

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>FEBRERO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 1 de 4</b>

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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: Lic. Analy	Revisó: Dr. José María Busto Villarreal

Elaboró	Validó
LIC. 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>FEBRERO 2020</b>	<b>Clave:</b> <b>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:  
Febrero 2020

Puesto: Director Médico  
Fecha de revisión: Febrero 2020

**2. Recolección de datos**

La información se obtiene a través de un reporte mensual generado en el sistema CRM.



**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1,384}{1,565} \times 100 = 88.43\%$$

**4. Resultados del algoritmo**

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

88.43%

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

**INFORME DE INDICADOR**

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

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



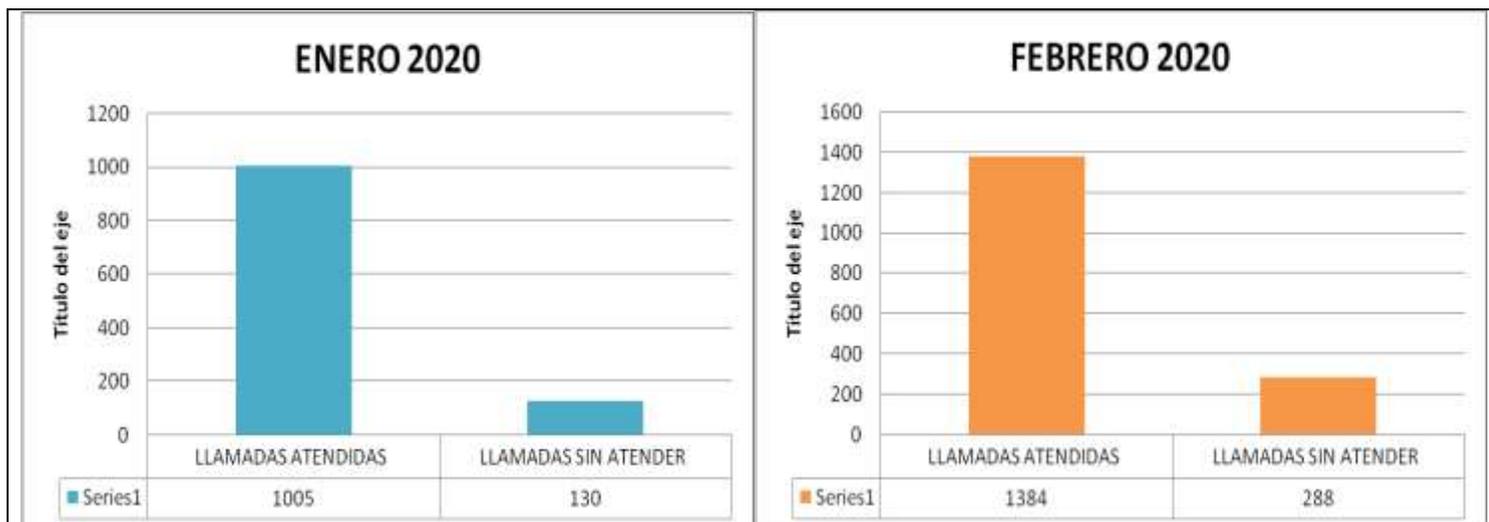
**6. Representación gráfica comparativa**

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

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

**INFORME DE INDICADOR**

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



**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, también se están haciendo ajustes en las líneas para que el mayor número de llamadas sean contestadas.

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO