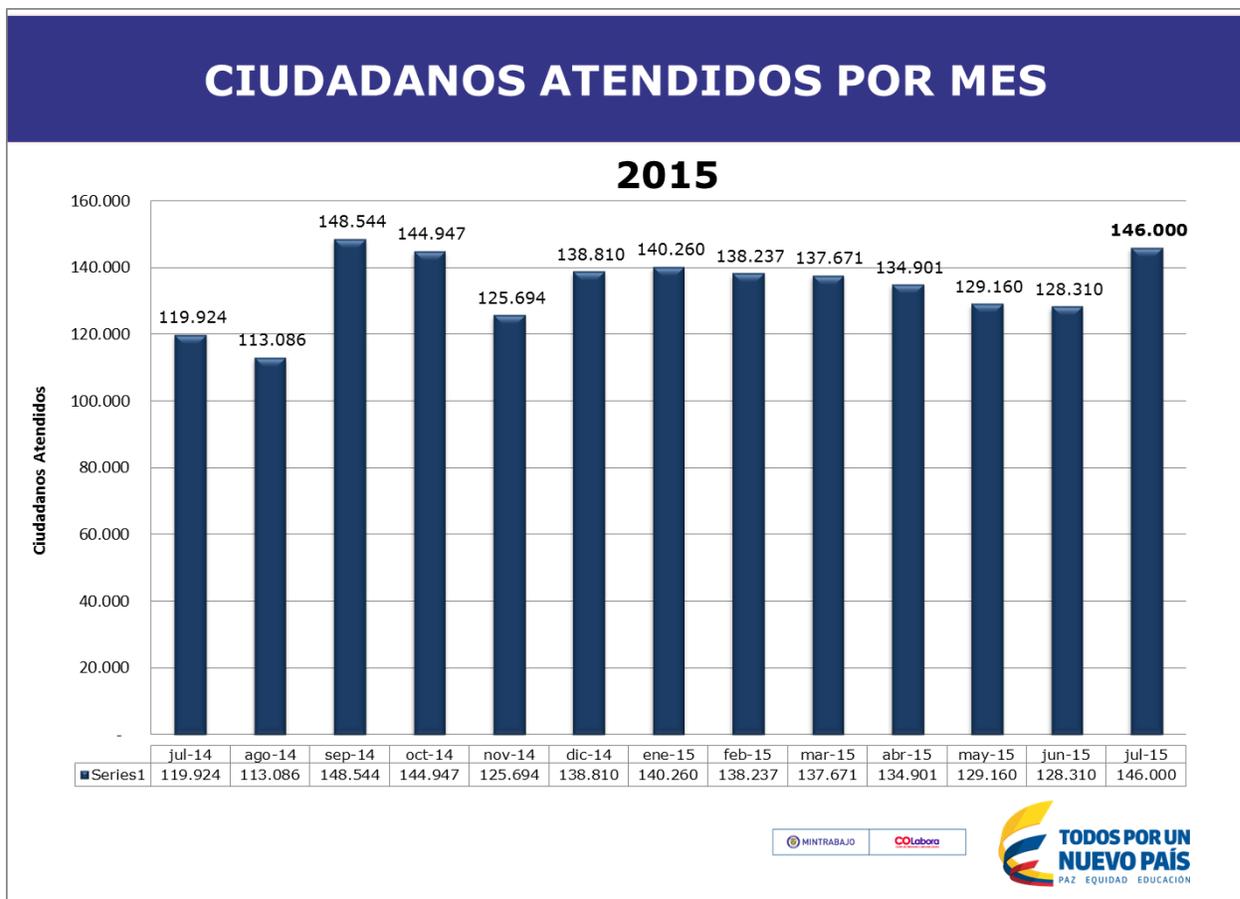


INFORME GESTION JULIO 2.015

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

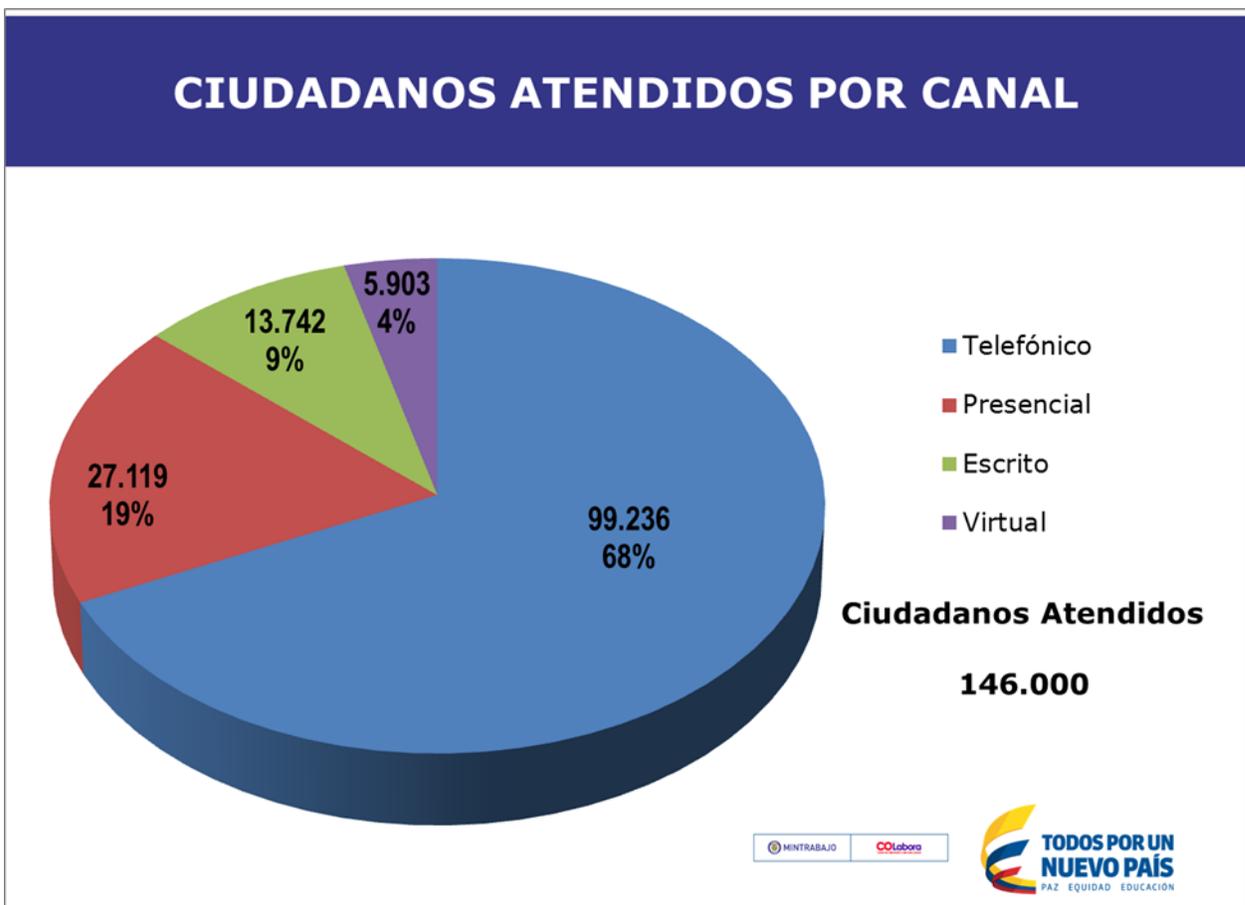
En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, para el mes de Julio de 2.015 fueron atendidos **146.000** ciudadanos, es decir **aumentó un 14%** respecto al mes de Junio la cantidad de ciudadanos atendidos.



Comparándose los meses de Julio de 2014 y 2015, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 21,7%**, es decir, se orientaron **26.076** ciudadanos **más** que en Julio de 2014.

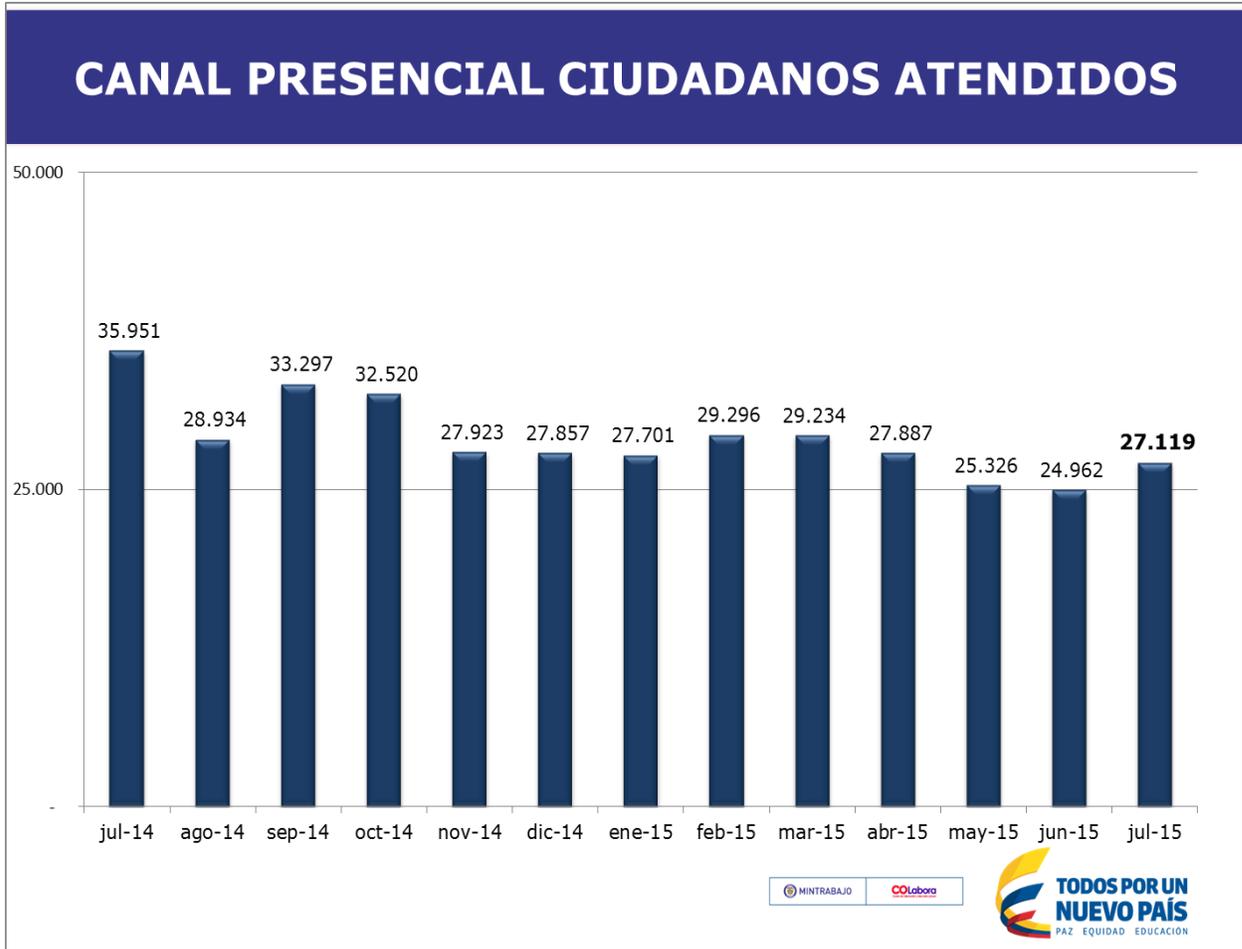
Es así como los Ciudadanos que fueron atendidos a Nivel Nacional (146.000) en el mes de julio acuden en un **68%** al canal telefónico; un **19%** al canal presencial; **9%** a través del canal escrito y un **4%** al canal virtual.

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 Julio presentó un aumento del **9%** 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
BOGOTÁ	3566
ANTIOQUIA	2260
VALLE	2212
CALDAS	1500
CESAR	1389
SANTANDER	1308
BOYACA	1245
TOLIMA	1151
CUNDINAMARCA	1072
RISARALDA	1062
CAUCA	1036
NARIÑO	946
NTE SANTANDER	871
HUILA	810
ATLANTICO	802
CORDOBA	722
META	703
BOLIVAR	689
GUAJIRA	488
MAGDALENA	401
URABA	385
QUINDIO	344
CAQUETA	310
CASANARE	288
PUTUMAYO	274
BARRANCABERMEJA	272
CHOCO	205
AMAZONAS	203
SUCRE	200
ARAUCA	189
GUAVIARE	109
VICHADA	48
GUAINIA	40
VAUPES	19

AGENDAMIENTO

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

ISO 9001
 NTC GP1000
BUREAU VERITAS
 Certification



CO240250 / GP0273

Para el mes de Julio en el sistema de agendamiento se asignaron **5.255** 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 473 ciudadanos más, como consecuencia de la prestación del servicio de manera continua, sin interrupciones de ninguna índole.

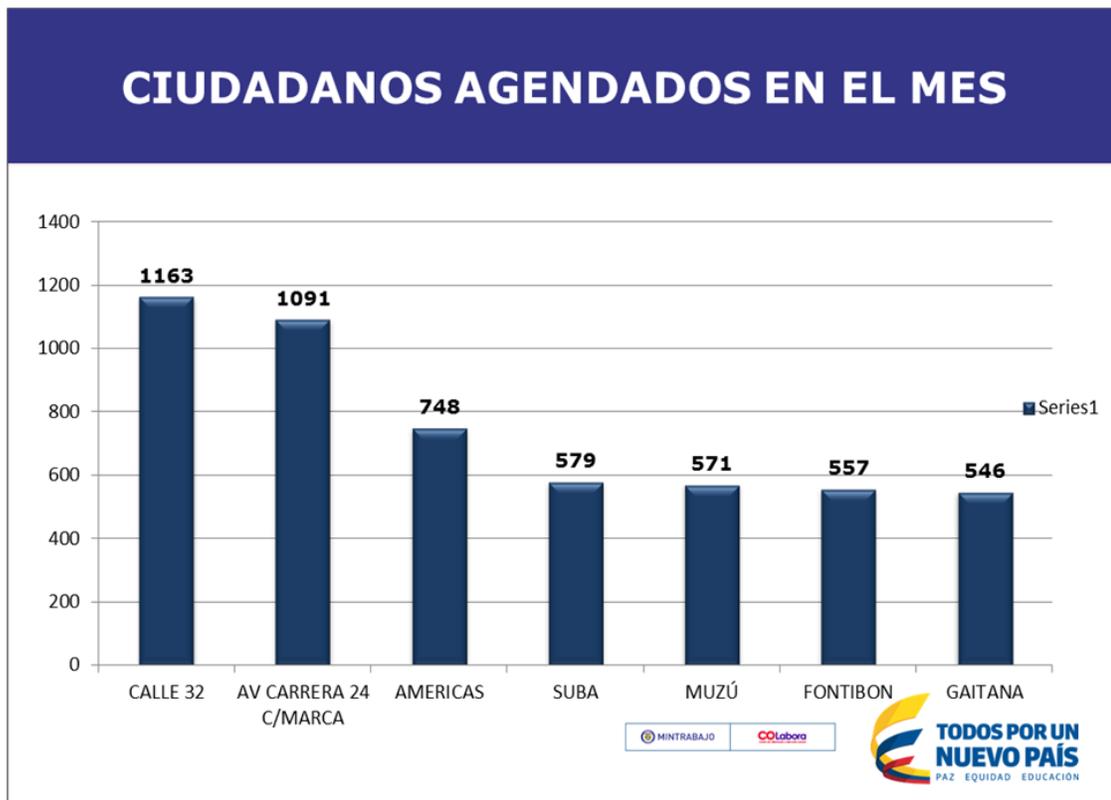


Durante el mes de Julio se continúa realizando asignaciones de citas hasta con dos (2) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento del día inmediatamente siguiente. Lo anterior denota que los ciudadanos continúan acudiendo a la entidad de manera masiva para 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 prescindiendo así el desplazamiento de los ciudadanos.

Ocupación por punto

Los puntos de mayor participación para este mes en la ciudad de Bogotá son para Calle 32 con 1.163 citas; Av. Carrera 24 C/marca (Parkway) con 1.091 citas, Supercade Américas con 748 citas, Supercade Suba con 579 citas; seguido de Cade Muzú, Casa de Justicia Fontibón y Cade Gaitana.



Análisis por Localidad

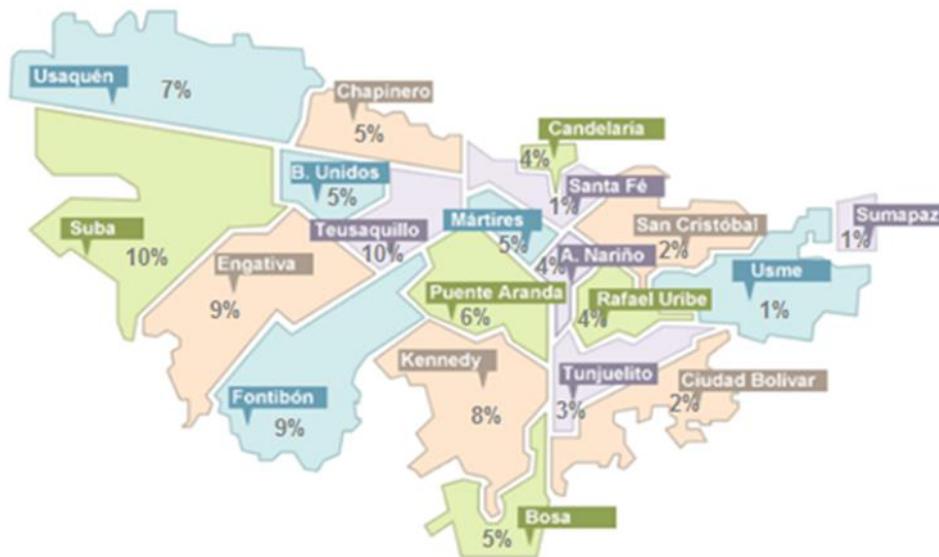
Se continúa con la identificación de la ubicación sociodemográfica de los Ciudadanos que solicitan una orientación Laboral de forma presencial en Bogotá con los siguientes resultados:

Ubicación - Localidad de Trabajo

De los **863** ciudadanos que afirman estar trabajando en el mes de Julio y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades:

Localidad de Suba y Teusaquillo con el **10%**, Engativá y Fontibón con el **9%**, Localidad de Kennedy con un **8%**, Usaquén con un **7%**, Puente Aranda con un **6%**, Localidades como Barrios Unidos, Chapinero, Los Martires y Bosa con un **5% cada uno**; seguido de Antonio Nariño, Candelaria y Rafael Uribe con un **4%**, Tunjuelito con un **3%** y el resto de localidades tienen participaciones menores o iguales al **2%** como se observa en la gráfica.

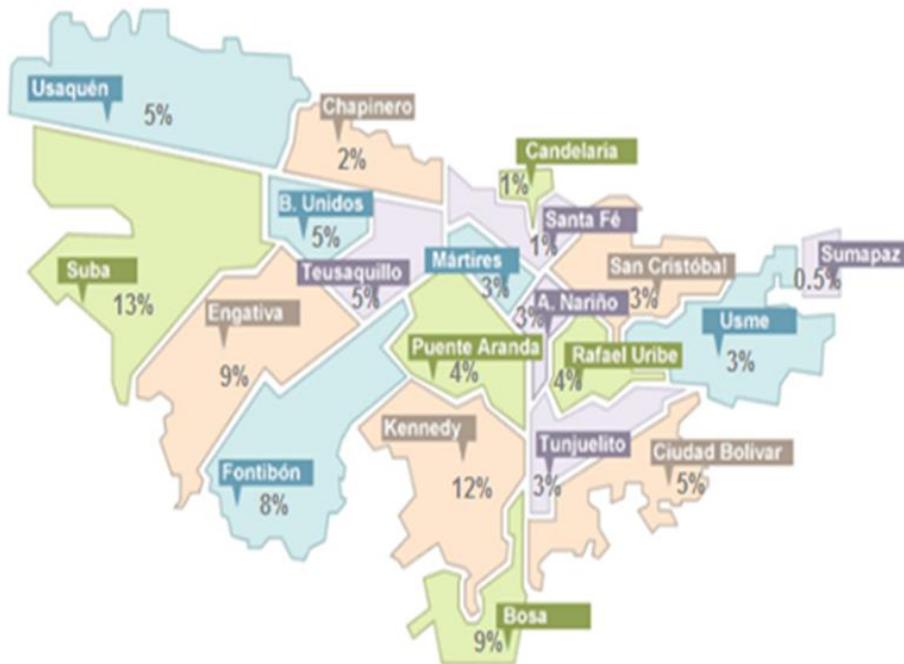
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los **1.058** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **13%** de éstos, viven en la localidad de Suba; el **12%** viven en la localidad de Kennedy; el **9%** viven en la localidad de Engativá y Bosa; el **8%** en la localidad de Fontibón; el **5%** en la localidad de Teusaquillo, Barrios Unidos, Usaquén y Ciudad Bolívar; el **4%** en la localidad de Rafael Uribe Uribe y Puente Aranda; el **3%** en la localidad de San Cristóbal, Tunjuelito, Antonio Nariño, Los Mártires, Municipio de Cundinamarca y Usme; el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **2%**.

Localidad Residencia



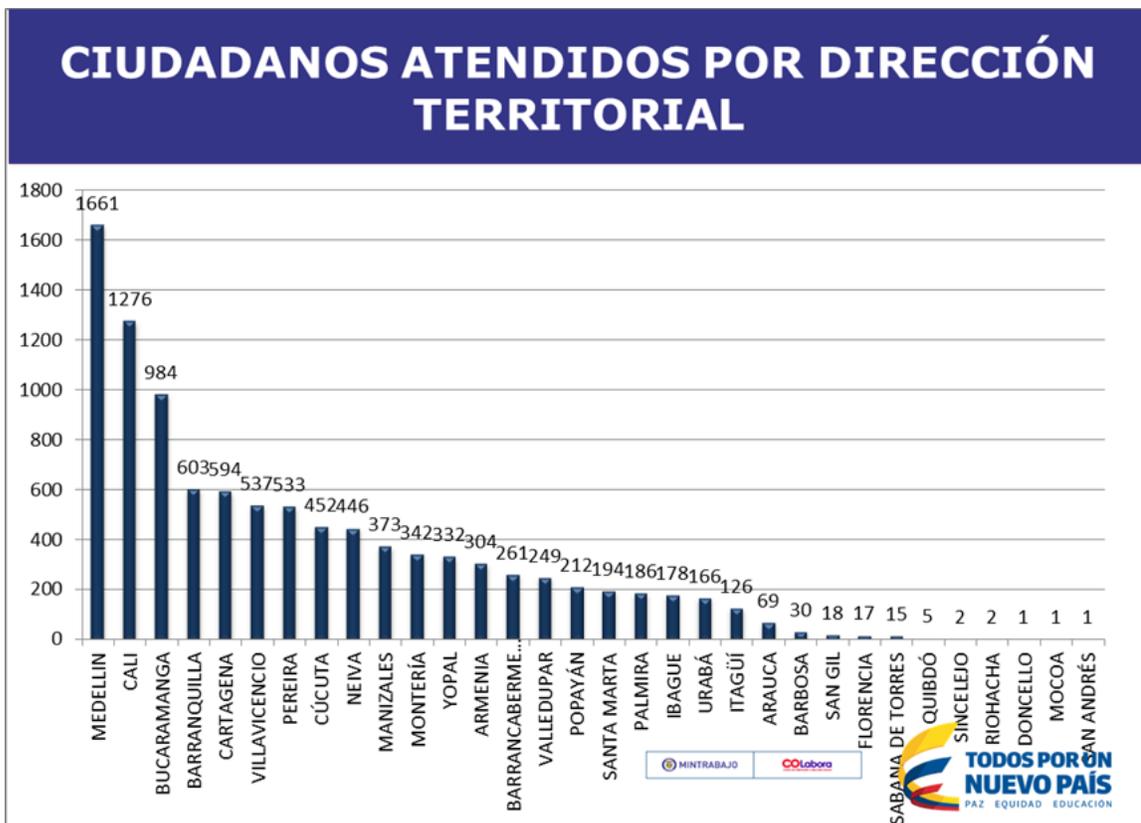
Según el proceso de agendamiento del mes de Julio y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Engativá, Bosa, Fontibón, Teusaquillo, Barrios Unidos, Usaquén, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda, San Cristóbal, Tunjuelito, Antonio Nariño y los Mártires.

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 33% de los Ciudadanos que programaron cita en el mes de julio para ser atendidos en el canal presencial, no asistieron.

Ocupación por departamento

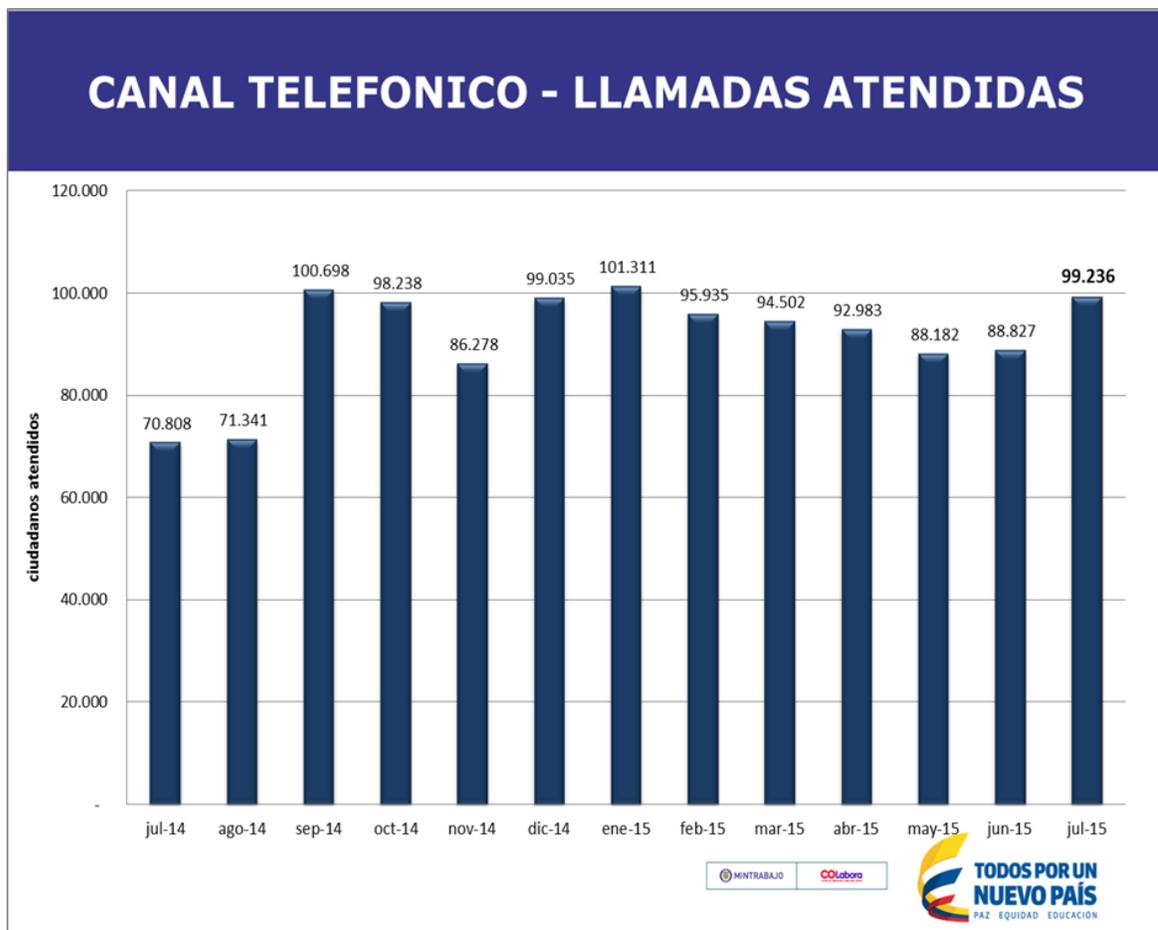
En el mes de Julio se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 1.661 ciudadanos y en la Dirección Territorial Valle 1.276 ciudadanos, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales.



CANAL TELEFÓNICO

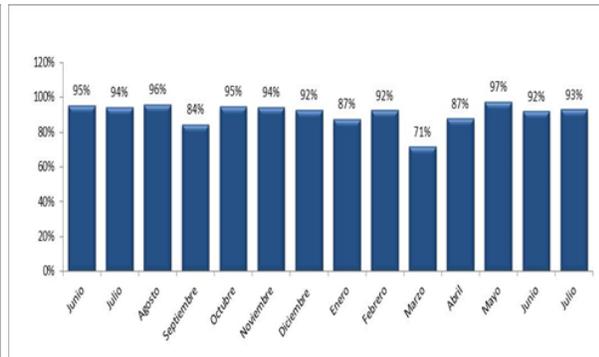
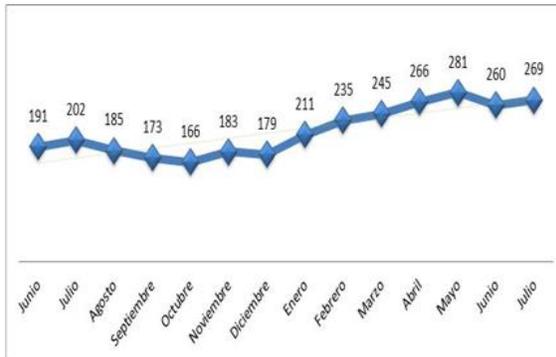
Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia
 PBX: 4893900 - FAX: 4893100
www.mintrabajo.gov.co

En el Canal Telefónico, se evidencia un aumento de llamadas atendidas en un **112%**, es decir, **10.409** llamadas más que el mes anterior, para un total de **99.236** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



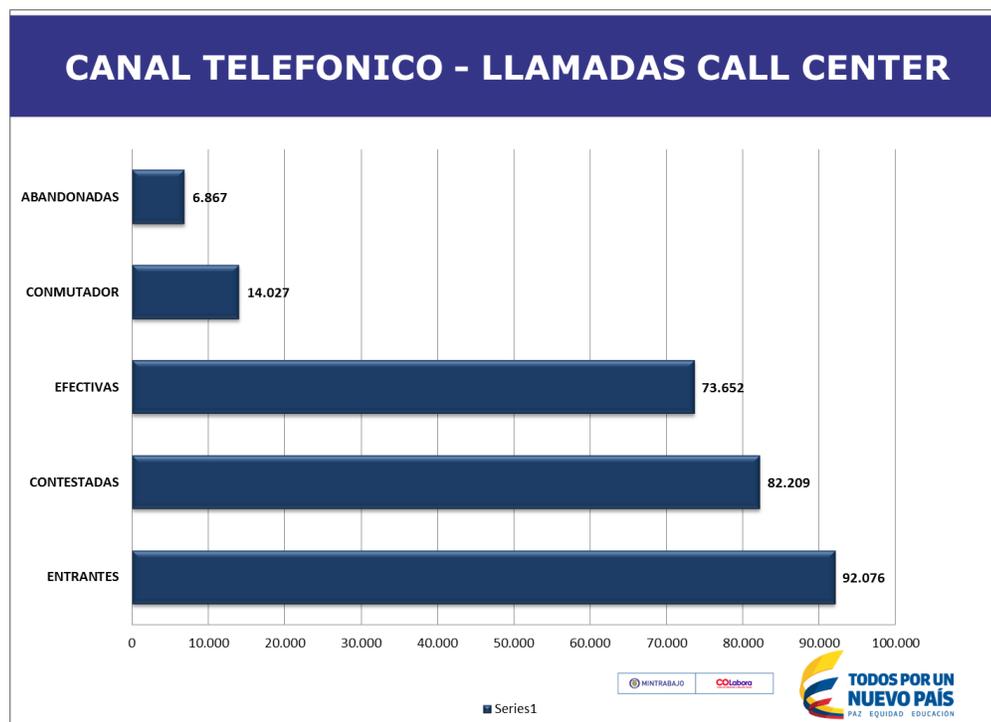
El promedio de conversación entre los ciudadanos y agentes del Contact center para el mes de Julio aumentó a 269 segundos (en promedio) respecto al mes anterior (9 segundos más).

Se continúa 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).

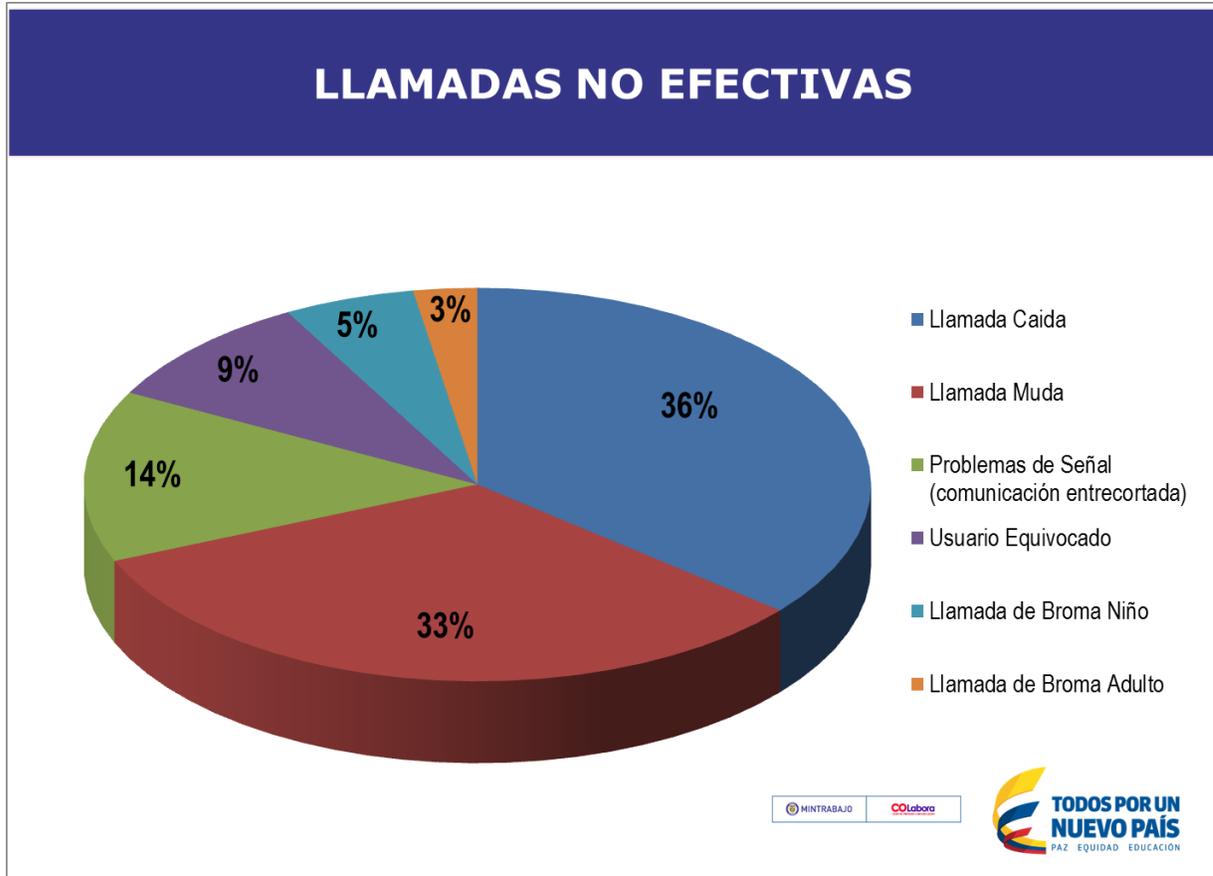


Para el mes de Julio la eficacia cierra en un 93%, superándose en un 1% comparado con el mes anterior.

Las llamadas entrantes durante el mes fueron **92.076**, de las cuales **85.209** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **6.867**, obteniendo una efectividad del **93%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **73.652**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **14.027**.



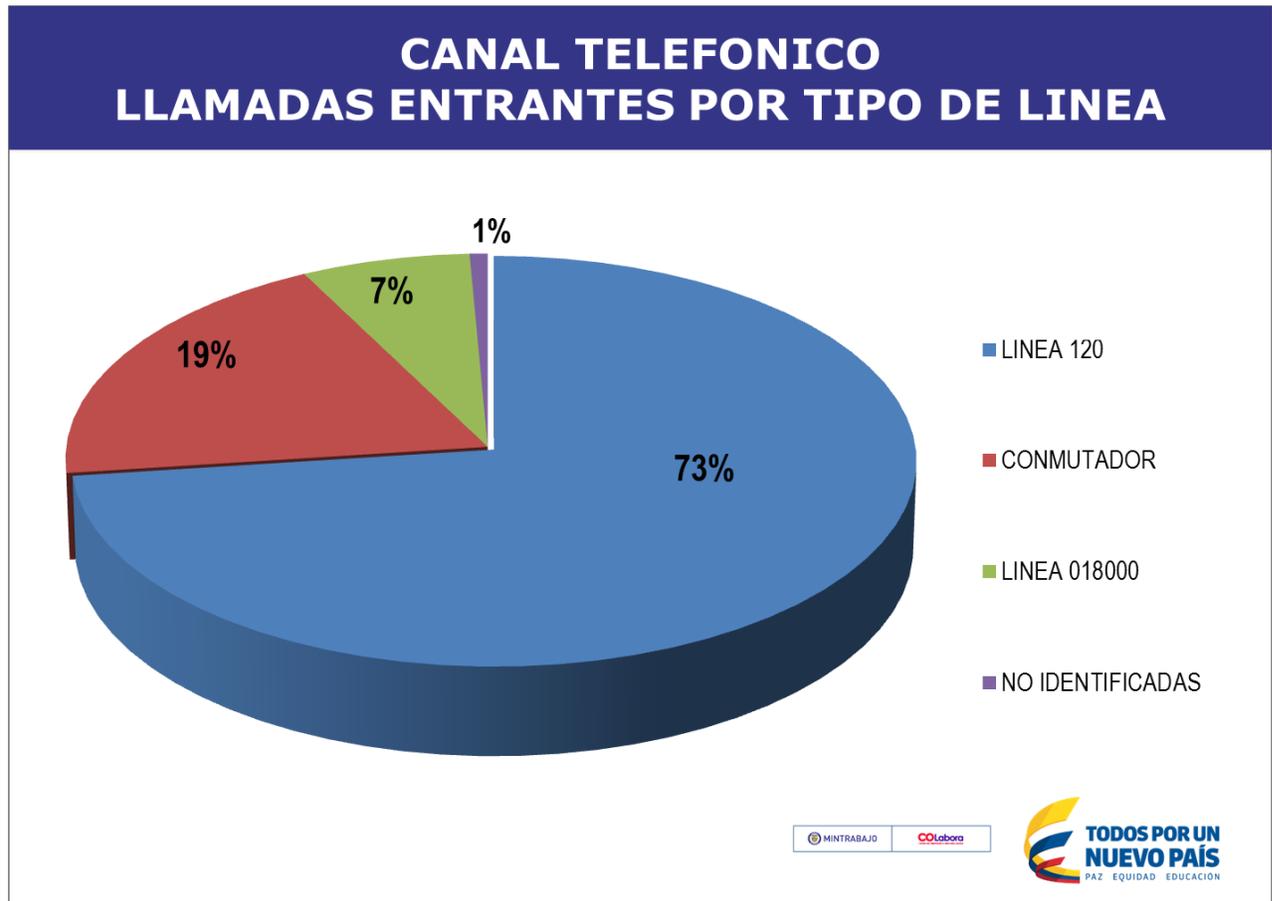
Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **36%** correspondieron llamada caída, un **33%** a llamada muda, un **14%** problema de señal (comunicación entrecortada), un **9%** en Usuario equivocado, un **5%** llamada broma niño y un **3%** llamada broma adulto.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un 12% del total de llamadas entrantes. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un 36% 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.

LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

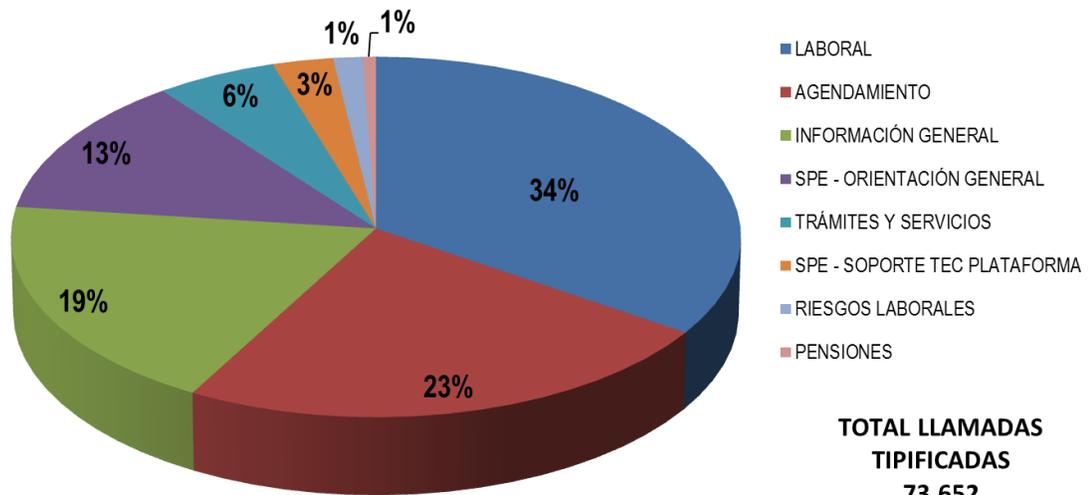
De las **132.200** llamadas entrantes al Ministerio a través de sus líneas 018000; conmutador 4893900, 4893100 y la línea gratuita de atención laboral 120, para el mes de Julio tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.



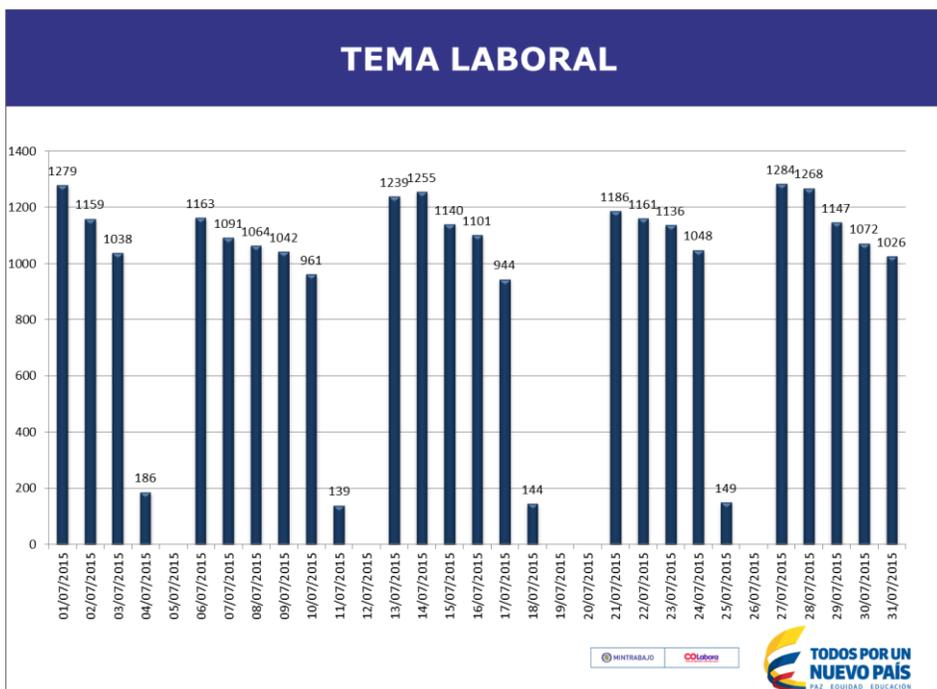
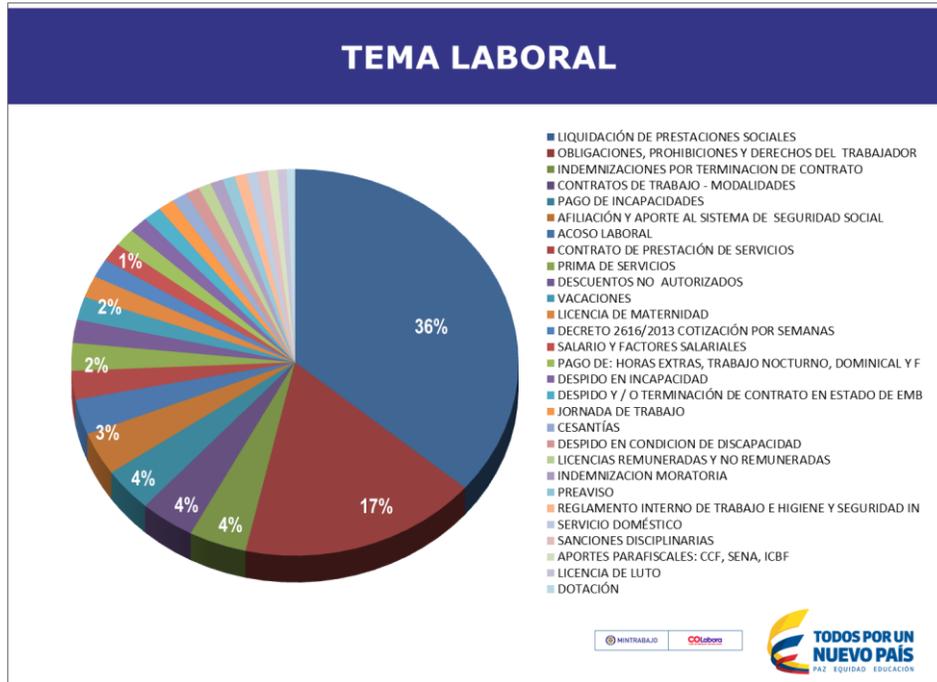
Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el **73%**; seguida por conmutador con un **19%**, la línea 018000 con un **7%** y no se identifican con un **1%**. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **73.652** inquietudes y requerimientos clasificándose un **34%** en tema laboral; un **23%** en agendamiento canal Presencial; **19%** en información general; **13%** en servicio público de empleo – orientación general; **6%** en trámites y servicios; **3%** en servicio público de empleo – soporte técnico plataforma; **1%** en riesgos laborales y pensiones.

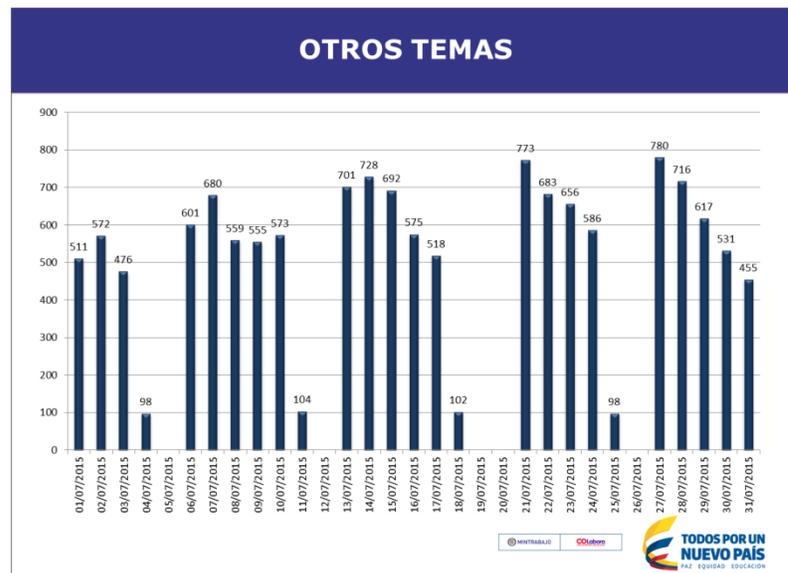
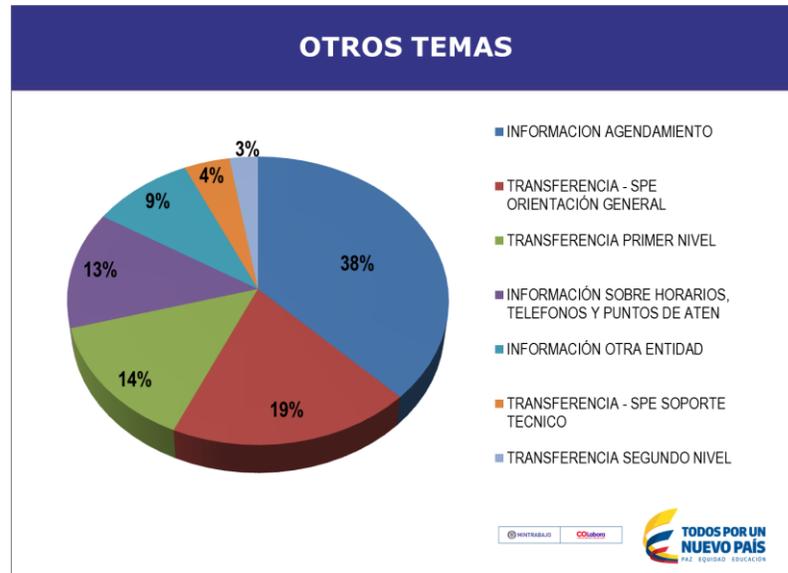
CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



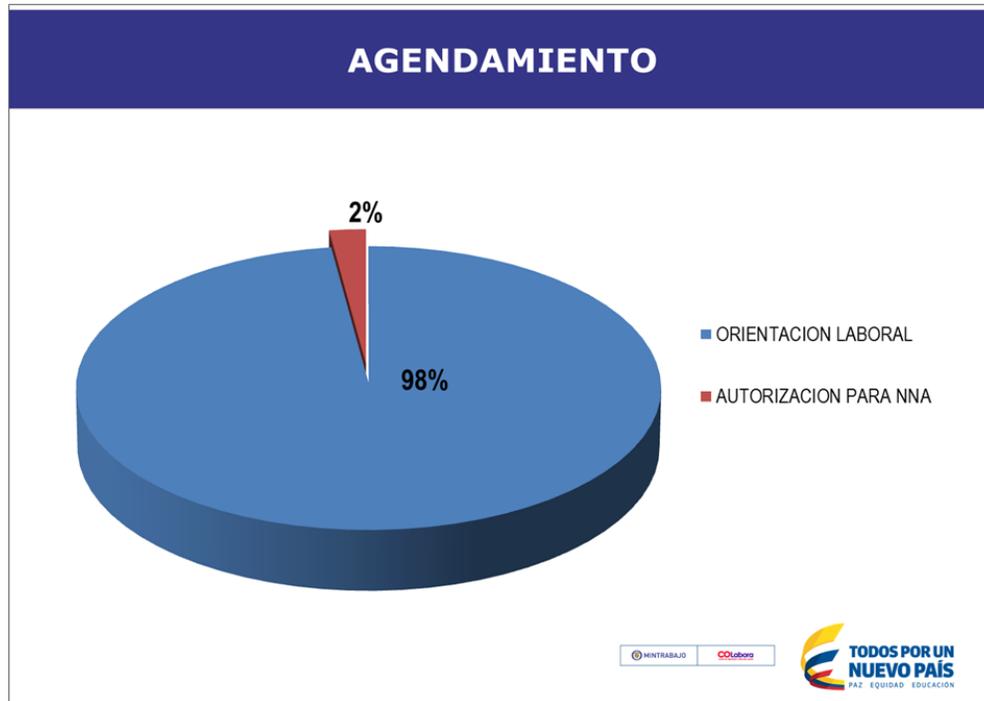
En el tema **Laboral**, aumentó un **16%** la consulta, es decir **3.498** llamadas más, respecto con el mes de Junio de 2015; los ciudadanos consultaron en un **36%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **17%** en obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador; un **4%** en indemnizaciones por terminaciones del contrato, contrato de trabajo y pago de incapacidades; un **3%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social y acoso laboral; un **2%** en contrato de prestación de servicios, prima de servicios, descuentos no autorizados, vacaciones, licencia de maternidad. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



