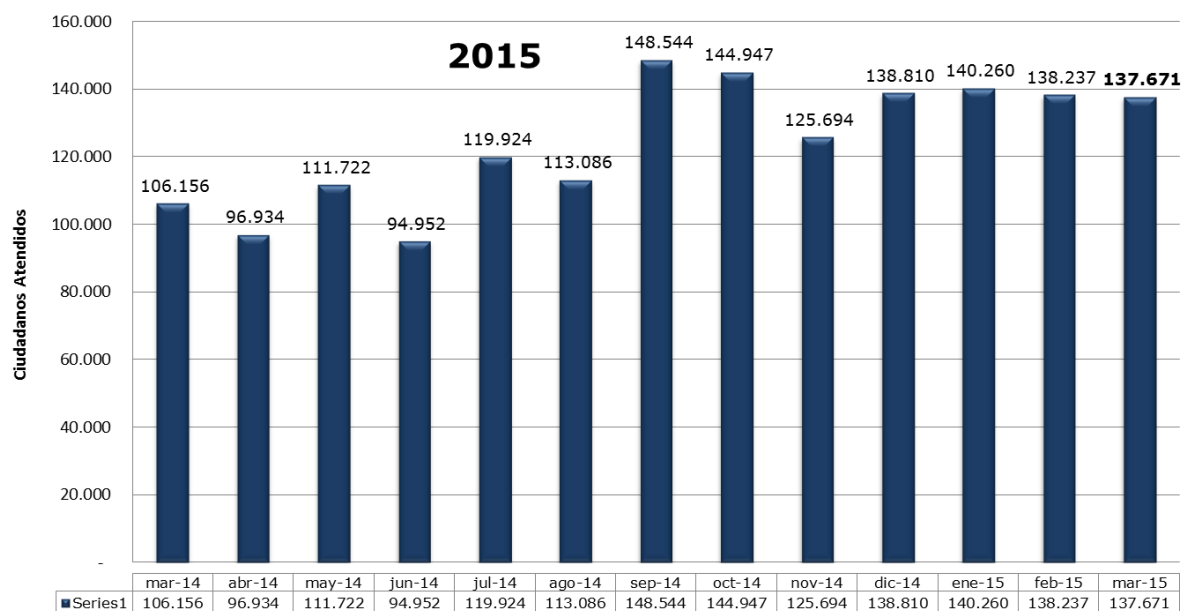


INFORME GESTION MARZO 2.015

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo e implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, para el mes de Marzo de 2.015 fueron atendidos **137.671** ciudadanos, es decir **disminuyó** un **0,409%** respecto al mes de Febrero la cantidad de ciudadanos atendidos, obedeciendo en primera instancia al crecimiento en la generación de puestos de trabajo y la calidad de los mismos, cumpliéndose los propósitos misionales de la Entidad, razón por la cual, los ciudadanos acuden con menos frecuencia para solicitar Orientación Laboral.

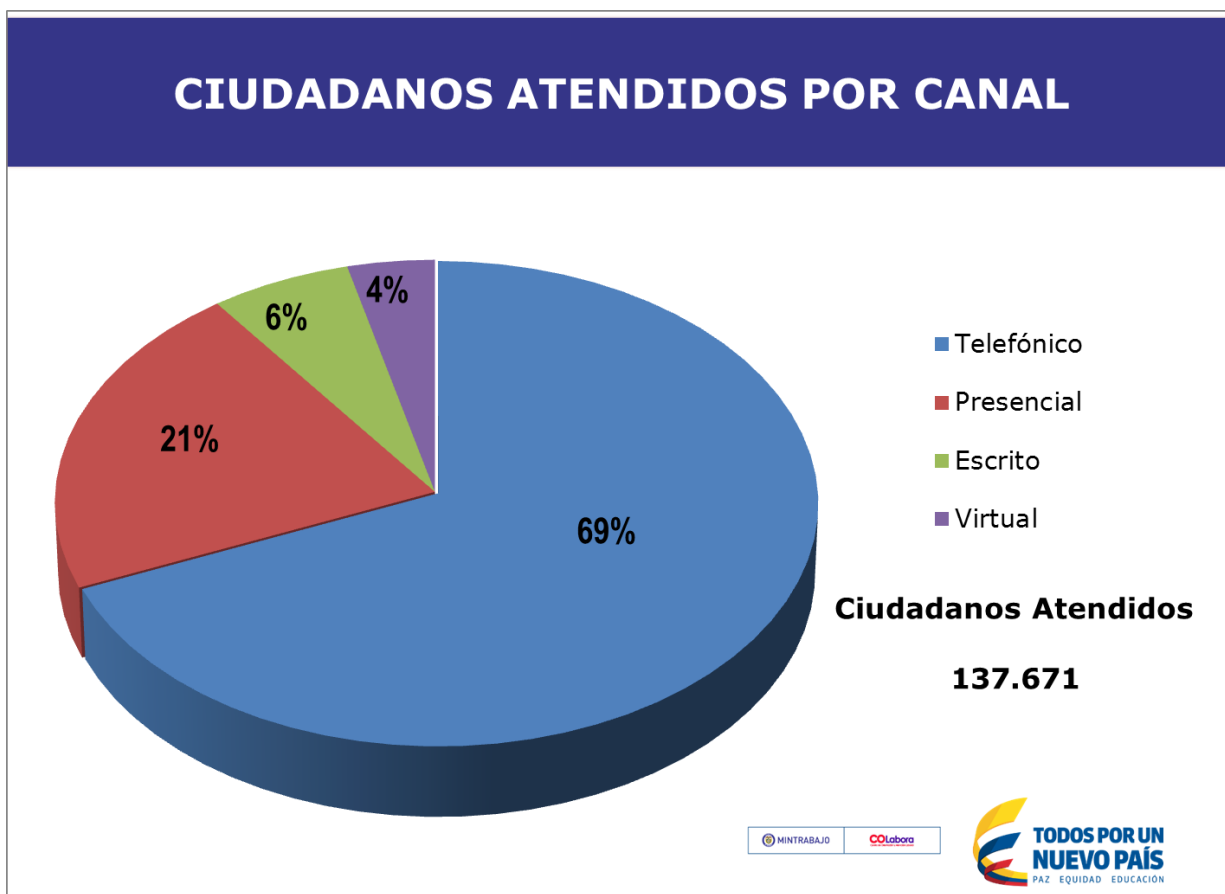
CIUDADANOS ATENDIDOS POR MES



Comparándose los meses de Marzo de 2014 y 2015, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 29,69%**, es decir, se orientaron **31.515 ciudadanos más** que en Marzo de 2014.

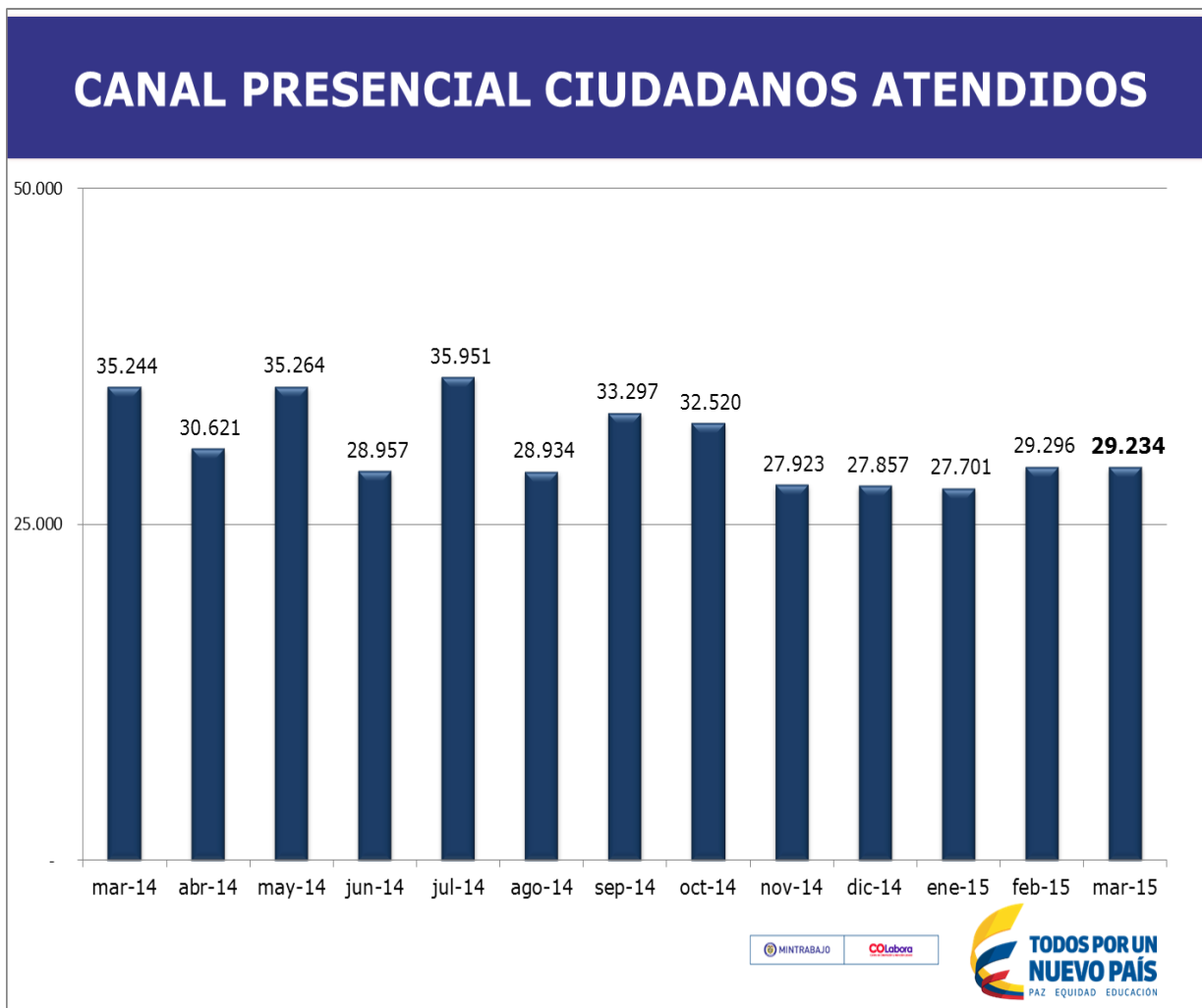
Es así como los Ciudadanos que fueron atendidos a Nivel Nacional (137.671) en el mes de marzo acuden en un **69%** al canal telefónico; un **21%** al canal presencial; **6%** a través del canal escrito y un **4%** al canal virtual.

Lo anterior nos indica que el canal telefónico mantiene una tendencia de preferencia por parte de los ciudadanos.



CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para el mes de Marzo presentó una disminución del **0,21%** de ciudadanos que consultaron la Entidad a través de este canal comparado con el mes anterior.



Los ciudadanos atendidos para este mes por departamentos en éste canal fueron:



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL
GRUPO COLABORA	4403
VALLE	3056
ANTIOQUIA	2477
NTE_SANTANDER	1392
BOYACA	1367
CESAR	1316
CALDAS	1168
SANTANDER	1163
TOLIMA	1091
RISARALDA	1083
NARIÑO	916
ATLANTICO	831
MAGDALENA	815
BOLIVAR	789
CORDOBA	783
HUILA	736
CAUCA	726
CUNDINAMARCA	716
QUINDIO	651
META	637
SUCRE	467
GUAJIRA	399
URABA	391
CASANARE	333
BARRANCABERMEJA	295
CAQUETA	272
PUTUMAYO	265
AMAZONAS	190
ARAUCA	163
CHOCO	145
GUAVIARE	110
GUAINIA	31
VICHADA	29
VAUPES	28
SAN_ANDRES	0

AGENDAMIENTO

Para el mes de Marzo en el sistema de agendamiento se asignaron **6.179** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, obteniendo una ocupación total del **100%**. Comparado con el mes anterior se agendaron 140 ciudadanos más, como consecuencia de la continuación de la compensación del horario habitual en una hora más, atendiendo directriz impartida en la Circular No. 0006 de Febrero 11 de 2015.

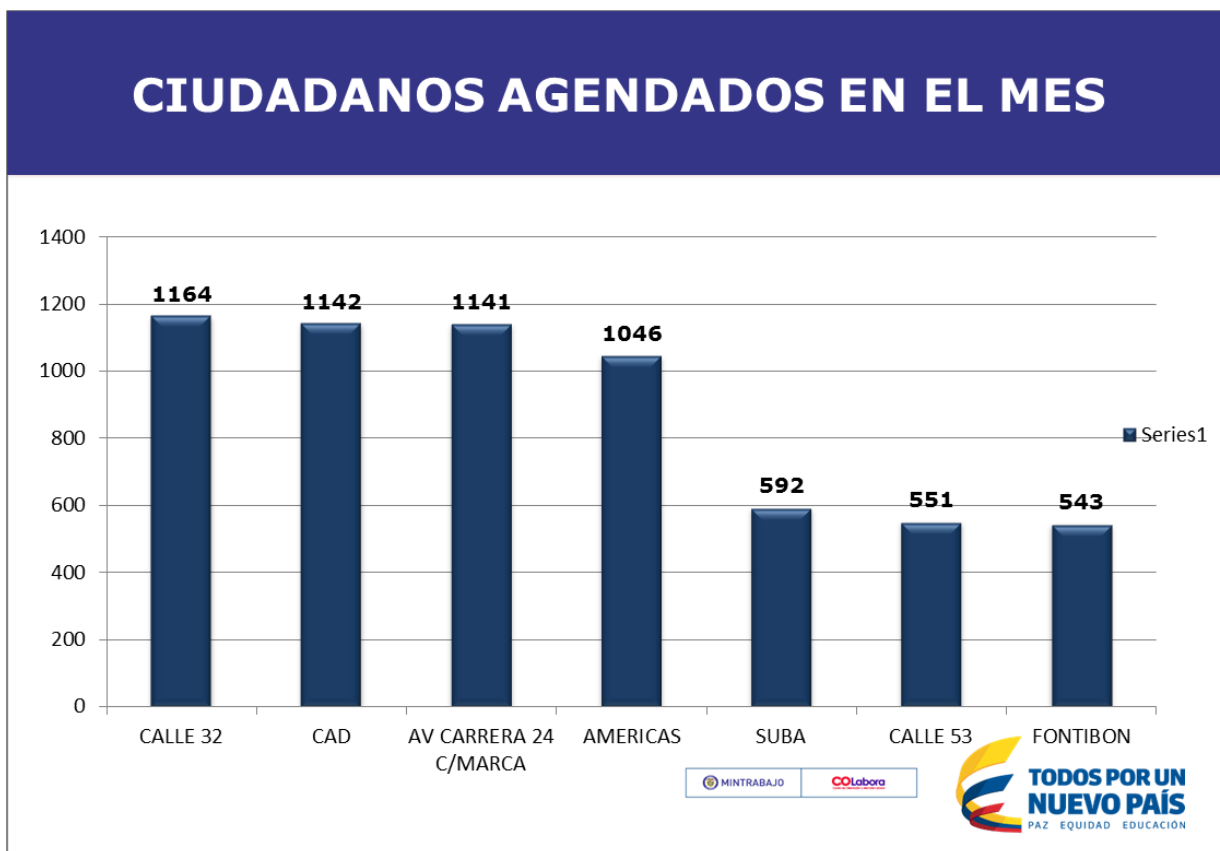


Durante el mes de Marzo se continúa realizando asignaciones de citas hasta con tres (3) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento del día inmediatamente siguiente. Lo anterior denota que los ciudadanos continúan acudiendo a la entidad de manera masiva para exponer las novedades presentadas respecto con su contrato laboral y solicitar orientación.

