

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>ENERO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>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 comité, 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	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	

Elaboró: Lic. Analy Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Enero 2020	Revisó: Dr. José María Busto Villarreal 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



**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**

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**

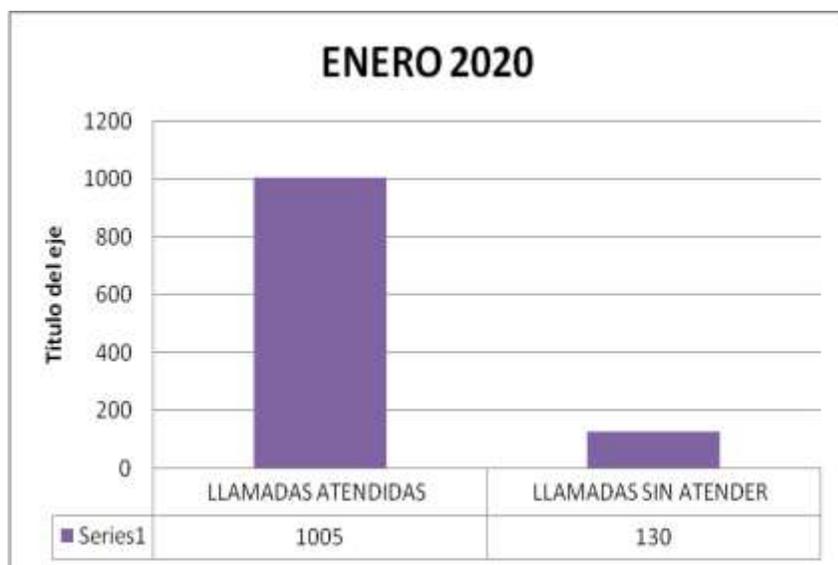
<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

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

88.54%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



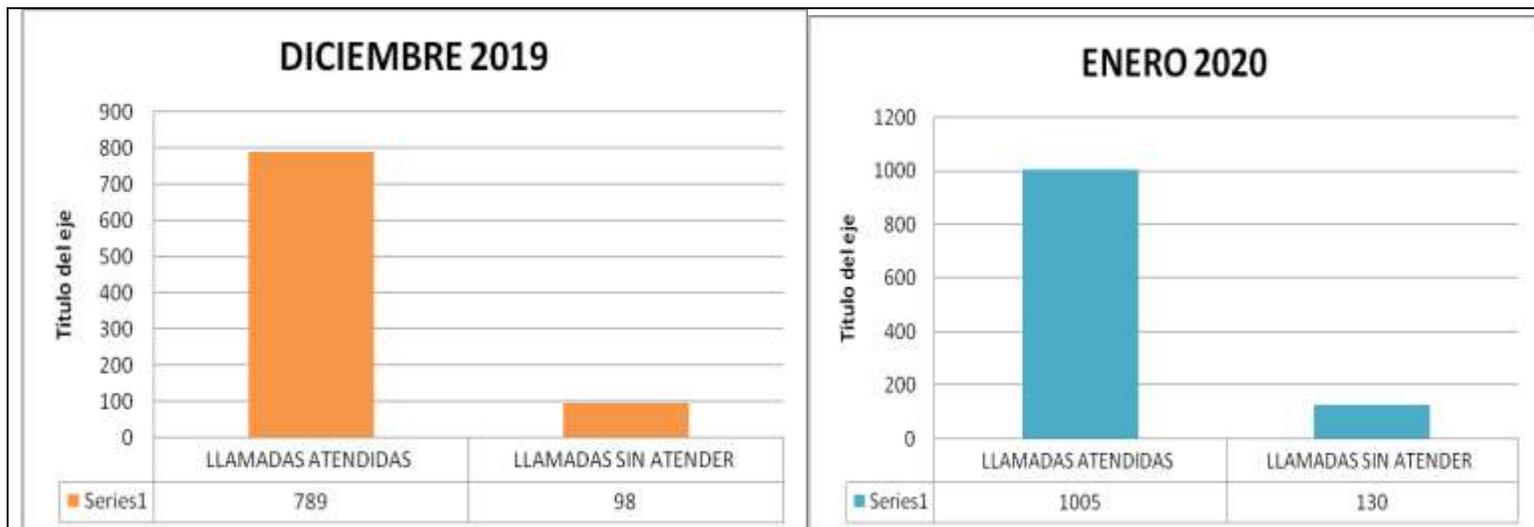
**6. Representación gráfica comparativa**

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**

<b>Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES</b>	<b>Vigente a partir de:</b> ENERO 2020	<b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-II-13
	<b>Versión:</b> 1.0	



**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	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO