

# Caracterización de usuarios, Ministerio de Salud y Protección Social

Canales de Atención 2016

Grupo de Atención al Ciudadano

Fecha de elaboración: Enero 25 de 2017

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## OBJETIVO GENERAL:

- Establecer las características y preferencias de los ciudadanos de acuerdo a la utilización de los canales de atención habilitados por el Ministerio de Salud y Protección Social, y así proveer elementos de juicio para la toma de decisiones tendientes al mejoramiento y fortalecimiento de los mismos.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tipo de Variable: Demográfica\*

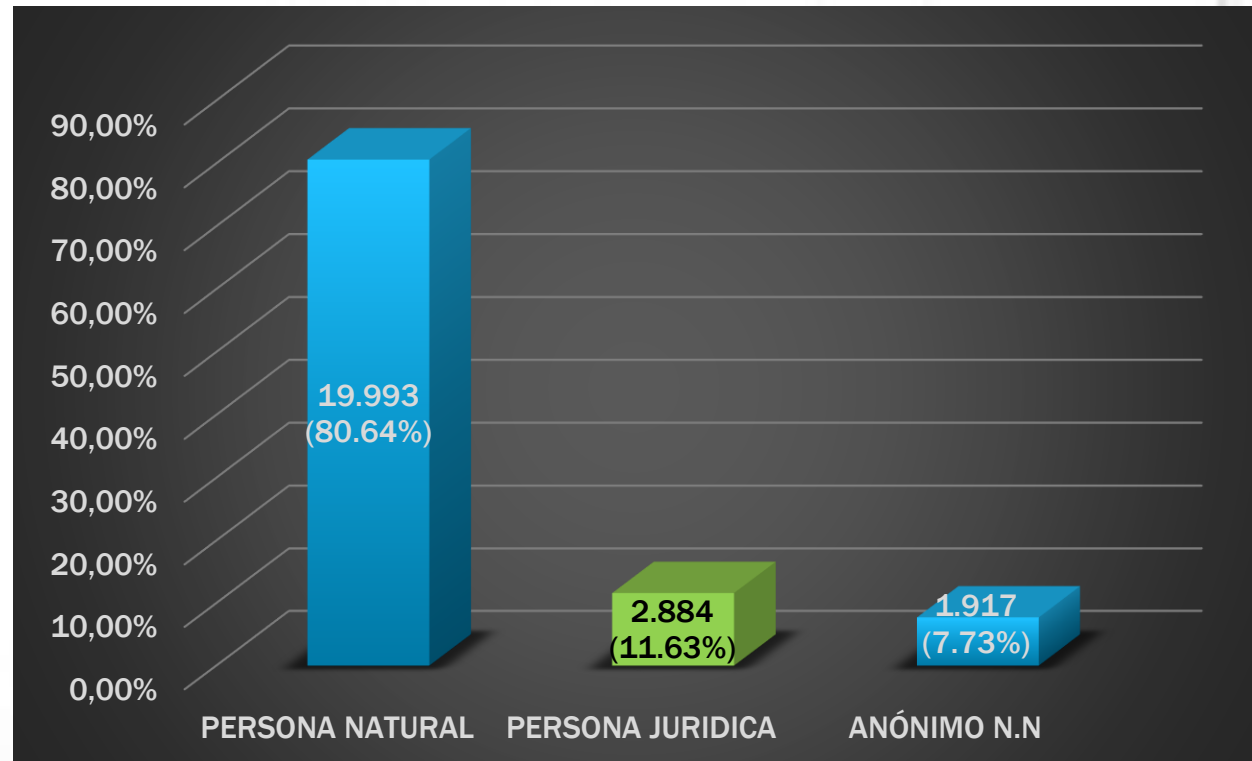
**Variable: Tipo de Persona**

Se evidencia una diferencia de 69,01 puntos porcentuales entre las personas naturales y las personas jurídicas que usan los canales de atención en el Ministerio de Salud y Protección Social.

El predominio de la utilización de los canales de atención es evidente para las personas naturales. De otro lado, la similitud en valores entre anónimos y personas jurídicas, condicionan el resultado de la caracterización.

\* Esta variable considera únicamente los canales correspondencia y virtual

Tipo de Persona	
Persona Natural	19.993
Persona jurídica	2.884
Anónimo N.N	1.917
<b>Total</b>	<b>24.794</b>



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tipo de Variable: Demográfica

Variable: Persona jurídica



GRUPOS DE INTERES – PERSONAS JURIDICAS	No. de Participaciones
Empresas privadas	422
Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS - ambulancias - laboratorios diagnósticos - droguerías	237
Otras entidades públicas	138
Entes territoriales: gobernaciones - secretarías de salud - alcaldías - municipios	135
Empresas sociales del estado - hospitales públicos y privados	83
Entidades promotoras de salud - EPS- cajas de compensación familiar	56
Organismos de control	53
Asociaciones - agremiaciones - comunidades religiosas	39
Instituciones educativas	32
Cooperativas, corporaciones y fundaciones	32
Judiciales	17
Organizaciones de control social	16
Sindicatos	9
Laboratorios farmacéuticos	4



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tipo de Variable: Geográfica

Variable: Ubicación

CANAL DE ATENCION PRESENCIAL Y VIRTUAL POR CIUDAD 2016

Ciudad - Municipio	Canal de Recepción					Total general
	App Clic Salud	Correo Electrónico	Empresa de Mensajería	Formulario Web	Radicación presencial	
BOGOTA D.C.	22	2361	3182	3838	3254	12657
CALI	0	100	317	752	88	1257
MEDELLIN	0	91	240	626	64	1021
BARRANQUILLA	0	42	137	286	51	516
CARTAGENA	0	51	111	215	92	469
BUCARAMANGA	0	32	78	239	21	370
CUCUTA	0	26	124	153	26	329
IBAGUE	0	25	103	166	25	319
NEIVA	0	37	90	137	25	289
POPAYAN	0	24	58	181	10	273
MANIZALES	0	34	61	139	16	250
PEREIRA	0	15	62	158	10	245
SANTA MARTA	0	9	55	125	26	215
PASTO	0	17	54	124	15	210
VILLAVICENCIO	0	16	60	87	39	202
MONTERIA	0	14	54	84	32	184
TUNJA	0	6	34	87	40	167
SOACHA	0	14	48	82	13	157
ARMENIA	0	19	48	74	8	149
VALLEDUPAR	0	17	40	73	5	135
PALMIRA	0	3	19	92	4	118
SINCELEJO	0	12	39	58	8	117
OTROS	0	210	428	537	304	760

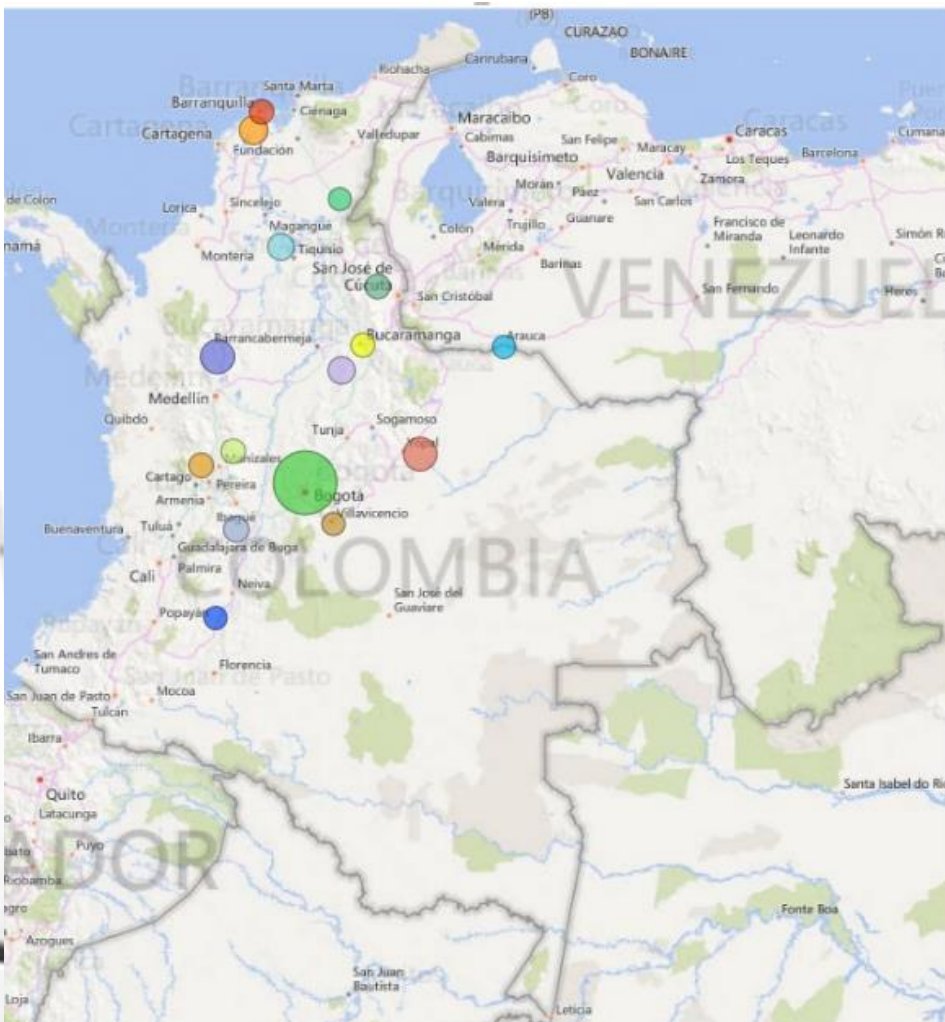


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Tipo de Variable: Geográfica

Variable: Ubicación

## LLAMADAS ATENDIDAS POR CIUDAD EN 2016

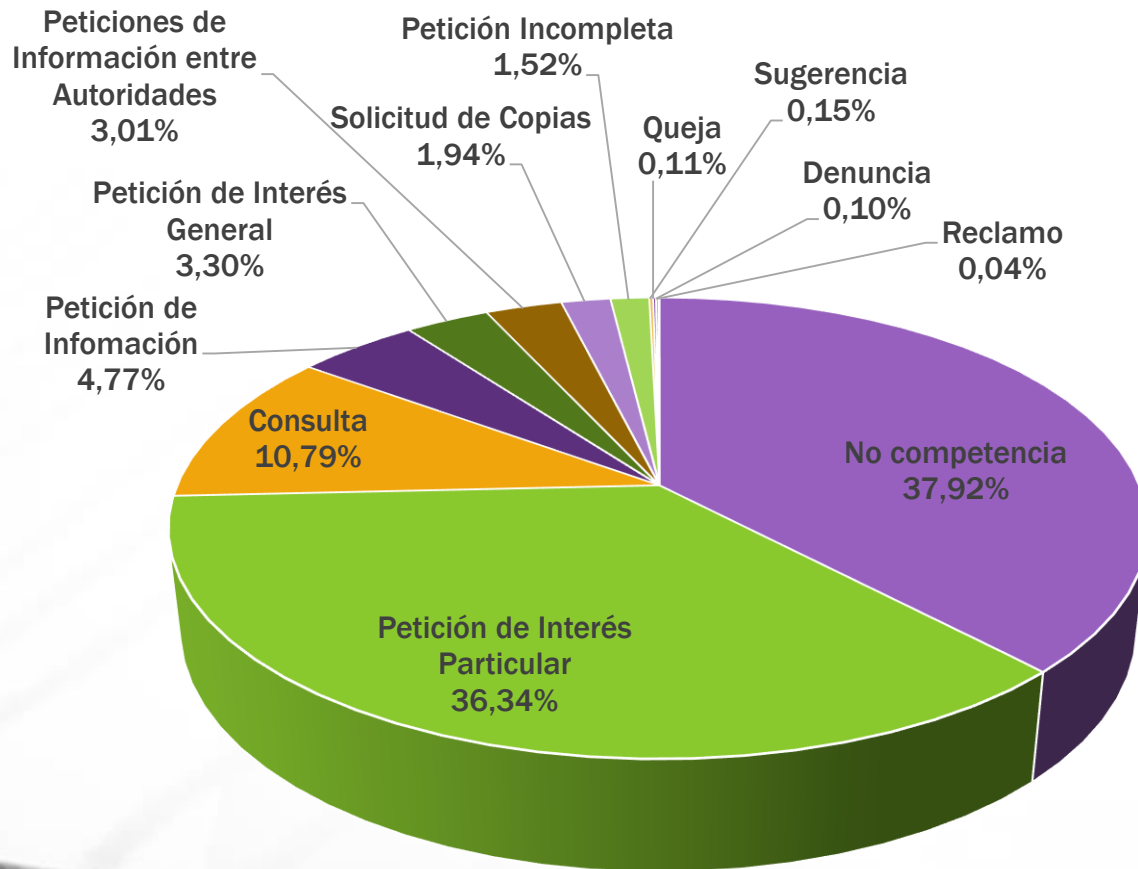


Departamento	Ciudad	Llamadas atendidas en el año
CUNDINAMARCA	BOGOTA	61.374
ANTIOQUIA	MEDELLIN	11.160
VALLE	CALI	10.573
ATLANTICO	BARRANQUILLA	5.520
SANTANDER	BUCARAMANGA	4.175
BOLIVAR	CARTAGENA	3.629
TOLIMA	IBAGUE	2.400
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	1.744
CALDAS	MANIZALES	1.773
RISARALDA	PEREIRA	1.673
META	VILLAVICENCIO	288
ARAUCA	ARAUCA	215
HUILA	NEIVA	143
CESAR	VALLEDUPAR	93
OTRAS CIUDADES		83.039

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## CANAL DE ATENCION PRESENCIAL Y VIRTUAL 2016

Tipo de Variable: Segmentación  
Variable: Tipo de Solicitud



TIPO DE SOLICITUD	No. de Participaciones
No competencia	9401
Petición de Interés Particular	9010
Consulta	2675
Petición de Información	1183
Petición de Interés General	819
Peticiones de Información entre Autoridades	747
Solicitud de Copias	481
Petición Incompleta	378
Sugerencia	37
Queja	28
Denuncia	24
Reclamo	11
<b>Total general</b>	<b>24794</b>

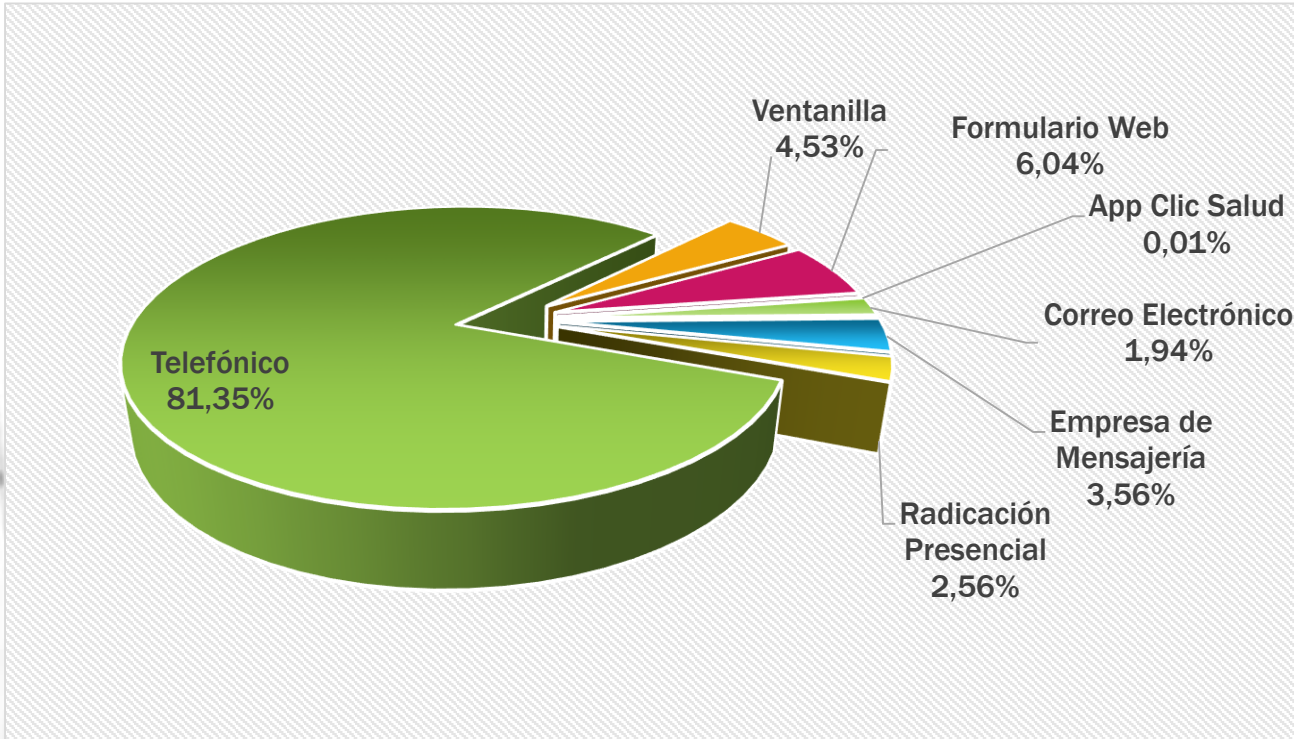


# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## COMPORTAMIENTO GLOBAL CANALES DE ATENCION 2016

Tipo de Variable: Segmentación

Variable: Acceso a Canales



PQRSD Recibidas en 2016		
Canal de Recepción	Detalle Canal	TOTAL
Virtual	Formulario Web	10.605
	App Clic Salud	23
<b>Total Virtual</b>		<b>10.628</b>
Correspondencia	Correo Electrónico	3.415
	Empresa de Mensajería	6.258
	Radicación Presencial	4.493
<b>Total Correspondencia</b>		<b>14.166</b>
Telefónico		142.838
Ventanilla		7.958
<b>Total General</b>		<b>175.590</b>



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## UTILIZACIÓN DE CANALES DE ATENCION 2016

### Grupo 1. Canal Telefónico

Este canal es el más usado por los usuarios, con un total de 142.838 llamadas recibidas

### Grupo 2. Formulario Web

Según la base de datos del Sistema de Gestión Documental del ministerio, se radicaron un total de 10.605 solicitudes, entre los cuales se destacan las no competencias y las peticiones de interés particular

### Grupo 3. Canal Presencial

En total 7.948 ciudadanos hicieron uso de este canal. Esto arroja un promedio de cerca de 30 personas diarias atendidas.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

## ACCIONES DE MEJORA

La participación de 22 ciudadanos por el canal Clicsalud, invita a evaluar las estrategias actuales para garantizar la usabilidad de este medio.

Es necesario incentivar el uso del formulario web en los ciudadanos para incrementar la usabilidad del mismo y así reducir el uso de los correos directos institucionales y el fax.

Mejorar la accesibilidad del formulario web para estimular la usabilidad de este canal entre las personas con alguna discapacidad, personas de la tercera edad o niños.

En el canal telefónico se debe realizar profundización en “otras ciudades” para determinar estrategias que permitan incrementar la interacción en lugares donde su participación histórica era nula o muy baja.

En general se deben realizar análisis más profundos para considerar estrategias de mayor cobertura.

El canal presencial debe consolidar estrategias de servicio al ciudadano para garantizar una atención de optima calidad.