Es importante resaltar, que se continua desde el Contact Center con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el recurso humano del Contact Center quienes están en capacidad para brindar información de calidad, oportuna e inmediata desde el canal telefónico.

Ocupación por punto

Los puntos de mayor participación para este mes en la ciudad de Bogotá son para Calle 32 con 1164 citas, Centro de Atención Distrital (Supercade CAD) con 1142 citas, Centro de Atención Av. Carrera 24 C/marca (Parkway) con 1141 citas, Supercade Américas con 1046 citas, seguido de Supercade Suba, Punto de Atención Calle 53 y Casa de Justicia Fontibón.



Análisis por Localidad

Se continúa con la identificación de la ubicación sociodemográfica de los Ciudadanos que solicitan una orientación Laboral de forma presencial en Bogotá con los siguientes resultados:

Ubicación - Localidad de Trabajo

De los **1716** ciudadanos que afirman estar trabajando en el mes de Marzo y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades:

Localidad de Suba y Kennedy con el **11%**, Teusaquillo con un **10%**, Usaquén con un **9%**, Fontibón y Chapinero con un **8%**, Engativá con un **7%**, Localidad de Bosa con un **6%**, Puente Aranda con un **5%** y el resto de localidades tienen participaciones menores o iguales al **4%** como se observa en la gráfica.

Según el proceso de agendamiento del mes de Marzo y con base en el lugar de Trabajo de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Teusaquillo, Usaquén, Fontibón, Chapinero, Engativá, Bosa y Puente Aranda.

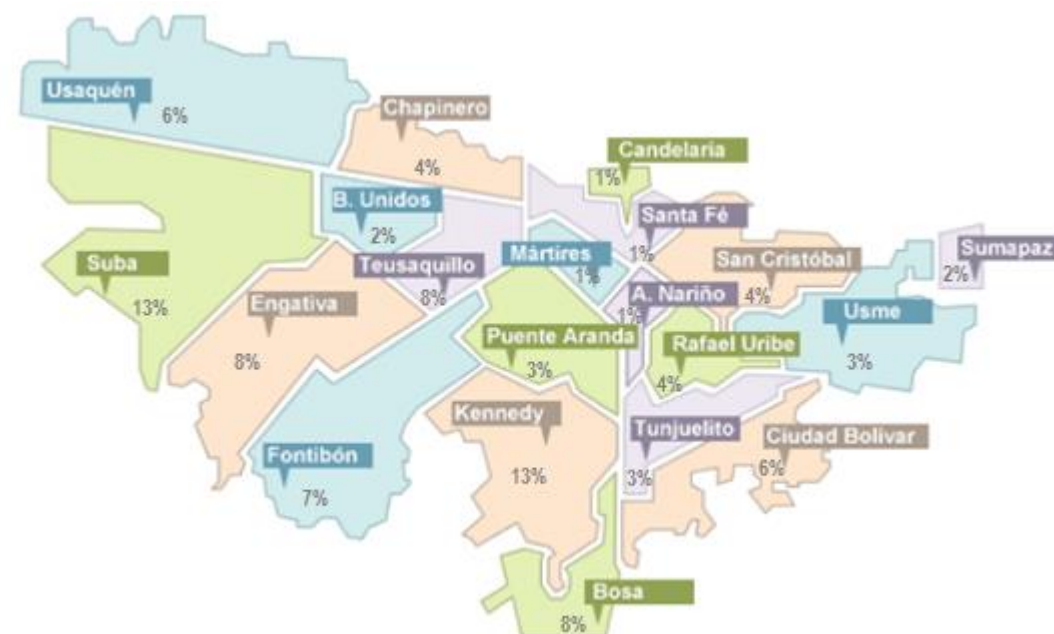
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los **2014** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **13%** de éstos, viven en la localidad de Kennedy y Suba; el **8%** viven en la localidad de Teusaquillo, Bosa y Engativá; el **7%** viven en la localidad de Fontibón; el **6%** en la localidad de Usaquén y Ciudad Bolívar; el **4%** en la localidad de San Cristóbal, Chapinero y Rafael Uribe Uribe; el **3%** en la localidad de Usme, municipio de Cundinamarca, Puente Aranda y Tunjuelito; el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **2%**.

Localidad Residencia



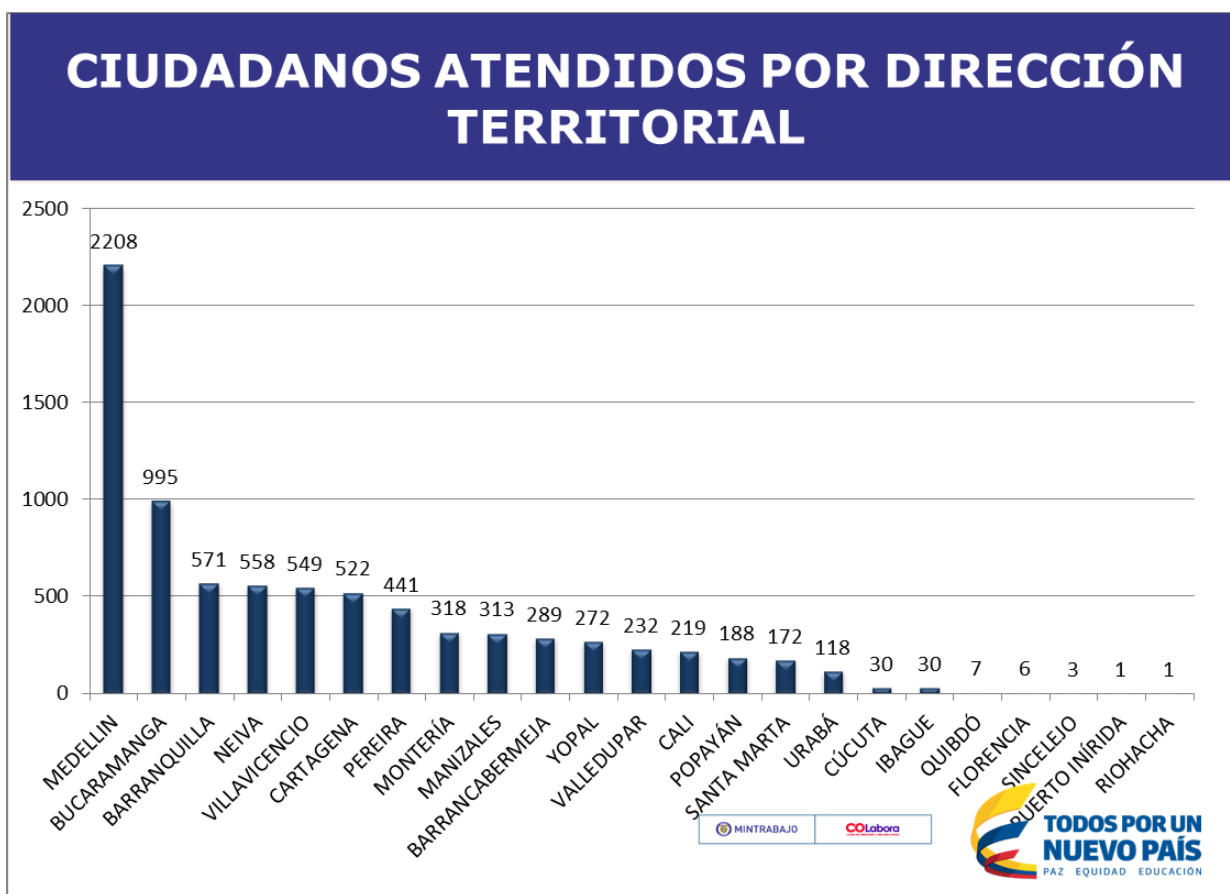
Según el proceso de agendamiento del mes de Marzo y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Kennedy, Suba, Teusaquillo, Bosa, Engativá, Fontibón, Usaquén, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Chapinero, Rafael Uribe Uribe, Usme, municipios de Cundinamarca, Puente Aranda y Tunjuelito.

Los Ciudadanos adicionalmente acuden regularmente a los centros **COLabora** no por el lugar donde residen sino por la ubicación donde trabajan.

Se evidenció que un 28% de los Ciudadanos que programaron cita en el mes de febrero para ser atendidos en el canal presencial, no asistieron.

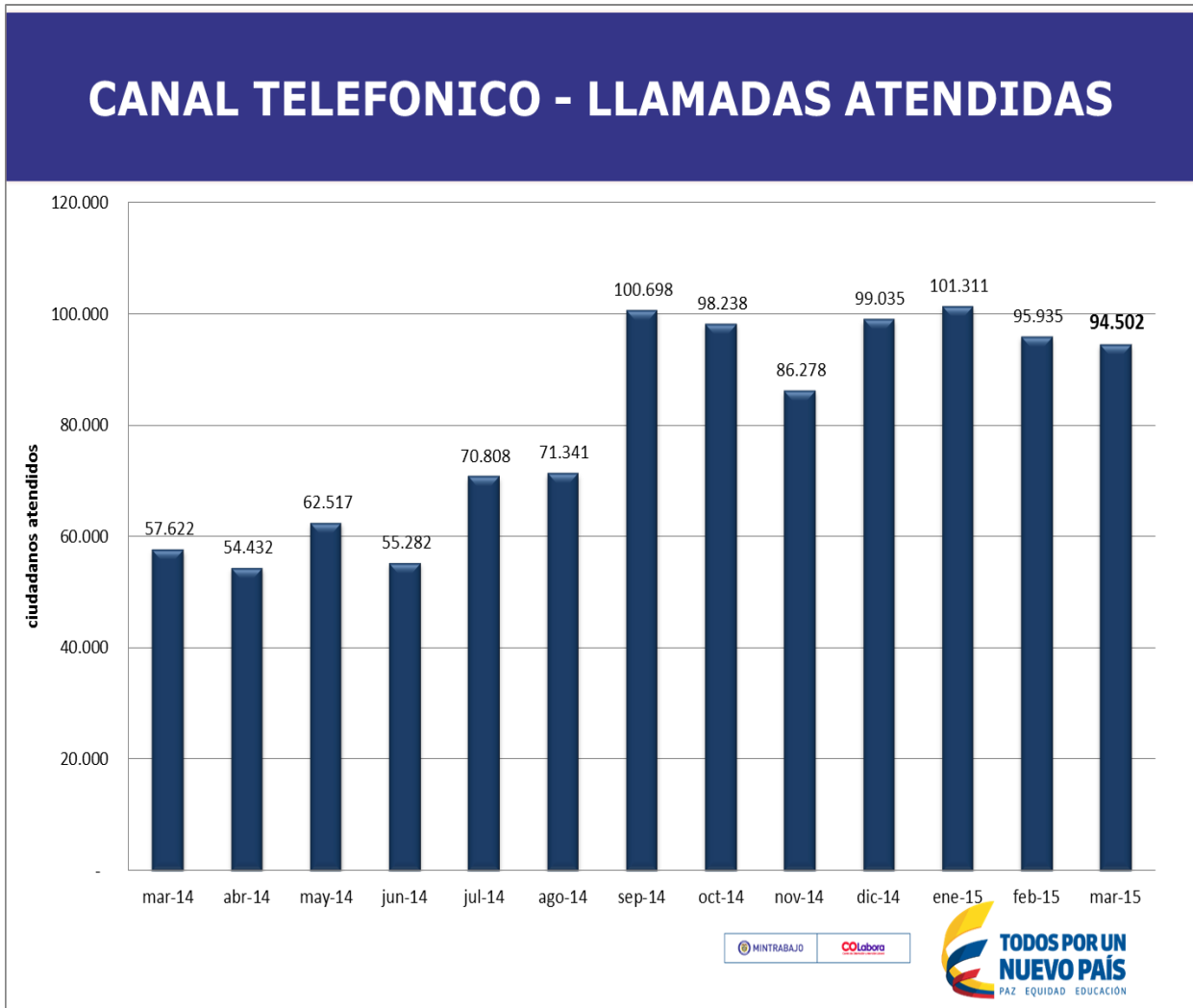
Ocupación por departamento

A nivel Nacional en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 2.208 ciudadanos y en la Dirección Territorial Santander 995 ciudadanos, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales.



CANAL TELEFÓNICO

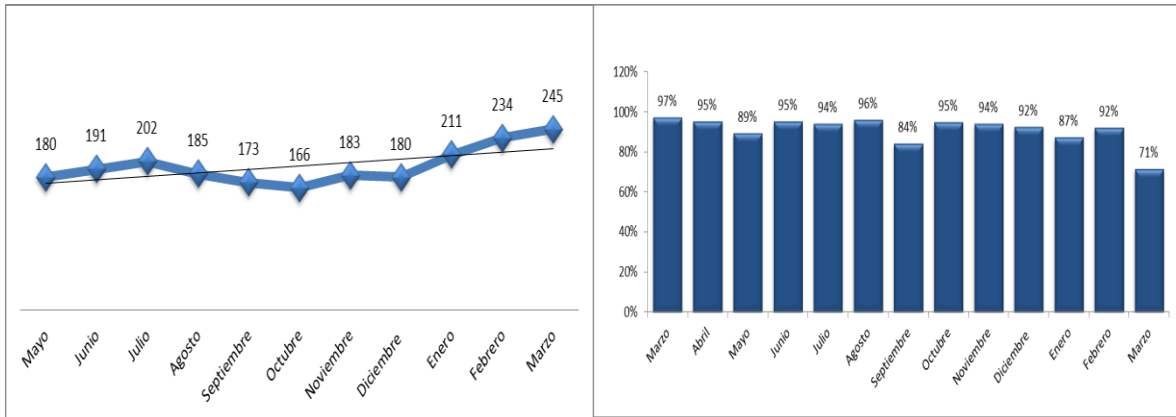
En el Canal Telefónico, se evidencia una disminución de llamadas atendidas en un **1.52%**, es decir, **1.433** llamadas menos que el mes anterior, para un total de **94.502** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



El promedio de conversación entre los ciudadanos y agentes del Contact center para el mes de Marzo aumento a 245 segundos (en promedio) respecto al mes anterior (11 segundos más).

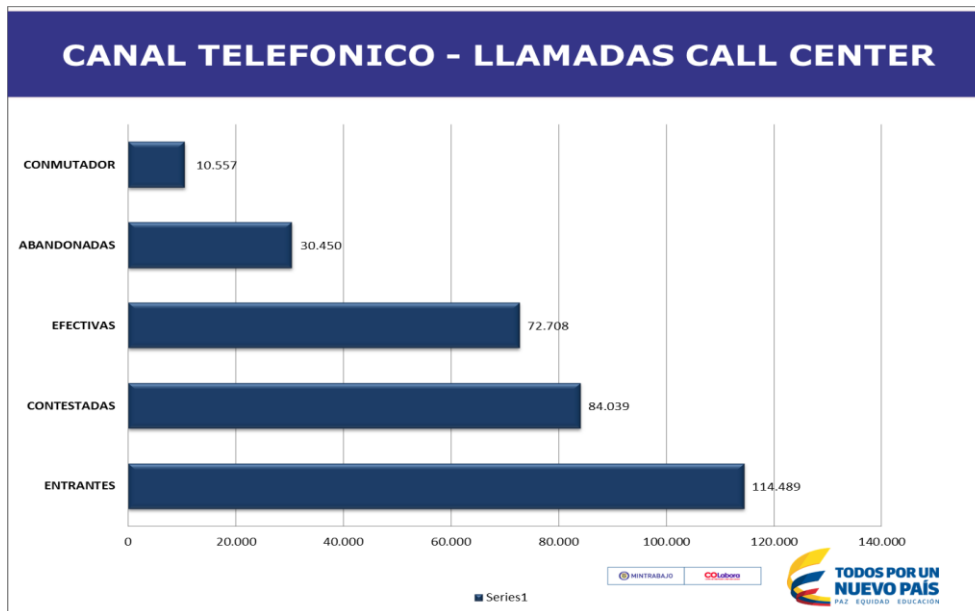
Se evidencia afectación en el indicador orientando el servicio a cumplir con la estrategia de atender al ciudadano al primer contacto con la Entidad, encaminando el agendamiento únicamente a los casos en que

el Ciudadano requiera un trámite específico por parte de la Entidad (Citación Audiencias de Conciliación y Autorización de Trabajo NNA).

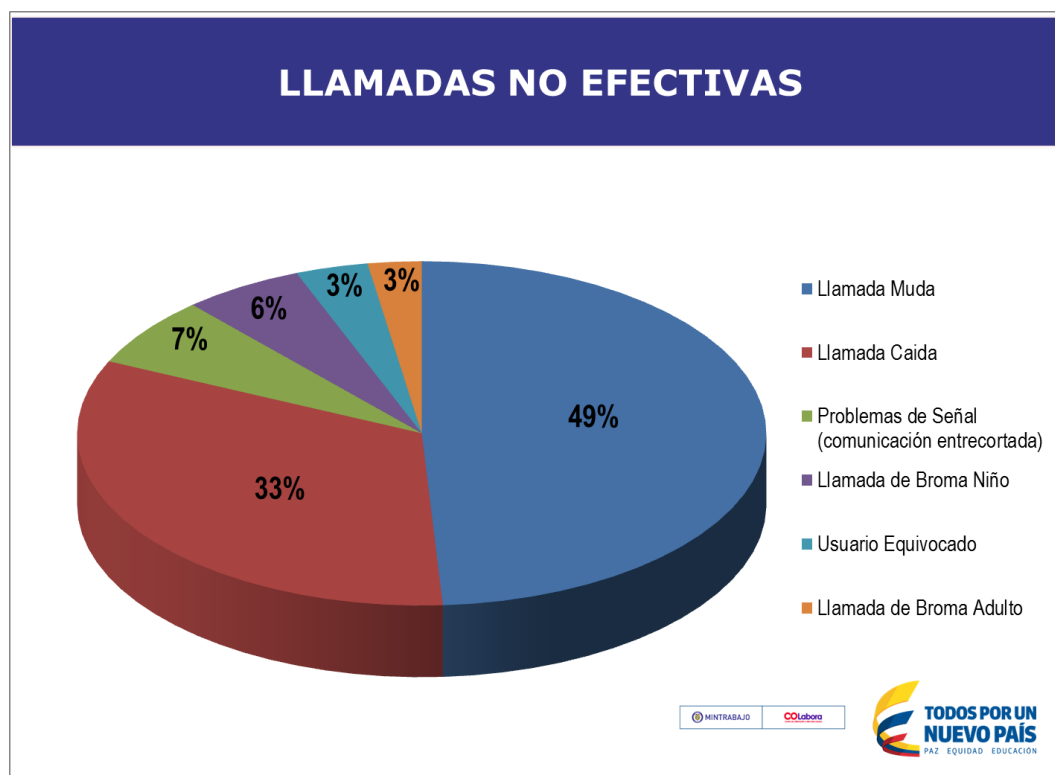


Para el mes de Marzo la eficacia cierra en un 71% debido a que el porcentaje de abandono se incrementó por la salida a medios de comunicación de comerciales que invitan a los usuarios a registrar su hoja de vida en la página de Servicio Público de Empleo o llamar a la línea 120 de forma gratuita y de esta forma aplicar a las vacantes disponibles en las empresas del País. (Programa 40.000 primeros empleos)

Las llamadas entrantes durante el mes fueron **114.395**, de las cuales **83.945** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **30.450**, obteniendo una efectividad del **71%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **72.708**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **10.557**.



Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **49%** correspondieron llamada muda, un **33%** a llamada caída, un **7%** problema de señal, un **6%** a llamada broma niño, un **3%** a llamada de Usuario equivocado y llamada broma adulto.

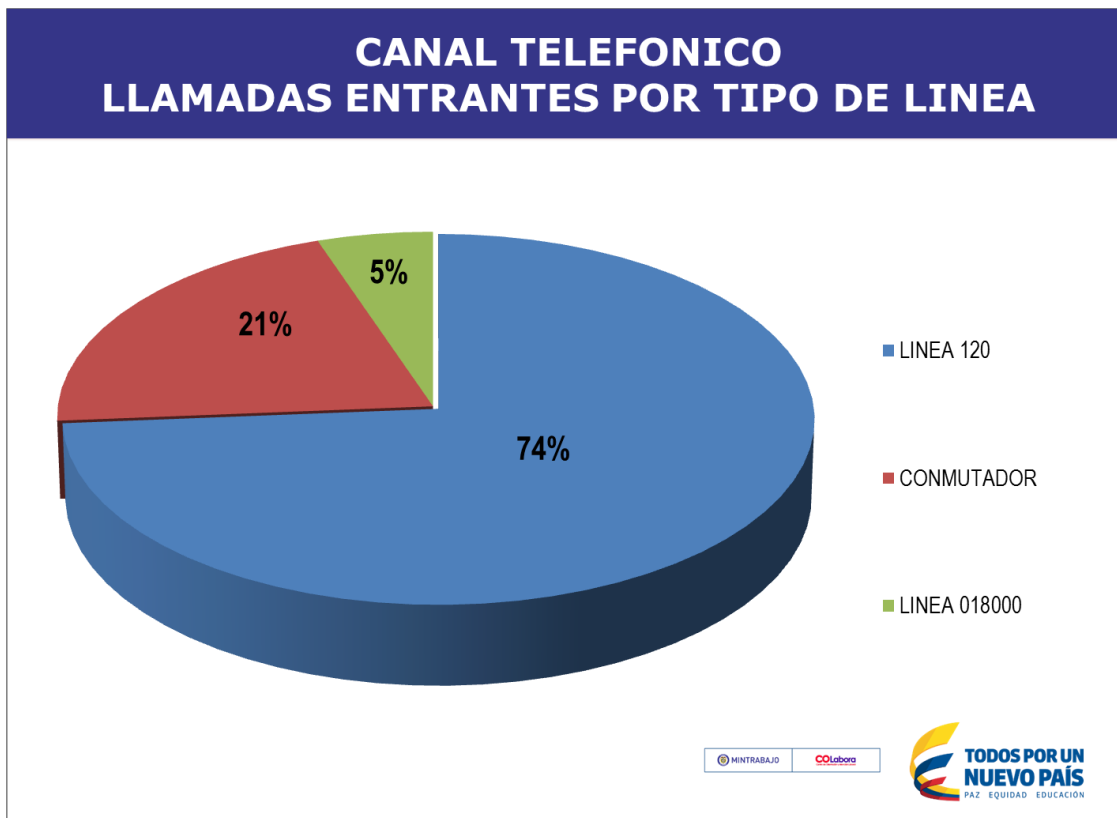


Las llamadas No Efectivas corresponden a un 13% del total de llamadas entrantes; respecto al mes de Febrero se presenta una disminución de un 23,07%. El principal ítem de afectación es la llamada muda con un 49% del total de llamadas no efectivas. Se realiza seguimiento a estas llamadas para descartar que sea fallas de la plataforma y talleres de tipificación de los agentes con el fin de evitar llamadas que sean efectivas las tipifiquen como si no lo fuera.

Como campaña para contrarrestar las llamadas mencionadas como broma, se realiza comunicación con los teléfonos identificados como llamadas broma, informando a los padres de los menores o adultos responsables, que el objetivo de la línea de servicio del Ministerio de Trabajo es informar y orientar a la ciudadanía para que hagan un uso adecuado de la misma.

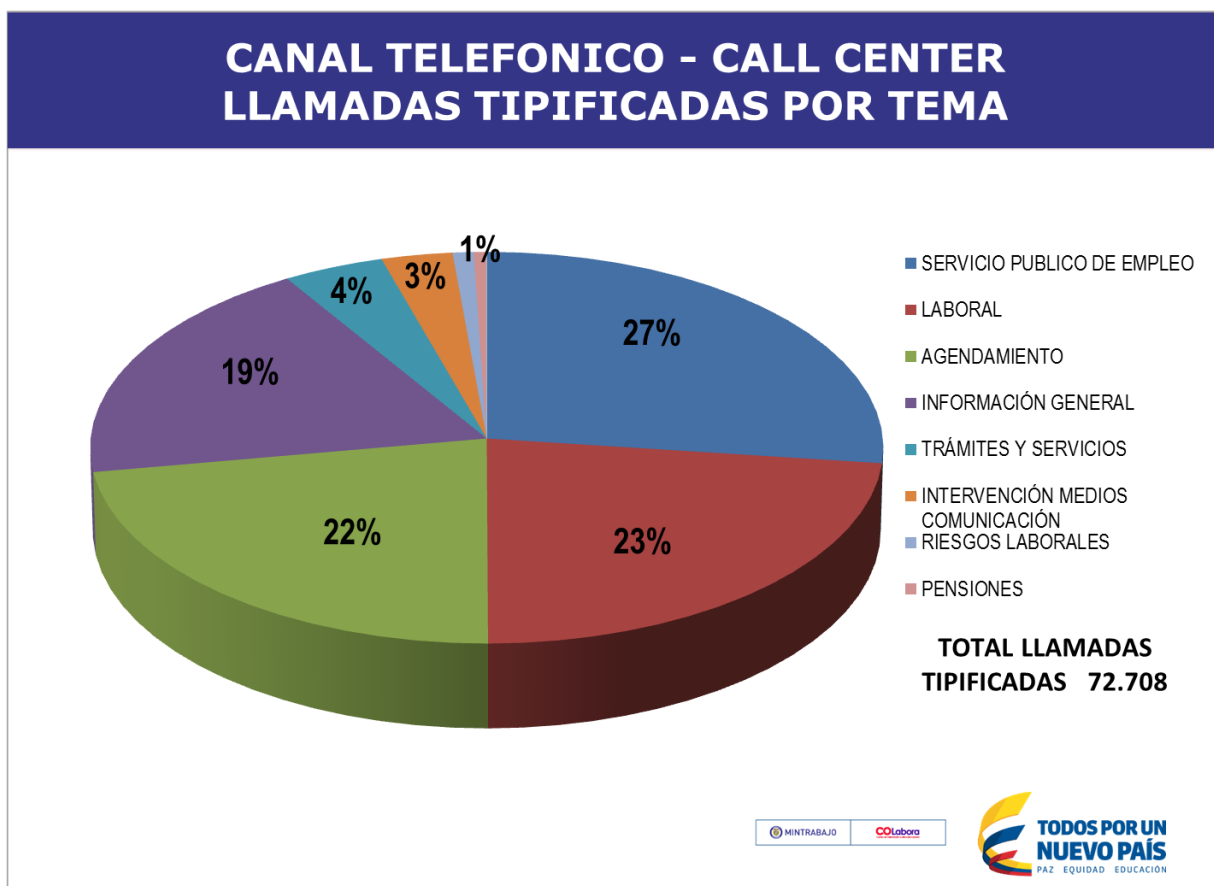
LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

De las **106.810** llamadas entrantes al Ministerio a través de sus líneas 018000; conmutador 4893900, 4893100 y la línea gratuita de atención laboral 120, para el mes de Marzo tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.



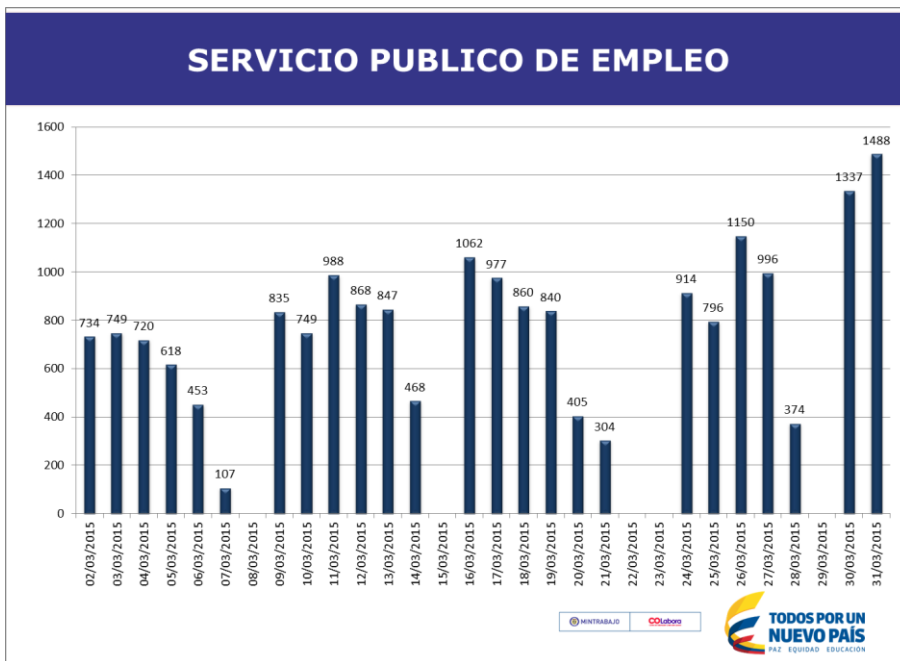
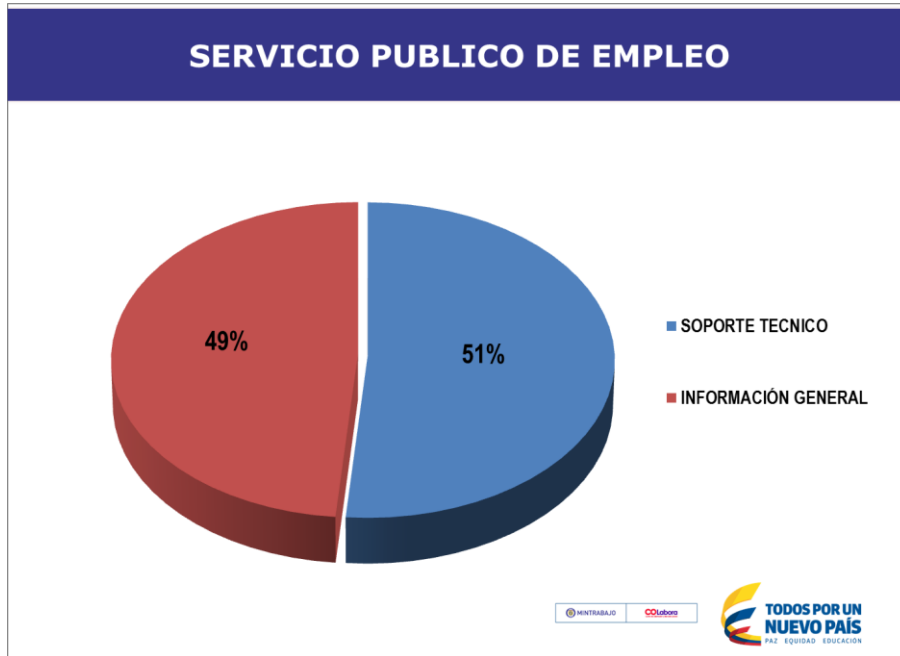
Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el 74%; seguida por conmutador con un 21% y la línea 018000 con un 5%. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **72.708** inquietudes y requerimientos clasificándose un **27%** en servicio público de empleo; **23%** en tema laboral; **22%** en agendamiento canal Presencial; **19%** en información general; un **4%** en trámites y servicios; un **3%** en intervención medios de comunicación y un **1%** en pensiones y riesgos laborales.

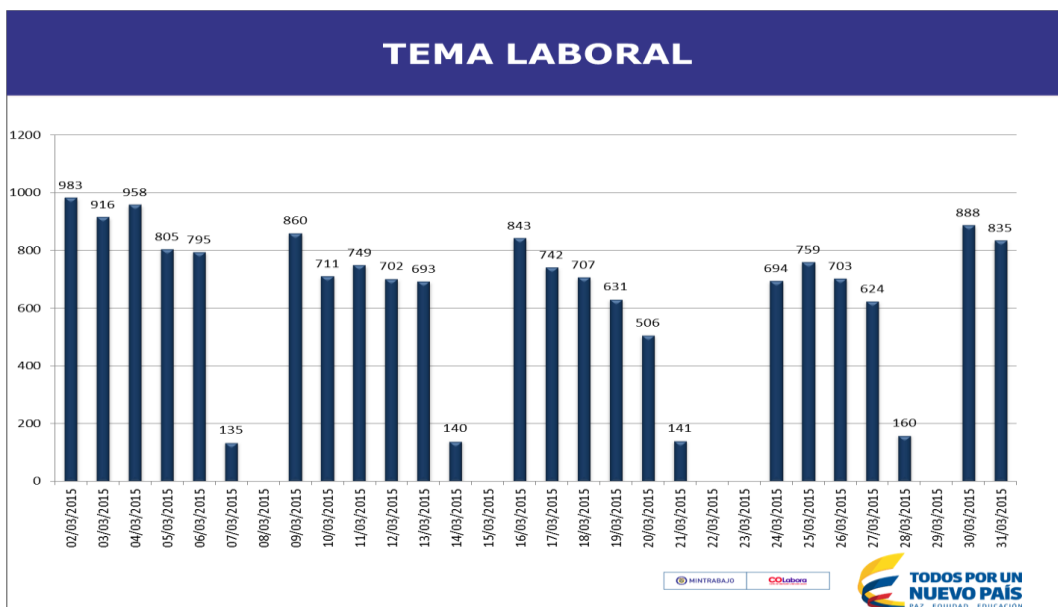
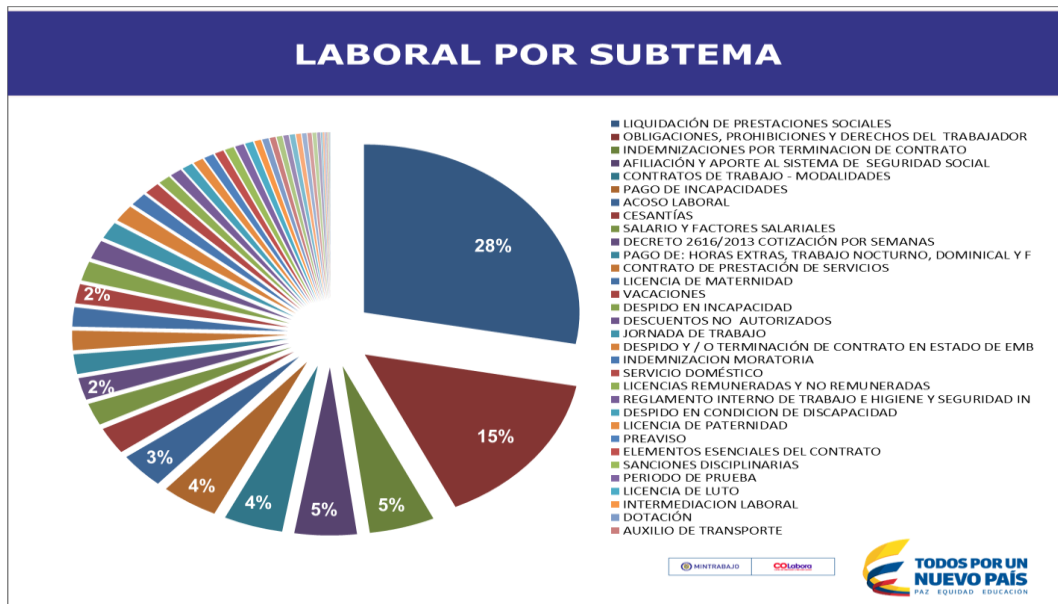


El servicio público de empleo, para el mes de Marzo aumento un **40%** respecto al mes de Febrero, es decir, **7820** ciudadanos más acudieron a éste servicio, cuyo objetivo es brindar a los trabajadores la oportunidad de dar a conocer su perfil, y al empleador el encontrar las personas idóneas que respondan a sus necesidades.

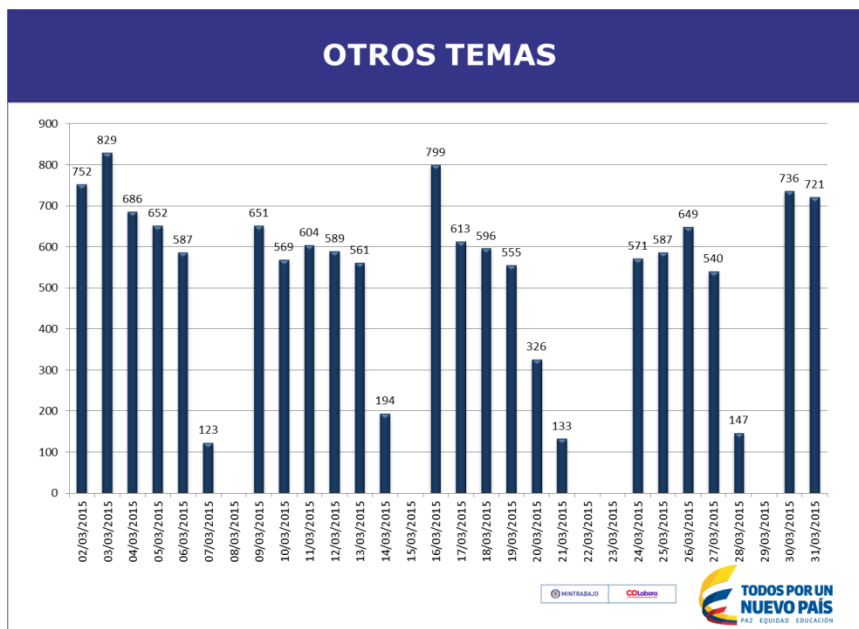
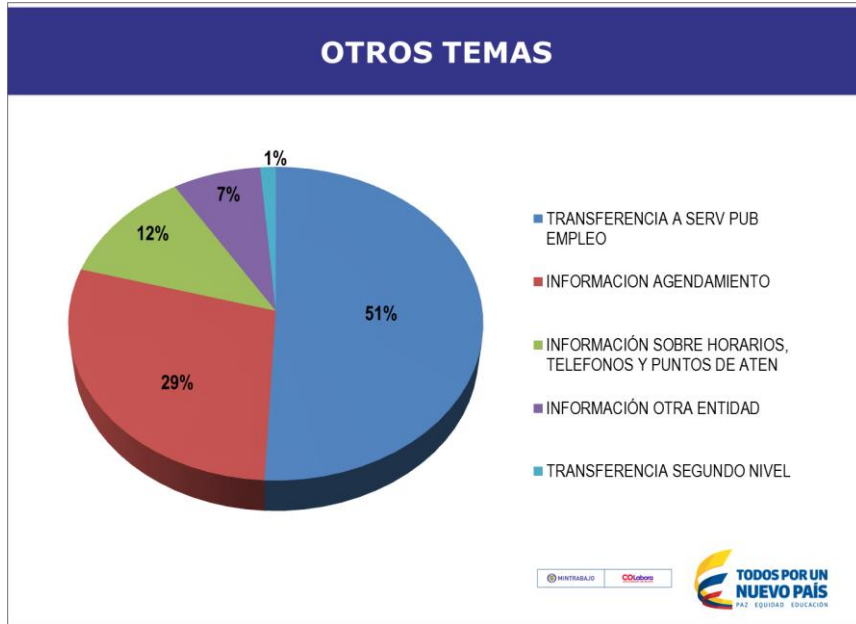
De los **19.639** ciudadanos que acudieron para obtener información de éste servicio, un **51%** lo hizo por soporte técnico de la plataforma red de empleo y un **49%** se comunicó para recibir información general.



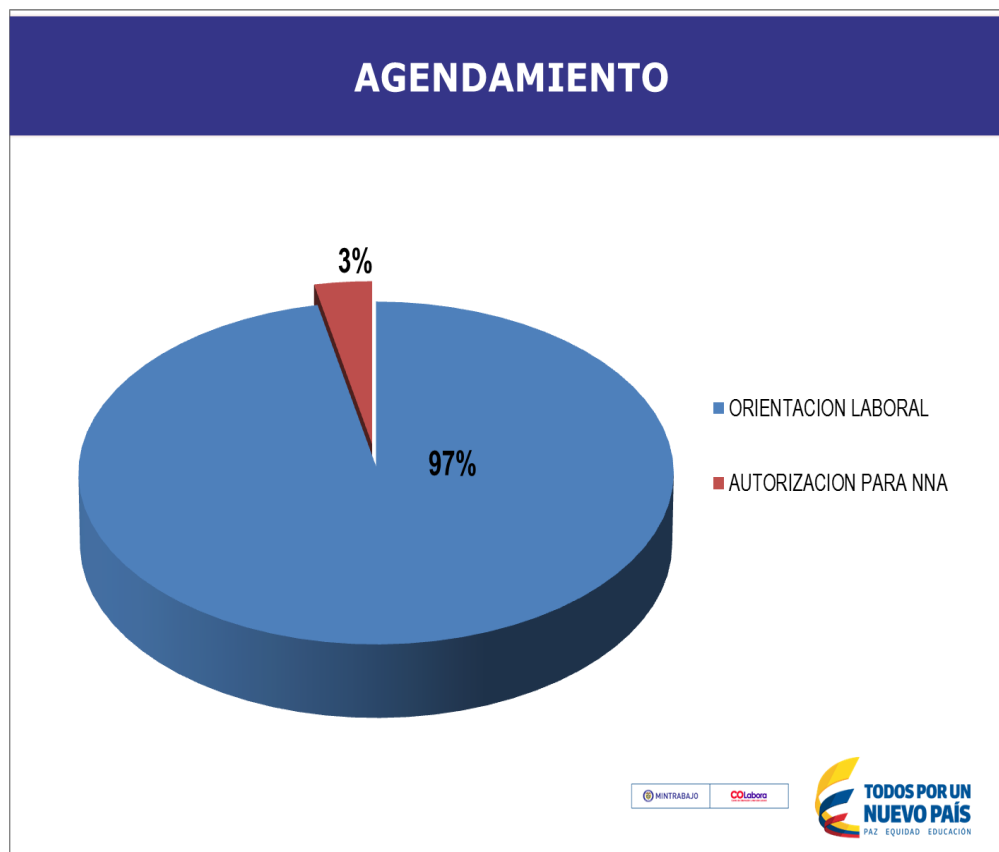
En el tema **Laboral**, disminuyó un **12,54%** la consulta, es decir **2.391** llamadas menos, respecto con el mes de Febrero de 2015; los ciudadanos consultaron en un **28%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **15%** en obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador; un **5%** en indemnizaciones por terminaciones del contrato y afiliación y aporte al sistema de seguridad social; un **4%** en contrato de trabajo – modalidades y pago de incapacidades; un **3%** en acoso laboral, cesantías; un **2%** en salarios y factores salariales, Decreto 2616/2013 - cotización por semanas, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivos, contrato de prestación de servicios, licencia de maternidad, vacaciones, despido en incapacidad, descuentos no autorizados, jornada de trabajo y despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



Así mismo pasamos de **14.486** ciudadanos atendidos en Febrero a **13.770** ciudadanos en Marzo que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas** entre los cuales podemos destacar que el **51%** por transferencia al nivel técnico de soporte de la plataforma de servicio público de empleo; un **29%** en información agendamiento; un **12%** por información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **7%** por información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **7%** por información de otra entidad; un **1%** en transferencia a Segundo Nivel.

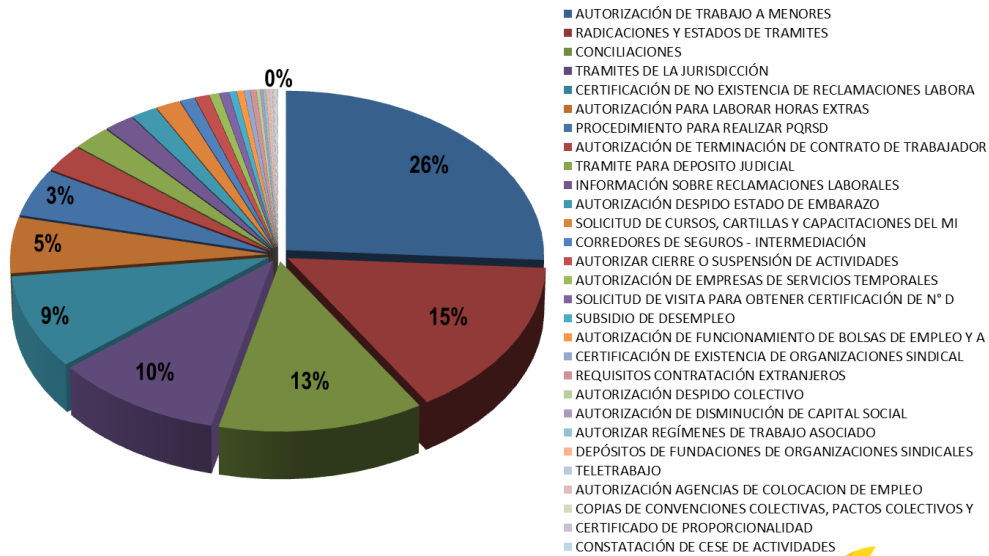


El servicio de agendamiento brindado para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en el centro **COLabora** de la Dirección Territorial Bogotá, Cundinamarca, Supercedes y Casa de Justicia Fontibón, presentó el siguiente comportamiento: De **18.124** ciudadanos que se comunicaron para conocer de éste servicio en Febrero, el número disminuyó a **16.226** ciudadanos en el mes de Marzo y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **4.066** ciudadanos en Febrero y **3.133** ciudadanos en Marzo obteniéndose el siguiente comportamiento: un **26%** en autorización de trabajo para menores; un **15%** radicación y estado de trámite; un **13%** en tema conciliaciones; un **10%** en trámites de la jurisdicción; un **9%** en certificado de no existencia de reclamaciones laborales; un **5%** en autorización para laborar horas extras y procedimiento para realizar PQRSD; un **3%** en autorización de terminación de contrato de trabajo; un **2%** en trámite para depósito judicial, información sobre reclamaciones laborales, autorización despido estado de embarazo, solicitud de cursos, cartillas y capacitación del ministerio; un **1%** en corredores de seguros – intermediación, autorizar cierre o suspensión de actividades, autorización de empresas de servicios temporales y solicitud de visita para obtener certificación de número de empleado. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

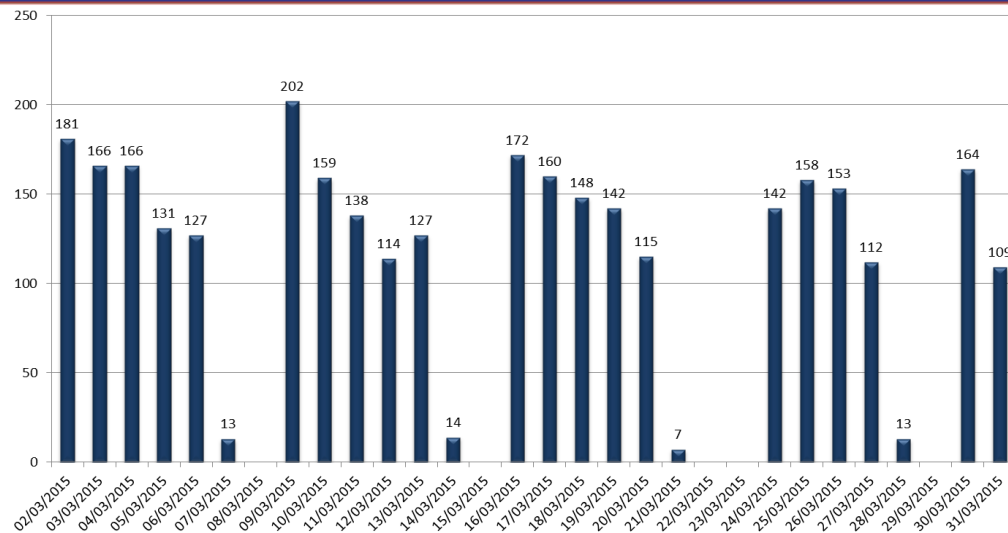
TRAMITES Y SERVICIOS





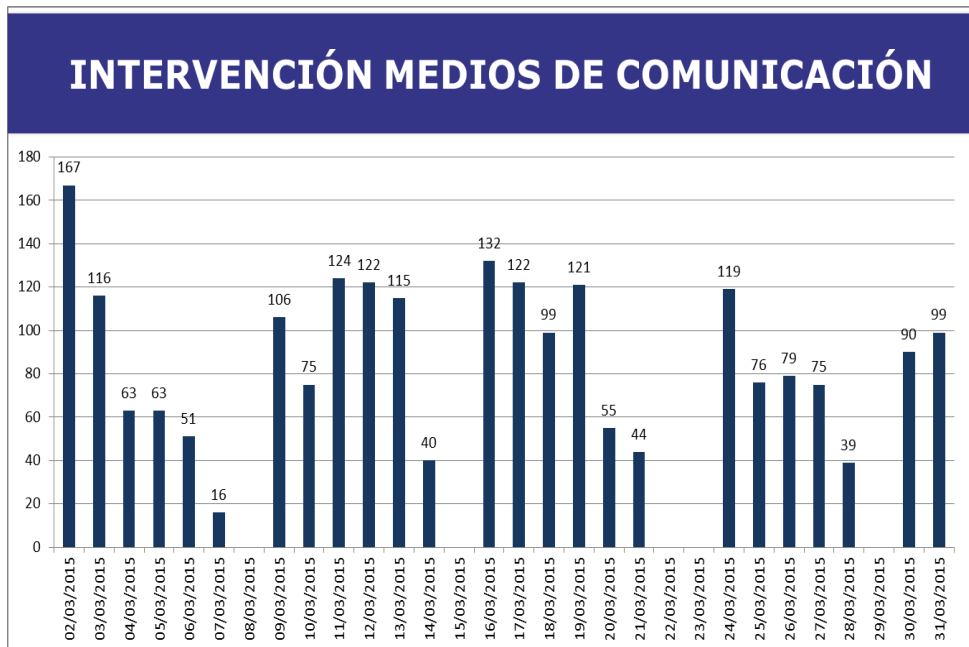
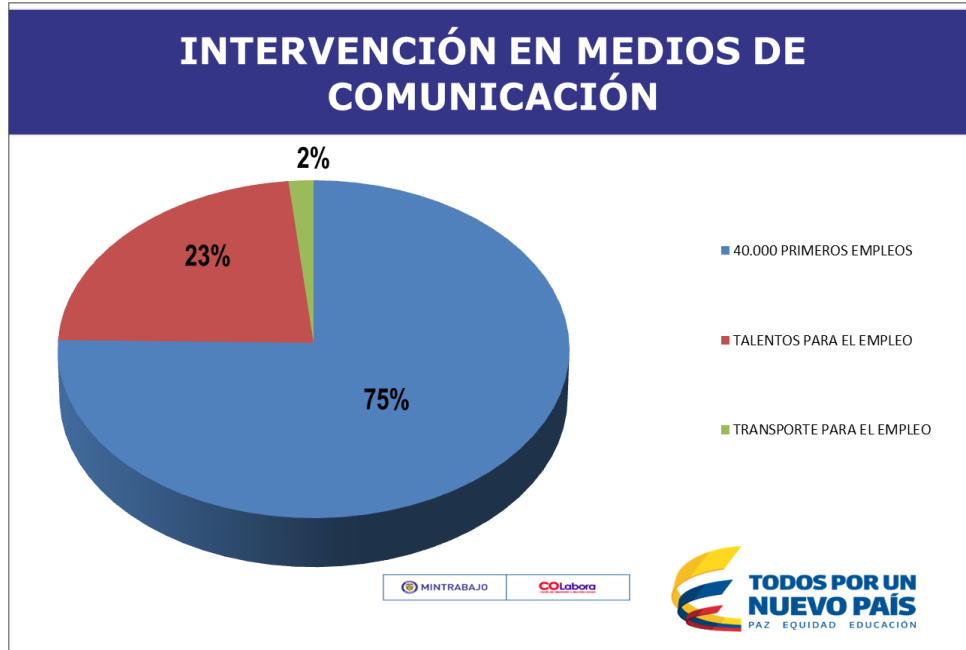
TRÁMITES Y SERVICIOS



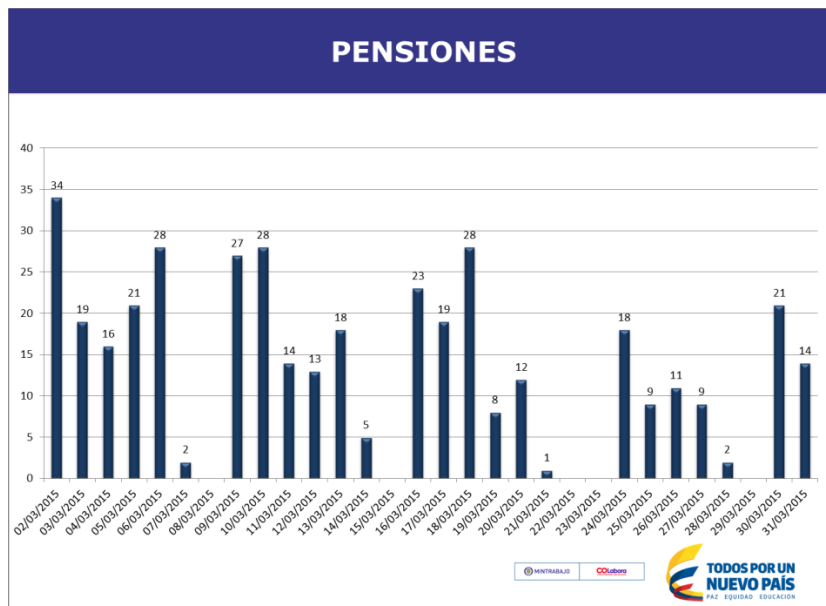
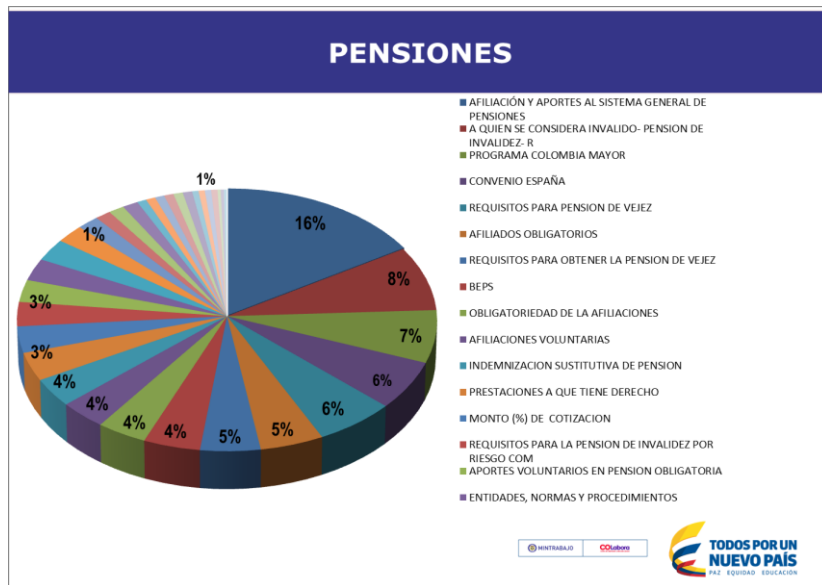
 



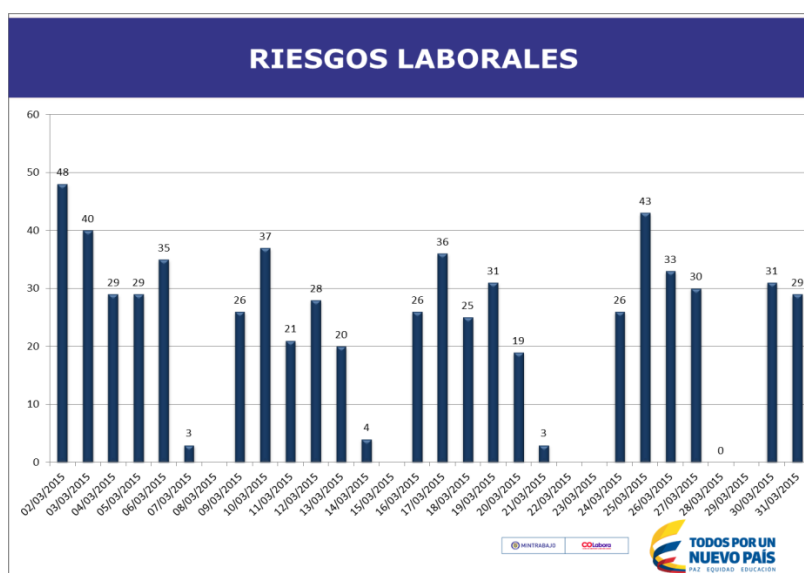
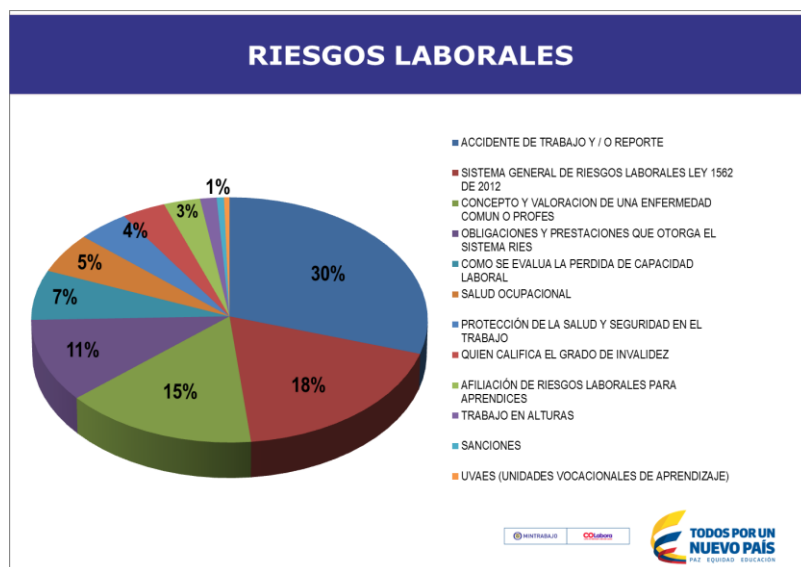
En el tema de Intervención en Medios Comunicación, fue consultado por **1.660** ciudadanos en Febrero y **2.208** ciudadanos en Marzo obteniéndose el siguiente comportamiento en los programas: un 75% en 40.000 primeros empleos; un 23% en talentos para el empleo y un 2% en transporte para el empleo.



