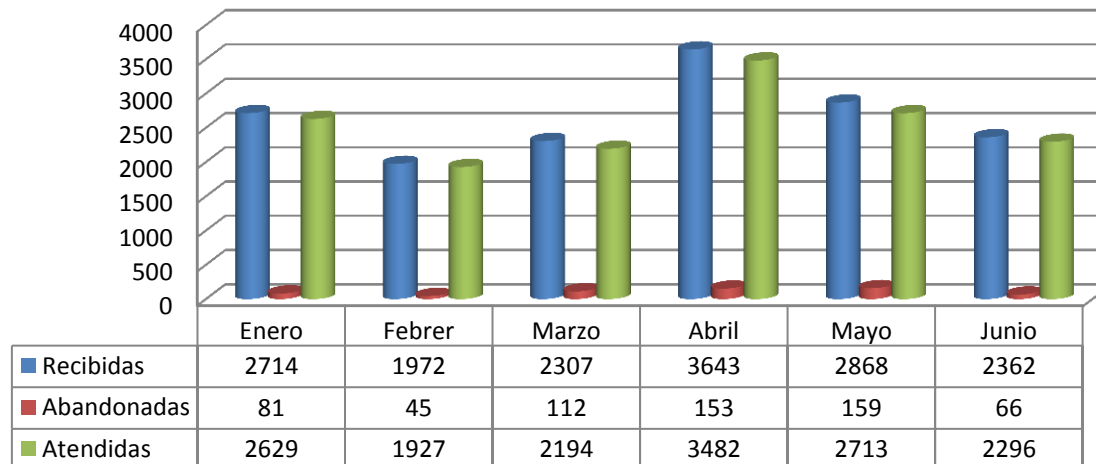




# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

Centro de Contacto al Ciudadano								
Mes	Recibidas	Abandonadas	Atendidas	Colgadas	Tiempo Promedio en Cola Atendidas (segundos)	Tiempo Promedio de Operación (segundos)	Cumplimiento ANS	Nivel de abandono
Enero	2714	81	2629	105	8	239	93%	3%
Febrero	1972	45	1927	66	4	276	96%	2%
Marzo	2307	112	2194	147	3	264	96%	5%
Abril	3643	153	3482	164	14	256	87%	4%
Mayo	2868	159	2713	56	8	246	91%	1%
Junio	2362	66	2296	0	12	265	89%	3%

Centro de Contacto al Ciudadano





**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

- **Centro de Contacto al Ciudadano:** En el Centro de Contacto al Ciudadano: para este semestre se recibieron 15.866 llamadas, de las cuales se atendieron 15.242, siendo abandonadas 616, equivalente al 96% de atenciones efectivas. Así mismo, se tiene acordado un nivel de servicio (ANS) definido en un 85%, lo que significa que del 100% de llamadas que ingresaron al CCC el 85% deben ser contestadas antes de 20 segundos.
- Para el periodo reportado el Ministerio de Salud y Protección Social, alcanzó un ANS promedio del 92%.



**MinSalud**

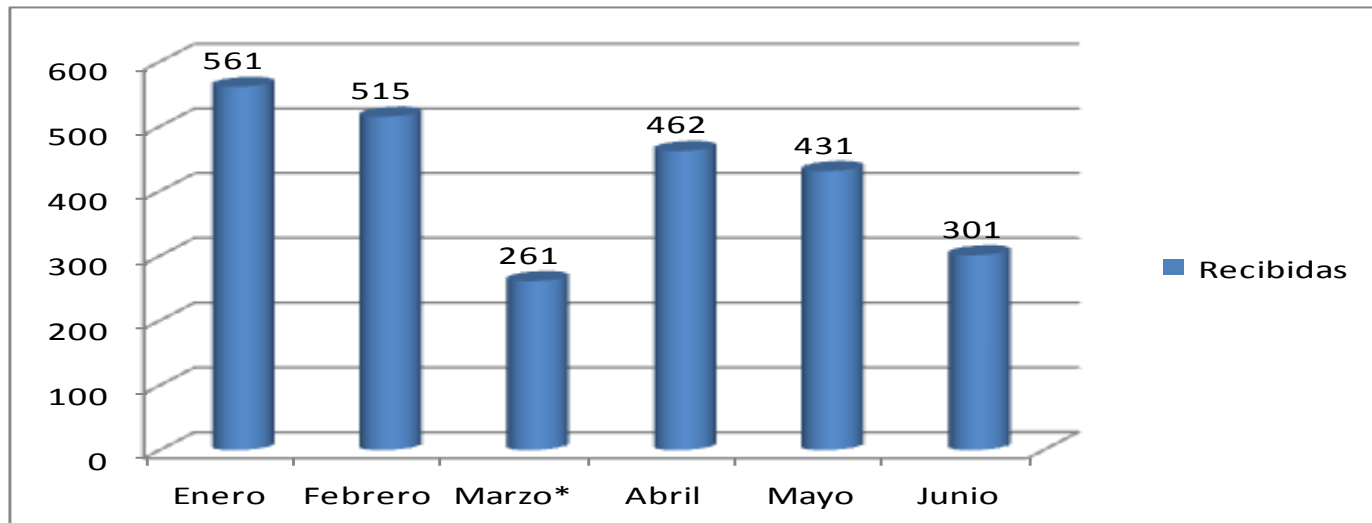
Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

## PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CANAL PRESENCIAL)

Mes	Recibidas	Abandonadas	Servicios atendidos	Promedio de atenciones Minutos	Nivel de abandono
Enero	561	0	561	00:08:06	0,0%
Febrero	515	0	515	00:11:08	0,3%
Marzo*	261	0	261	00:08:44	0,0%
Abril	462	1	461	00:07:57	0,10%
Mayo	431	0	431	00:07:10	0,0%
Junio	301	0	301	00:06:45	0,02

**Nota:\*** A partir del 19 marzo este sistema presento fallas, motivo por el cual no fue posible realizar registros en el sistema.





**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

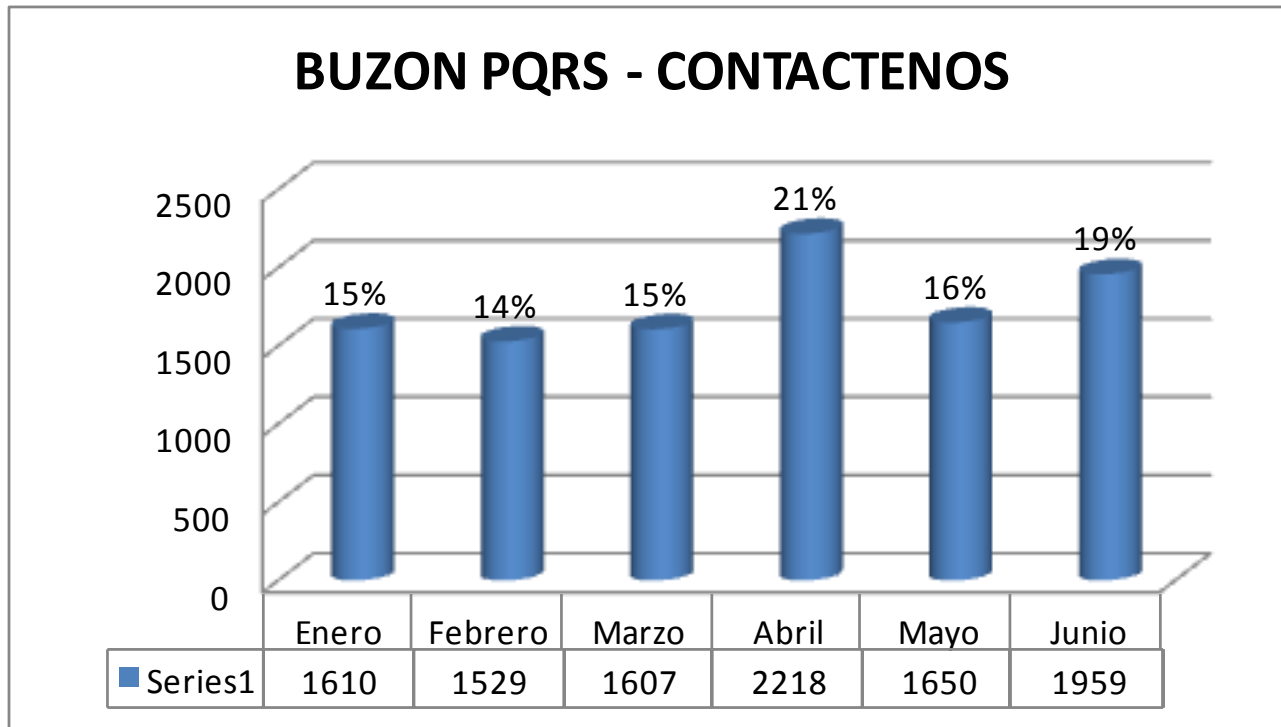
# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

- **A través del canal presencial, para el periodo del primer semestre del año se brindaron 2.531 orientaciones a usuarios que acudieron al Ministerio de Salud con un promedio de atención de 0:08:00 minutos.**



# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

CONTACTENOS (CANAL VIRTUAL)  
PQRS CORREO ELECTRONICO





**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS I SEMESTRE 2013

**CANAL VIRTUAL:** Disponible en la página web, se radicaron y tramitaron en el periodo comprendido entre enero y junio del año en curso un total de 10.573 PQRS, correspondiendo la mayor participación en el mes de abril con el 21% .