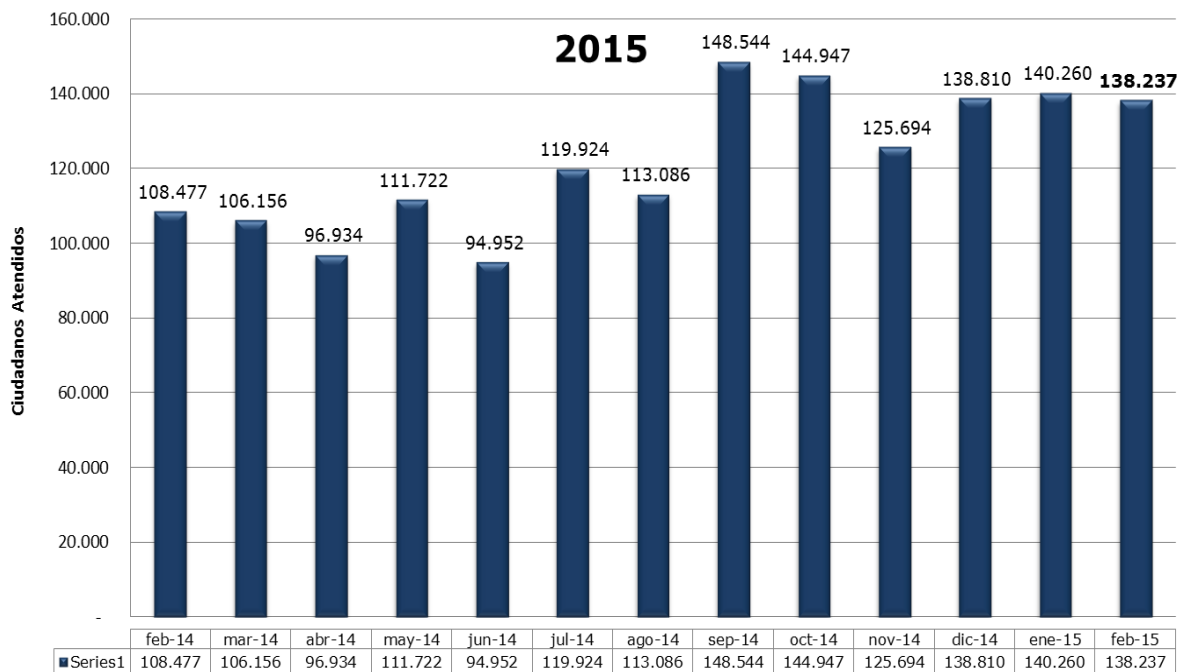


INFORME GESTION FEBRERO 2.015

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo e implementación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, para el mes de Febrero de 2.015 fueron atendidos **138.237** ciudadanos, es decir **disminuyó** un **1%** respecto al mes de Enero la cantidad de ciudadanos atendidos, obedeciendo en primera instancia a la reactivación de la temporada escolar, razón por la cual, los ciudadanos acuden con menos frecuencia a nuestra Entidad para recibir Orientación Laboral.

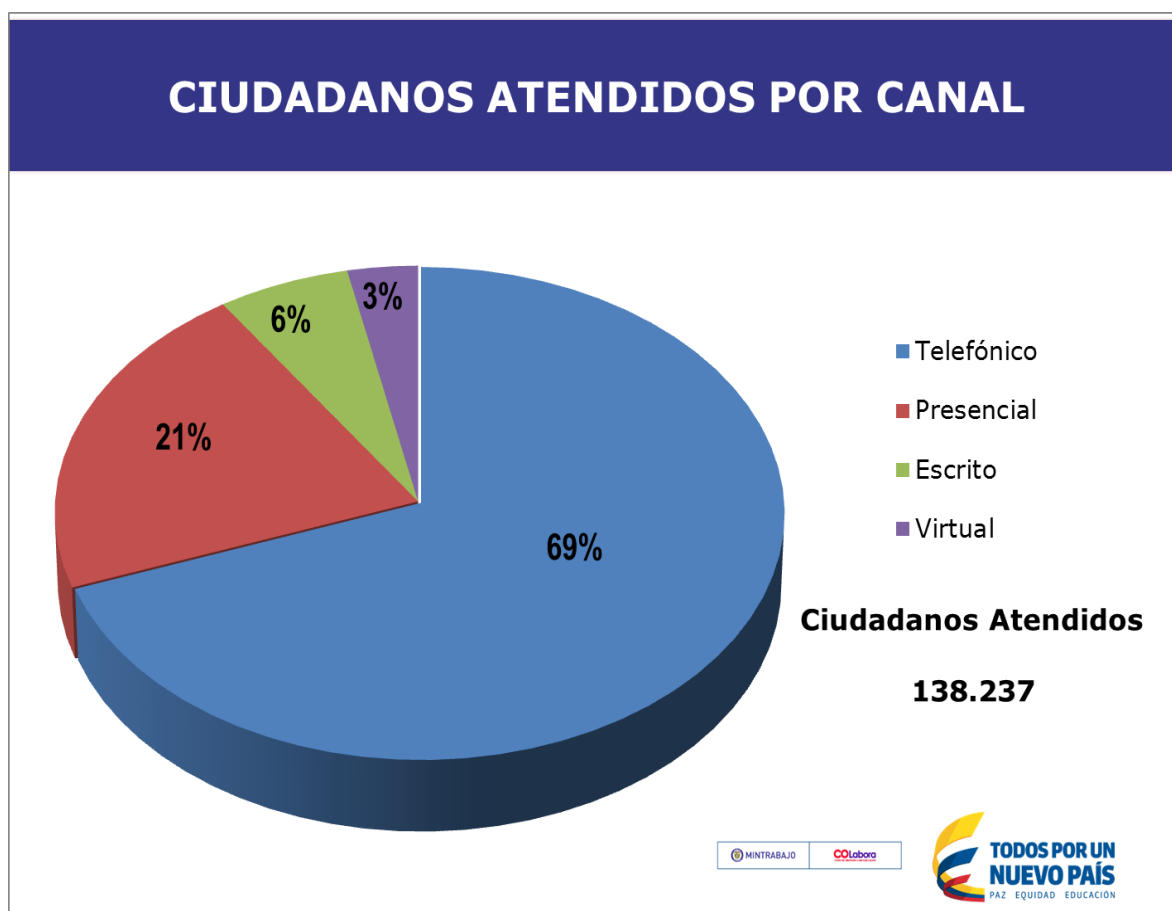
CIUDADANOS ATENDIDOS POR MES



Comparándose los meses de Febrero de 2014 y 2015, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 27%**, es decir, se orientaron **29.760** ciudadanos **más** que en Febrero de 2014.

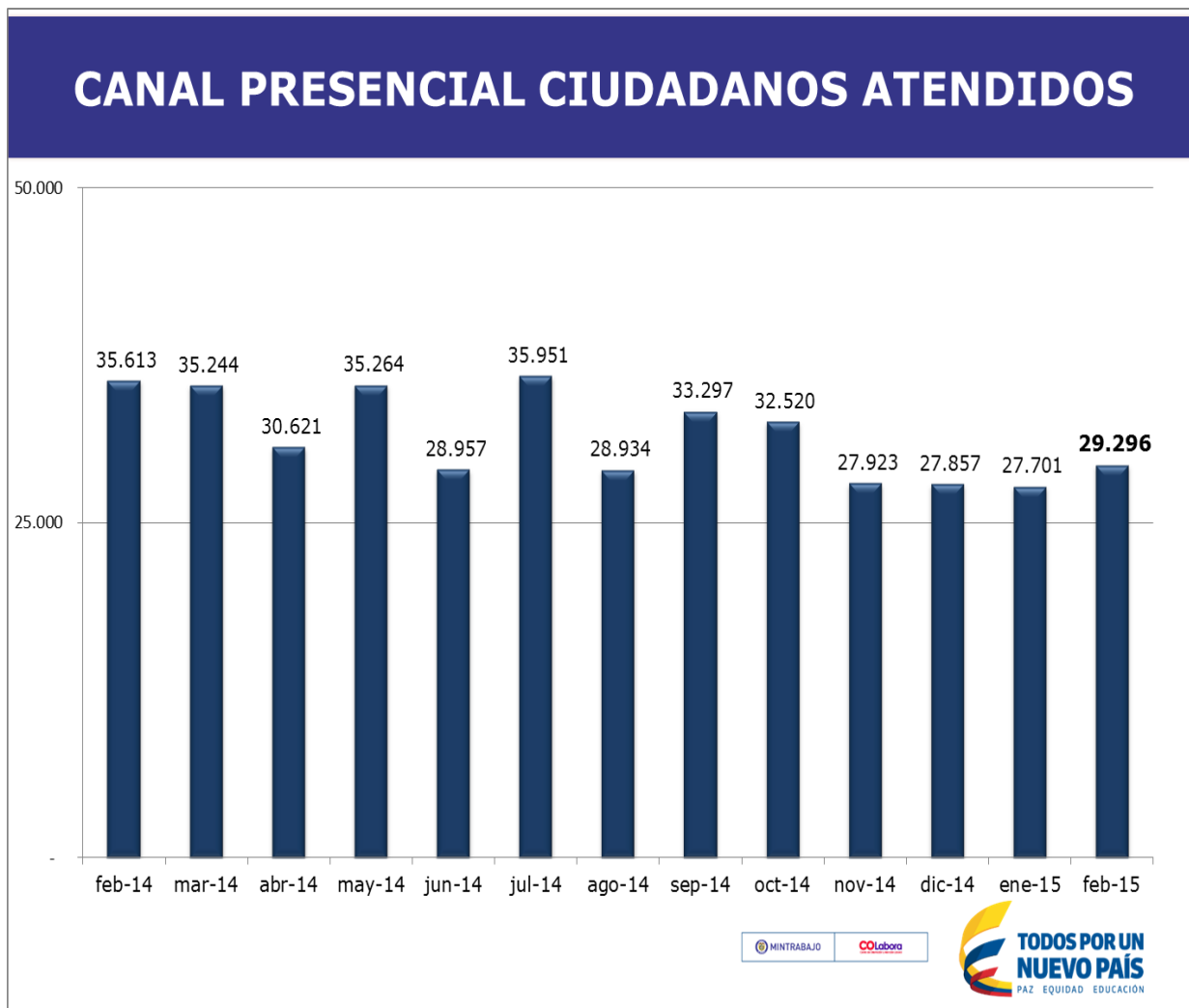
Es así como los Ciudadanos que fueron atendidos a Nivel Nacional (138.237) en el mes de febrero acuden en un **69%** al canal telefónico; un **21%** al canal presencial; **6%** a través del canal escrito y un **3%** al canal virtual.

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 Febrero presentó un aumento del **6%** 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	4050
VALLE	3133
ANTIOQUIA	2962
CESAR	1635
NTE_SANTANDER	1378
BOYACA	1322
TOLIMA	1093
RISARALDA	1034
SANTANDER	1016
NARIÑO	925
CAUCA	911
CUNDINAMARCA	883
ATLANTICO	802
MAGDALENA	740
BOLIVAR	737
QUINDIO	732
META	724
CORDOBA	723
HUILA	668
SUCRE	506
CALDAS	460
SAN_ANDRES	391
GUAJIRA	380
URABA	335
CASANARE	321
BARRANCABERMEJA	285
PUTUMAYO	274
CAQUETA	248
ARAUCA	207
AMAZONAS	196
CHOCO	181
GUAVIARE	124
GUAINIA	35
VICHADA	27
VAUPES	17

AGENDAMIENTO

Para el mes de Febrero en el sistema de agendamiento se asignaron **6.039** 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 2.911 ciudadanos más, como consecuencia de la extensión del horario habitual en una hora más atendiendo, según directriz impartida en la Circular No. 0006 de Febrero 11 de 2015.

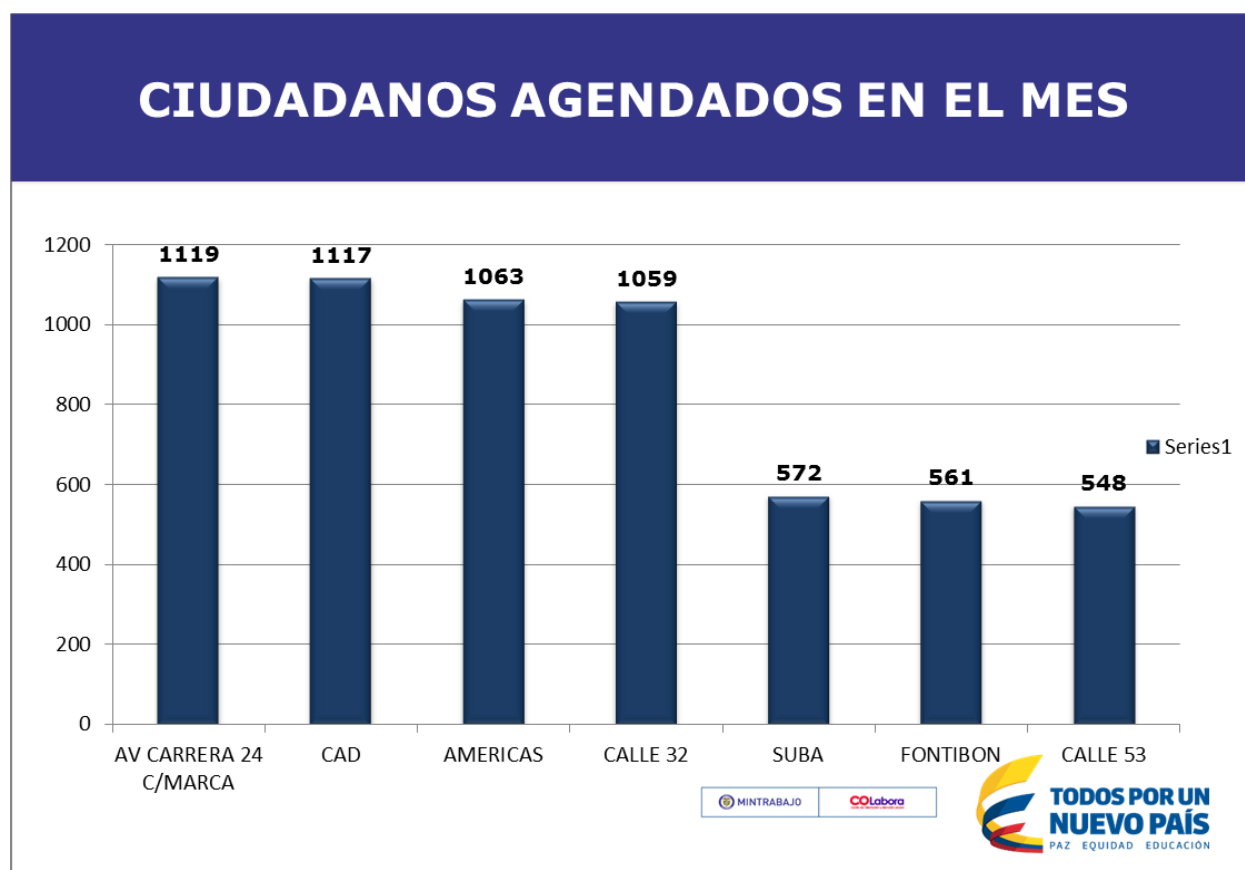


Durante el mes de Febrero se continúa realizando asignaciones de citas hasta con tres (3) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento del día inmediatamente siguiente. Lo anterior denota que los ciudadanos continúan acudiendo a la entidad de manera masiva 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 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 Centro de Atención Av. Carrera 24 C/marca (Parkway) con 1119 citas, Centro de Atención Distrital (Supercade CAD) con 1117 citas, Supercade Américas con 1063 citas, Calle 32 con 1059 citas, seguido de Supercade Suba, Casa de Justicia Fontibón y Punto de Atención Calle 53.



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:

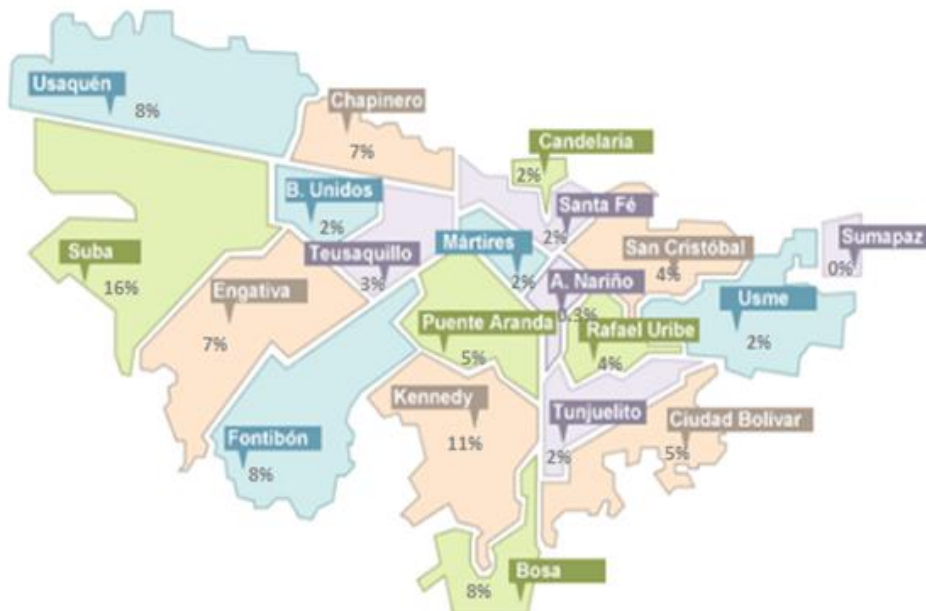
Ubicación - Localidad de Trabajo

De los **689** ciudadanos que afirman estar trabajando en el mes de Febrero y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades:

Localidad de Suba con el **16%**, Kennedy con un **11%**, Usaquén, Fontibón y Bosa con un **8%**, Chapinero y Engativá con un **7%**, Localidad de Puente Aranda y Ciudad Bolívar 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 Febrero y con base en el lugar de Trabajo de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Usaquén, Fontibón, Bosa, Chapinero, Engativá, Puente Aranda y Ciudad Bolívar.

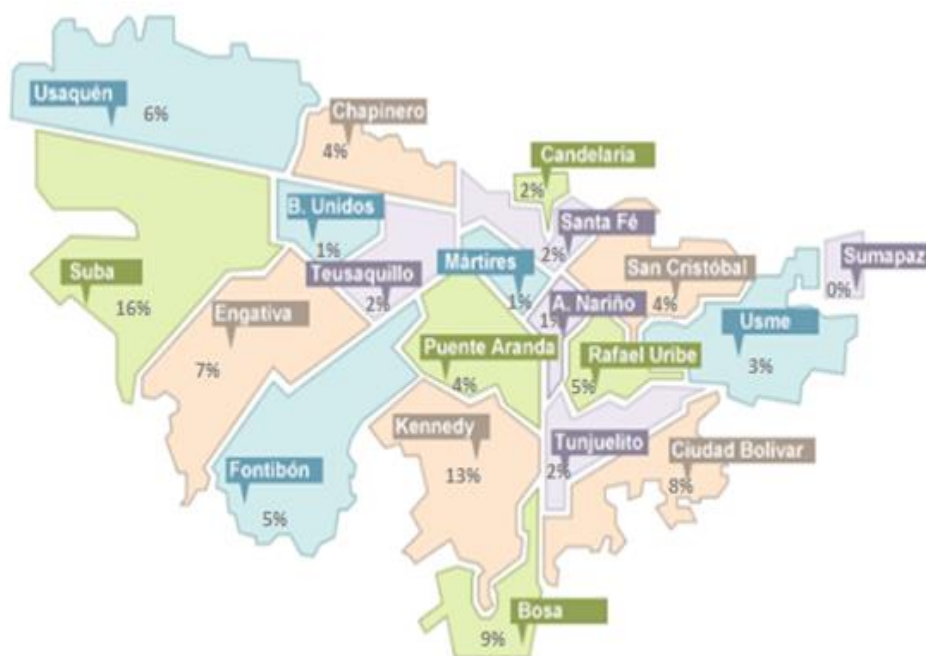
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los **825** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **16%** de éstos, viven en la localidad de Suba; el **13%** viven en la localidad de Kennedy; el **9%** viven en la localidad de Bosa; el **8%** en la localidad de Ciudad Bolívar; el **7%** en la localidad de Engativá; el **6%** en la localidad de Usaquén; el **5%** en la localidad de Rafael Uribe Uribe, municipios de Cundinamarca y Fontibón; el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **4%**.

Localidad Residencia



Según el proceso de agendamiento del mes de Febrero y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, municipios de Cundinamarca y Fontibón.

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 31% de los Ciudadanos que programaron cita en el mes de febrero para ser atendidos en el canal presencial, no asistieron.

Ocupación por departamento

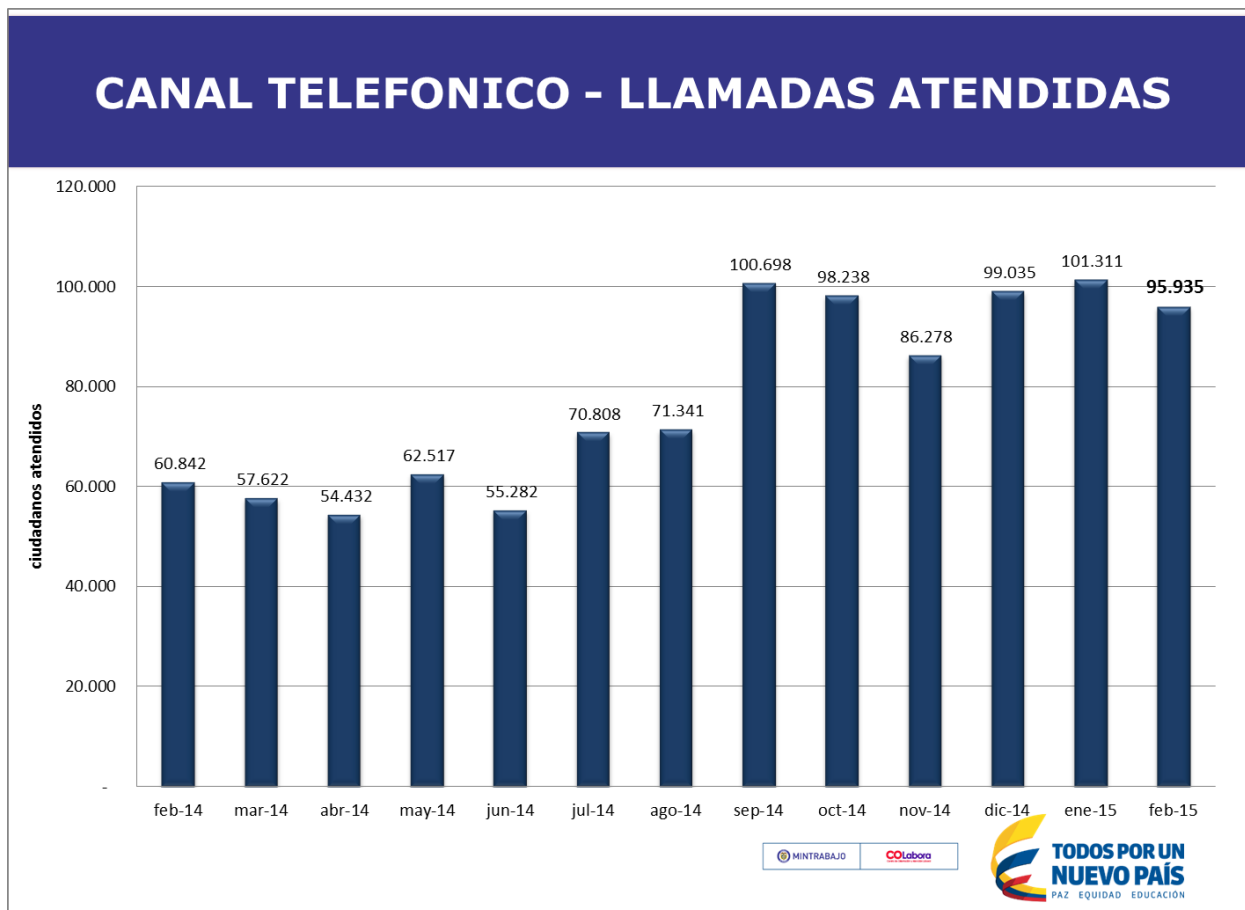
En el mes de febrero continuó el sistema de agendamiento para las Direcciones Territoriales de Antioquia, Santander, Bolívar, Risaralda, Meta, Atlántico, Huila, Caldas, Córdoba, Oficina Especial Barrancabermeja, Casanare, Cauca, Norte de Santander, Cesar, Valle, Oficina Especial Urabá, Magdalena, Tolima, Caqueta, Guajira, Sucre, Arauca, San Andres Islas y Choco. En el presente mes no se implementó el sistema de agendamiento a ninguna Dirección Territorial.

A nivel Nacional la Dirección Territorial Antioquia atendió 2.283 ciudadanos, la Dirección Territorial Santander 972 ciudadanos a través del sistema de agendamiento, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales.



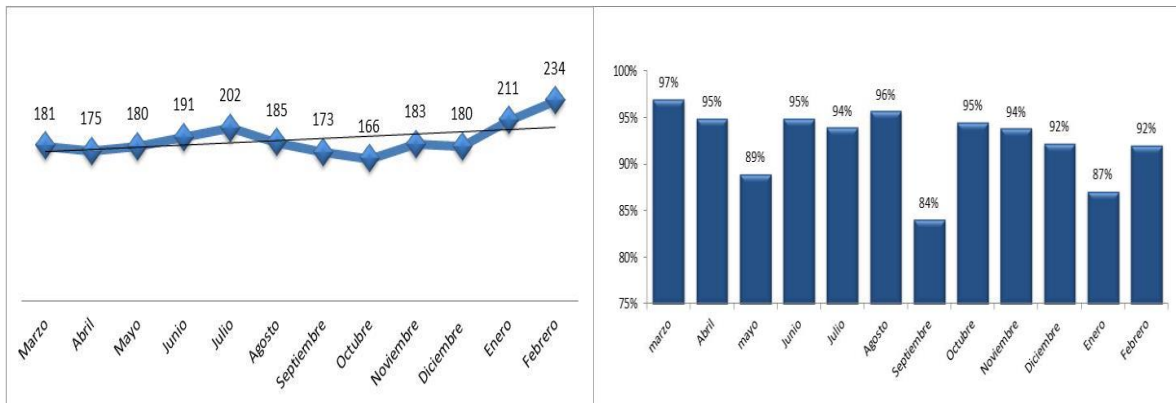
CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se evidencia una disminución de llamadas atendidas en un **6%**, es decir, **5.376** llamadas menos que el mes anterior, para un total de **95.935** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



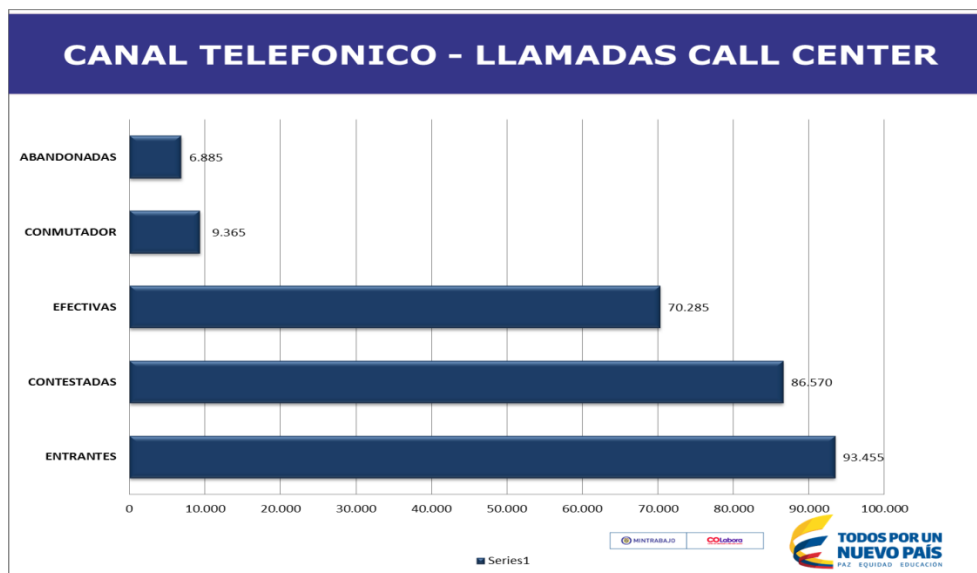
El promedio de conversación entre los ciudadanos y agentes del Contact center para el mes de Febrero aumento a 234 segundos (en promedio) respecto al mes anterior (23 segundos más).

