

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: MAYO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? No se logra atender todas las llamadas entrantes en el área de Call Center
3. Nombre del indicador	Número de llamadas atendidas entre el número de llamadas recibidas
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: = $\frac{\# \text{ total de llamadas atendidas}}{\# \text{ total de llamadas recibidas}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador? Conocer el porcentaje de productividad en la atención de llamadas
6. Objetivo	Conocer el porcentaje de llamadas atendidas Contestar el mayor número de llamadas recibidas Contestar el 95% llamadas
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Auxiliares y Responsable de Atención a clientes ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Atención a clientes ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Sí
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual b) Recolectar los datos: Responsable, reporte de llamadas CRM, cema, mensual Analizar la información obtenida: Responsable, Director y presidencia. Reunión comité, cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Atención a clientes

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

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

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

	¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Responsable y Director Médico

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: 01/05/2020 Hasta: 31/05/2020 **Buscar**

Reporte de Llamadas No Atendidas del 01/05/2020 hasta el 31/05/2020
Fecha de impresión: 02/06/2020 10:10 AM

Marccación IVR	Entrantes	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devoción
1 - Urgencias	188	185	3	27	91.43%
2 - Agendar Cita y Espere en la Línea	645	645	0	21	100%

Extensión	Total
633	2
660	232
661	187
662	224

Agendar Cita y Espere en la Línea (Atendidas)

Fecha	Origen	Cantidad
1 30/05/2020	5615324634	1
2 30/05/2020	5535626974	1
3 30/05/2020	7717023422	1
4 30/05/2020	7791512321	1
5 30/05/2020	5529510230	1
6 30/05/2020	7717134642	1
7 30/05/2020	7711435516	1
8 30/05/2020	7717120795	3
9 30/05/2020	7714142757	1

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{645}{645} \times 100\% = 100\%$$

4. Resultados del algoritmo

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

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

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

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar
= 100 %

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: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: MAYO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

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, también porque ya se tiene personal completo en el área y se han modificado los horarios para cubrir el mayor tiempo posible, sin embargo el número de llamadas ha disminuido significativamente comparado con los meses anteriores debido a la contingencia.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO