

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

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

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE 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: MARZO 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 que el área de promoción solicita al área de Tecnologías de la Información



Maricación IVR	Entradas	Atendidas	No atendidas	No atendidas con devolución	Porcentaje de devolución
1 - Urgencias	362	350	12	115	96.77%
2 - Agendar Cita y Espere en la Línea	1154	1151	3	38	94.12%

Extensión	Total
633	15
660	318
661	411
662	407

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{1151}{1154} \times 100\% = 99.74\%$$

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

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

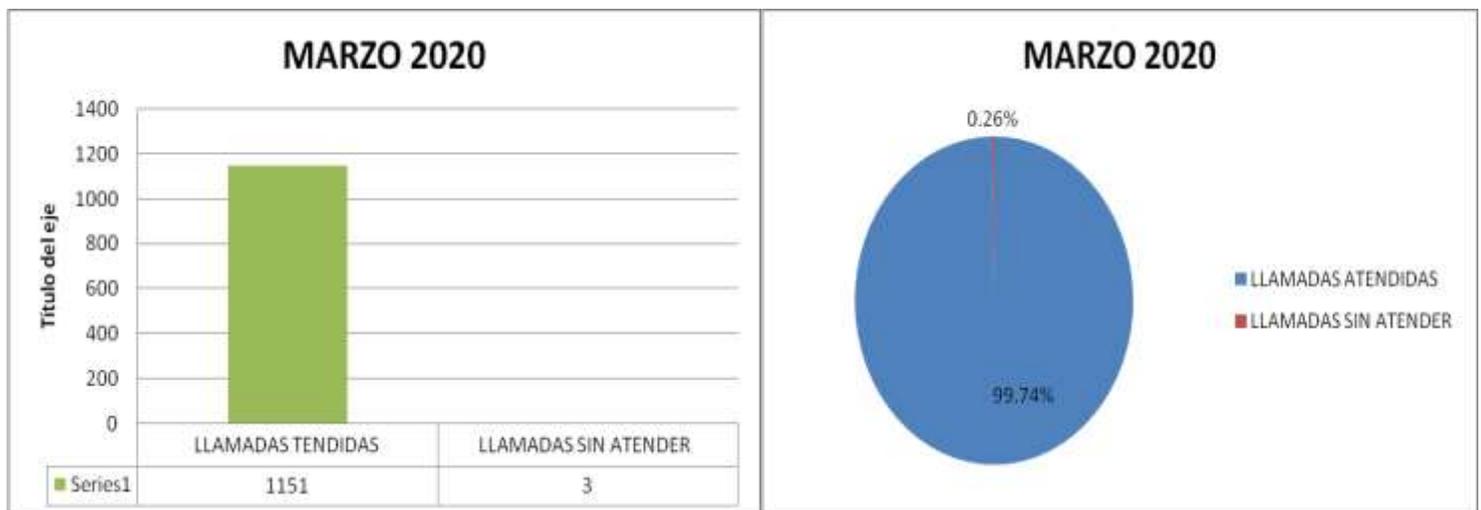
Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: MARZO 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar
= **99.74 %**

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

PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS

Departamento / Área: ATENCIÓN A CLIENTES	Vigente a partir de: MARZO 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.

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