Se evidencia afectación en el indicador debido a que se está brindando información completa desde el Contact Center con el propósito de mejorar el proceso, 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).

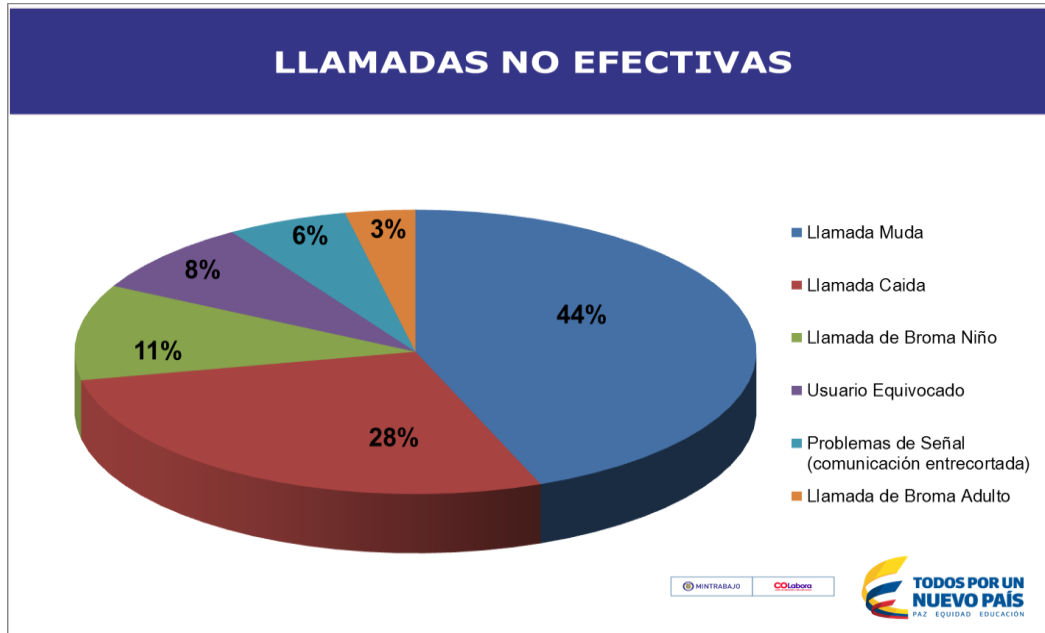


Para el mes de Febrero la eficacia cierra en un 92% debido a que el porcentaje de abandono se incrementó, por la evolución en la implementación del sistema de agendamiento nacional, el cual tiene habilitado en la actualidad 29 puntos de atención en el país y 7 puntos de atención en Bogotá.

Las llamadas entrantes durante el mes fueron **93.455**, de las cuales **86.570** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **6.885**, obteniendo una efectividad del **92%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **70.285**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **9.365**.



Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **44%** correspondieron llamada muda, un **28%** a llamada caída, un **11%** a llamada broma niño, un **8%** a llamada de Usuario equivocado, un **6%** problema de señal y un **3%** a llamada broma adulto.

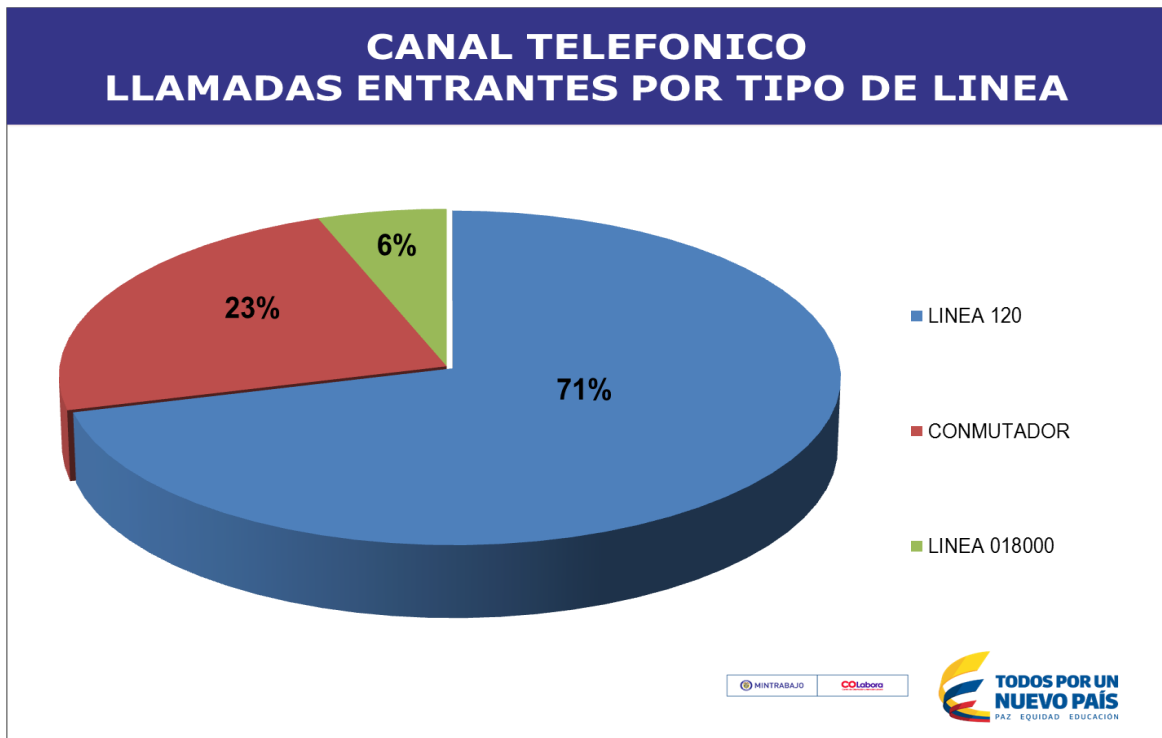


Las llamadas No Efectivas corresponden a un 17% del total de llamadas entrantes; respecto al mes de Enero se presenta una disminución de un 10%. El principal ítem de afectación es la llamada muda con un 44% del total de llamadas no efectivas, se realiza seguimiento a estas llamadas para descartar que 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

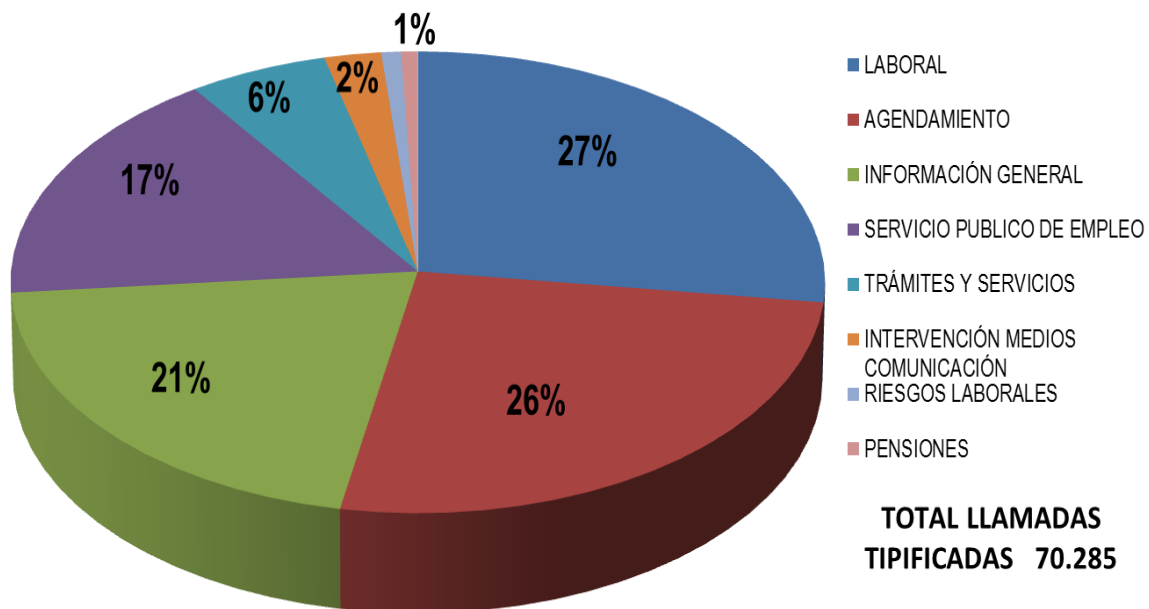
De las **86.381** llamadas entrantes al Ministerio a través de sus líneas 018000; conmutador 4893900, 4893100 y la línea gratuita de atención laboral 120, para el mes de Febrero tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.



Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el 71%; seguida por conmutador con un 23% y la línea 018000 con un 6%. 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.

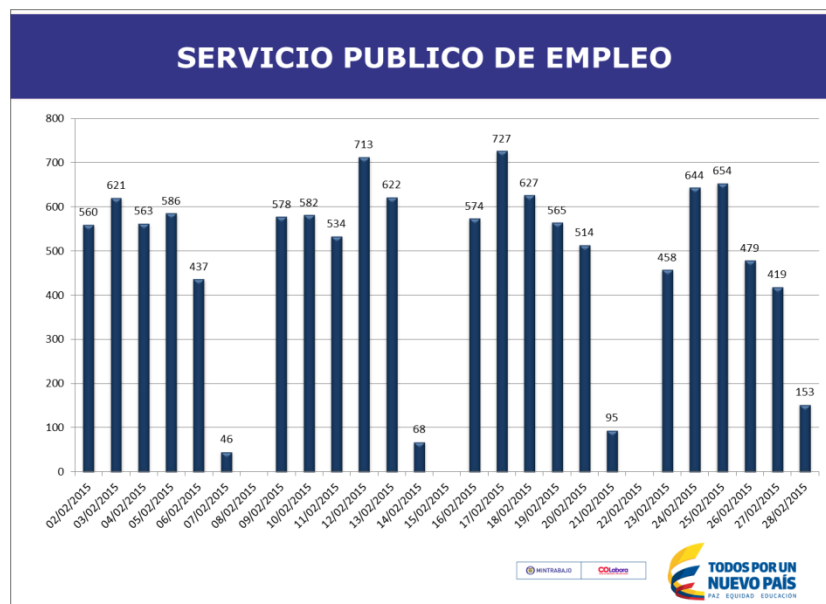
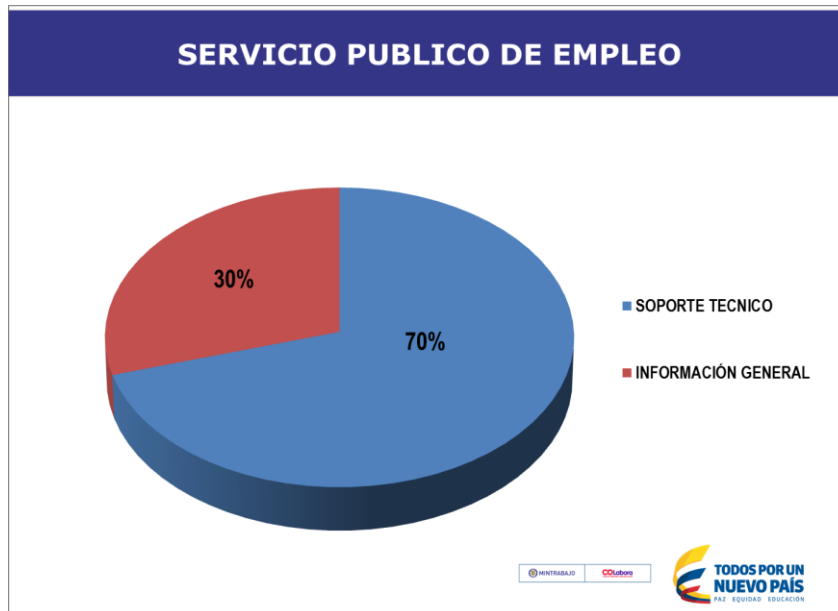
Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **70.285** inquietudes y requerimientos clasificándose un **27%** en tema laboral; **26%** en agendamiento canal Presencial; **21%** en información general; un **17%** en servicio público de empleo; un **6%** en trámites y servicios; un **2%** en intervención medios de comunicación y un **1%** pensiones y riesgos laborales.

CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA

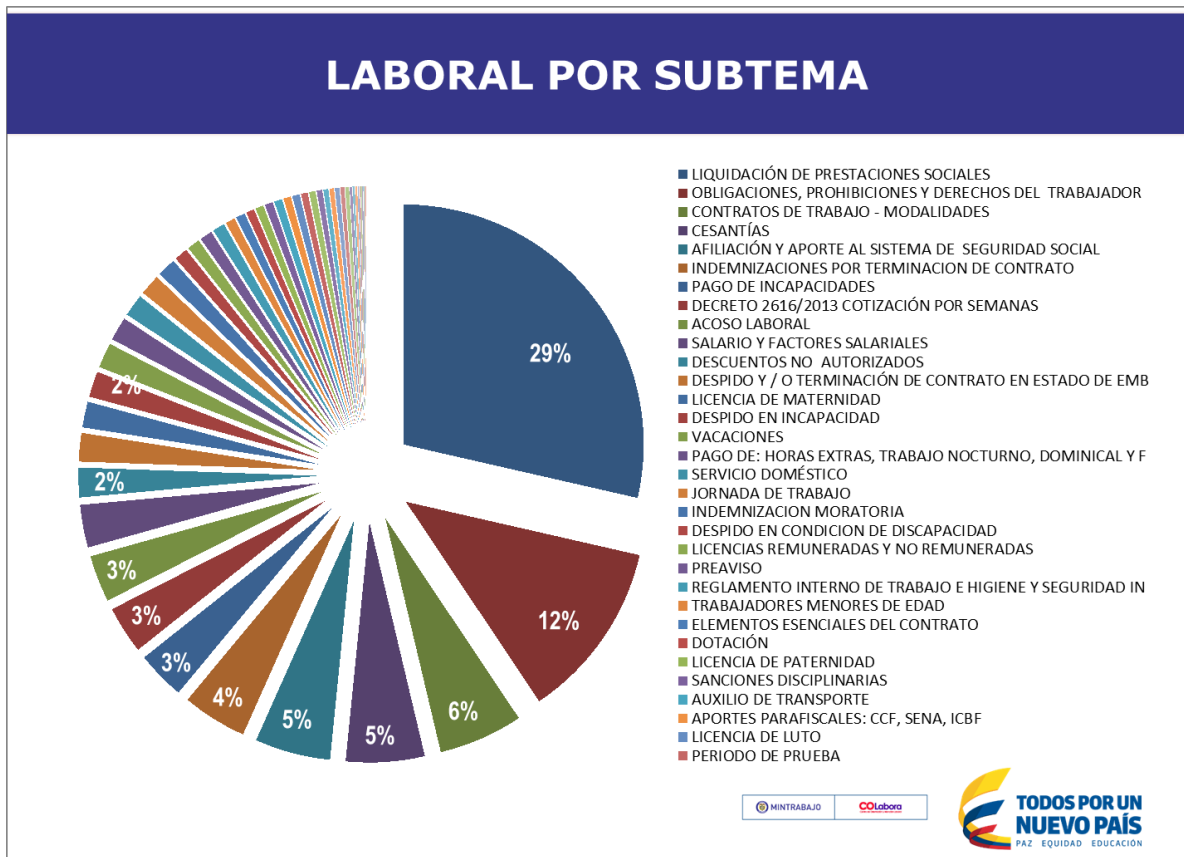


El **servicio público de empleo**, para el mes de Febrero aumento un **2%** respecto al mes de Enero, es decir, **204** ciudadanos más acudieron a éste servicio, cuyo objetivo es brindar a los trabajadores la oportunidad de dar a conocer su perfil, y al empleador el encontrar las personas idóneas que respondan a sus necesidades.

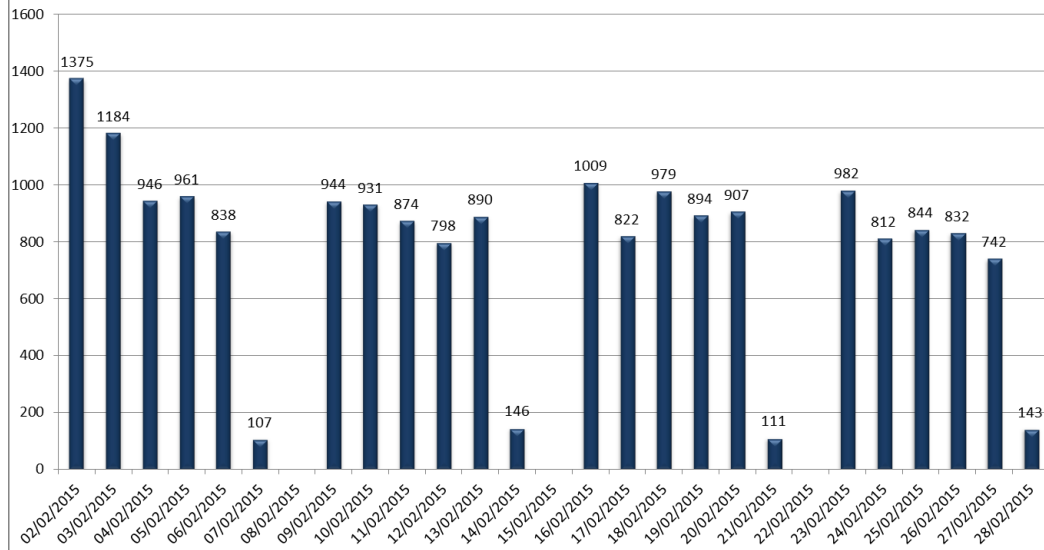
De los **11.819** ciudadanos que acudieron para obtener información de éste servicio, un **70%** lo hizo por soporte técnico de la plataforma red de empleo y un **30%** se comunicó para recibir información general.



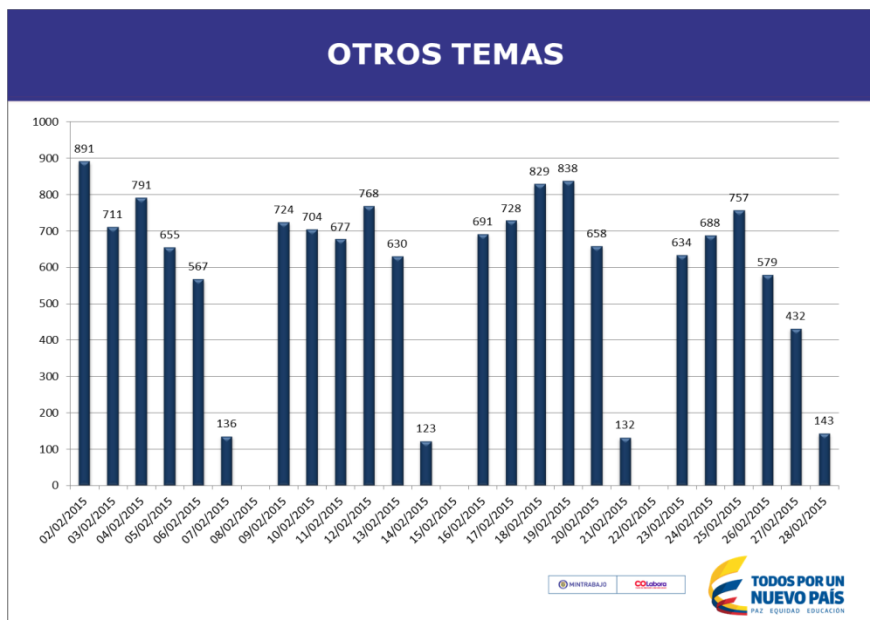
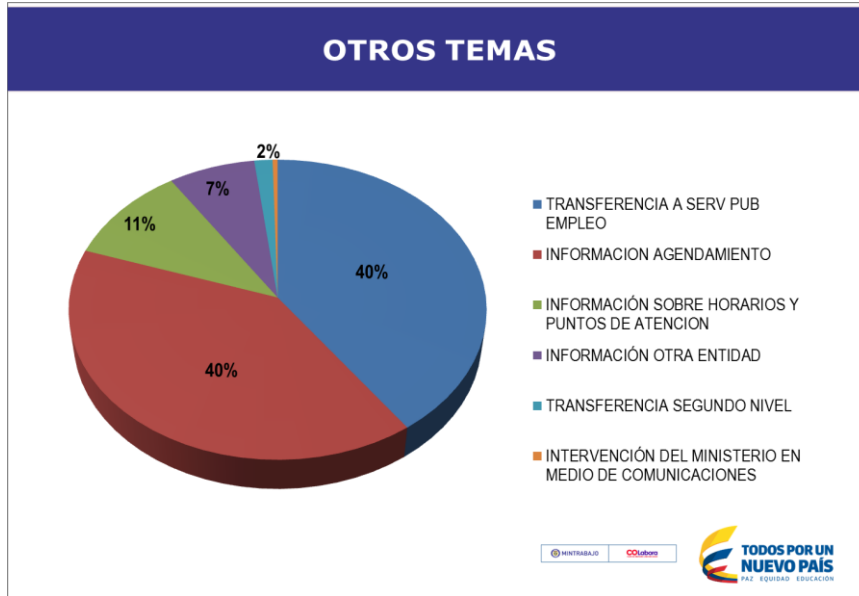
En el tema **Laboral**, disminuyó un **13%** la consulta, es decir **2.926** llamadas menos, respecto con el mes de Enero de 2015; los ciudadanos consultaron en un **29%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **12%** en obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador; un **6%** en contrato de trabajo – modalidades; un **5%** cesantías y afiliación y aporte al sistema de seguridad social; un **4%** en indemnizaciones por terminaciones del contrato; un **3%** en pago de incapacidades, Decreto 2616/2013 - cotización por semanas, acoso laboral, salarios y factores salariales; un **2%** en descuentos no autorizados, despido y/o terminación de contrato es estado de embarazo, licencia de maternidad, despido en incapacidad, vacaciones, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivos y servicio doméstico. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



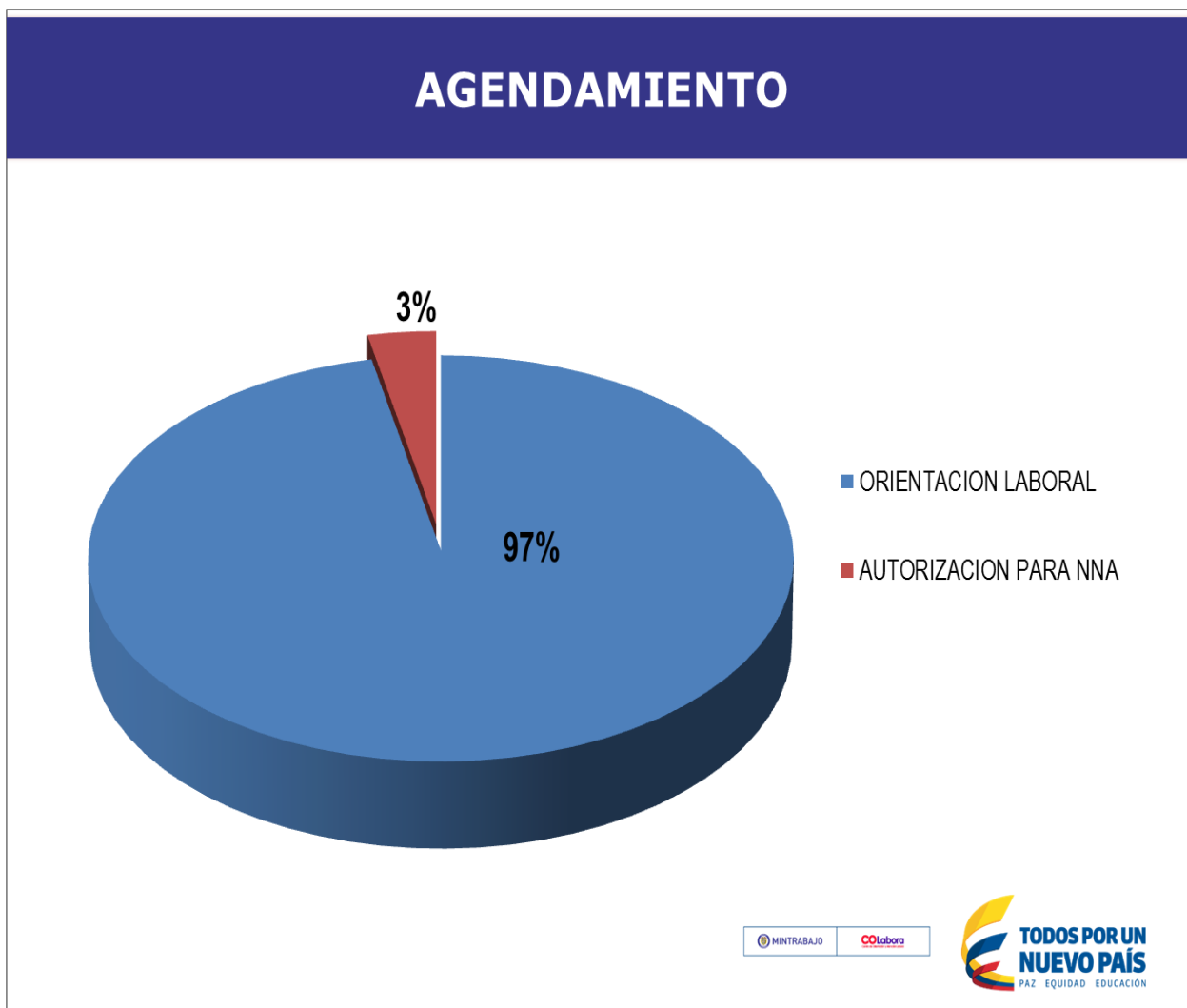
TEMA LABORAL



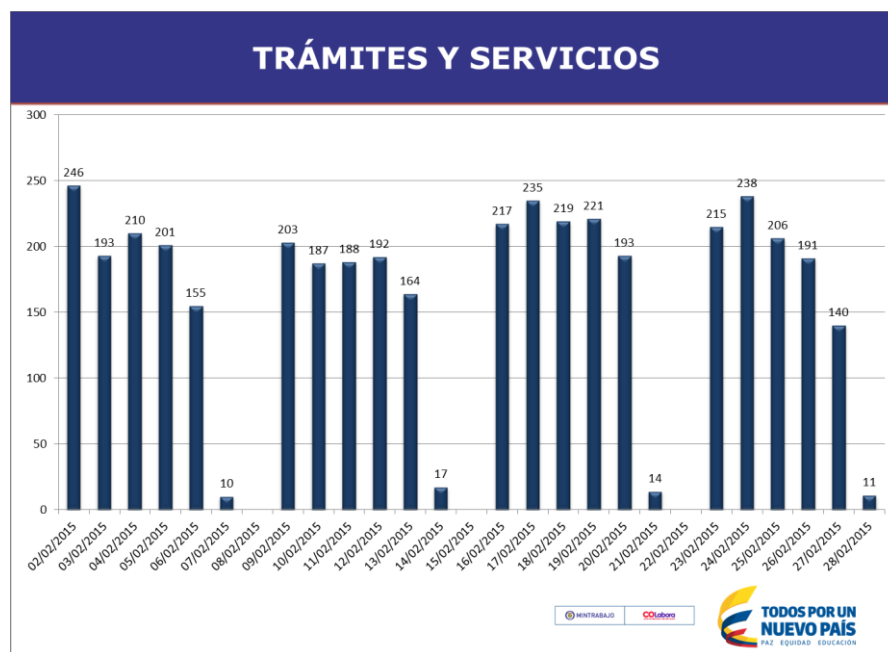
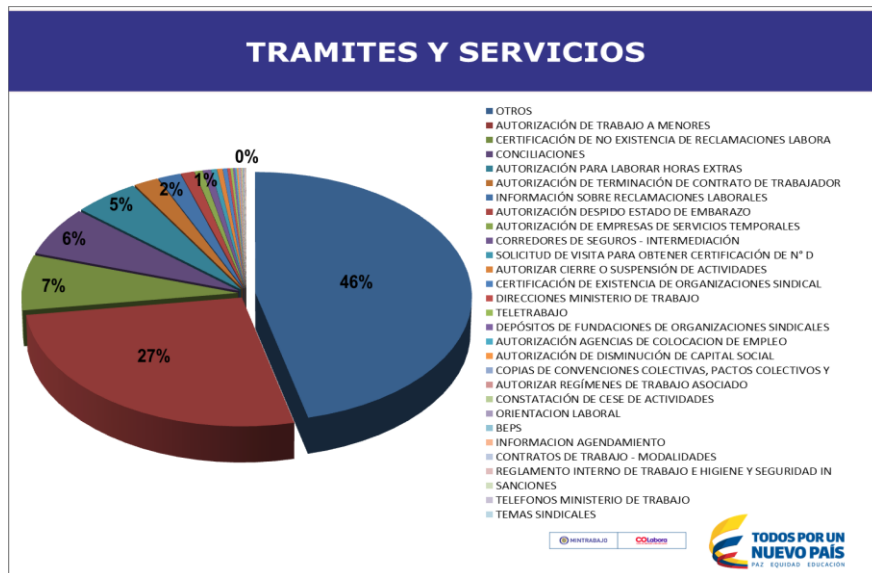
Así mismo pasamos de **16.268** ciudadanos atendidos en Enero a **14.486** ciudadanos en Febrero que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas** entre los cuales podemos destacar que el **40%** por transferencia al nivel técnico de soporte de la plataforma de servicio público de empleo e información agendamiento, cada uno; un **11%** por información sobre horarios y puntos de atención; un **7%** por información de otra entidad; un **2%** en transferencia a Segundo Nivel y un **1%** por Intervención del Ministerio en medios de comunicación.



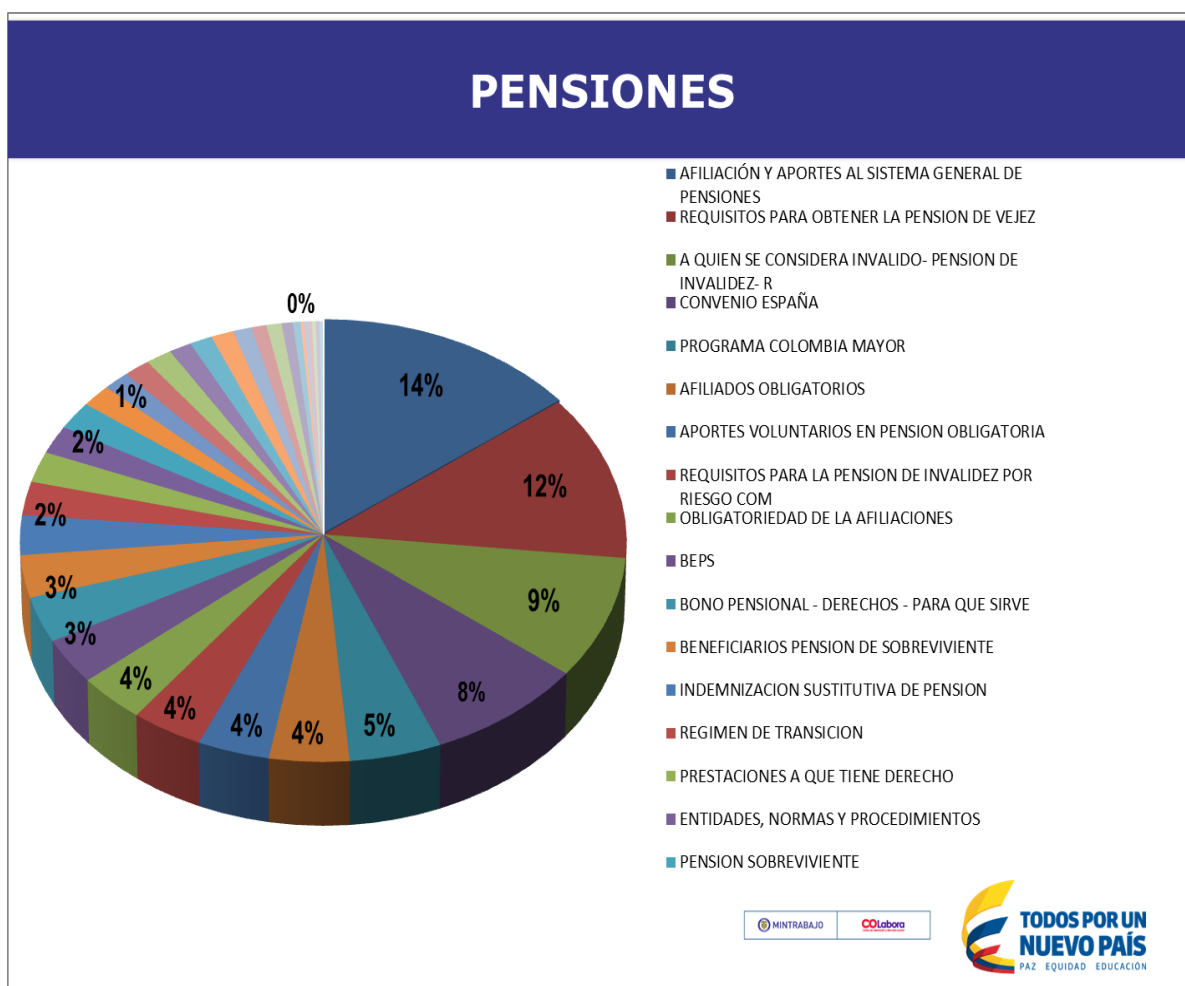
El servicio de agendamiento brindado para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en el centro **COLabora** de la Dirección Territorial Bogotá, Cundinamarca, Supercades y Casa de Justicia Fontibón, presentó el siguiente comportamiento: De **15.211** ciudadanos que se comunicaron para conocer de éste servicio en Enero, el número aumento a **18.124** ciudadanos en el mes de Febrero y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



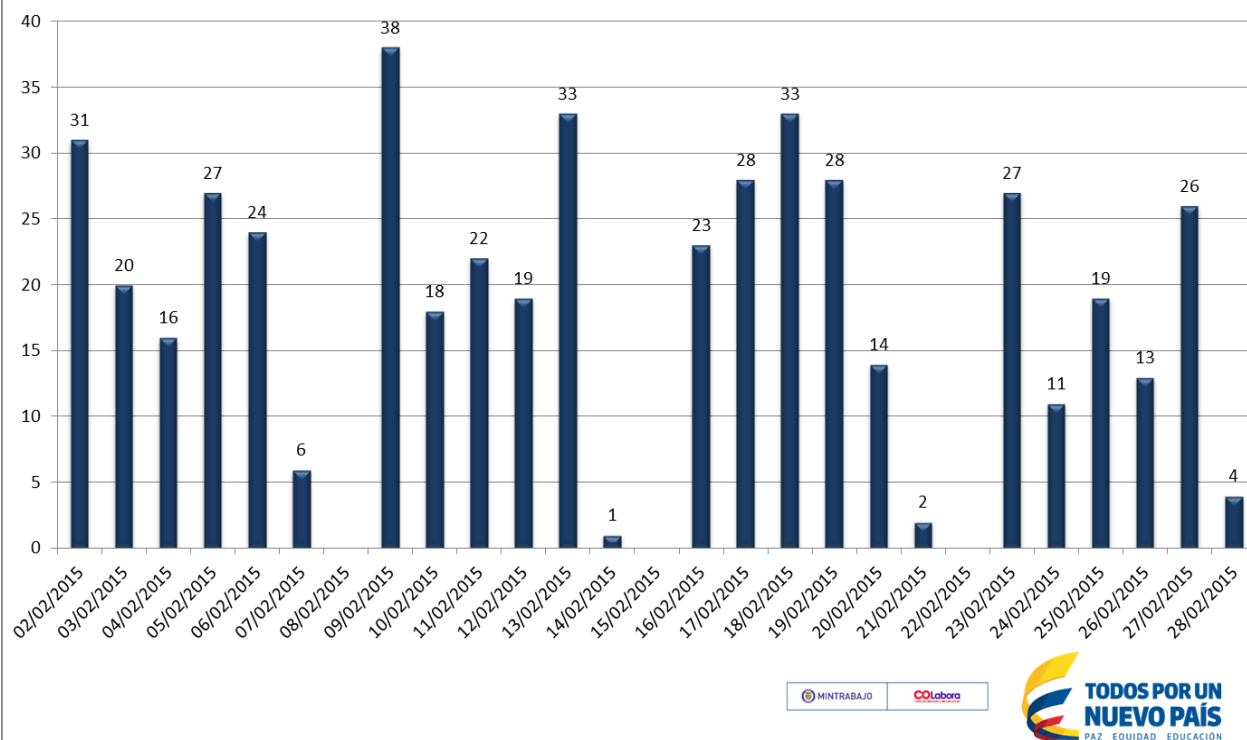
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **4.385** ciudadanos en Enero y **4.066** ciudadanos en Febrero obteniéndose el siguiente comportamiento: un **46%** en otros temas; un **27%** en autorización de trabajo a menores; un **7%** en certificado de no existencia de reclamaciones laborales; un **6%** en conciliaciones; un **5%** autorización para laboral horas extras; un **2%** en autorización de terminación del contrato de trabajo e información sobre reclamaciones laborales; un **1%** en autorización despido en estado de embarazo, autorización de empresas de servicios temporales y corredores de seguros – intermediación. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



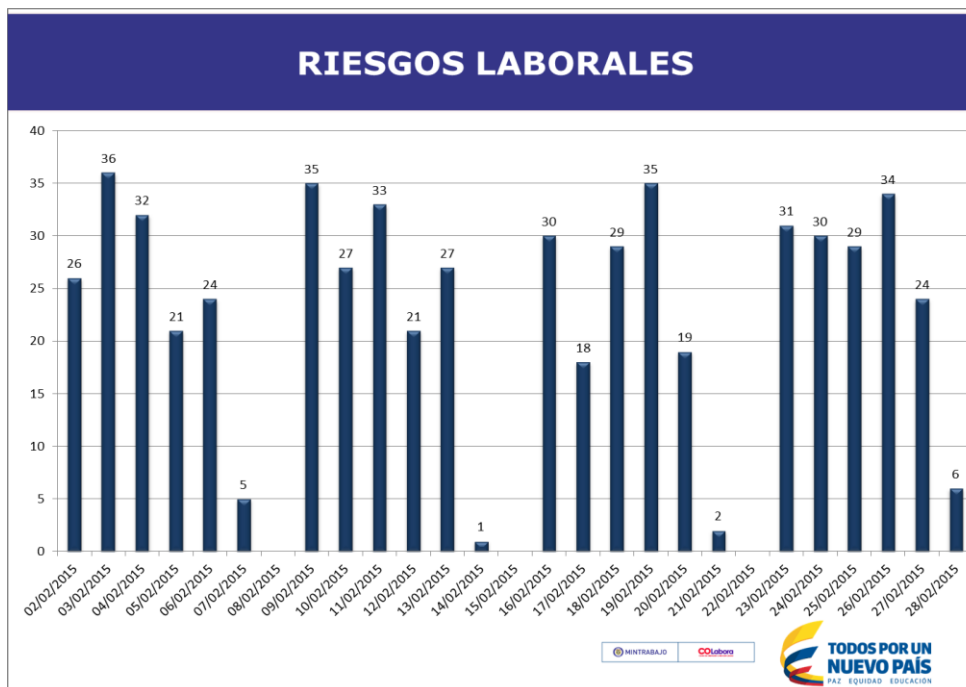
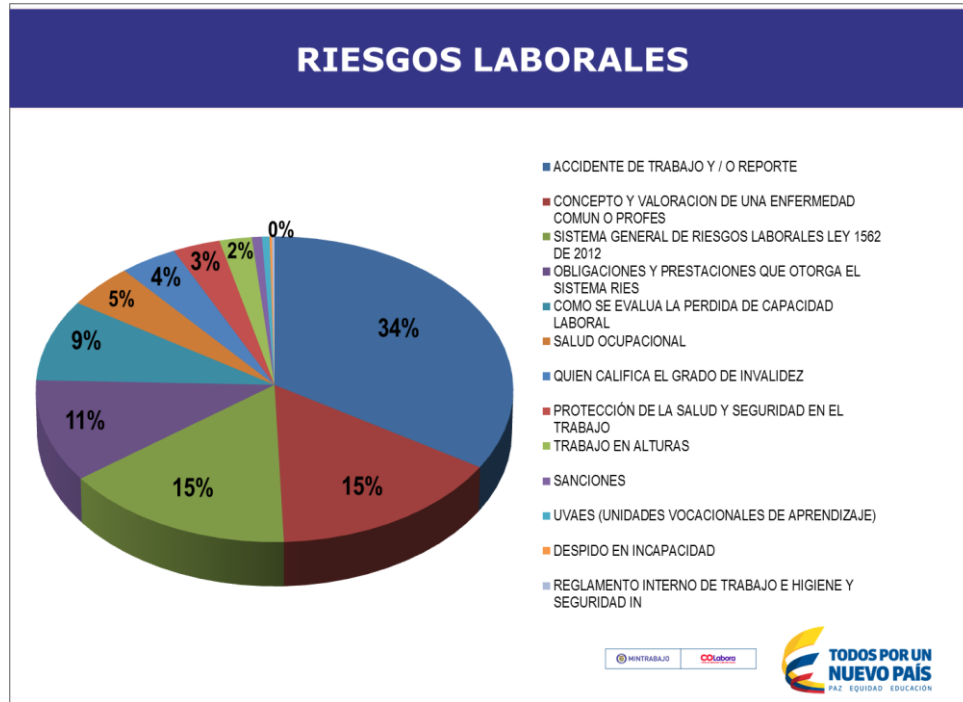
En el tema de **Pensiones**, **528** ciudadanos consultaron en el mes de Enero y **483** ciudadanos en el mes de Febrero; así mismo, los ciudadanos consultaron un **14%** en Afiliación y aportes al sistema general de pensiones; un **12%** en requisitos para obtener la pensión de invalidez; un **9%** A quien se considera invalido-pensión de invalidez; un **8%** en Convenio España; un **5%** en el programa Colombia Mayor; un **4%** afiliados obligatorios, aportes voluntarios en pensión obligatoria, requisitos para la pensión de invalidez por riesgo común, obligatoriedad de las afiliaciones; un **3%** en beneficios económicos periódicos BEPS, bono pensional- derechos-para que sirve, beneficiarios pensión de sobreviviente e indemnización sustitutiva de pensión, cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



PENSIONES



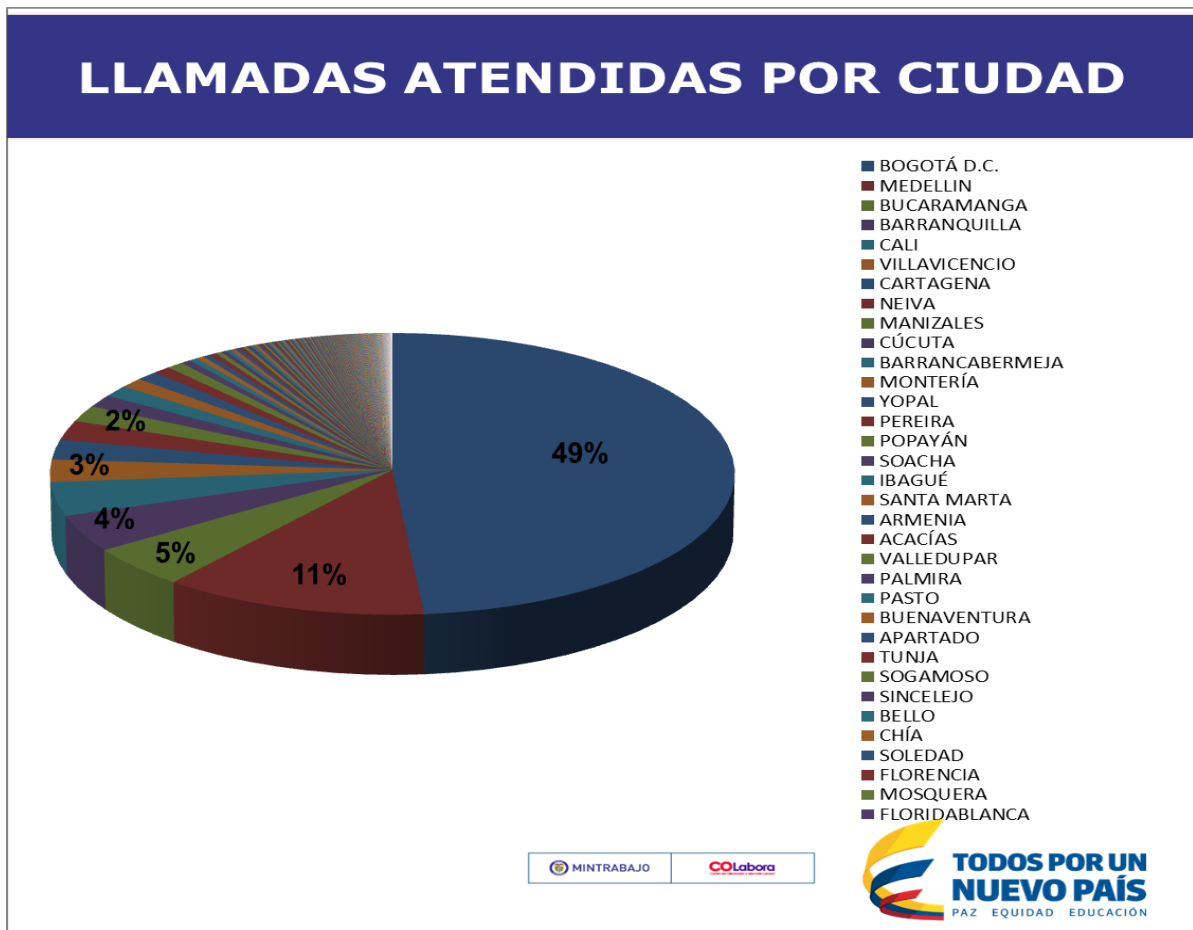
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, podemos resaltar que de **563** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Enero aumentó a **575** ciudadanos para el mes de Febrero; de estos, el **34%** por accidente de trabajo y/o reporte; un **15%** Concepto y valoración de una enfermedad común o profesional y sistema general de riesgos laborales Ley 1562 de 2012; un **11%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de riesgos; un **9%** cómo se evalúa la pérdida de capacidad laboral; un **5%** en salud ocupacional; un **4%** en quien califica el grado de invalidez; un **3%** en protección de la salud y seguridad en el trabajo; un **2%** a trabajo en alturas; un **1%** en sanciones y Uvaes (Unidades Vocacionales de Aprendizaje); un **0%** en despido en incapacidad y reglamento interno de trabajo e higiene y seguridad industrial.



Es importante resaltar que de las **70.285** llamadas efectivas para el mes de Febrero, en lo que respecta a la clasificación por grupo poblacional, el **52%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **30%** Desempleados; un **6%** Empleador y No definido; un **2%** Población Infantil (NNA). Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación igual o inferior al **1%**.

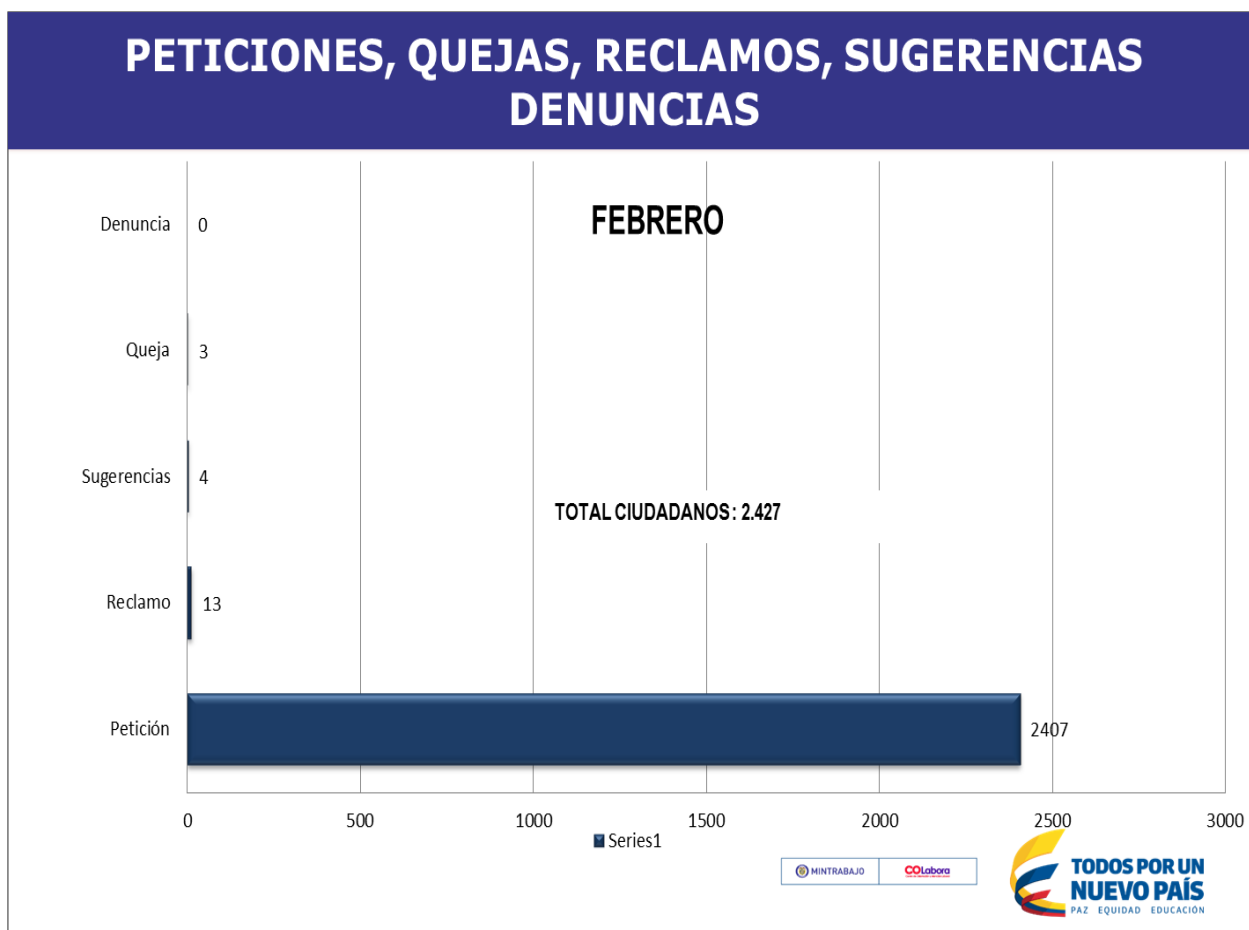


De igual manera, de las **70.285** llamadas atendidas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **49%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **11%** desde **Medellín**; un **5%** desde **Barranquilla**; un **4%** desde **Bucaramanga** y **Cali**; un **3%** desde **Villavicencio** y un **2%** desde **Cartagena, Neiva, Pereira** y **Manizales**. El porcentaje restante se subdivide en **603** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.



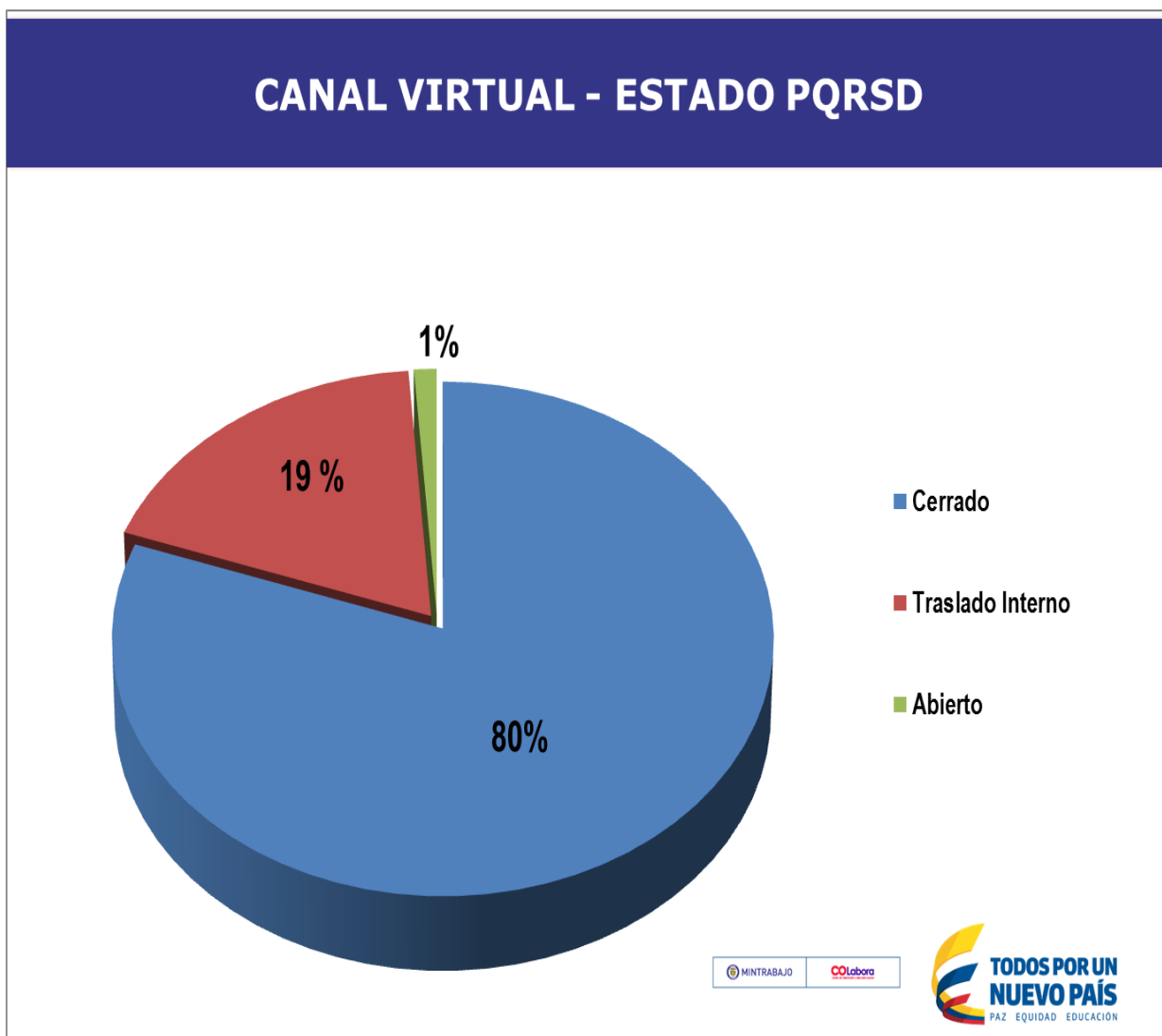
CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **2.427** solicitudes para el mes de Febrero, 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.

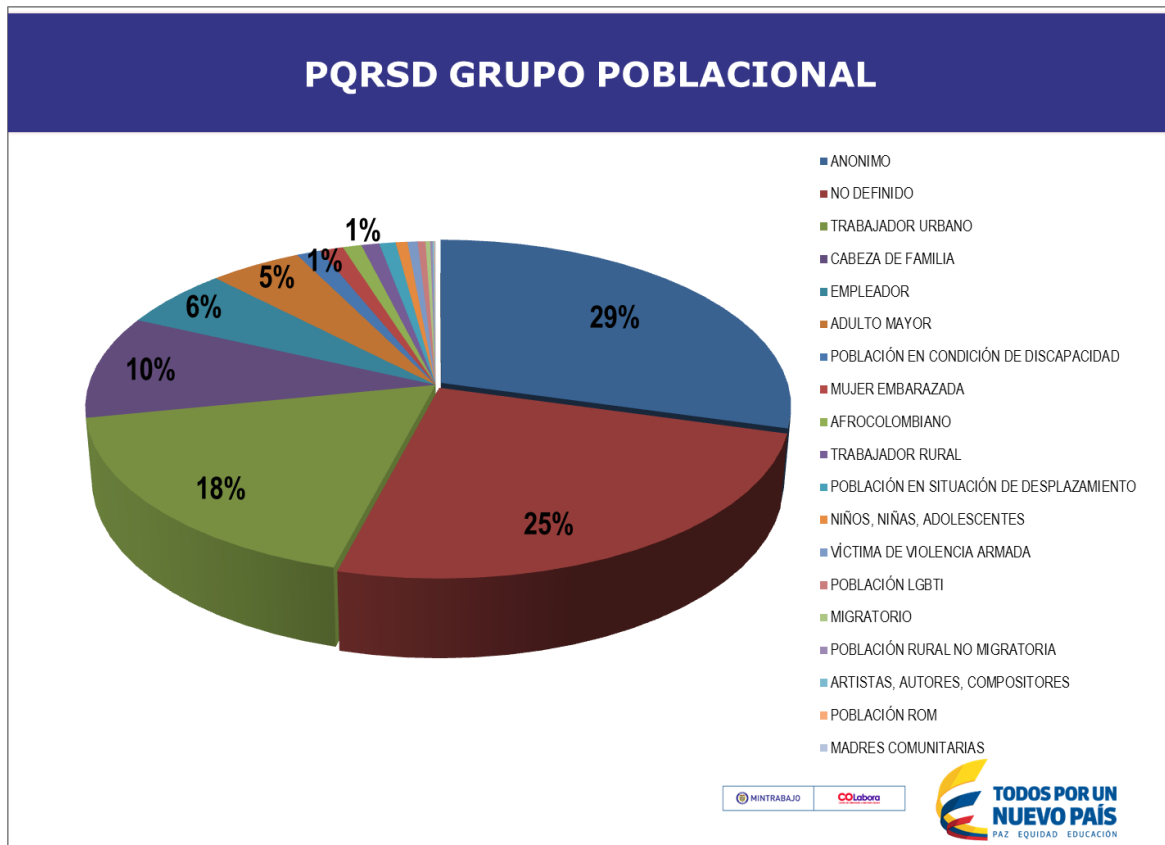


En un **99.18%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.54%** como reclamo, un **0.16%** como sugerencia, un **0.12%** como queja, un **0%** como denuncia.

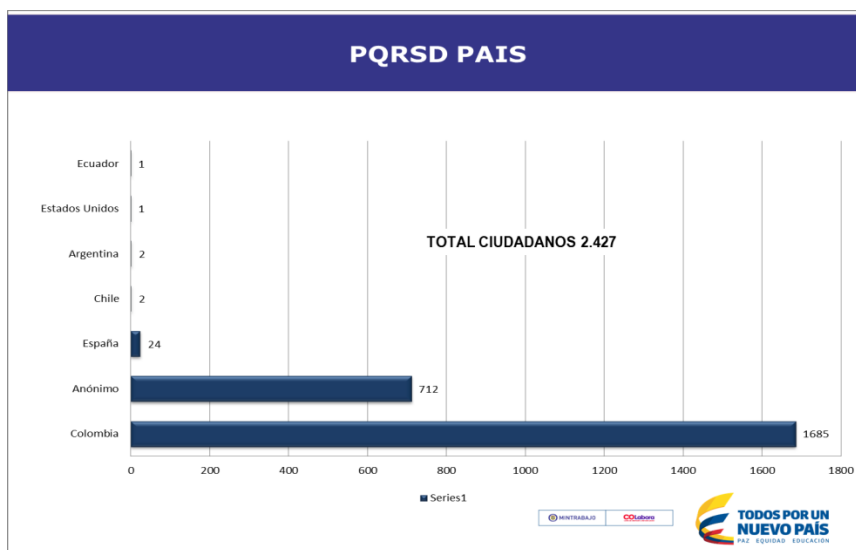
Así mismo, de las **2.427** solicitudes recibidas, **1.951** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, y **448** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias y en **trámite** para resolver **28** peticiones (abierto).



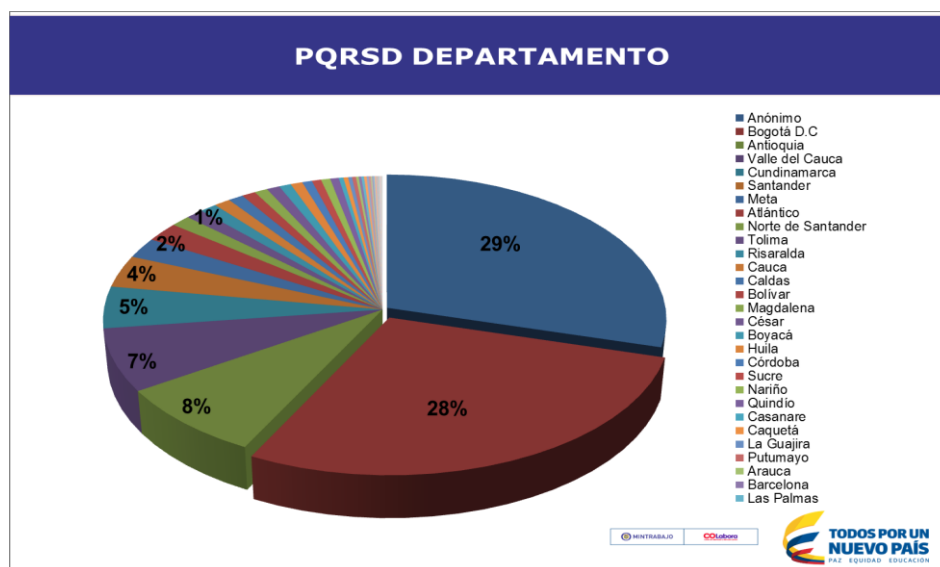
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Noviembre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **29%** como **anónimo**; seguido con un **25%** como **No definido**, **18%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **6%** como **empleador**, un **5%** como **adulto mayor**, un **1%** en población en condición de discapacidad, mujer embarazada, afrocolombiano, trabajador rural, población en situación de desplazamiento, niño, niña, adolescente (NNA) y víctimas de violencia armada cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre población LGBTI, población migratoria, población rural no migratoria, artistas, autores, compositores, población ROM y madres comunitarias.



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

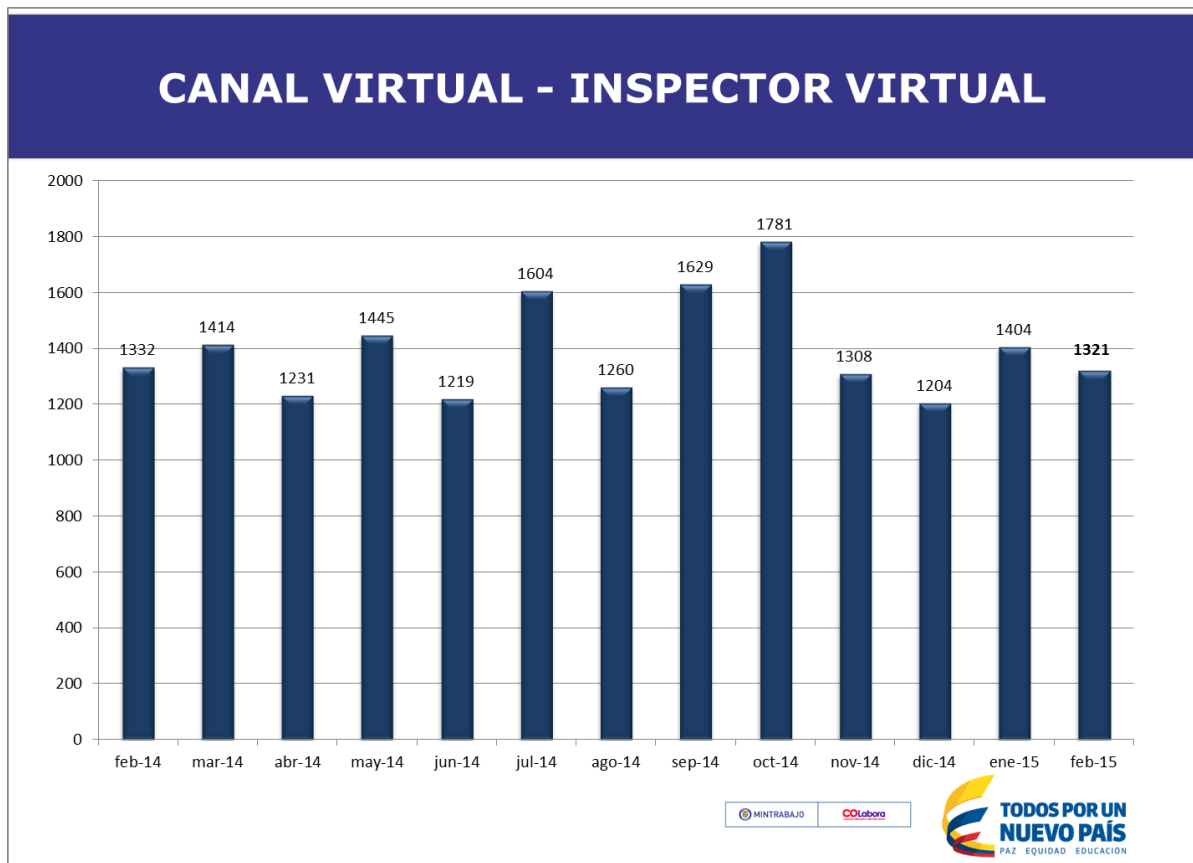


También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación para este mes Anónimo con un **29%**; Ciudad de **Bogotá** con un **28%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **8%**; **Valle del Cauca** con un **7%**; **Cundinamarca** con un **5%**; **Santander** con un **4%**; **Meta** y **Atlántico** con un **2%**. El porcentaje restante se divide en los demás departamentos del territorio colombiano con una participación igual o menor al 1%.



INSPECTOR VIRTUAL

El sistema de chat denominado Inspector virtual, continúa la gestión de dar respuesta a Ciudadanos pasando de **1.404** ciudadanos en el mes de Enero a **1.321** en el mes de Febrero, 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.



REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 132.068 seguidores.



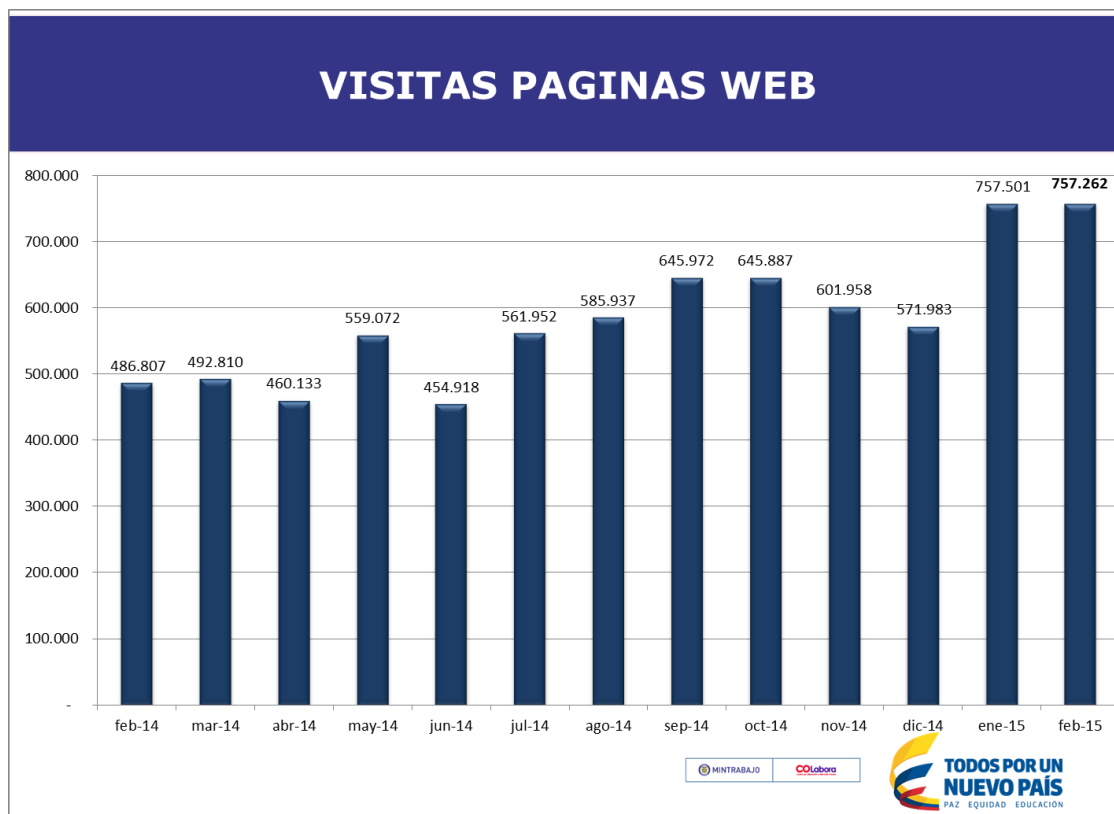
Facebook: 25.243 likes.



Linkedin: 1085 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

El número de visitas a la página Web presentó aumento para el mes de Febrero de 2015. Los ciudadanos consultaron la Página del Ministerio en **757.262** oportunidades, aumentando en un **56%** el número de visitas en comparación con el mes de febrero 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 Febrero, recibió un total de **8.487** 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 Febrero 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 Febrero, 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 Enero tenemos la siguiente cantidad de encuestas:

Canal	No Encuestas realizadas
Contact Center	43.188

2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

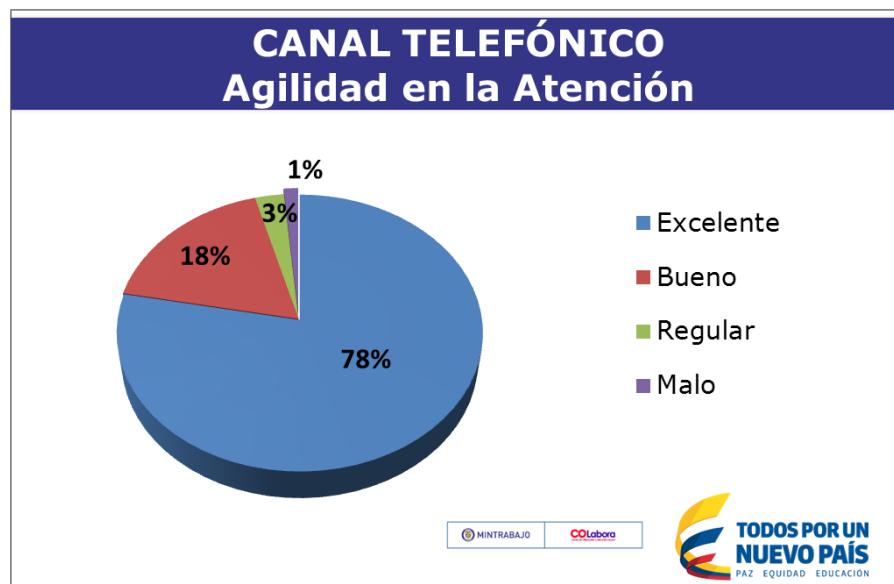
No.	Grabación
1	Cómo califica la agilidad en la atención?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
2	4 si es malo
	Cómo califica información suministrada?
	Marque:
	1 si es Excelente
2 si es Bueno	

	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?	19.357	18.602	4.223	670	336

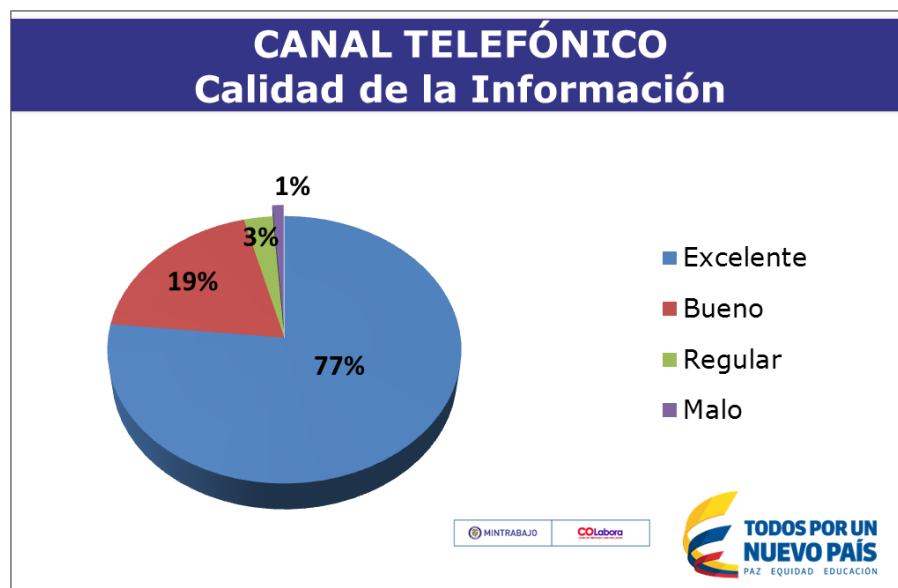


El **96%** de los ciudadanos percibe como excelente y buena la agilidad en la atención.

4. ATRIBUTO INFORMACIÓN

A la pregunta: ¿Cómo califica la información suministrada?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la información suministrada?	20.588	17.320	4.369	654	257

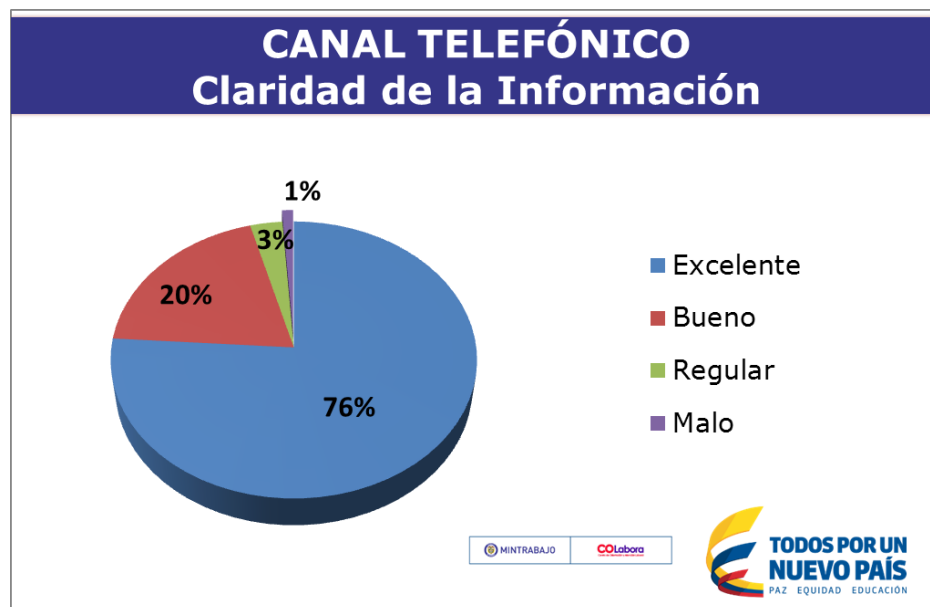


El **96 %** de los ciudadanos percibe que brindamos información excelente y buena.

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?	21.248	16.685	4.335	681	239

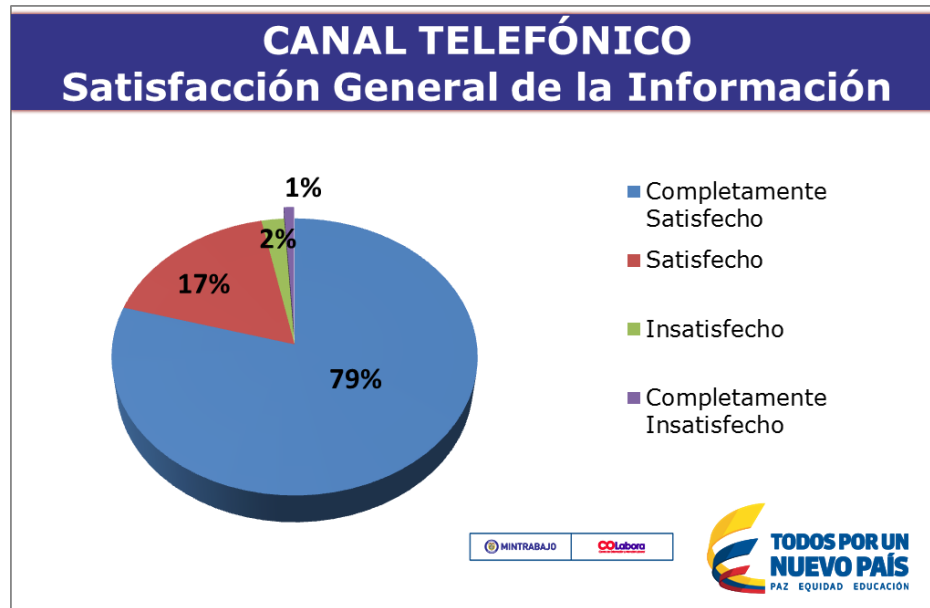


El **96%** de los ciudadanos percibe que brindamos información con claridad excelente y buena.

6. ATRIBUTO SATISFACCIÓN GENERAL

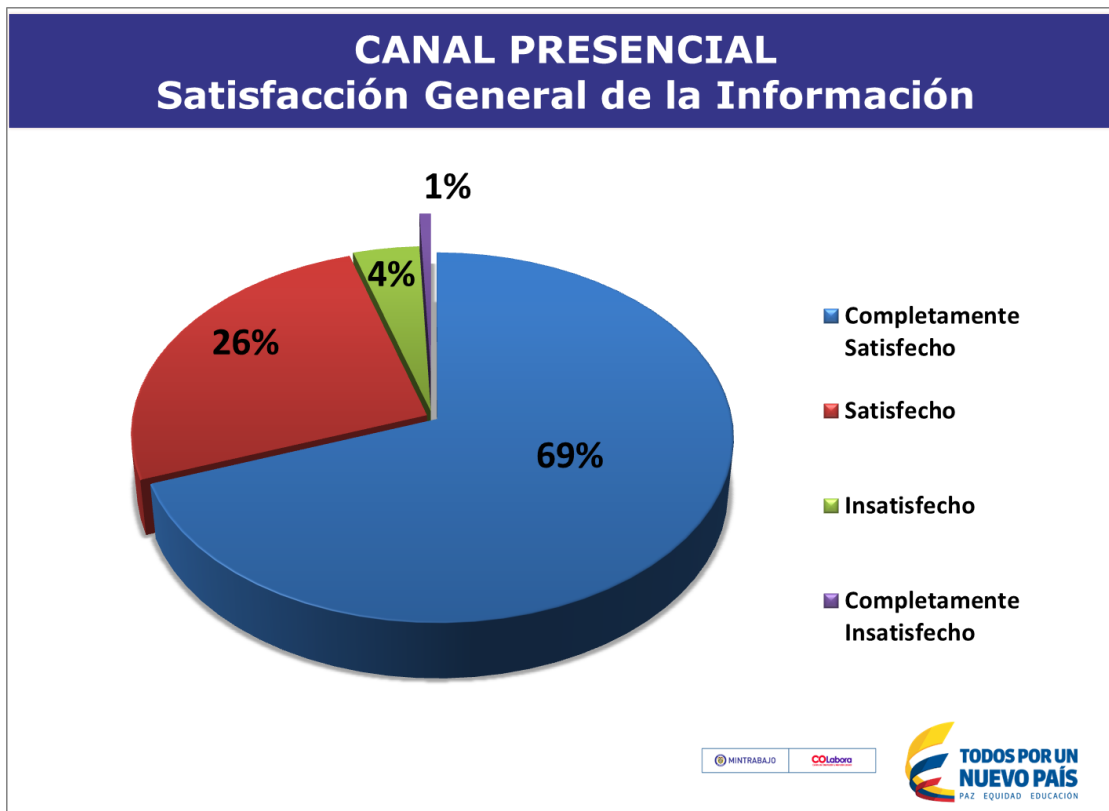
A la pregunta: ¿Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción - ¿Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano?	21.870	16.932	3.708	466	212



El **96%** de los ciudadanos están satisfechos y completamente satisfechos con la atención general del canal telefónico.

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



El **95%** de los ciudadanos están satisfechos y completamente satisfechos con la atención general del canal Presencial en la Ciudad de Bogotá.

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.

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**.