

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 1 de 4</b>

**1. Ficha indicador**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	<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	<b>= <math>\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}}</math></b>
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	<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>Agentes y supervisor</b> ¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Call center</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>si</b>
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: <b>Supervisor, reporte de llamadas, cema, mensual</b> b) Recolectar los datos: <b>Supervisor, reporte de llamadas, cema, mensual</b> c) Analizar la información obtenida: <b>Supervisor, coordinador, director y presidencia. Reunión comite, cema, mensual</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? <b>Call Center</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Supervisor, coordinador y director</b>
Elaboró: Lic. Analy	Revisó: Dr. José María Busto Villarreal

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Enero 2020	Puesto: Director Médico Fecha de revisión: Enero 2020
---	--

**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

Aplicaciones Inicio de sesión cor...

**Astermic Call Center Stats**

Inicio Atendidas Sin atender Distribución Realtime

Distribucion de Llamados por dia Distribucion de Llamados por hora Distribucion de Llamados por dia de semana

Detalles del Reporte		Totales	
Cola:	'9017','9018','9022'	Numero de llamadas atendidas:	1005 llamadas
Inicio:	2020-01-01	Numero de llamadas sin atender:	130 llamadas
Final:	2020-01-31	Ingresos de Agentes:	0
Periodo:	31 dias	Egresos de Agentes:	0

↑ Distribucion de Llamados por dia

Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat	Duracion media	Espera media	Ingresos	Egresos
2020-01-01	9	0.90 %	5	3.85%	2:09 min	11 segs		
2020-01-02	44	4.38 %	8	6.15%	3:31 min	31 segs		
2020-01-03	36	3.58 %	1	0.77%	3:26 min	19 segs		
2020-01-04	22	2.19 %	0	0.00%	2:41 min	26 segs		
2020-01-05	0	0.00 %	17	13.08%	0:00 min	0 segs		
2020-01-06	34	3.38 %	1	0.77%	3:37 min	15 segs		
2020-01-07	40	3.98 %	3	2.31%	2:58 min	13 segs		
2020-01-08	36	3.58 %	0	0.00%	3:05 min	13 segs		
2020-01-09	51	5.07 %	3	2.31%	3:52 min	23 segs		
2020-01-10	34	3.38 %	1	0.77%	3:48 min	15 segs		

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1,005}{1,135} \times 100 = 88.54\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

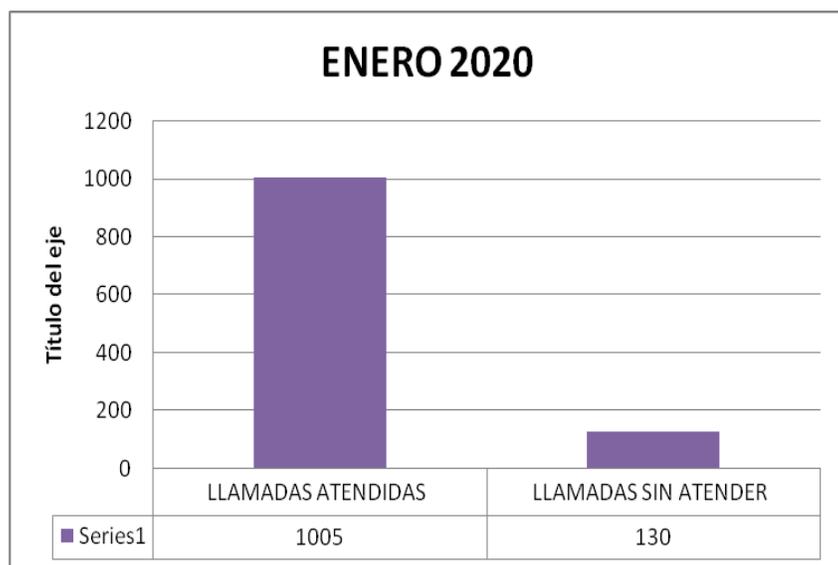
**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2019</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

88.54%

**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	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

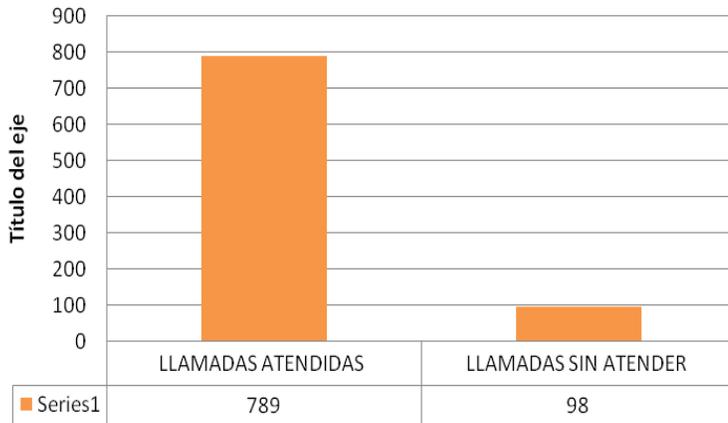
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área:  
ATENCIÓN A CLIENTES

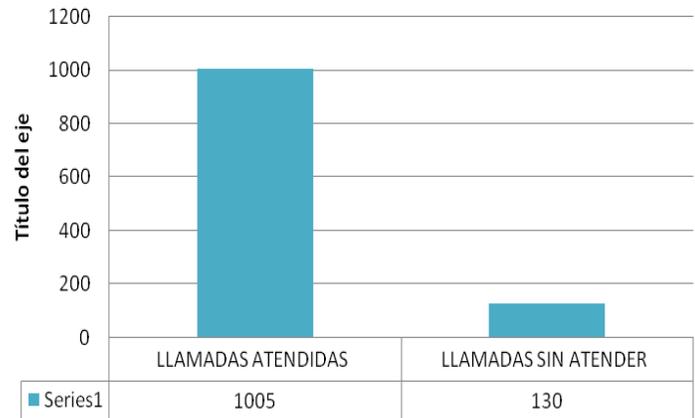
Vigente a partir de: ENERO  
2019  
Versión: 1.0

Clave:  
CEMA-RG-CA-II-13  
Página 4 de 4

DICIEMBRE 2019



ENERO 2020



**7. Conclusiones**

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

Se obtuvo un buen porcentaje de productividad en la contestación de llamadas ya que se tiene más personal dentro del área y se hicieron cambios de horarios de los auxiliares para cubrir los horarios pico.

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR MÉDICO