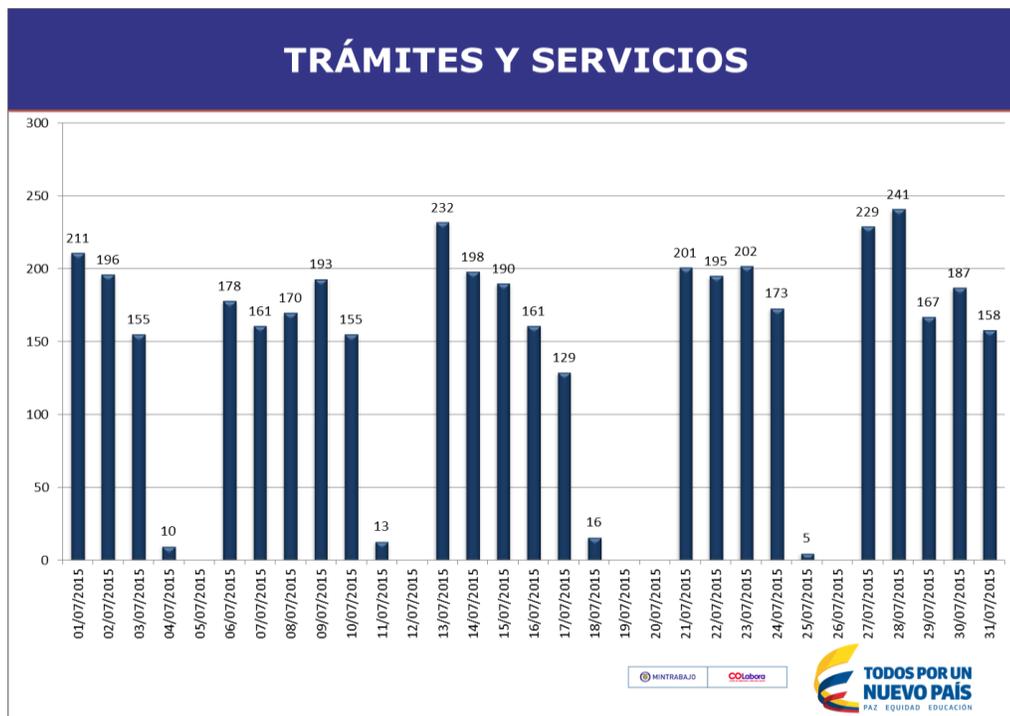
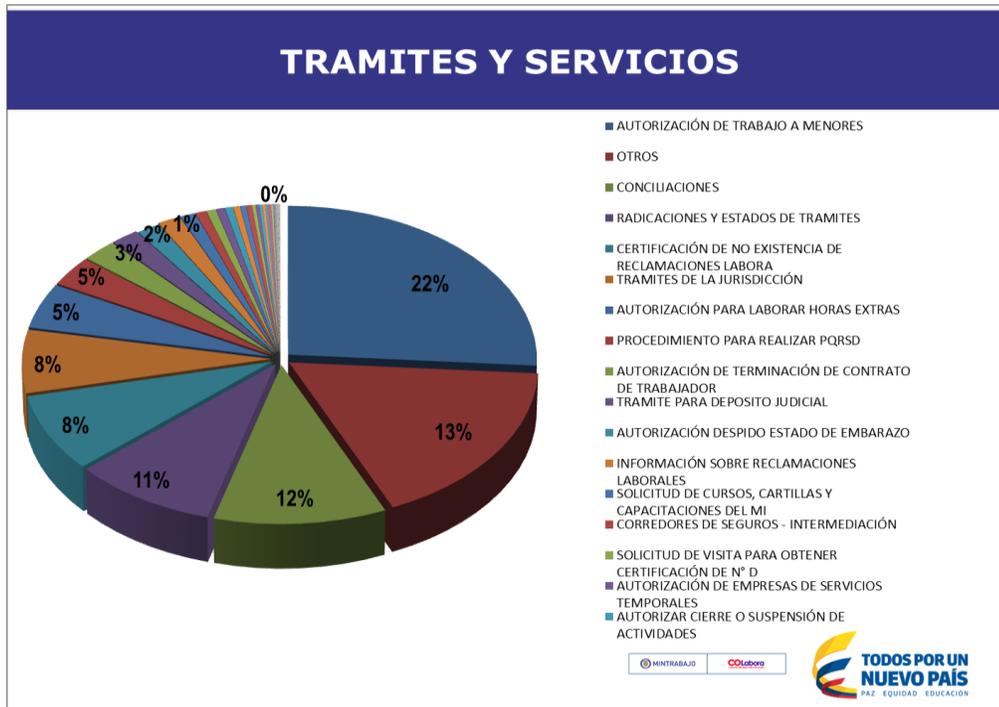
Así mismo pasamos de **13.561** ciudadanos atendidos en Junio a **13.940** ciudadanos en Julio que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas** entre los cuales podemos destacar que el **38%** lo hizo por información de agendamiento; **19%** en transferencia - servicio público de empleo orientación general; un **14%** por transferencia a Primer Nivel; un **13%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **9%** por información de otra entidad; un **4%** en transferencia – servicio público de empleo soporte técnico respectivamente.



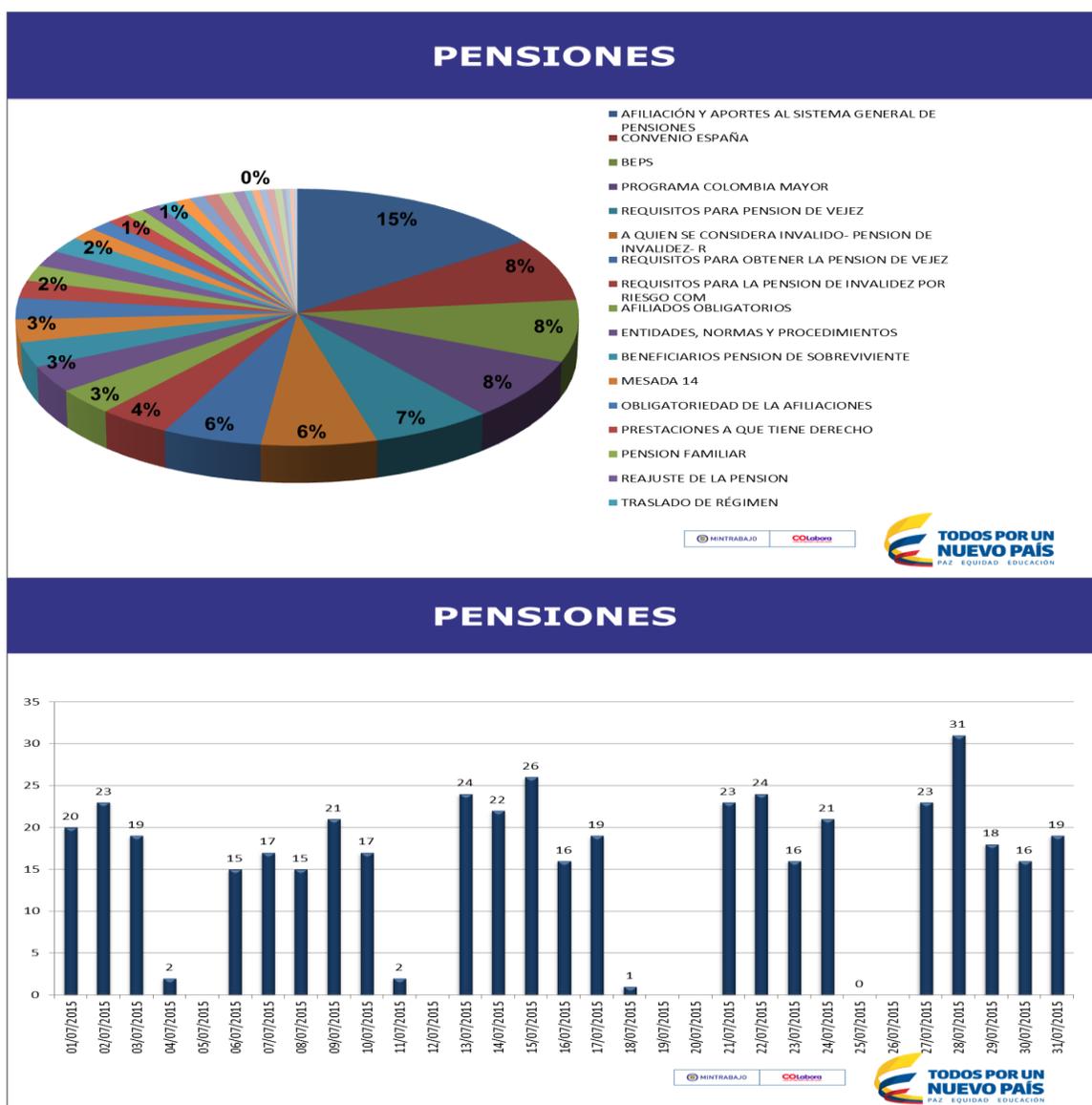
El servicio de agendamiento brindado para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en el centro **COLabora** de la Dirección Territorial Bogotá, Cundinamarca, Supercedes, Cades y Casa de Justicia Fontibón, presentó el siguiente comportamiento: De **14.898** ciudadanos que se comunicaron para conocer de éste servicio en Junio, el número aumentó a **17.303** ciudadanos en el mes de Julio y de éstos un **98%** solicitó información sobre orientación laboral y un **2%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



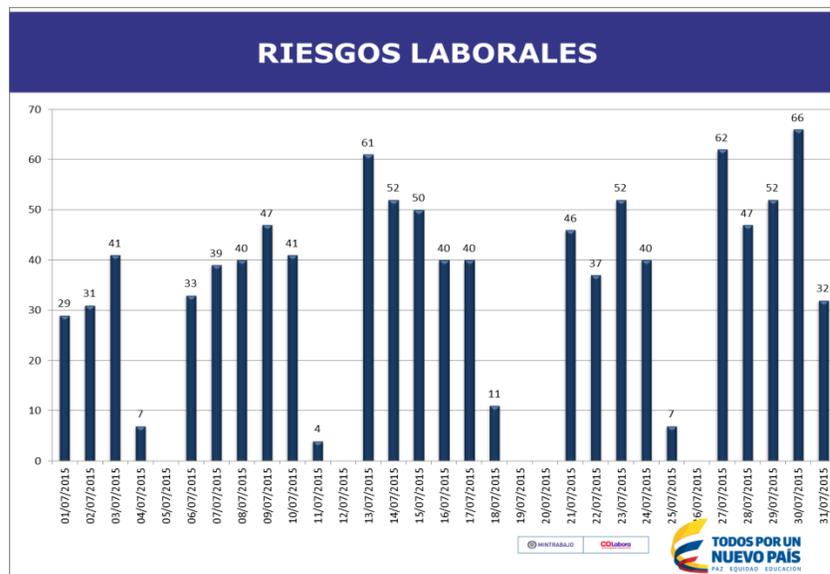
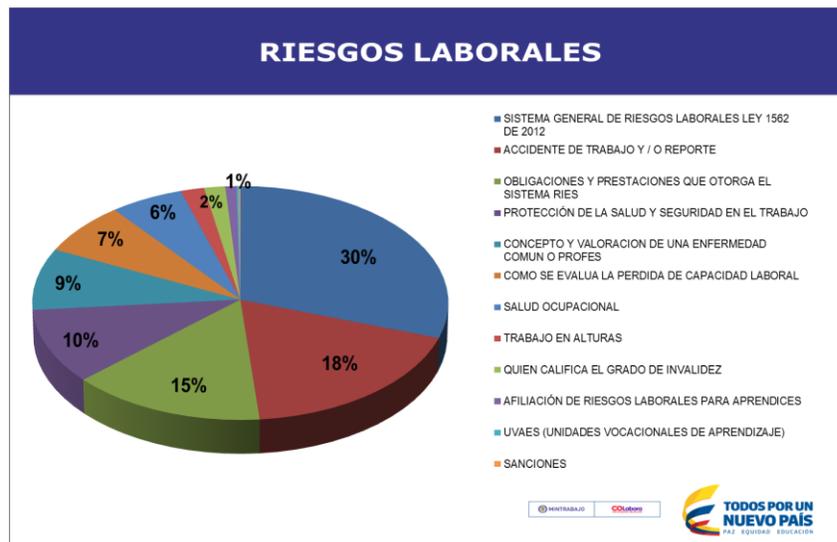
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **3.388** ciudadanos en Junio y **4.126** ciudadanos en Julio obteniéndose el siguiente comportamiento: un **22%** en autorización de trabajo para menores; un **13%** en tema conciliaciones; un **12%** en radicación y estado de trámite; un **11%** en solicitud de cursos, cartillas y capacitaciones del ministerio; un **8%** en trámites de la jurisdicción y certificación de no existencia de reclamaciones laborales; un **5%** en procedimiento para realizar PQRSD y autorización para laborar horas extras; un **3%** en trámite para depósito judicial y en autorización de terminación de contrato de trabajador; un **2%** en información sobre reclamaciones laborales; un **1%** en autorización despido estado de embarazo, requisitos contratación extranjeros, autorización de empresas de servicios temporales, investigación administrativa incumplimiento normas laborales y solicitud de visita para obtener certificación No. de empleados. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



En el tema de **Pensiones**, 369 ciudadanos consultaron en el mes de Junio y 450 ciudadanos en el mes de Julio; así mismo, los ciudadanos consultaron un 15% en Afiliación y aportes al sistema general de pensiones; un 8% acerca del Convenio España, beneficios económicos periódicos BEPS, programa Colombia Mayor; un 7% en requisitos para obtener pensión de vejez; un 6% en a quien se considera invalido- pensión de invalidez, requisitos para obtener la pensión de vejez; un 4% en requisitos para pensión de invalidez por riesgo común; un 3% en afiliados obligatorios, entidades, normas y procedimientos, beneficiarios pensión de sobrevivientes, mesada 14 y obligatoriedad de las afiliaciones; un 2% en prestaciones a que tiene derecho, pensión familiar, reajustes de la pensión, traslado de régimen, indemnización sustitutiva de pensión cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

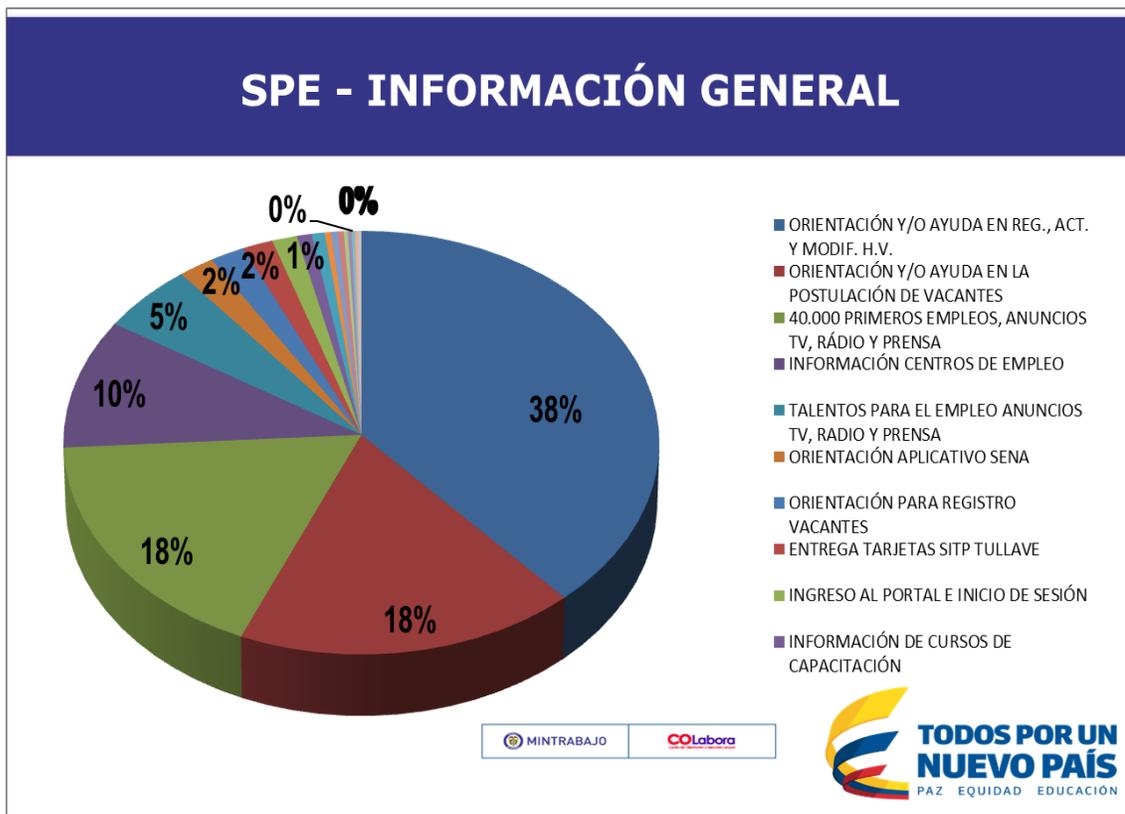


Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, podemos resaltar que de **838** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Junio aumentó a **1007** ciudadanos para el mes de Julio; de estos, el **30%** lo hizo por sistema general de riesgos laborales Ley 1562 de 2012; un **18%** en accidente de trabajo y/o reporte; un **15%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de riesgos; un **10%** en protección de la salud y seguridad en el trabajo; un **9%** por Concepto y valoración de una enfermedad común o profesional; un **7%** en cómo se evalúa la pérdida de capacidad laboral; un **6%** en salud ocupacional; un **2%** en trabajo en alturas y quien califica el grado de invalidez; un **1%** en afiliación de riesgos laborales para aprendices y **0%** en Uvaes (Unidades Vocacionales de Aprendizaje) y Sanciones.

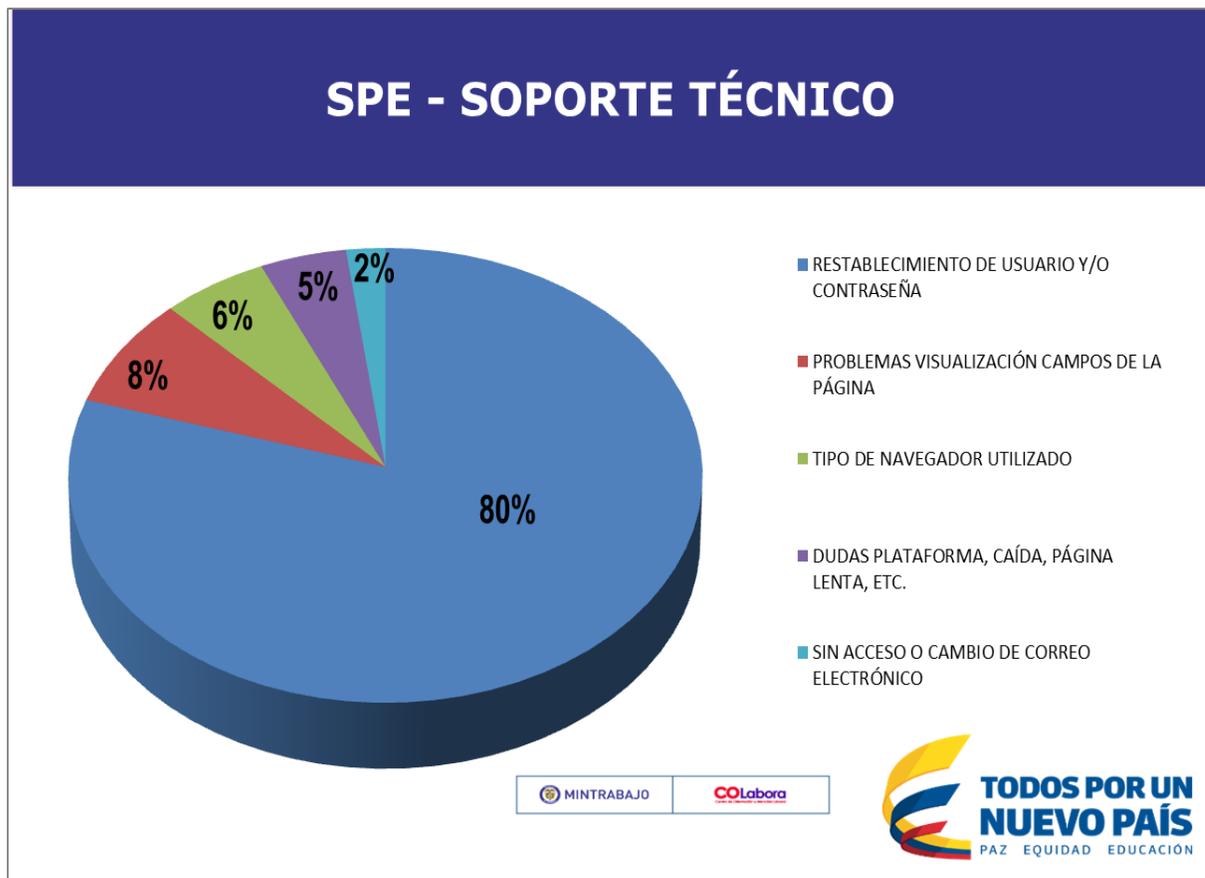


Teniendo en cuenta el impacto causado en la Línea de Atención Laboral 120, durante los meses de marzo, abril, mayo y junio la puesta en marcha de los programas talentos para el empleo, 40.000 primeros empleos y transporte para el empleo, llamadas tipificadas inicialmente como Intervención en Medios de Comunicación; a partir del mes de Julio y con la Operación Propia realizada por la Unidad Administrativa de Empleo, se modifica el catálogo de temas incluyendo las campañas dentro del tema correspondiente a Servicio Público de Empleo – Información general.

El servicio Público de Empleo tuvo el **siguiente comportamiento**. En el módulo de información General, de 469 ciudadanos atendidos en el mes de junio para el mes de julio se incrementó a 9.328, aumentando en 1989% los usuarios atendidos. Sumándose dentro de este tema los subtemas correspondientes a los programas talentos para el empleo, 40.000 primeros empleos y transporte para el empleo; obteniéndose ocupación de **38%** en el tema de Orientación y/o ayuda en el registro actualización y modificación de la hoja de vida, **18%** en Orientación y/o ayuda en la postulación de vacantes y en 40.000 primeros empleos, anuncios tv, radio y prensa, **10%** información centros de empleo; un **5%** en talentos para el empleo, anuncios TV, radio y prensa; un **2%** en orientación aplicativo sena y orientación para registro vacantes y entrega tarjetas Sitp Tullave, seguido con el **1%** de Ingreso al portal e inicio de sesión, información de curso de capacitación, solicitud subsidio de desempleo para cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros subtemas.



De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico -, resaltándose que de **107** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Junio aumentó a **2076** ciudadanos para el mes de Julio; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a **restablecimiento de usuario y/o contraseña** en un proporción de 80%, seguido de **problemas visualización campos de la página** un 8%, continuado por **tipo de navegador utilizado** un 6%, **dudas plataforma, caída, página lenta etc** un 5% y **sin acceso o cambio de correo electrónico** un 2%.



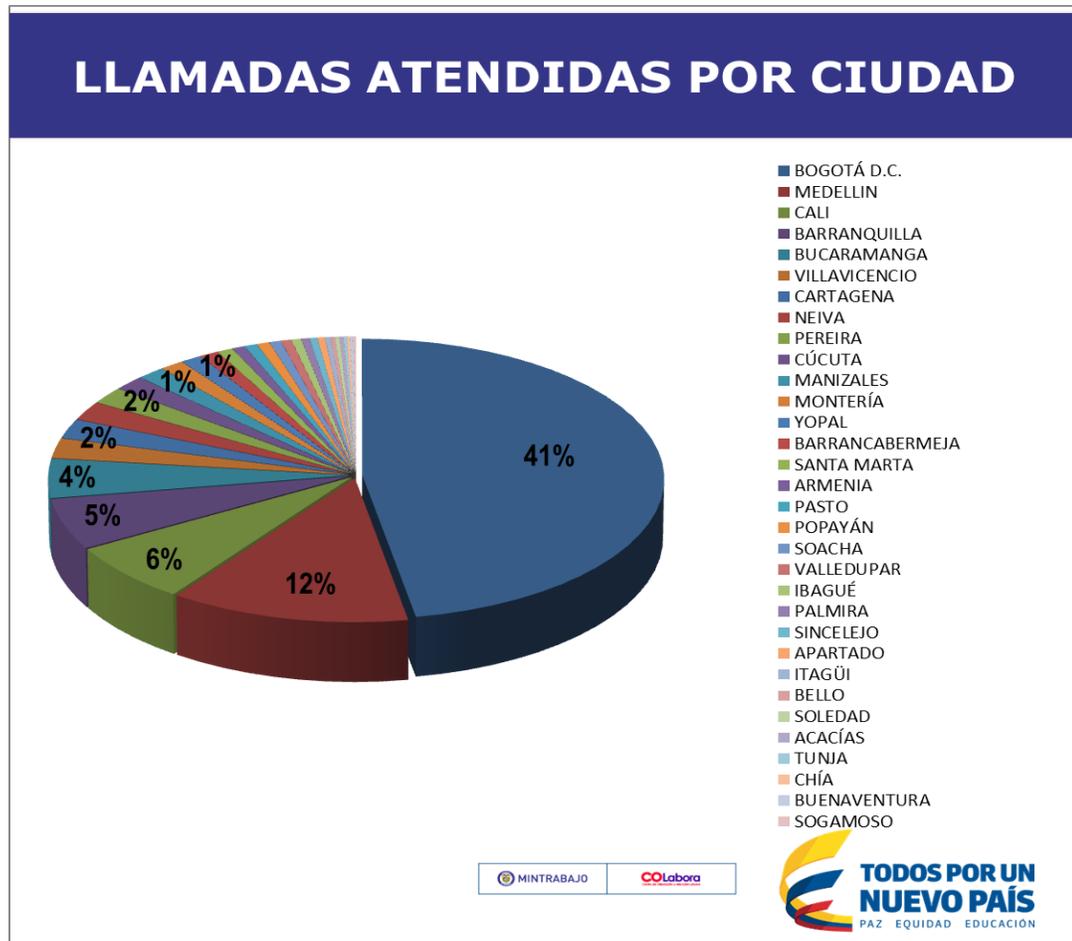
Es importante resaltar que de las **73.652** llamadas efectivas para el mes de Julio, en lo que respecta a la clasificación por grupo poblacional, el **51%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **30%**

Desempleados; un **6%** Empleador y no definido; un **3%** como trabajador rural. Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación igual o inferior al **1%**. OK EMTELCO



De igual manera, de las **73.652** llamadas atendidas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **41%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **12%**

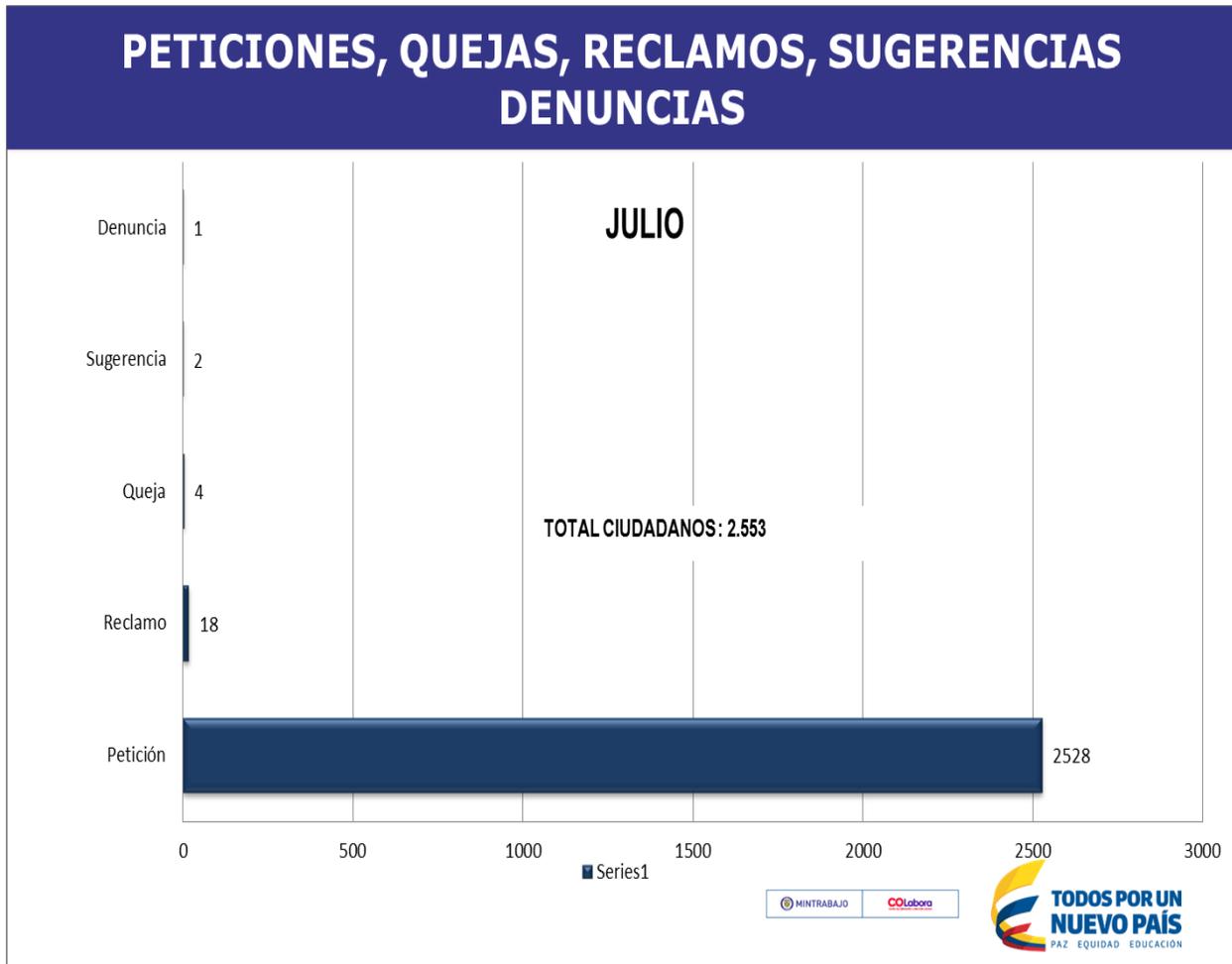
desde **Medellín**; un **6%** desde **Cali**; un **5%** desde **Barranquilla**; un **4%** desde **Bucaramanga**; un **2%** en **Villavicencio, Cartagena, Neiva, Pereira y Cúcuta**; un **1%** para **Manizales, Montería, Valledupar, Yopal, Armenia, Ibagué, Barrancabermeja, Santa Marta, Popayán, Palmira y Soacha**. El porcentaje restante se subdivide en **638** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.



CANAL VIRTUAL

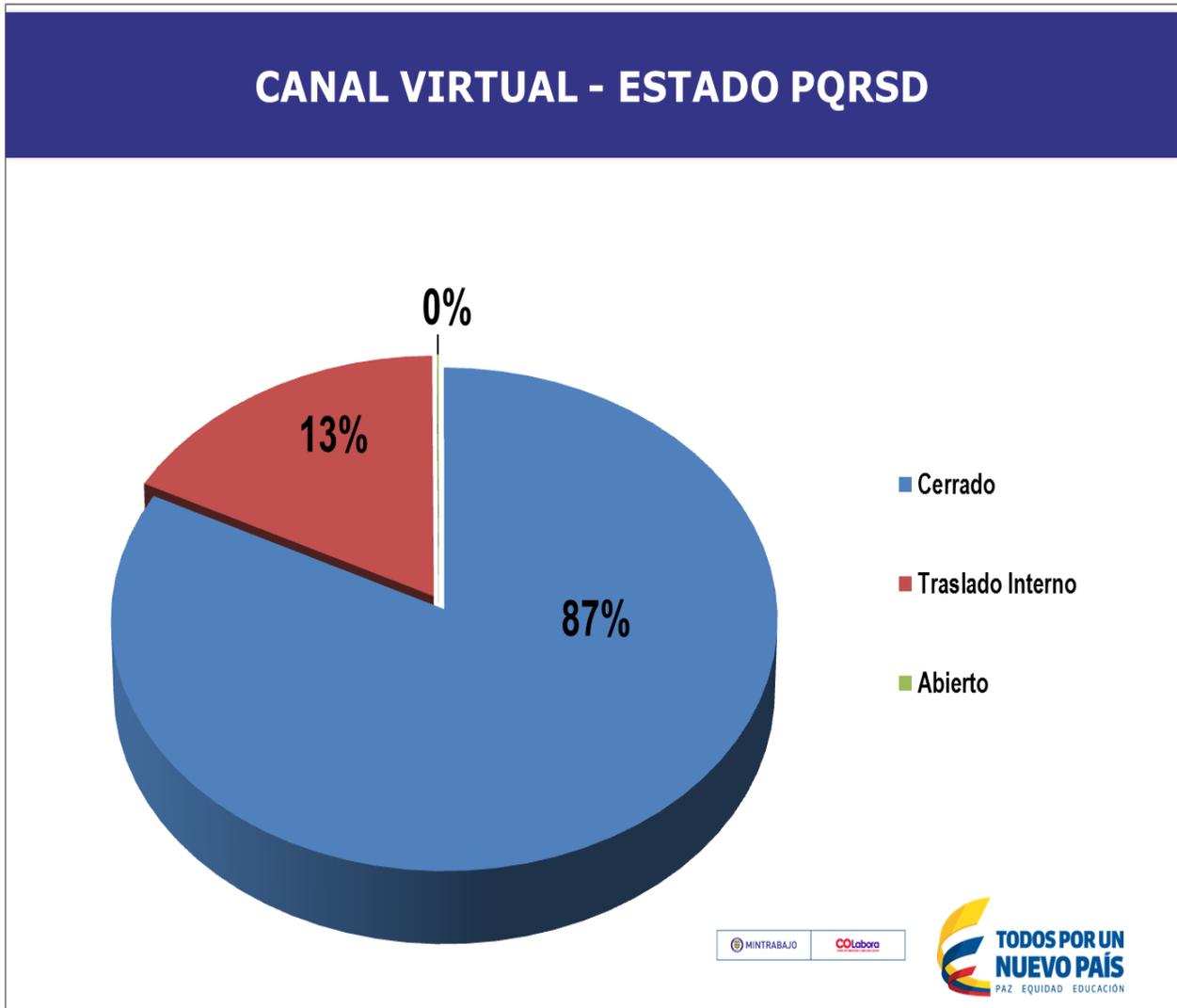
Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia
PBX: 4893900 - FAX: 4893100
www.mintrabajo.gov.co

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **2.553** solicitudes para el mes de Julio, 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 **99.02%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.71%** como reclamo, un **0.16%** como queja, un **0.08%** como sugerencia y **0.04%** como denuncia.

Así mismo, de las **2.553** solicitudes **recibidas**, **2.109** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, y **444** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias.

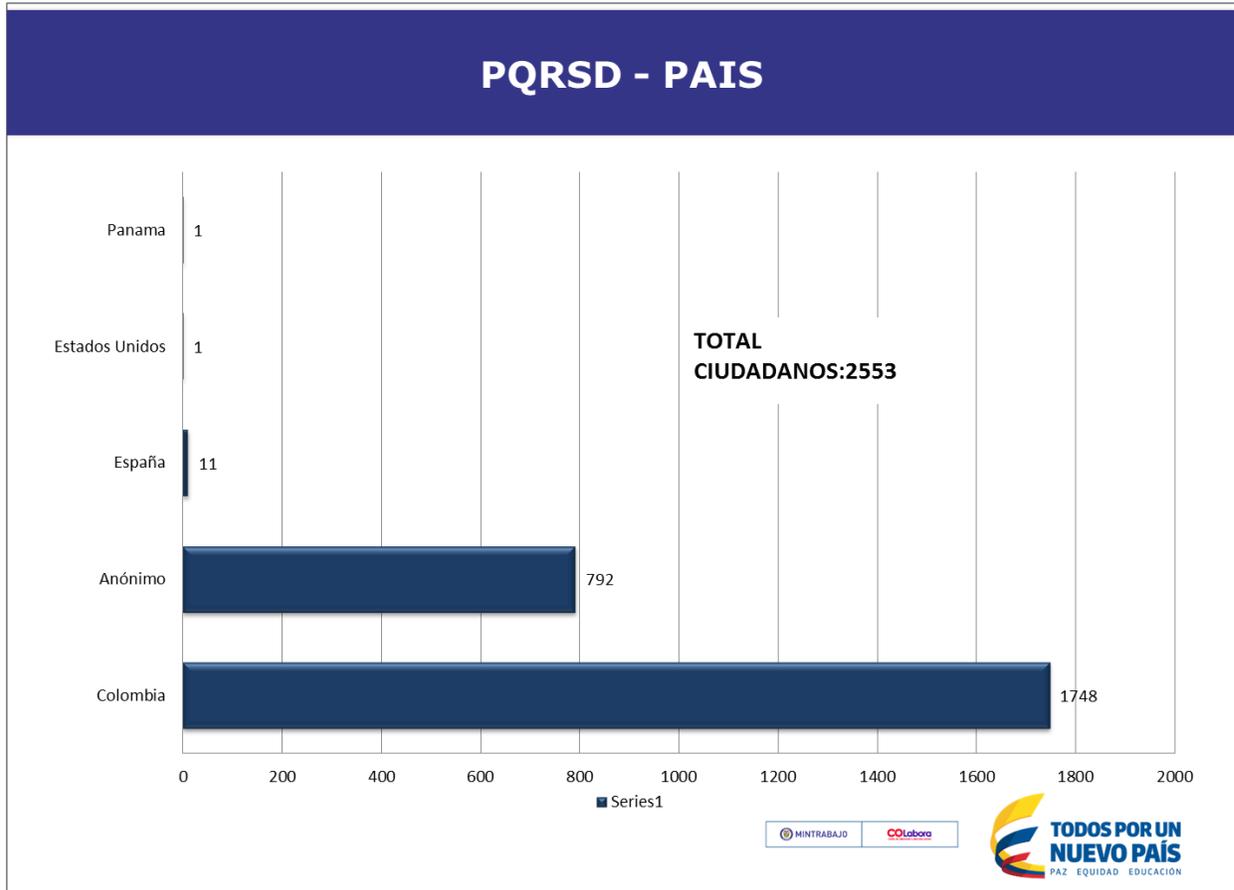


En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Junio como **grupo poblacional** las diferentes PQRS en un **31%** como **anónimo**; seguido con un **24%** como **No definido**, **17%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **7%** como **empleador**, un **4%** como **adulto mayor**, un **2%** en mujer embarazada, un **1%** en población en situación de

desplazamiento, trabajador rural, población en condición de discapacidad, afrocolombiano niño, niña, adolescente NNA cada uno; el porcentaje restante se distribuye en víctima de violencia armada, población raizal, madres comunitarias, población Rom, artistas, autores, compositores, población LGBTI, población en centros psiquiátricos, población rural no migratoria, desmovilizados y población en centros carcelarios.

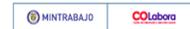
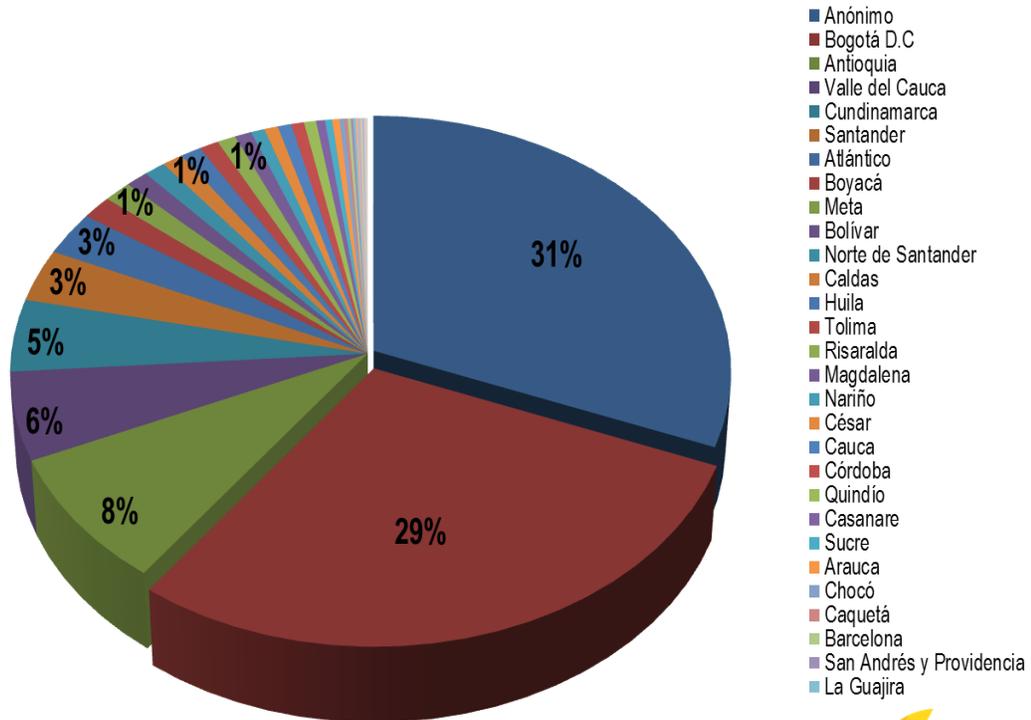


Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para el mes de Julio peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Estados Unidos y Panamá.



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 **29%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **8%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca** con un **5%**; **Santander** y **Atlántico** con un **3%**. El porcentaje restante se divide en los demás departamentos del territorio colombiano con una participación igual o menor al 1%.

PQRS DEPARTAMENTO

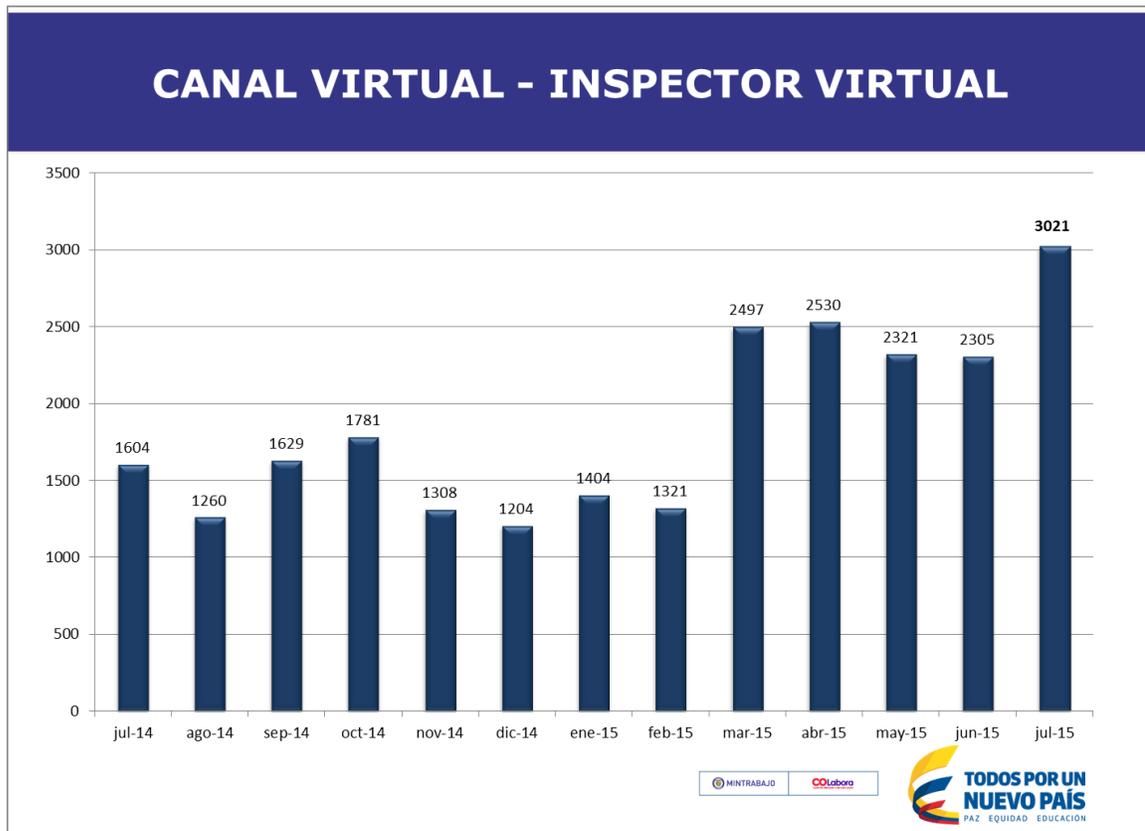


SERVICIO DE CHAT

Se continua prestando el servicio de Chat, administrado por el Contact Center para que desde allí se dé continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos pasando de **2.305** ciudadanos en el mes de Junio a

3.021 en el mes de Julio, aumentando la atención por este medio en un **31%** 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.

Chat



VIDEO LLAMADA

Para el presente mes la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, mejorando la

oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

En el mes de Julio atendió 114 ciudadanos, 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: 158.791 seguidores.



Facebook: 34.857 likes.



Linkedin: 1.450 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

El número de visitas a la página Web presentó disminución para el mes de Junio de 2015. Los ciudadanos consultaron la Página del Ministerio en **768.539** oportunidades, aumentando en un **27%** el número de visitas en comparación con el mes de julio 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 Julio, recibió un total de **13.742** 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 Julio 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 Julio, 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 Junio tenemos la siguiente cantidad de encuestas:

Canal	No Encuestas realizadas
Contact Center	48.346

2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

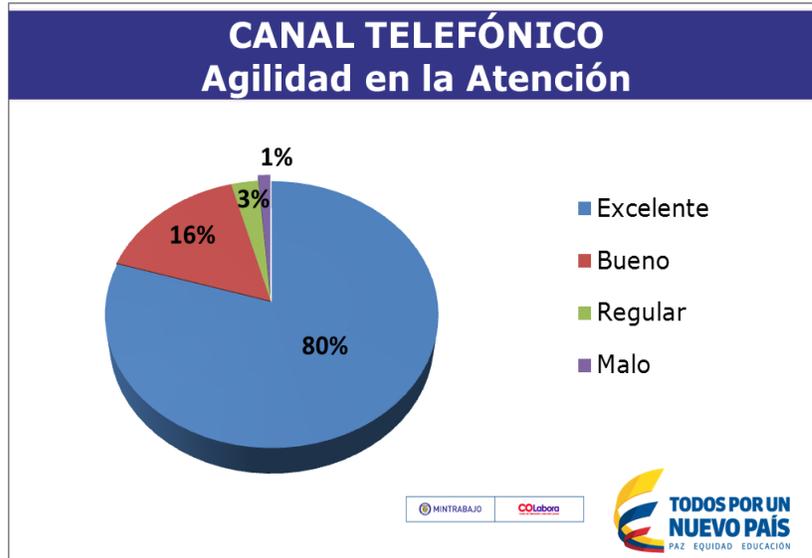
No.	Grabación
1	Cómo califica la agilidad en la atención?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
2	4 si es malo
	Cómo califica información suministrada?
	Marque:
	1 si es Excelente
2 si es Bueno	

	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?	22.041	20.982	4.218	760	345

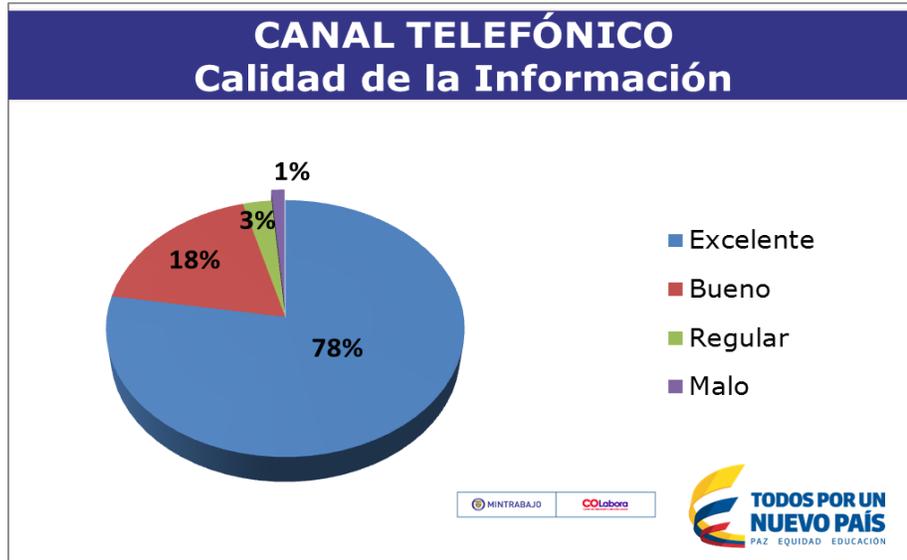


El **96%** de los ciudadanos percibe como excelente y buena la agilidad en la atención.

4. ATRIBUTO INFORMACIÓN

A la pregunta: ¿Cómo califica la información suministrada?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la información suministrada?	23.208	19.516	4.573	717	332

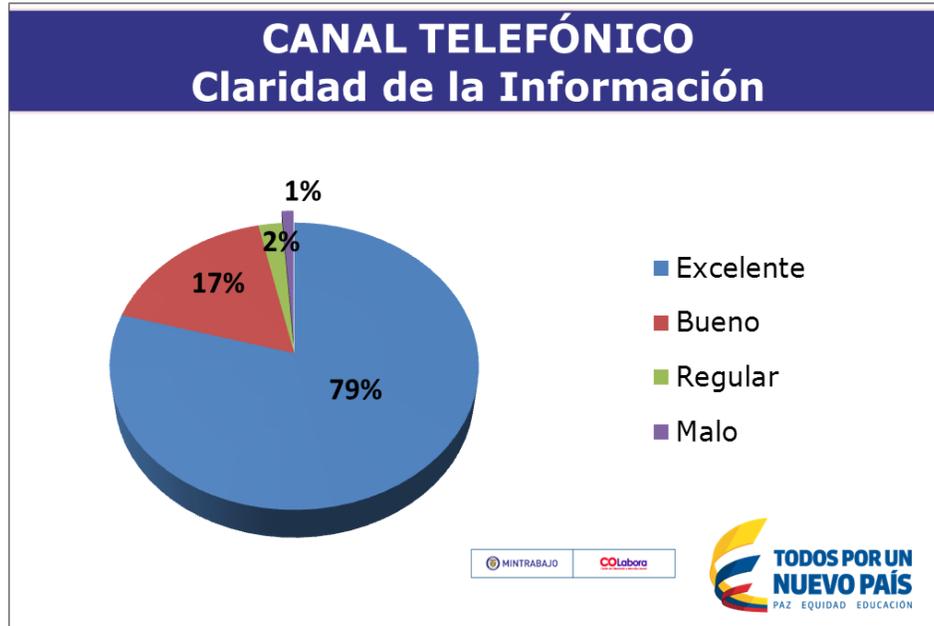


El **96 %** de los ciudadanos percibe que brindamos información excelente y buena.

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?	24.060	19.287	4.171	551	277

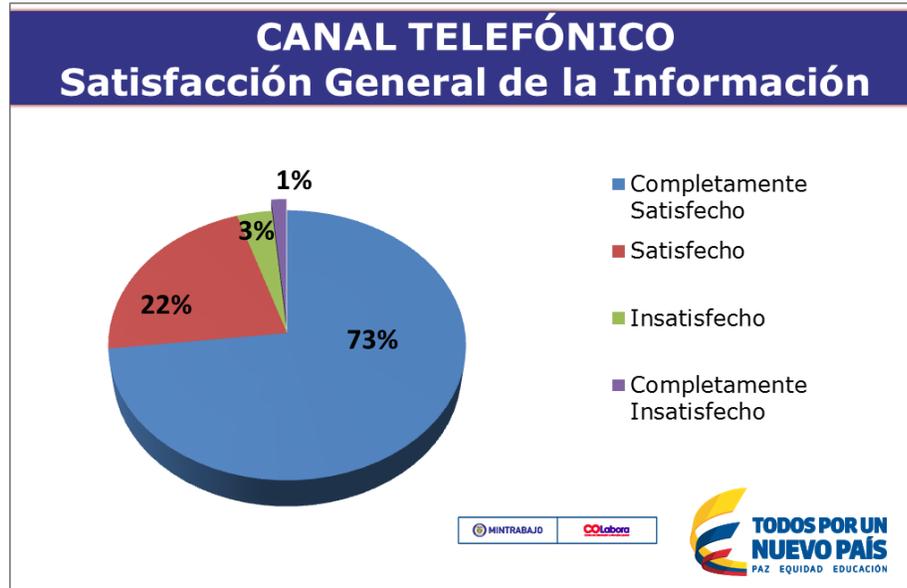


El **96%** de los ciudadanos percibe que brindamos información con claridad excelente y buena.

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?	24.718	17.288	5.171	819	350



El **95%** de los ciudadanos manifiesta estar satisfecho y completamente satisfecho con el servicio brindado.

Así mismo se viene desarrollando ésta evaluación en canal presencial con el siguiente resultado:



JULIO	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Oficina Especial Urabá	97%
GAC Bogotá	99%
Amazonas	100%
Antioquia	98%
Arauca	100%
Atlántico	100%
Boyacá	99%
Caldas	100%
Cauca	100%
Cesar	100%
Chocó	100%
Córdoba	100%
Guainia	100%
Guajira	99%
Huila	100%
Magdalena	99%
Meta	100%
Nariño	100%
Norte de Santander	100%
Putumayo	100%
Quindío	100%
Risaralda	100%
San Andrés y Providencia	100%
Santander	100%
Sucre	100%
Tolima	100%
Valle del Cauca	99%
PROMEDIO	100%

El **100%** de los ciudadanos están satisfechos y completamente satisfechos con la atención general del canal Presencial en la Ciudad de Bogotá y en las diferentes Direcciones Territoriales.

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**.