

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: CALL CENTER</b>	<b>Vigente a partir de: MARZO 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>= # total de llamadas atendidas _____ X 100 # total de llamadas recibidas</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% de 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>

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: <b>CALL CENTER</b>	Vigente a partir de: <b>MARZO 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

<b>10. Responsable</b>	¿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 Burgos Hernández. Puesto: Relaciones P. Fecha de elaboración: Marzo 2019	Revisó: Lic. Jorge Fonseca Delgado Puesto: Coordinador de Promoción Fecha de revisión: Marzo 2019

**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

The screenshot shows the 'Asternic Call Center Stats' interface. It includes a navigation menu with 'Inicio', 'Atendidas', 'Sin atender', 'Distribución', and 'Realtime'. The main content area is titled 'Distribución de Llamados por día' and contains two tables: 'Detalles del Reporte' and 'Totales'.

Cola:	'9009'
Inicio:	2019-03-01
Final:	2019-03-31
Periodo:	31 días

Numero de llamadas atendidas:	1435 llamadas
Numero de llamadas sin atender:	123 llamadas
Ingresos de Agentes:	0
Egresos de Agentes:	0

Fecha	Atendidas	% Atend	Sin atender	% Desat	Duracion media	Espera media	Ingresos	Egresos
2019-03-01	73	5.09 %	4	3.25%	3:16 min	11 segs		
2019-03-02	25	1.74 %	2	1.63%	2:36 min	10 segs		
2019-03-04	73	5.09 %	3	2.44%	2:59 min	11 segs		
2019-03-05	72	5.02 %	5	4.07%	3:31 min	15 segs		
2019-03-06	66	4.60 %	16	13.01%	2:47 min	8 segs		
2019-03-07	69	4.81 %	10	8.13%	3:33 min	15 segs		
2019-03-08	49	3.41 %	6	4.88%	3:18 min	11 segs		
2019-03-09	22	1.53 %	1	0.81%	3:56 min	7 segs		

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{1435}{1558} \times 100 = 92.10\%$$

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: MARZO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

1558

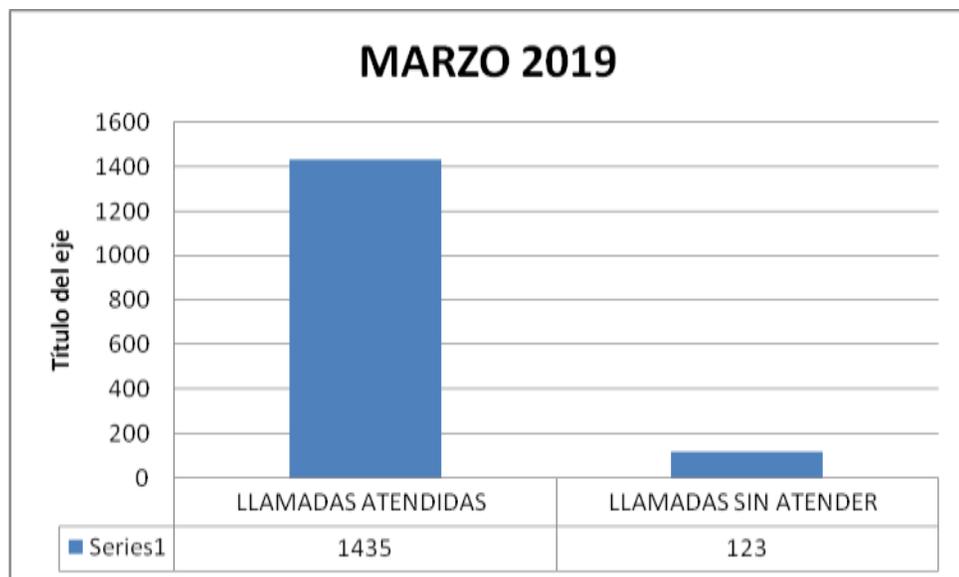
**4. Resultados del algoritmo**

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

92.10%

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



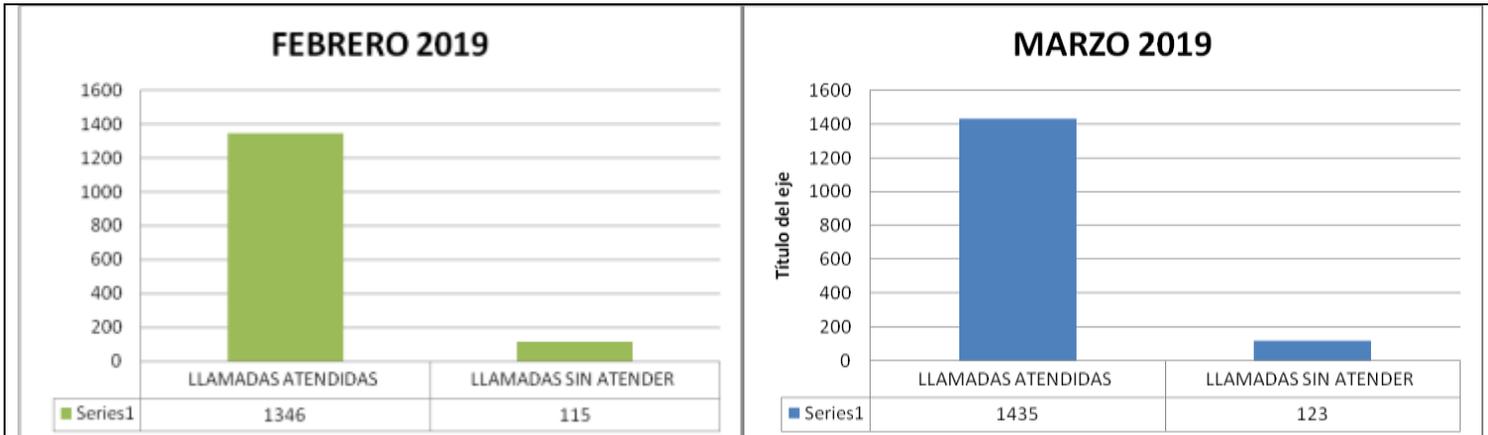
**6. Representación gráfica comparativa**

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

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: CALL CENTER	Vigente a partir de: MARZO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 4



**7. Conclusiones**

Durante este mes se logro un buen porcentaje en la productividad de atención de llamadas.

Elaboró	Validó
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	MTRO. JORGE FONSECA DELGADO COORDINADOR DE PROMOCIÓN