

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	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 ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?

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

INFORME DE INDICADOR

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

	Responsable y Director Médico

1. 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: 01/09/2020 Hasta: 30/09/2020 **Buscar**

Reporte de Llamadas No Atendidas del 01/09/2020 hasta el 30/09/2020
Fecha de impresión: 06/10/2020 12:41 PM

Maricación IVR	Entradas	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	339	327	12	56	91.89%
2 - Agendar Cita y Espere en la Línea	1201	1201	0	106	100%

Extensión	Total
633	14
660	380
661	368
662	433

Agendar Cita y Espere en la Línea (Atendidas)

Fecha	Origen	Cantidad
30/09/2020	2221106457	1
30/09/2020	7715666743	1
30/09/2020	7731721281	1
30/09/2020	7737360409	2
30/09/2020	5525172132	2
30/09/2020	7737325420	1
30/09/2020	5582336810	1
30/09/2020	7767624484	1
30/09/2020	7712055453	1

2. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1201}{1201} \times 100\% = 100\%$$

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

3. Resultados del algoritmo

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

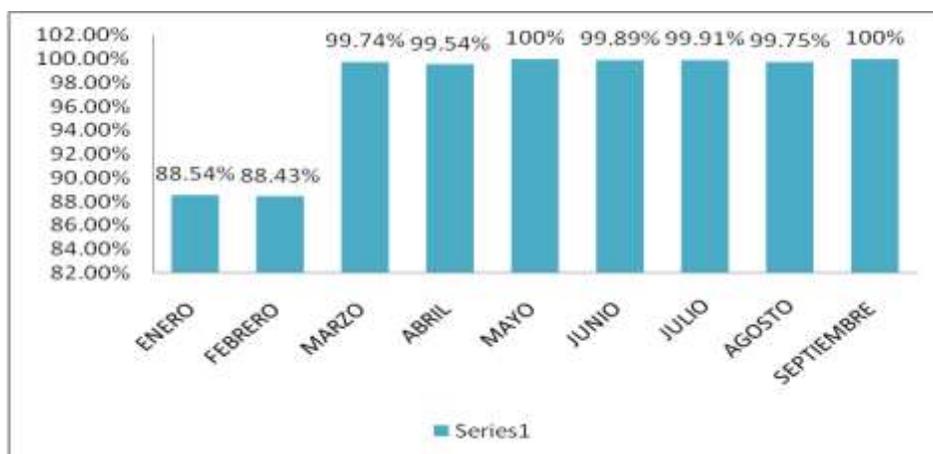
4. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



5. 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



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

6. 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 septiembre se contestaron el 100% de las llamadas entrantes.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2020	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