



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2013

*El Ministerio de Salud y Protección Social ha proyectado y desarrollado sus acciones en cumplimiento de los requerimientos normativos, de su misión y visión, otorgando un especial enfoque hacia el ciudadano, con un alto compromiso de la Alta Dirección y de sus funcionarios, que ha permitido proyectar e implementar en las acciones cotidianas un alto sentido del servicio al usuario.*





**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL TELEFONICO

*El Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) del Ministerio, es un servicio al ciudadano contratado con la firma Synapsis, cuyo objetivo está considerado para brindar orientación e información a la ciudadanía sobre temas del Sistema General de Seguridad Social en Salud. En la mayoría de los casos el usuario con la intención de establecer una PQRS, se contacta a la línea del Ministerio, con disposición de 4 agentes, quienes brindan la información y orientación, para dar respuesta de forma inmediata. A continuación sus resultados de gestión:*

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Abandono	Cumplimiento ANS	Tiempo Promedio de Operación (segundos)
Julio	4.435	3.948	487	10%	81%	254
Agosto	2.812	2.745	67	2%	91%	249
Septiembre	3.462	3.106	326	9%	80%	249
Octubre	3.874	3.648	226	5%	82%	241
Noviembre	2.518	2.473	45	1%	92%	225
Diciembre	2.579	2.392	187	7%	84%	237
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>19.650</b>	<b>18.312</b>	<b>1.338</b>	<b>Promedio 6%</b>	<b>Promedio 85%</b>	<b>Promedio 242 Segundos</b>



**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL TELEFONICO

- *A través del Centro de Contacto al Ciudadano (CCC) para el segundo semestre se recibieron 19.650 llamadas, de las cuales se atendieron 18.312, y abandonadas 1.338 y el promedio mensual de llamadas recibidas es de 3.280.*
- *Lo anterior muestra un equivalente al 94% de atenciones efectivas y un 6% de nivel de abandono, representado este último porque el usuario cuelga la llamada, se presentan fallas e intermitencia de contacto, el agente tiene la llamada y se cae, también por fallas del equipo e Intermitencia de audio en las llamadas.*
- *Así mismo, se tiene definido un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en un 80%, lo que significa que del 100% de llamadas que ingresaron al CCC, el 80% deben ser contestadas antes de 20 segundos. Para el periodo reportado el Ministerio de Salud y Protección Social, alcanzó un ANS promedio del 85%.*

