombre del indicador	<b>Número de llamadas atendidas entre el número de llamadas recibidas</b>
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? <b>Conocer el porcentaje de productividad en la atención de llamadas</b>
6. Objetivo	<b>Conocer el porcentaje de llamadas atendidas Contestar el mayor número de llamadas recibidas Contestar el 95% llamadas</b>
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? <b>Auxiliares y Responsable de Atención a clientes</b> ¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Atención a clientes</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Sí</b>
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: <b>Responsable, reporte de llamadas CRM, CEMA, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Responsable, reporte de llamadas CRM, CEMA, mensual</b> Analizar la información obtenida: <b>Responsable, Director y presidencia. Reunión comité, CEMA, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? <b>Atención a clientes</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Responsable y Director Médico</b>

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

**NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS ENTRE EL NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>DICIEMBRE 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

**2. 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	537	475	62	110	72.32%
2 - Agendar Cita, Espere en la Línea y Solicitar Información	1465	1461	4	83	97.6%
3 - CAP	18	16	2	0	0%
4 - Administración	17	17	0	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>2037</b>	<b>1969</b>	<b>68</b>	<b>193</b>	<b>99.35%</b>

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1078}{1085} \times 100\% = 99.35\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

= 99.35%

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

**NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS ENTRE EL NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS**

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

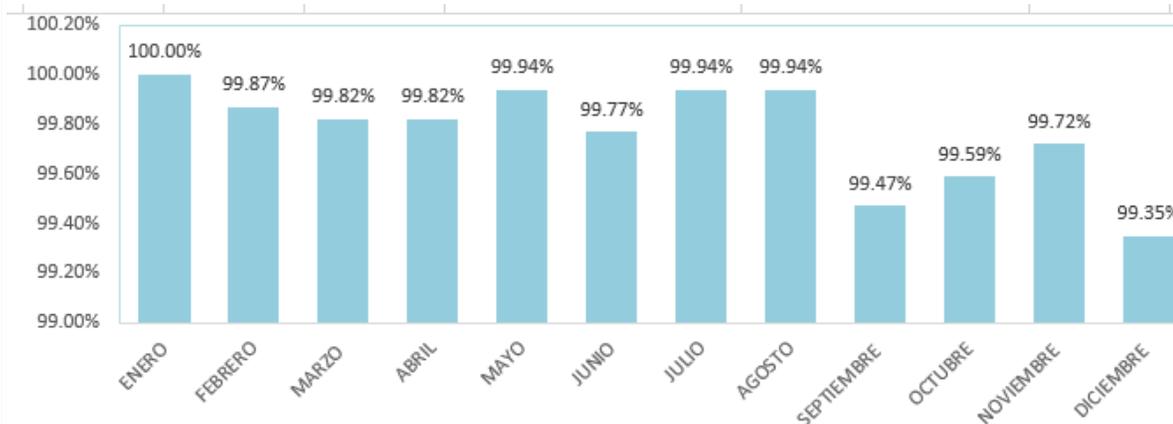
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



**NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS ENTRE EL NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS**

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

**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 diciembre se superó el porcentaje establecido y las llamadas sin responder se atendieron en otra línea.

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