En el tema de **Pensiones**, 483 ciudadanos consultaron en el mes de Febrero y 400 ciudadanos en el mes de Marzo; así mismo, los ciudadanos consultaron un 16% en Afiliación y aportes al sistema general de pensiones; un 11% en requisitos para obtener pensión de vejez; un 8% a quien se considera invalido-pensión de invalidez; un 7% en el programa Colombia Mayor; un 6% convenio España; un 6% convenio España; un 5% en afiliados obligatorios; un 4% en beneficios económicos periódicos BEPS afiliados obligatorios, obligatoriedad de las afiliaciones, indemnización sustitutiva de pensión y prestaciones a que tiene derecho; un 3% en monto (%) de cotización, requisitos para la pensión de invalidez por riesgo común, aportes voluntarios en pensión obligatoria, entidades, normas y procedimientos y régimen de transición, cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



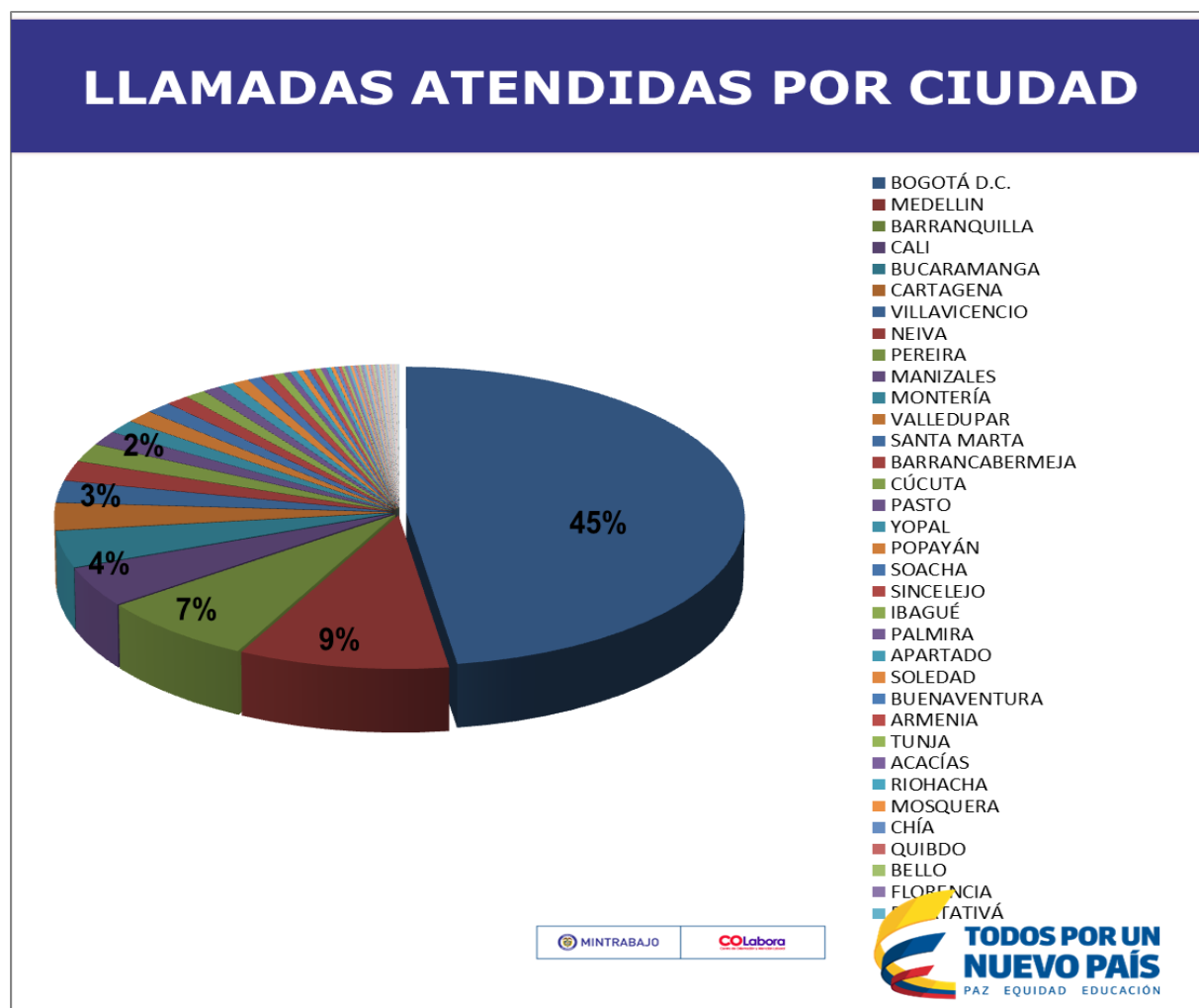
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, podemos resaltar que de **575** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Febrero aumentó a **652** ciudadanos para el mes de Marzo; de estos, el **30%** por accidente de trabajo y/o reporte; un **18%** por sistema general de riesgos laborales Ley 1562 de 2012; un **15%** por Concepto y valoración de una enfermedad común o profesional; un **11%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de riesgos; un **7%** cómo se evalúa la pérdida de capacidad laboral; un **5%** en salud ocupacional; un **4%** en protección de la salud y seguridad en el trabajo y quien califica el grado de invalidez; un **3%** en afiliación de riesgos laborales para aprendices; un **1%** a trabajo en alturas, sanciones y Uvae (Unidades Vocacionales de Aprendizaje).



Es importante resaltar que de las **72.708** llamadas efectivas para el mes de Marzo, en lo que respecta a la clasificación por grupo poblacional, el **46%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **40%** Desempleados; un **5%** Empleador; un **4%** No definido; un **1%** como trabajador rural y Población Infantil (NNA). Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación igual o inferior al 1%.

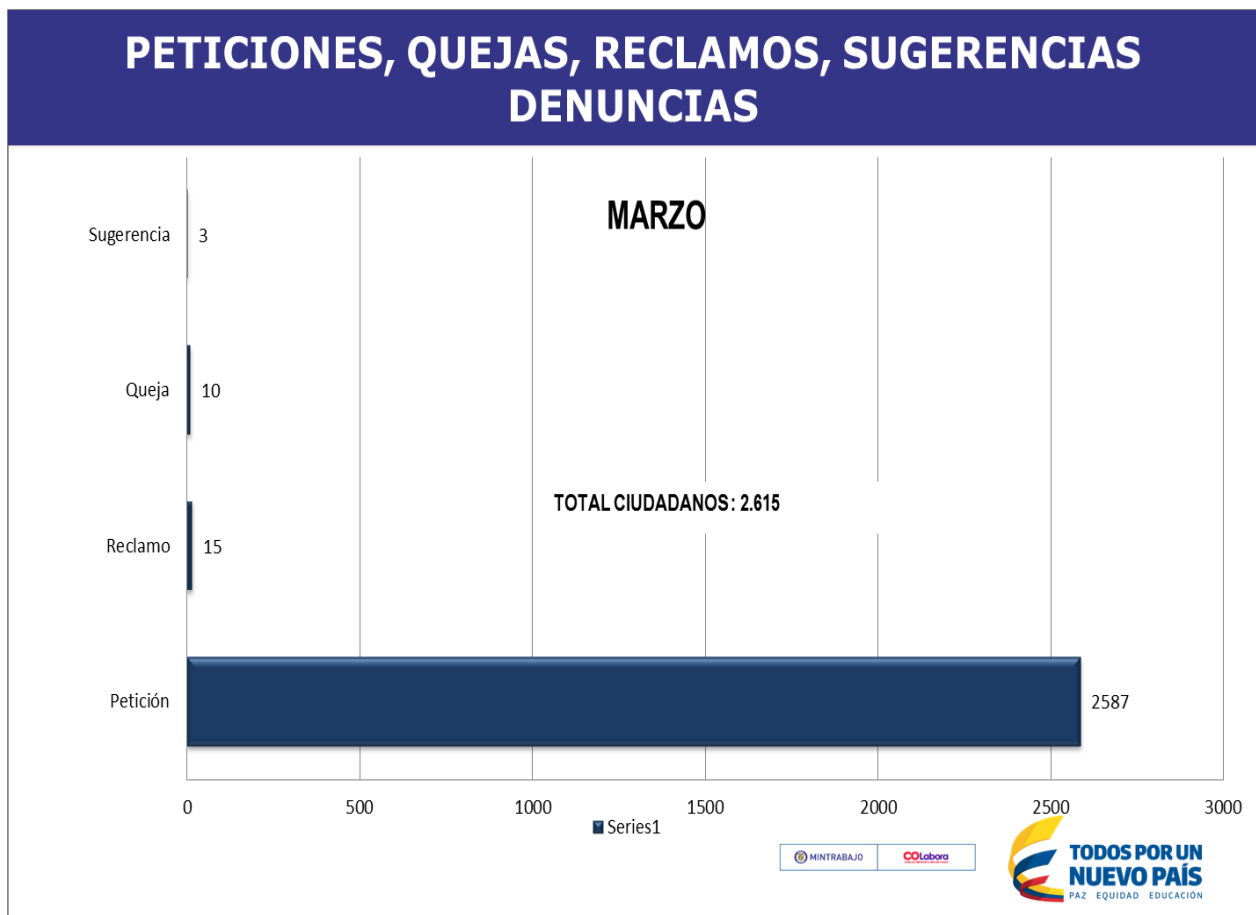


De igual manera, de las **70.285** llamadas atendidas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **45%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **9%** desde **Medellín**; un **7%** desde **Barranquilla**; un **4%** desde **Cali** y **Bucaramanga**; un **3%** desde **Cartagena**; un **2%** desde **Villavicencio**, **Pereira** y **Neiva**; un **1%** **Manizales**, **Montería**, **Valledupar**, **Santa Marta**, **Barrancabermeja** y **Cúcuta**. El porcentaje restante se subdivide en **681** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.



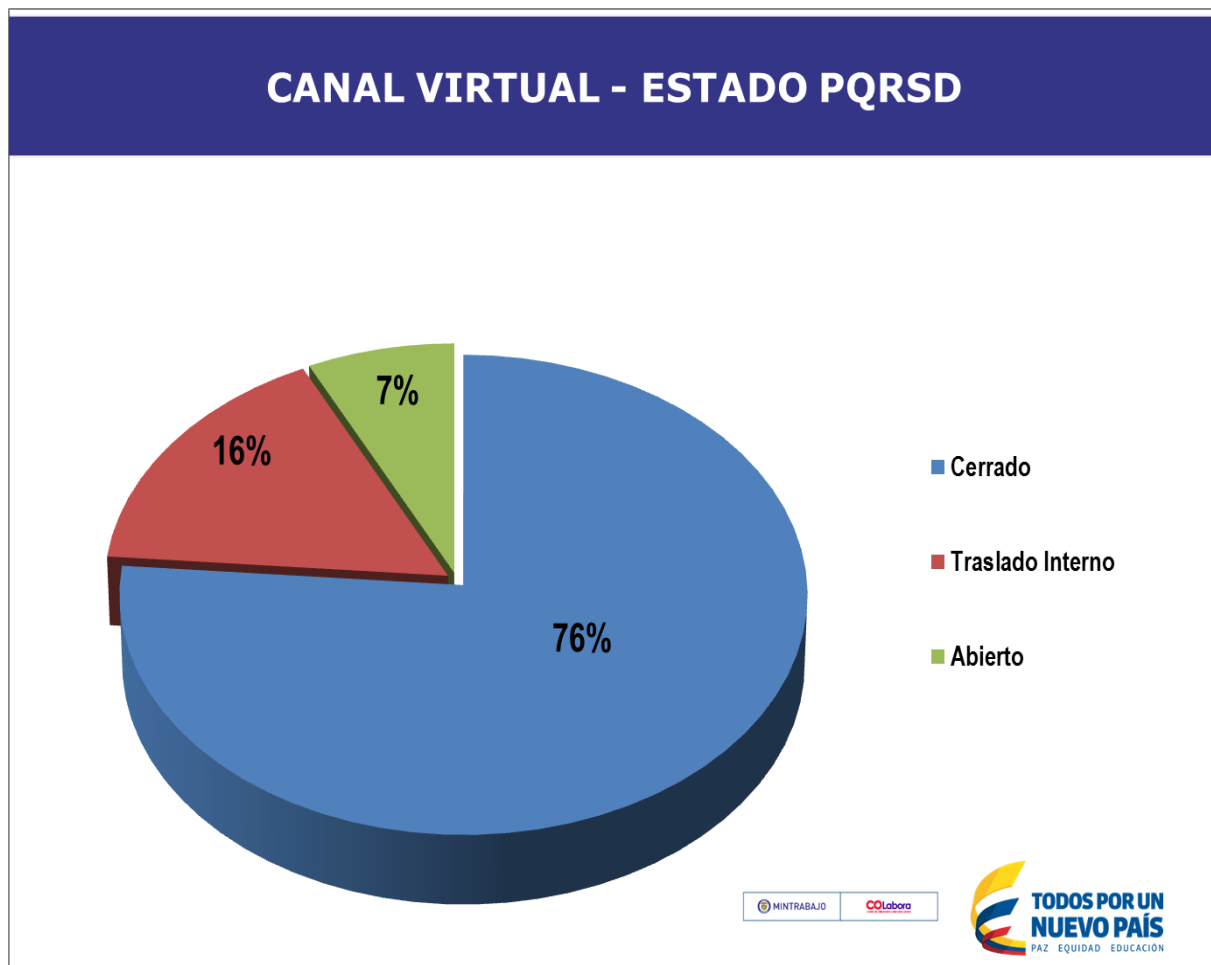
CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **2.615** solicitudes para el mes de Marzo, dando cumplimiento a lo establecido con el plan anticorrupción y en concordancia con el plan Nacional de Servicio al Ciudadano proferido por el Departamento Nacional de Planeación.



En un **98.93%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.57%** como reclamo, un **0.38%** como queja, un **0.11%** como sugerencia y un **0%** como denuncia.

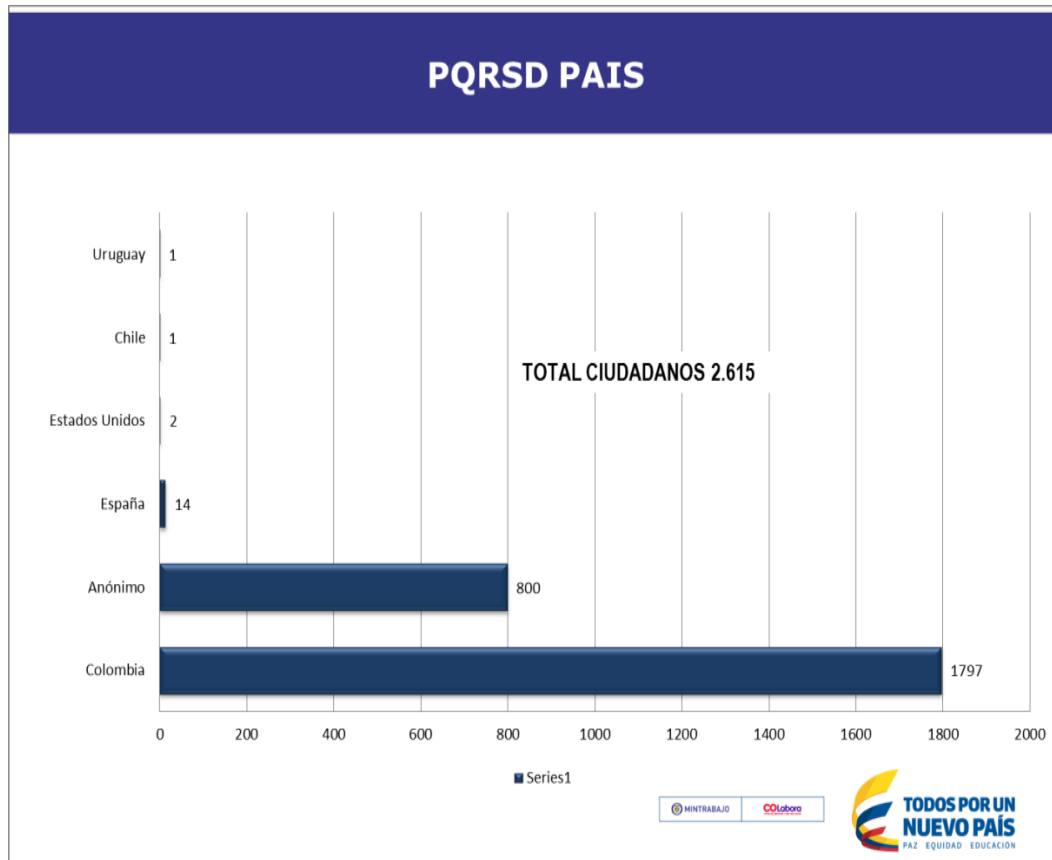
Así mismo, de las **2.615** solicitudes recibidas, **1.995** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, y **431** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias y **en trámite** para resolver **189** peticiones (abierto).



En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Marzo como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **31%** como **anónimo**; seguido con un **25%** como **No definido**, **16%** como **Trabajador Urbano**, **11%** como **cabeza de familia**, un **6%** como **empleador**, un **4%** como **adulto mayor**, un **2%** en mujer embarazada, un **1%** en población en condición de discapacidad, en situación de desplazamiento, afrocolombiano, niño, niña, adolescente (NNA) y trabajador rural cada uno; el porcentaje restante se distribuye en víctimas de violencia armada, población migratoria, población raizal, población LGBTI, madres comunitarias, población rural no migratoria, población ROM, artistas, autores, compositores, población en centros psiquiátricos y población en centros carcelarios.

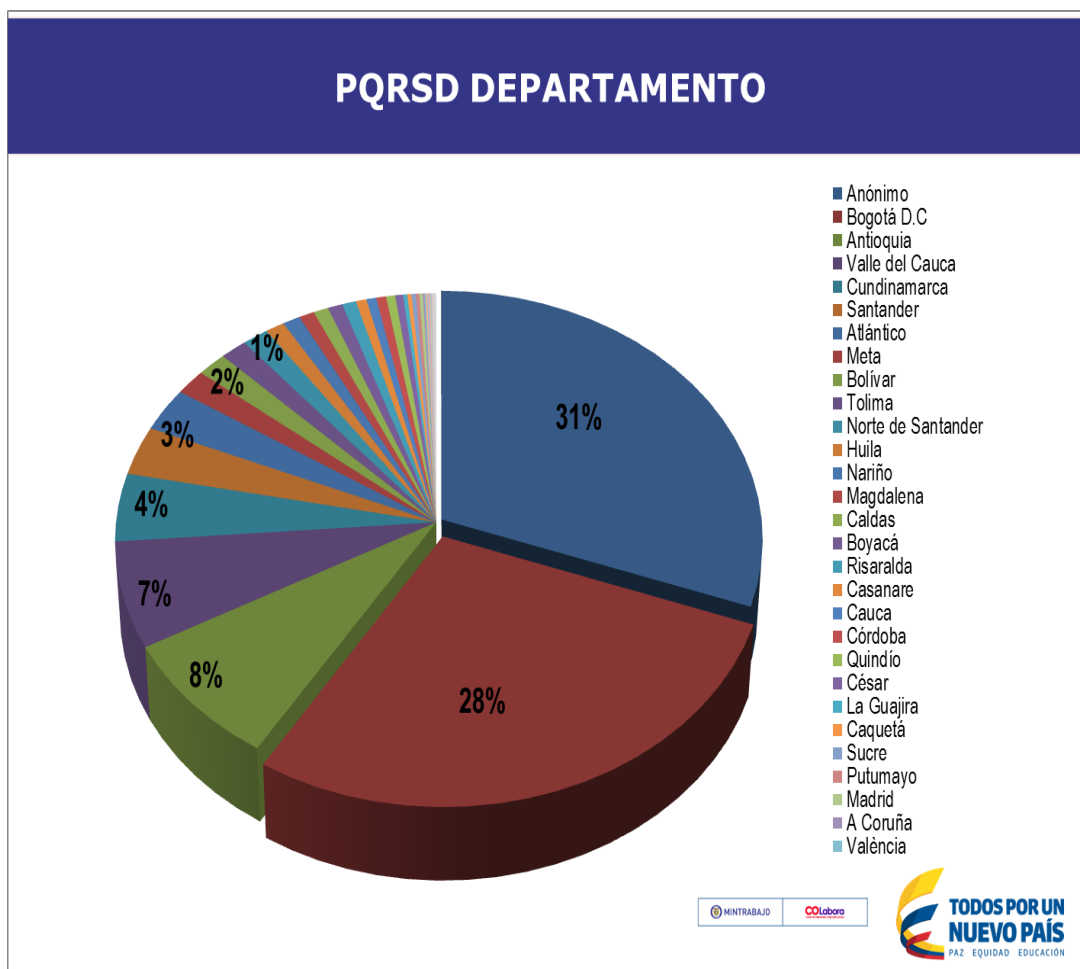


Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para el mes de Marzo peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Estados Unidos, Chile y Uruguay.



También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación para este mes Anónimo con un **31%**; Ciudad de **Bogotá** con un **28%**; seguido

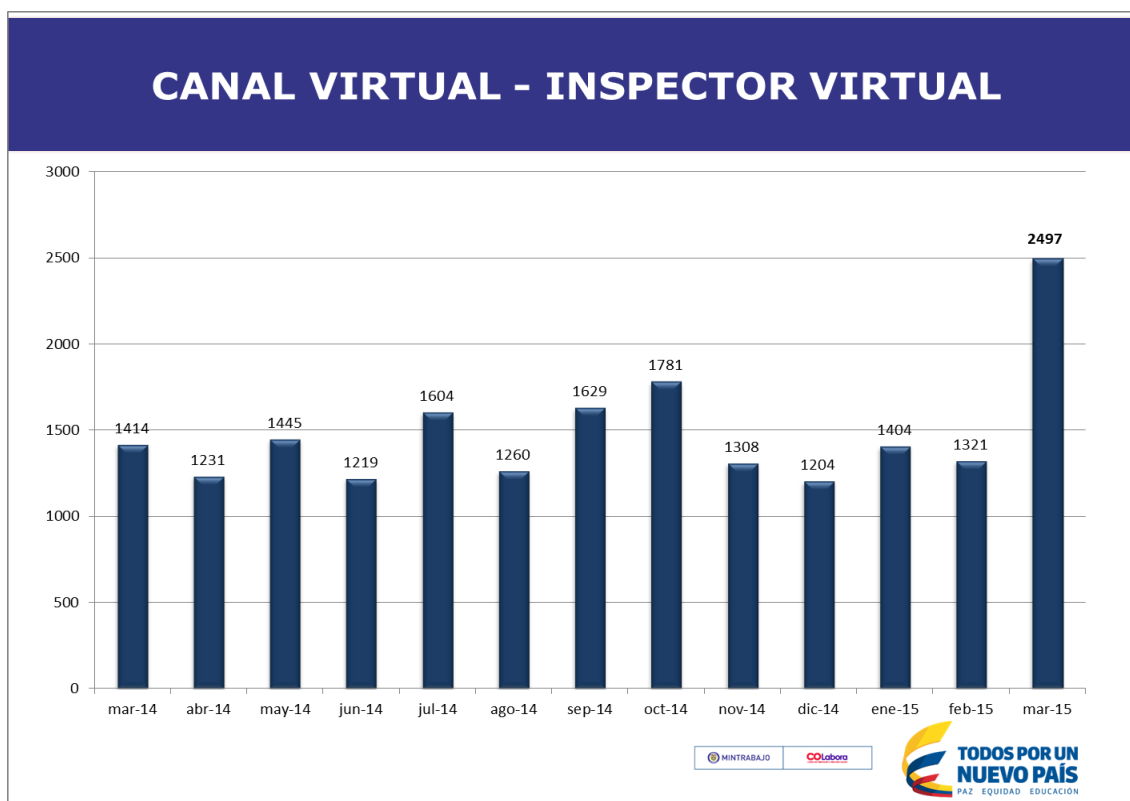
por Departamento como **Antioquia** con un **8%**; **Valle del Cauca** con un **7%**; **Cundinamarca** con un **4%**; **Santander** y **Atlántico** con un **3%**; **Meta** y **Bolívar** con un **2%**. El porcentaje restante se divide en los demás departamentos del territorio colombiano con una participación igual o menor al 1%.



SERVICIO DE CHAT

Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia
 PBX: 4893900 - FAX: 4893100
www.mintrabajo.gov.co

A partir del presente mes el servicio de Chat conocido con anterioridad como Inspector virtual, fue entregado al Contact Center para que desde allí se dé continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos pasando de **1.321** ciudadanos en el mes de Febrero a **2.497** en el mes de Marzo, incrementándose la atención por este medio en un **189%** comparado con el mes anterior, caracterizándose este servicio por recibir solicitudes de ciudadanos con mayor conocimiento de aspectos laborales y con preguntas más puntuales de temas específicos, entre estos acuden pequeñas y medianas empresas.



VIDEO LLAMADA

En el transcurso del mes de Marzo la Entidad implementó la video llamada, nuevo servicio con el que cuenta la ciudadanía para realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía, atendiendo a 94 ciudadanos en su primer mes de servicio, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 138.366 seguidores.



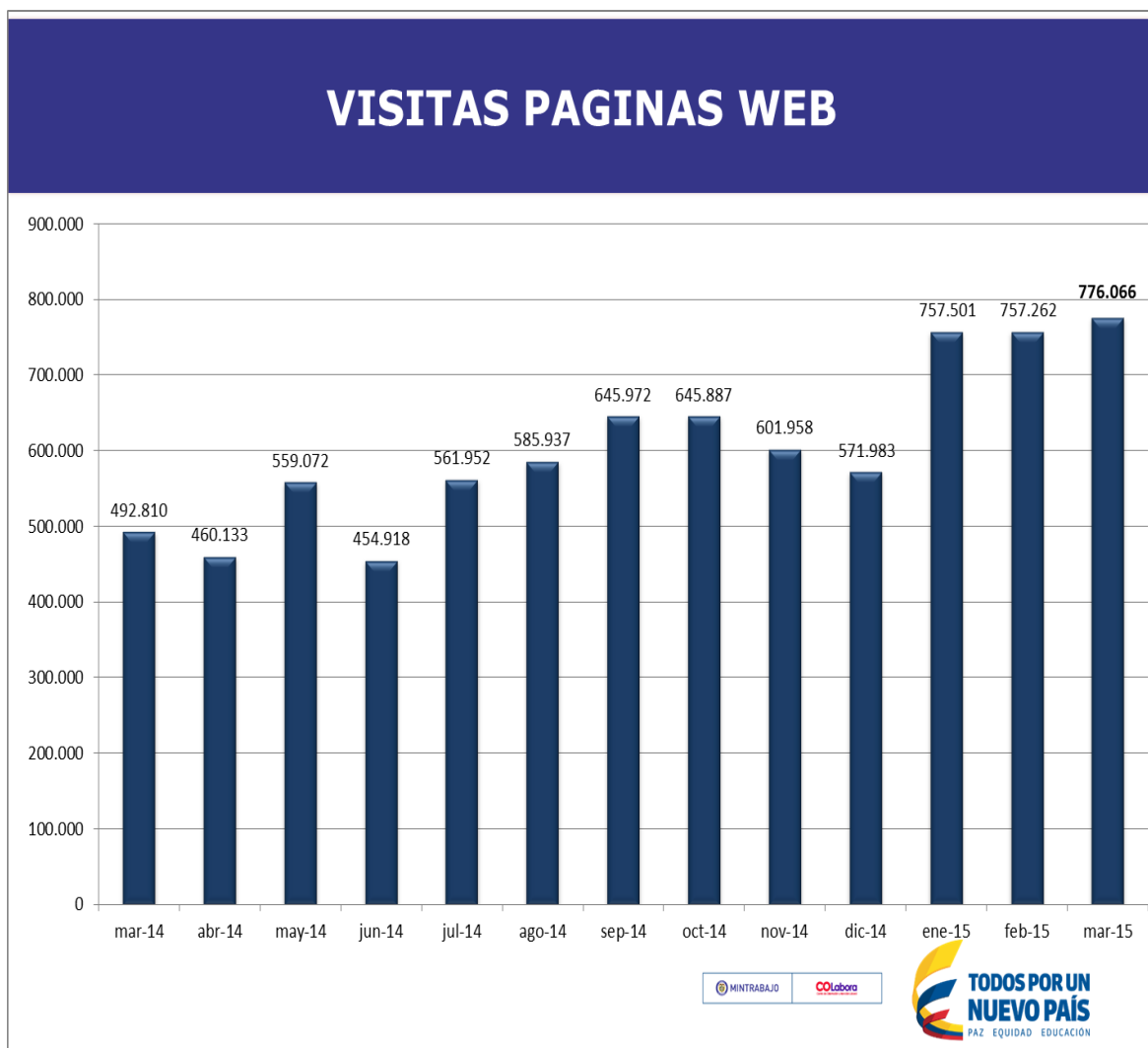
Facebook: 25.954 likes.



Linkedin: 1.151 seguidores.

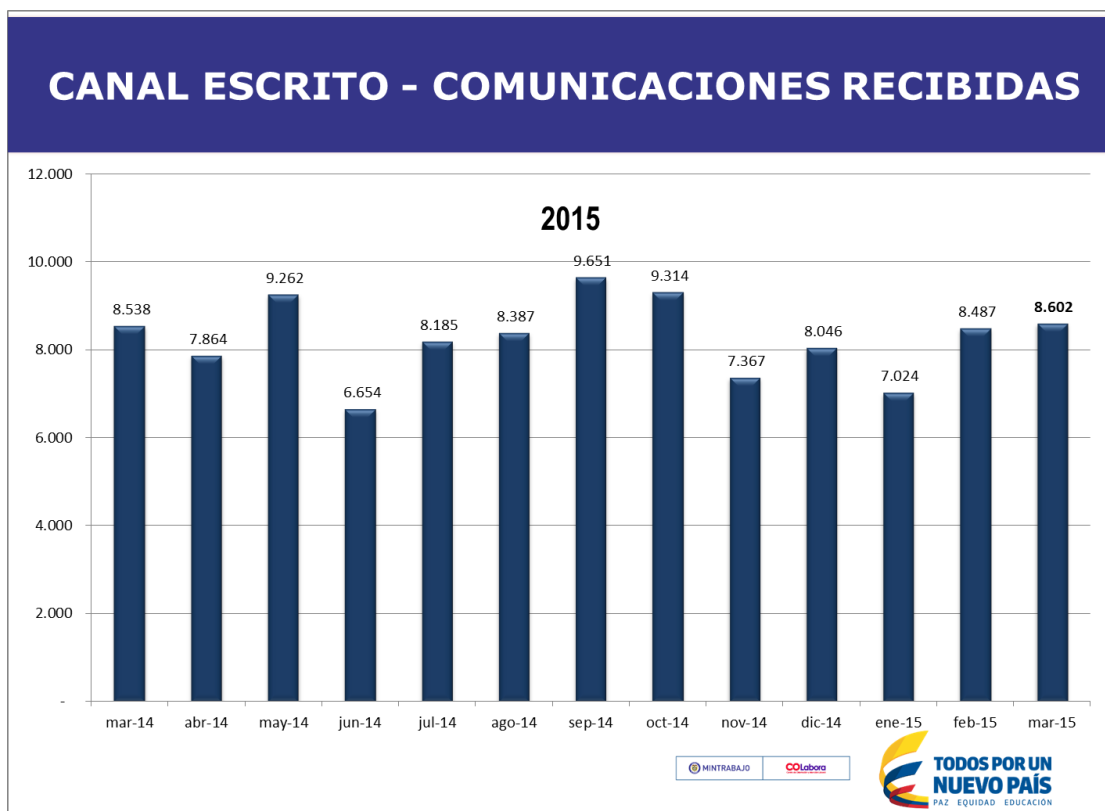
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

El número de visitas a la página Web presentó aumento para el mes de Marzo de 2015. Los ciudadanos consultaron la Página del Ministerio en **776.066** oportunidades, aumentando en un **157%** el número de visitas en comparación con el mes de marzo de 2014.



CANAL ESCRITO

El canal escrito, es hoy atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, el cual soporta en la Ciudad de Bogotá la recepción de documentos entrantes al Ministerio y durante el mes de Marzo, recibió un total de **8.602** comunicaciones.



Es de anotar que las demás territoriales a nivel Nacional no se encuentran contempladas en las cifras citadas anteriormente, con excepción de la territorial Cundinamarca.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO

Los resultados arrojados para el mes de Marzo del formato de evaluación del servicio aprobado en el sistema Integrado de gestión SIG tuvieron el siguiente comportamiento:

Metodología de medición: Para el mes de Marzo, en todas las llamadas el asesor realizó la transferencia a la encuesta utilizando el siguiente guion: “A continuación lo dejo con la encuesta de satisfacción para calificar la calidad de nuestro servicio, Que tenga buen día (Tarde o Noche). Enseguida el ciudadano encuentra la siguiente grabación: Para nosotros es muy importante conocer la satisfacción de los ciudadanos con nuestra atención, por lo cual le agradecemos el tiempo que dedica para responder las siguientes preguntas”.

1. MUESTRA

Para el mes de Marzo tenemos la siguiente cantidad de encuestas:

Canal	No Encuestas realizadas
Contact Center	42.911

2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

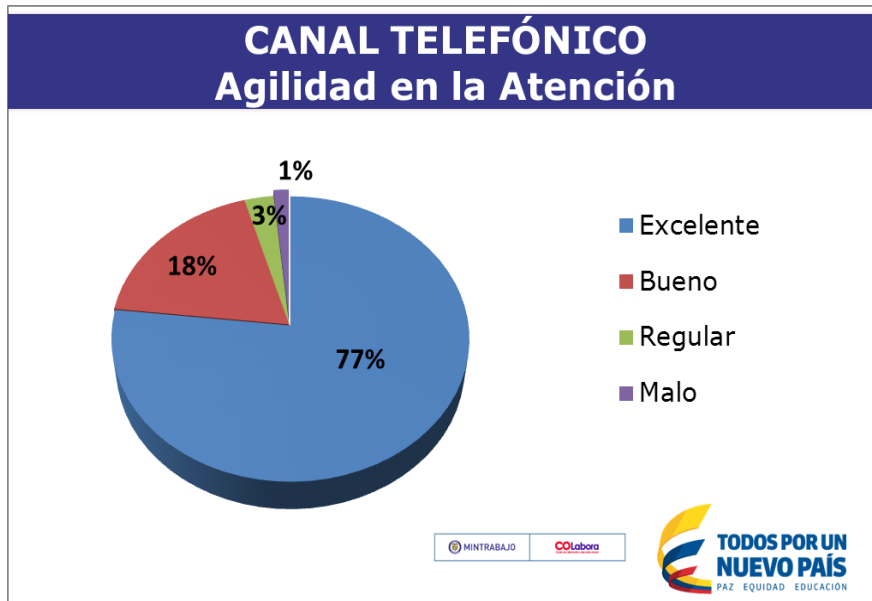
No.	Grabación
1	Cómo califica la agilidad en la atención?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
4 si es malo	
2	Cómo califica información suministrada?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
4 si es malo	

3	Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
4 si es malo	
4	Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano:
	Marque:
	1 si está completamente satisfecho
	2 si está satisfecho
	3 si está insatisfecho
4 si está completamente insatisfecho	

3. ATRIBUTO AGILIDAD

A la pregunta: ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Agilidad – ¿Cómo califica la agilidad en la atención?	19.024	18.341	4.488	693	365

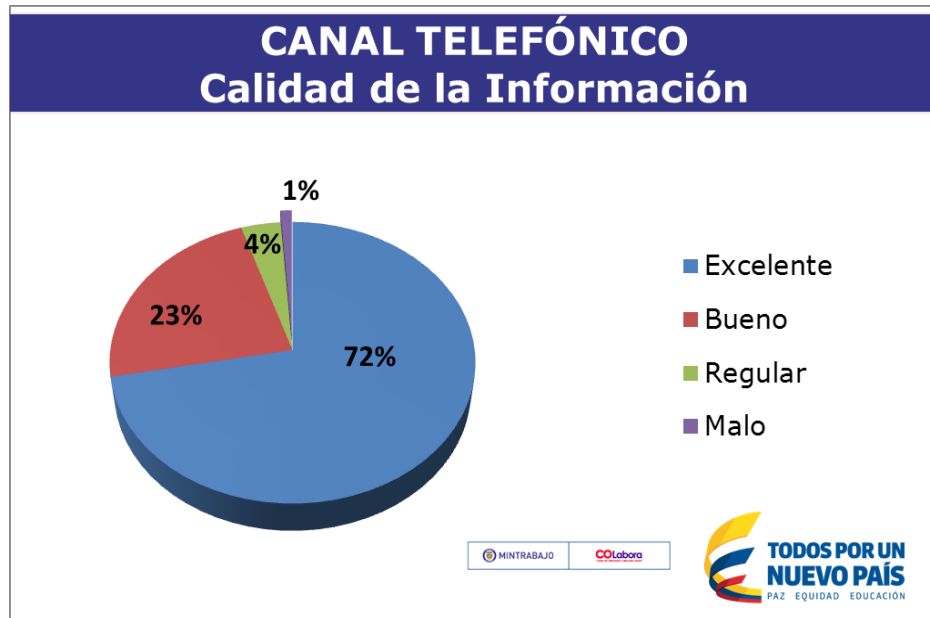


El **95%** de los ciudadanos percibe como excelente y buena la agilidad en la atención.

4. ATRIBUTO INFORMACIÓN

A la pregunta: ¿Cómo califica la información suministrada?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la información suministrada?	20.240	16.315	5.232	870	254

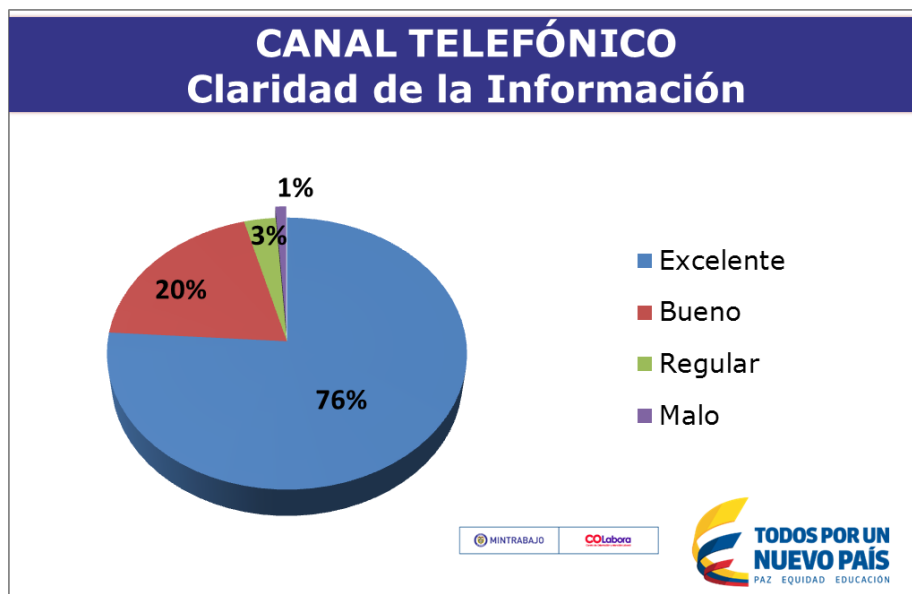


El **95 %** de los ciudadanos percibe que brindamos información excelente y buena.

5. ATRIBUTO CLARIDAD

A la pregunta: ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?	21.248	16.685	4.335	681	239

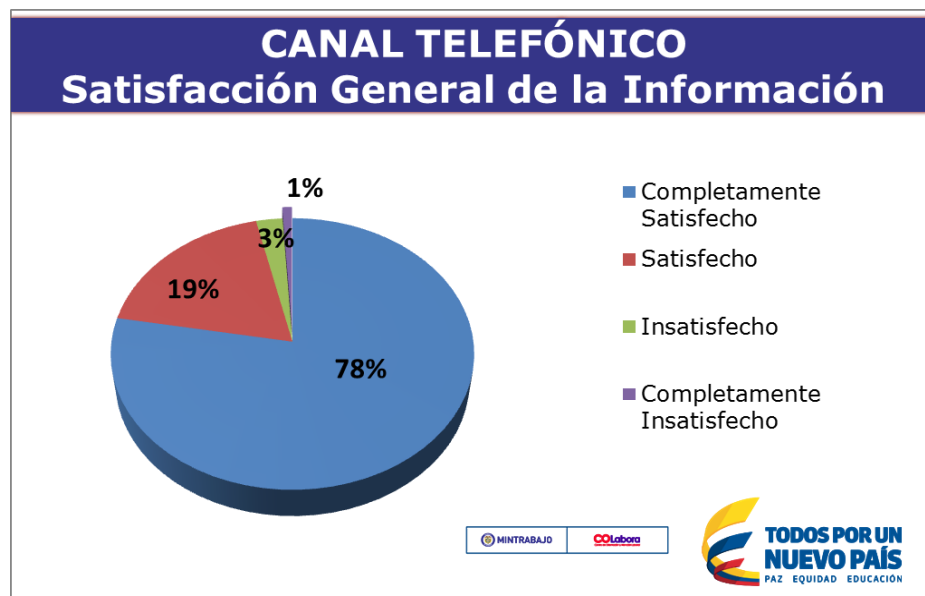


El **96%** de los ciudadanos percibe que brindamos información con claridad excelente y buena.

6. ATRIBUTO SATISFACCIÓN GENERAL

A la pregunta: ¿Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción - ¿Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano?	21.488	16.678	3.991	551	203



El **97%** de los ciudadanos están satisfechos y completamente satisfechos con la atención general del canal telefónico.

SEGUIMIENTO ENCUESTAS

Se realiza el seguimiento a una muestra de 10 llamadas que fueron calificadas como Malo con una calificación de 4.

Se evidencia que algunos ciudadanos calificaron de forma errada la llamada asumiendo que 4 era la máxima calificación; en otros casos, los agentes no brindan la información de manera adecuada o completa.

Con los agentes involucrados se realiza escucha de las llamadas en las cuales se les solicita que identifiquen los errores en los que incurrieron, se realiza retroalimentación en los casos donde se evidencia errores de información, con el fin de mejorar los resultados en las encuestas y la información se brinde de forma adecuada.

De otra parte, se continúa con los procesos de capacitación de servicio al cliente con los agentes que se identificaron presentan falencias en el tema y lograr una satisfacción total.

CANAL PRESENCIAL

Para el canal presencial se realizó en todo el País la divulgación a través de la oficina de Comunicaciones y Prensa en el correo institucional en el boletín "INSTITUCIONAL/ "MinTrabajo + Cerca" el día 6 de marzo de la encuesta electrónica cuyo propósito es que todos los servidores públicos de la entidad que atienden a ciudadanos de manera presencial inviten a evaluar electrónicamente la atención recibida de parte de la cartera laboral.

Esta iniciativa emerge con el propósito de eliminar la evaluación en papel que se venía realizando, apuntando al cumplimiento de la Política de "Cero Papel", Eficiencia Administrativa y los lineamientos de austeridad del gasto impartidos por el gobierno actual.

En su primer mes de implementación su uso a nivel nacional refleja el diligenciamiento de la ciudadanía en las diferentes direcciones territoriales inclusive de algunas inspecciones que la implementaron, así:

MARZO	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Oficina Especial Urabá	100%
GAC Bogotá	98%
Amazonas	0%
Antioquia	99%
Arauca	100%
Atlántico	100%
Bolívar	99%
Boyacá	92%
Caldas	99%
Casanare	0%
Cauca	0%
Cesar	100%
Chocó	0%
Córdoba	100%
Cundinamarca	0%
Guainía	100%
Guajira	100%
Guaviare	67%
Huila	100%
Magdalena	0%
Meta	98%
Nariño	100%
Norte de Santander	0%
Putumayo	100%
Quindío	0%
Risaralda	100%
San Andrés y Providencia	0%
Santander	100%
Sucre	100%
Tolima	100%
Valle del Cauca	100%



De las cifras anteriormente reportadas, se establece que el **99%** de los ciudadanos están satisfechos con la atención general del canal Presencial en el territorio Nacional.

De esta manera, se rinde el informe sobre el comportamiento de los diferentes canales de atención, que maneja el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**.