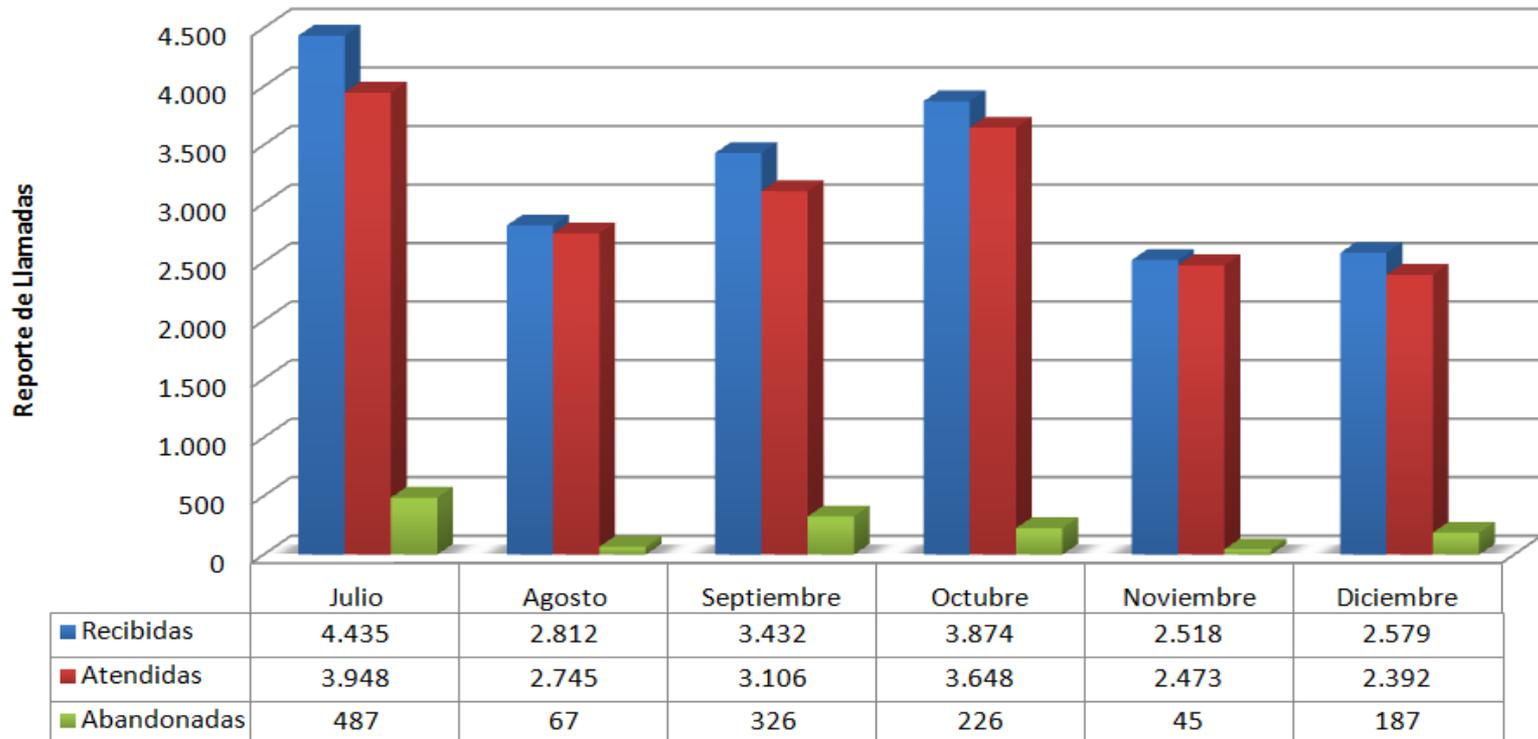


# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL TELEFÓNICO

### Centro de Contacto al Ciudadano

### Atención Telefónica Segundo Semestre 2013



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis



**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS CONSOLIDADO 2013 COMPARATIVO AÑO 2012 - 2013

## CONSOLIDADO ATENCIONES TELEFÓNICAS 2013

Primer Semestre	Segundo Semestre	TOTAL ATENCIONES 2013
15.866	19.650	35.516

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis

*Consolidando los datos de llamadas recibidas durante el año 2013, se obtiene un total de 35.516 registros.*

## COMPARATIVO TOTAL ATENCIONES TELEFÓNICAS AÑOS 2012 - 2013

	2012	2013	Diferencia	%
TOTAL	71.083	35.516	35.567	33.3%

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - datos Synapsis

*Para el año 2012 se refleja una mayor atención de llamadas, con respecto al 2013. Esto obedece a que en los primeros meses del 2012 se brindaba orientación e información de tipo laboral, dada la escisión del Ministerio de la Protección Social.*



**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL PRESENCIAL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO

Mes	Usuarios Atendidos	Promedio Atenciones/Día (días hábiles)	Servidos en Ventanilla
Julio	360	16	1
Agosto	254	13	1
Septiembre	329	16	1
Octubre	357	18	1
Noviembre	199	10	1
Diciembre	178	9	1

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

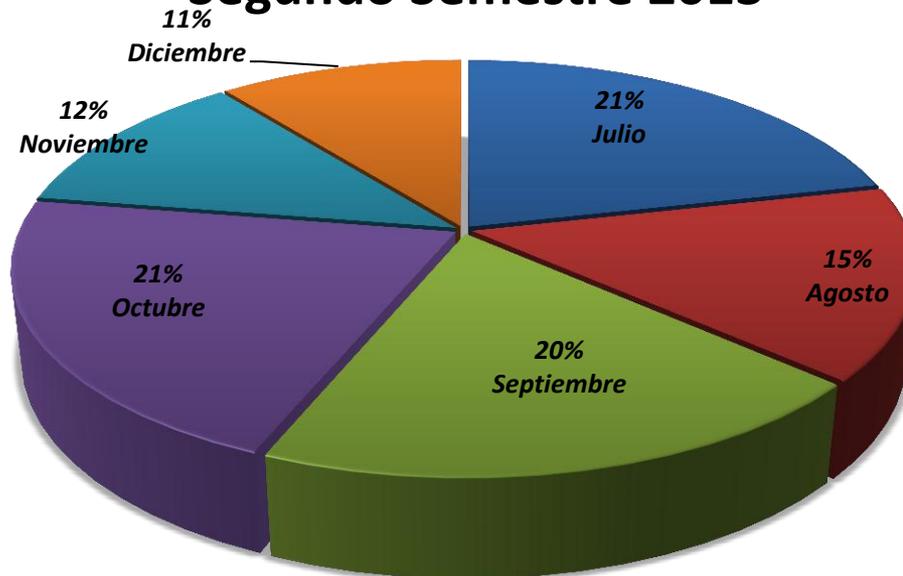
*Para el segundo semestre del año, a través de este canal se brindaron 1.677 orientaciones a usuarios que acudieron al Ministerio de Salud y Protección Social.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL PRESENCIAL

### Participación Atenciones Presenciales Segundo Semestre 2013



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

- *El comportamiento de las atenciones presenciales para los meses de Julio, Septiembre y Octubre, es similar al canal telefónico, dado el tema de Servicio Social Obligatorio.*
- *El canal presencial aunque presenta reducción en sus atenciones, refleja el fortalecimiento de los canales alternativos de contacto al Ciudadano (virtual, escrito)*



**MinSalud**

Ministerio de Salud  
y Protección Social

# INDICADORES OPERATIVOS CONSOLIDADO 2013 COMPARATIVO AÑO 2012 - 2013

## CONSOLIDADO ATENCIONES PRESENCIALES 2013

Primer Semestre	Segundo Semestre	TOTAL ATENCIONES 2013
2.531	1.677	4.208

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

*Consolidando los datos de atenciones presenciales durante el año 2013, se obtiene un total de 4.208 registros.*

## COMPARATIVO TOTAL ATENCIONES PRESENCIALES AÑOS 2012 - 2013

	2012	2013	Diferencia	%
TOTAL	15.836	4.208	-11.618	58%

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

*Es considerable la diferencia de atenciones comparativas entre el año 2012 y 2013, en el sentido que al inicio del primer año, se atendió un número representativo de usuarios con temas laborales y pensionales, en tanto los usuarios apropiaron el concepto de escisión y se comprendió la función del Ministerio de Salud y Protección Social para el 2013.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL CORRESPONDENCIA

Mes	PQSRD Recibidos por Canal Correspondencia
Julio	322
Agosto	323
Septiembre	365
Octubre	363
Noviembre	223
Diciembre	98

**Fuente:** Sistema de Gestión Documental – Grupo de Atención al Ciudadano

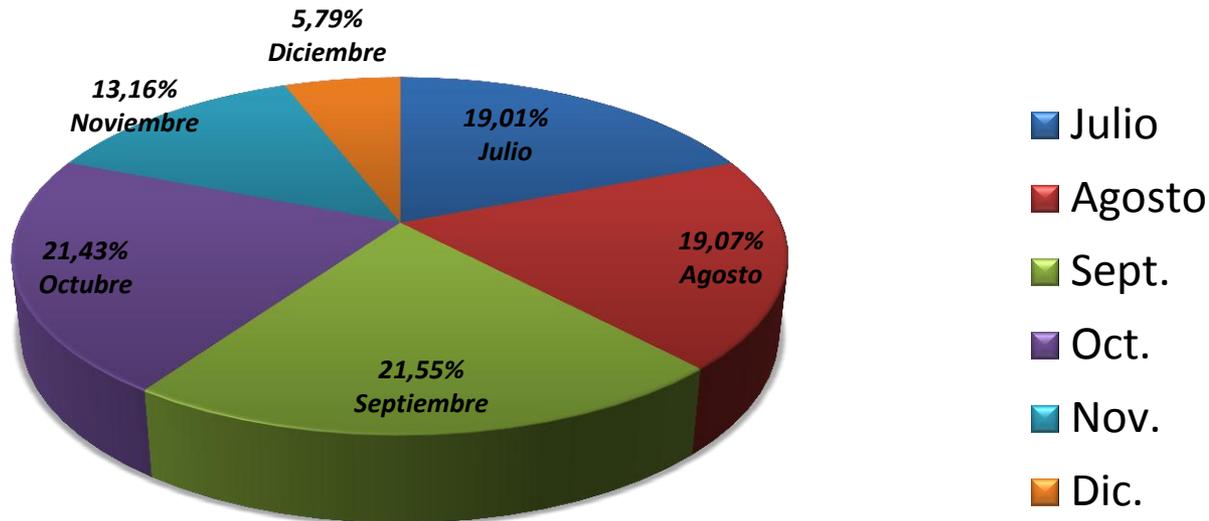
*A través de este canal se tramitaron para el segundo semestre del año un total de 1.694 PQRS*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL CORRESPONDENCIA

### Participación por Mes Segundo Semestre 2013



*\* Los meses de Septiembre y Octubre, presentan una mayor participación, dado el tema de atención: Servicio Social Obligatorio.*



# INDICADORES OPERATIVOS CONSOLIDADO 2013 COMPARATIVO AÑO 2012 - 2013

## CANAL CORRESPONDENCIA

### CONSOLIDADO ATENCIONES 2013

Primer Semestre	Segundo Semestre	TOTAL ATENCIONES 2013
2.421	1.694	4.115

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

*Consolidando los datos de atenciones presenciales durante el año 2013, se obtiene un total de 4.115 registros.*

### COMPARATIVO TOTAL ATENCIONES AÑOS 2012 - 2013

	2012	2013	Diferencia	%
TOTAL	6.312	4.115	-2.197	21.5%

**Fuente:** Grupo de Atención al Ciudadano - Sistema de Turnos

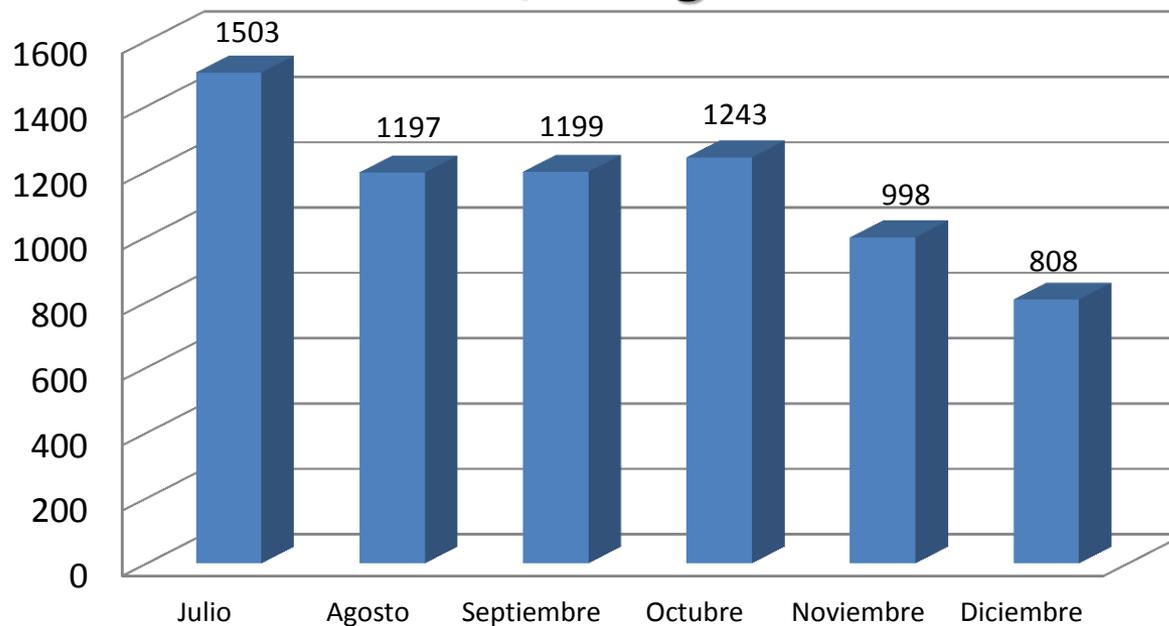
*Las atenciones por correspondencia en 2012, tuvieron relación en un alto índice con temas laborales. Para 2013 los temas de consulta guardan mayor relación con el Sistema General en Seguridad Social en Salud. De lo anterior, se justifica la diferencia comparativa de correspondencia atendida entre 2012 y 2013.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL VIRTUAL

