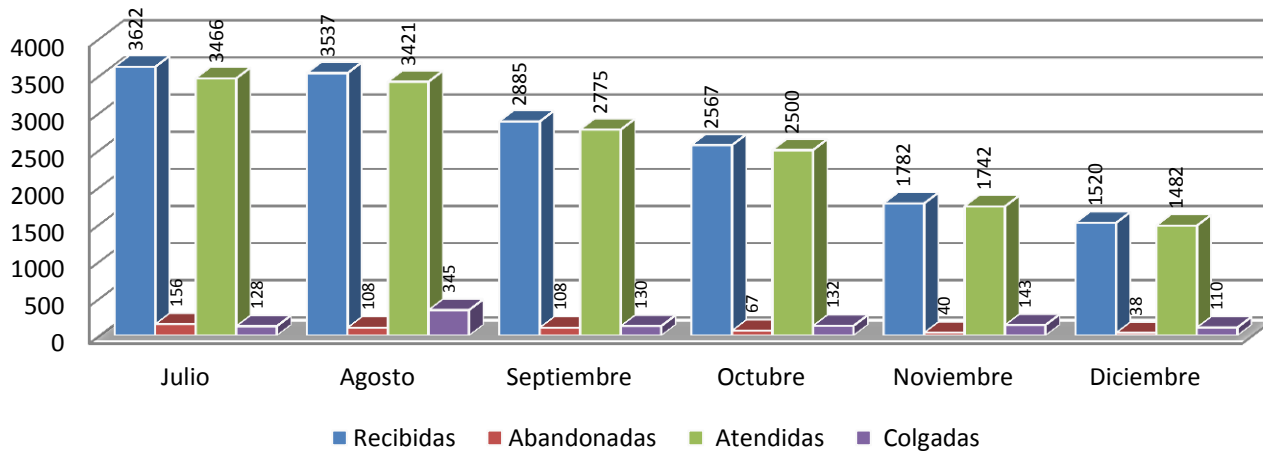




INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2012

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
Julio	3622	156	3466	128	12	235	86%	4%
Agosto	3537	108	3421	345	8	238	92%	3%
Septiembre	2885	108	2775	130	11	256	89%	4%
Octubre	2567	67	2500	132	10	255	91%	2%
Noviembre	1782	40	1742	143	2	246	97%	2%
Diciembre	1520	38	1482	110	2	230	98%	2%

Centro de Contacto al Ciudadano





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS

II SEMESTRE 2012 - ANALISIS

Centro de Contacto al Ciudadano: para este semestre se recibieron 15.913 llamadas, de las cuales se atendieron 15.386, siendo abandonadas 517, equivalente al 97% de atenciones efectivas. Así mismo, se tiene acordado un nivel de servicio (ANS) definido en un 85%, lo que significa que del 100% de las llamadas que ingresan 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%.

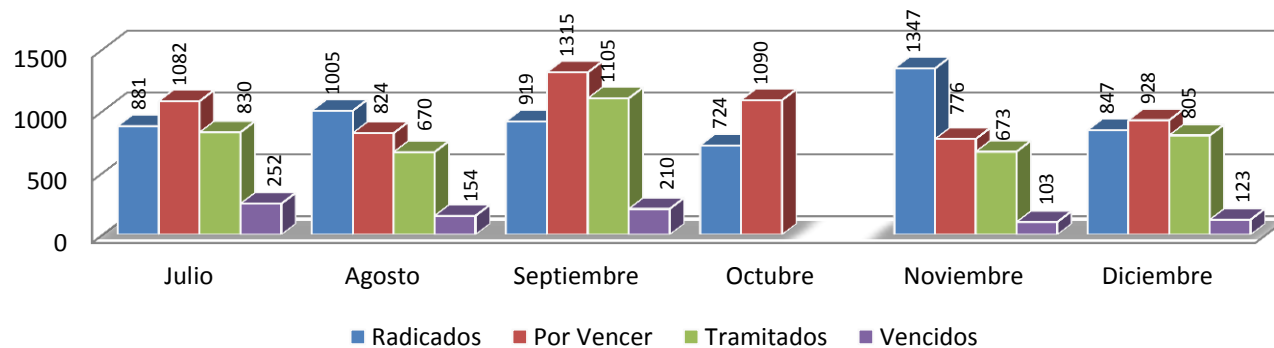


INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2012

BUZÓN PQRS - CONTACTENOS					
Mes	Radicados	Por Vencer	Tramitados	Vencidos	Nivel de Servicio
Julio	881	1082	830	252	76,71%
Agosto	1005	824	670	154	81,31%
Septiembre	919	1315	1105	210	84,03%
*Octubre	724	1090			0,00%
Noviembre	1347	776	673	103	86,73%
Diciembre	847	928	805	123	86,75%

* No se generaron datos

Buzón PQRS - Contáctenos





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS

II SEMESTRE 2012 - ANALISIS

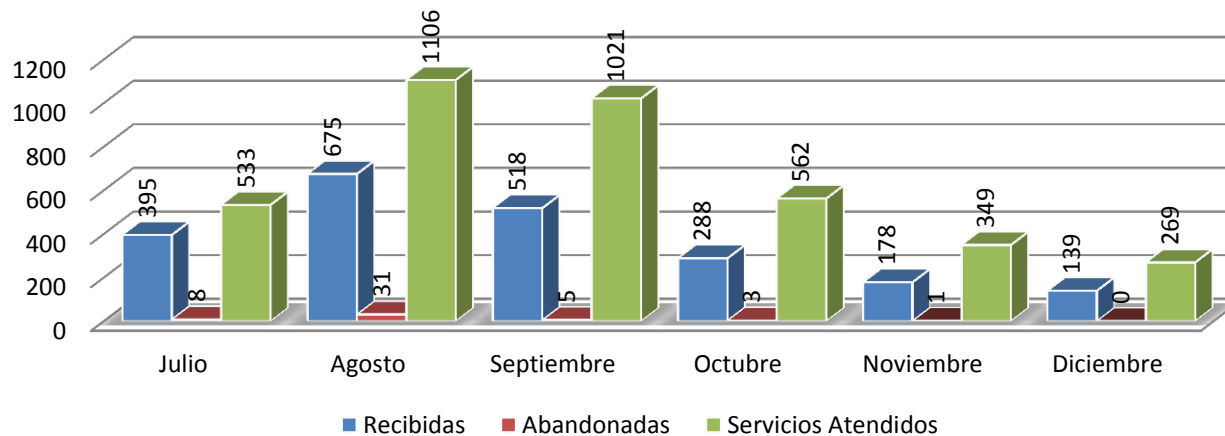
- **Canal virtual:** disponible en la página web, se radicaron en el periodo 5.723 PQRS de las cuales se tramitaron 4.083, con una efectividad del 71.34%.
- Cabe resaltar que a partir del 16 de octubre, se inicia la implementación del sistema de gestión documental ORFEO y se adelantan ajustes del aplicativo a fin de que se cumpla con los lineamientos de manejo para la atención a PQRS.



INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2012

Punto de Atención al Ciudadano						
Mes	Recibidas	Abandonadas	Servicios Atendidos	Tiempo Promedio en Cola Atendidas (minutos)	Tiempo Promedio de Operación (minutos)	Nivel de abandono
Julio	395	8	533	11	9	2,03%
Agosto	675	31	1106	14	6	4,59%
Septiembre	518	5	1021	7	8	0,97%
Octubre	288	3	562	6	4	1,04%
Noviembre	178	1	349	12	7	0,56%
Diciembre	139	0	269	7	7	0,00%

Punto de Atención al Ciudadano





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2012 - ANALISIS

Punto de Atención al Ciudadano: en el semestre se atendieron 2.193 usuarios, a los cuales se les suministraron 3.840 servicios; es decir que los usuarios atendidos presentaron una o más consultas al momento de la atención. El promedio de atención por servicio fue de 7 minutos, con un nivel de abandono del 1.53%.