

**PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2020</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: <b>= <math>\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100</math></b>
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>

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

**PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

	¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Responsable y Director Médico</b>

**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**

Desde: 01/06/2020 Hasta: 30/06/2020 **Buscar**

**Reporte de Llamadas No Atendidas del 01/06/2020 hasta el 30/06/2020**  
Fecha de impresión: 07/07/2020 9:53 AM

Marcación IVR	Entrantes	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	197	195	2	26	95%
2 - Agendar Cita y Espere en la Línea	977	976	1	37	99.21%

Extensión	Total
633	4
660	314
661	320
662	320

**Agendar Cita y Espere en la Línea (Atendidas)**

Fecha	Origen	Cantidad
1 30/06/2020	7711391525	1
2 30/06/2020	7387250780	1
3 30/06/2020	7711897101	1
4 30/06/2020	5545000202	1
5 30/06/2020	7711290017	1
6 30/06/2020	5519729045	1
7 30/06/2020	7717475235	1
8 30/06/2020	6673125353	1
9 30/06/2020	7713963030	1
10 30/06/2020	7711561061	1

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{976}{977} \times 100\% = 99.89\%$$

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

**PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

**4. Resultados del algoritmo**

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar  
= **99.89%**

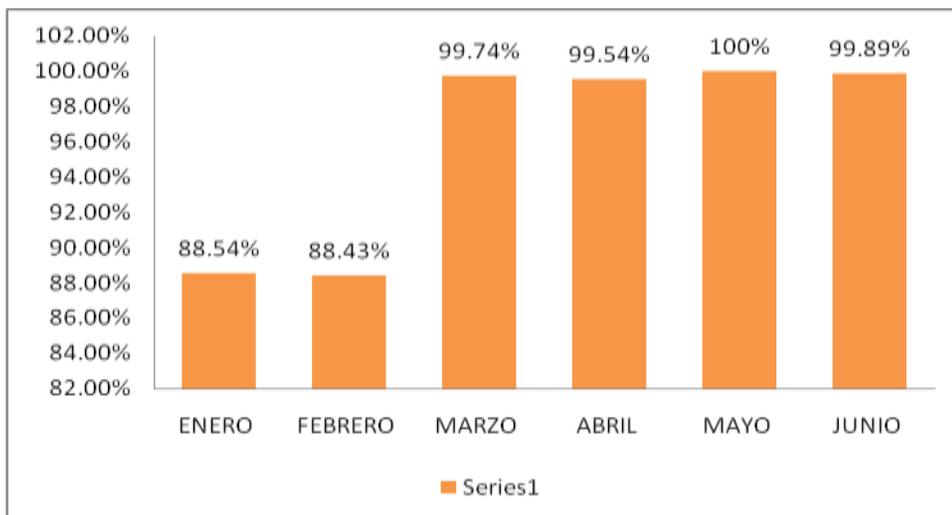
**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

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 DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



**PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: <b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	Vigente a partir de: <b>JUNIO 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>

**7. Conclusiones**

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

Fue un muy buen resultado, se superó el objetivo establecido debido a los cambios que se han realizado en el sistema CRM, la llamada no atendida entro en horario donde ya no se encontraba ningún auxiliar y esa llamada fue contestada en el área de recepción.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ  
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL  
DIRECTOR MÉDICO