### PQRS Registradas



Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

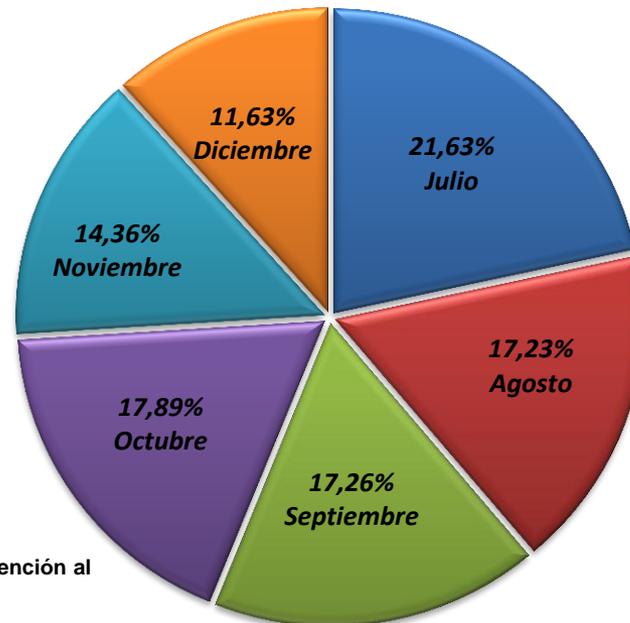
*\* Se registraron en el periodo comprendido entre Julio a Diciembre del 2013 un total de 6.948 PQRS.*

*\* Los temas de mayor consulta: Aseguramiento en el SGSSS y Prestación de servicios en salud.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## Canal virtual - Participación por mes Segundo Semestre 2013



Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

- *El promedio mensual de entradas de PQRS por el canal virtual es de 1.158, con disponibilidad de acceso al ciudadano en página Web, de 24 horas por 365 días al año.*
- *Julio se constituyó en el mes con mayor demanda de atenciones y los demás meses presentan comportamiento típico de ingreso acorde al promedio esperado.*



# INDICADORES OPERATIVOS II SEMESTRE 2013

## CANAL VIRTUAL

### CONSOLIDADO ATENCIONES PQRS 2013

Primer Semestre	Segundo Semestre	TOTAL ATENCIONES 2013
10.573	6.948	17.521

Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

*Consolidando los datos de atenciones por el canal virtual durante el año 2013, se obtiene un total de 17.521 registros.*

### COMPARATIVO TOTAL ATENCIONES AÑOS 2012 - 2013

Trimestre	2012	2013
Primer Trimestre	2.794	4.746
Segundo Trimestre	2.790	5.827
Tercer Trimestre	1.900	3.899
Cuarto trimestre	2.918	3.049

Fuente: Sistema de Gestión Documental –Grupo de Atención al Ciudadano

*Por este canal para vigencia del 2012 se recibieron 10.402 PQRS y para el 2013 un total de 17.521 PQRS, lo que indica un incremento de 7.119 PQRS para el año 2013; así mismo nos indica como los ciudadanos prefieren utilizar los medios virtuales para presentar sus peticiones.*