

ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

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

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO

ATENCION A CLIENTES

Departamento / Área:
ATENCIÓN A CLIENTES

Vigente a partir de: **NOVIEMBRE 2023**
Versión: **3.0**

Clave:
CEMA-RG-CA-II-13
Página 2 de 5

¿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

← → ↻ No es seguro | crm.cemabyfifa.com/crmcema/indicadores/llamadas.php?tipo=1&selected=0&fecha_desde=2023-12-04&fecha_hasta=2023-12-05

Tickets
Cartera
Indicadores
○ Conversión
○ Atención de llamadas
○ Líneas de producto
○ Atención de tickets

Reporte de llamadas no atendidas

Desde: 01/11/2023 Hasta: 30/11/2023

Reporte de Llamadas No Atendidas del 01/11/2023 hasta el 30/11/2023
Fecha de impresión: 05/12/2023 12:52 PM

Marcación IVR	Entrantes	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	537	475	62	110	72.32%
2 - Agendar Cita, Espere en la Línea y Solicitar Información	1465	1461	4	82	97.6%
3 - CAP	18	16	2	0	0%
4 - Administración	17	17	0	1	100%
TOTAL	2037	1969	68	193	

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1461}{1465} \times 100\% = 99.72\%$$

4. Resultados del algoritmo

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

= 99.72%

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO

ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

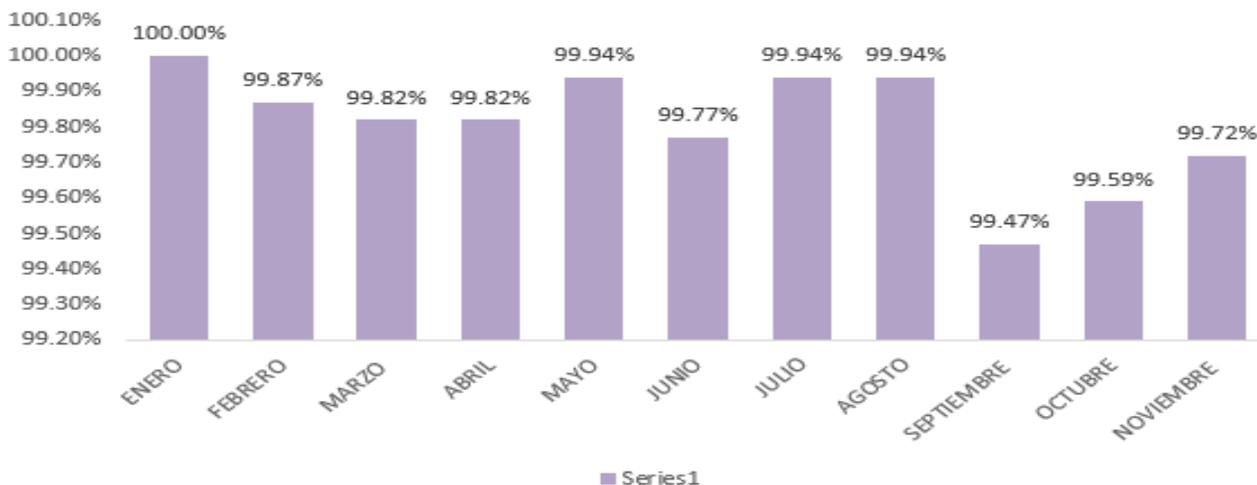
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO

ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

7. Conclusiones

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

Se obtuvo un excelente resultado, ya que durante el mes de noviembre se superó el porcentaje establecido y las llamadas sin responder se atendieron en otra línea.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



ATENCIÓN A CLIENTES

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: NOVIEMBRE 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO