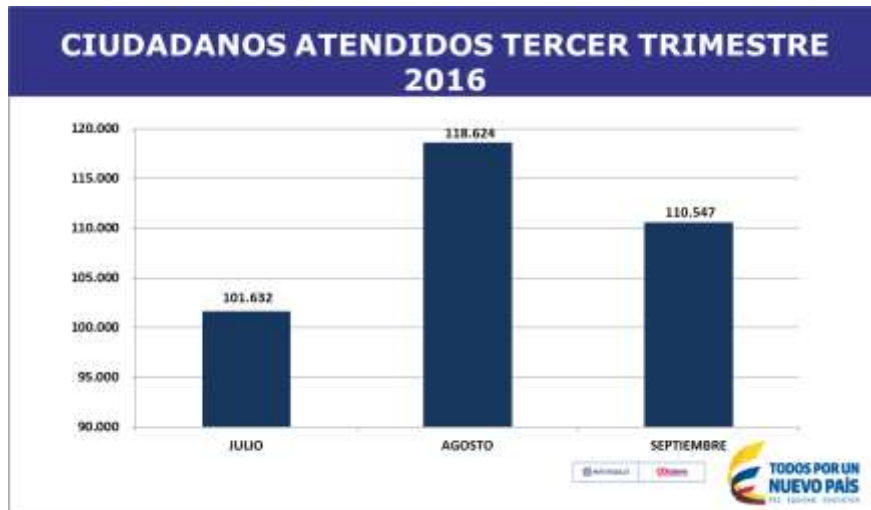


## INFORME GESTION - TERCER TRIMESTRE AÑO 2.016

### PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO COLabora

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora, durante el tercer trimestre del año 2016 se han atendido **330.803** ciudadanos.



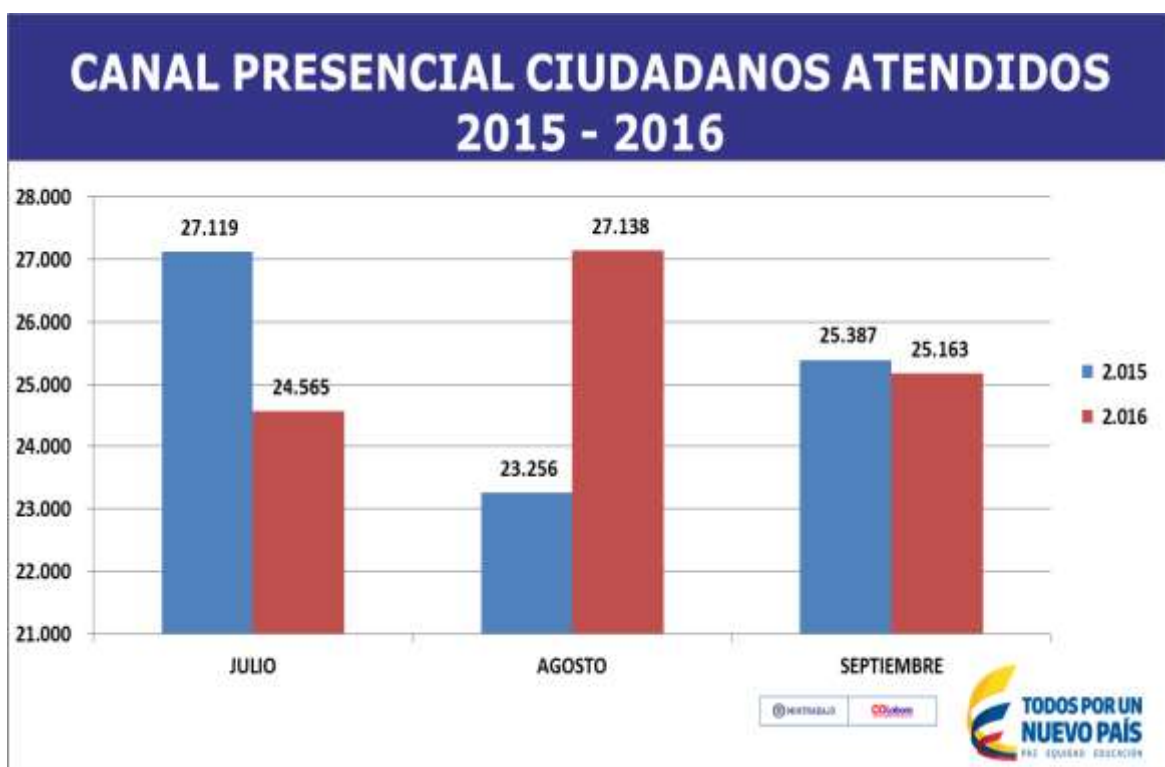
Los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional (330.803) en los tres meses siguientes al primer periodo del año acuden en un **62%** al canal telefónico; un **23%** al canal presencial; **10%** a través del canal escrito y un **5%** al canal virtual.

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



## CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para la mencionada vigencia presentó una disminución en la atención equivalente a un **15%** comparado con el mismo período el año inmediatamente anterior, en razón a que la Ciudadanía prefiere el Canal telefónico por la inmediatez, cobertura y costos (desplazamientos).



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



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
ACT	7875
ANTIOQUIA	7210
VALLE	5336
CESAR	5309
BOYACA	4390
RISARALDA	3972
CALDAS	3812
SANTANDER	3403
TOLIMA	2883
CAUCA	2822
CORDOBA	2659
ATLANTICO	2560
CUNDINAMARCA	2355
HUILA	2292
NARIÑO	2145
NORTE DE SANTANDER	2132
BOLIVAR	2111
META	1767
SUCRE	1682
MAGDALENA	1223
GUAJIRA	1152
QUINDIO	983
BARRANCABERMEJA	950
URABA	850
PUTUMAYO	805
AMAZONAS	769
CAQUETA	708
ARAUCA	648
SAN ANDRES	567
CASANARE	479
CHOCO	407
GUAVIARE	369
GUAINIA	110
VAUPES	84
VICHADA	47
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>76866</b>

## AGENDAMIENTO

Para este trimestre en el sistema de agendamiento se asignaron **14.391** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá.



Durante los tres meses posteriores al primer semestre del año en curso se continúa realizando asignaciones de citas hasta con ocho (8) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento de los días de la semana 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 desde el Contact Center se continua 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.

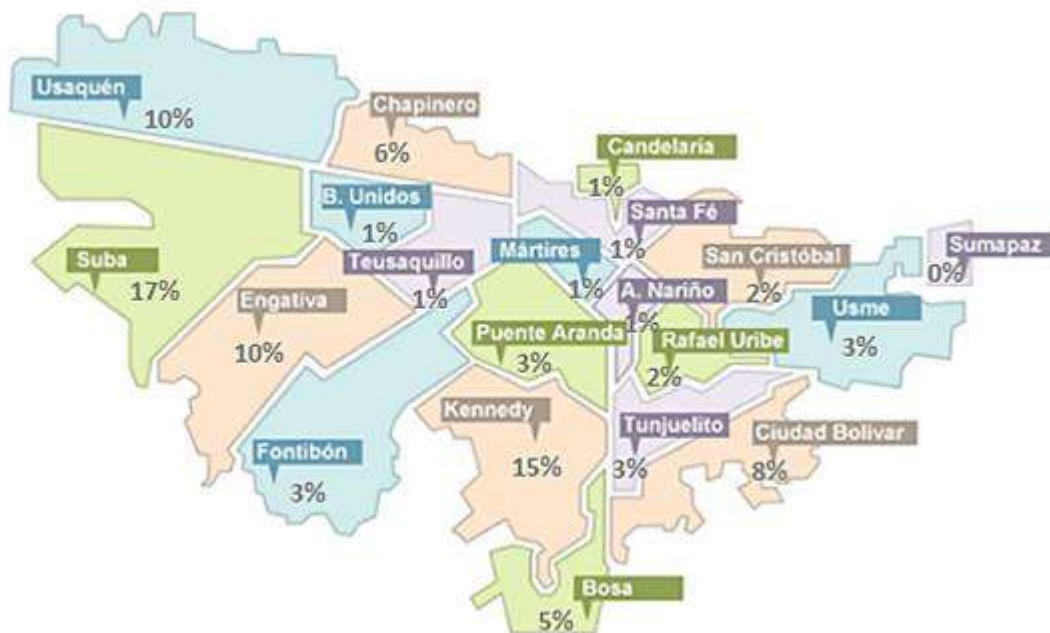
## Análisis por Localidad

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 **149** ciudadanos que afirman estar trabajando en el tercer trimestre de 2016 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Suba con el **17%**, Kennedy con un **15%**, Engativá con el **10%**, Ciudad Bolívar con **8%**, Municipios de Cundinamarca y Localidad Chapinero con un **6%**, Bosa con un **5%**, Localidad Puente Aranda, Usme, Fontibón y Tunjuelito con un **3%**, Rafael Uribe Uribe y San Cristóbal con un **2%** el resto de localidades como Teusaquillo, Candelaria, Santa Fe, Antonio Nariño, Barrios Unidos y los Mártires tienen participación del **1%** como se observa en la gráfica.

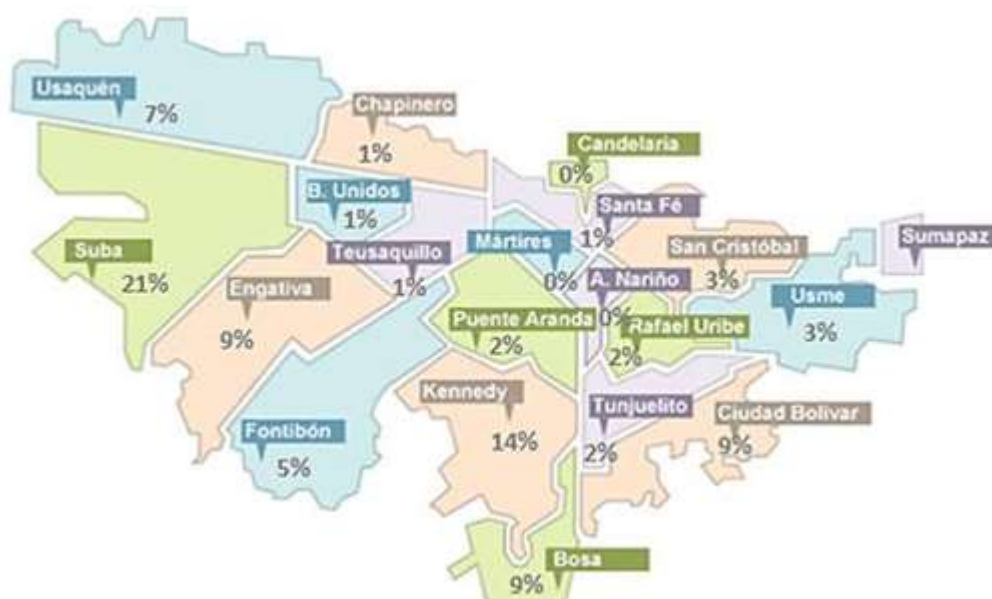
### Localidad Trabajo



## Ubicación - Localidad de Residencia

De los **352** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **21%** de éstos, viven en la localidad de Suba; el **14%** viven en la localidad de Kennedy; el **9%** viven en la localidad de Bosa, Ciudad Bolívar, Municipios de Cundinamarca y Engativá; el **7%** en la localidad de Usaquén; el **5%** residen en Fontibón; el **3%** en localidad Usme y San Cristóbal; el **2%** en la localidad de Puente Aranda, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe cada uno; el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **1%**.

## Localidad Residencia



Según el proceso de agendamiento durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre 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, Municipios de Cundinamarca y Engativá.

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

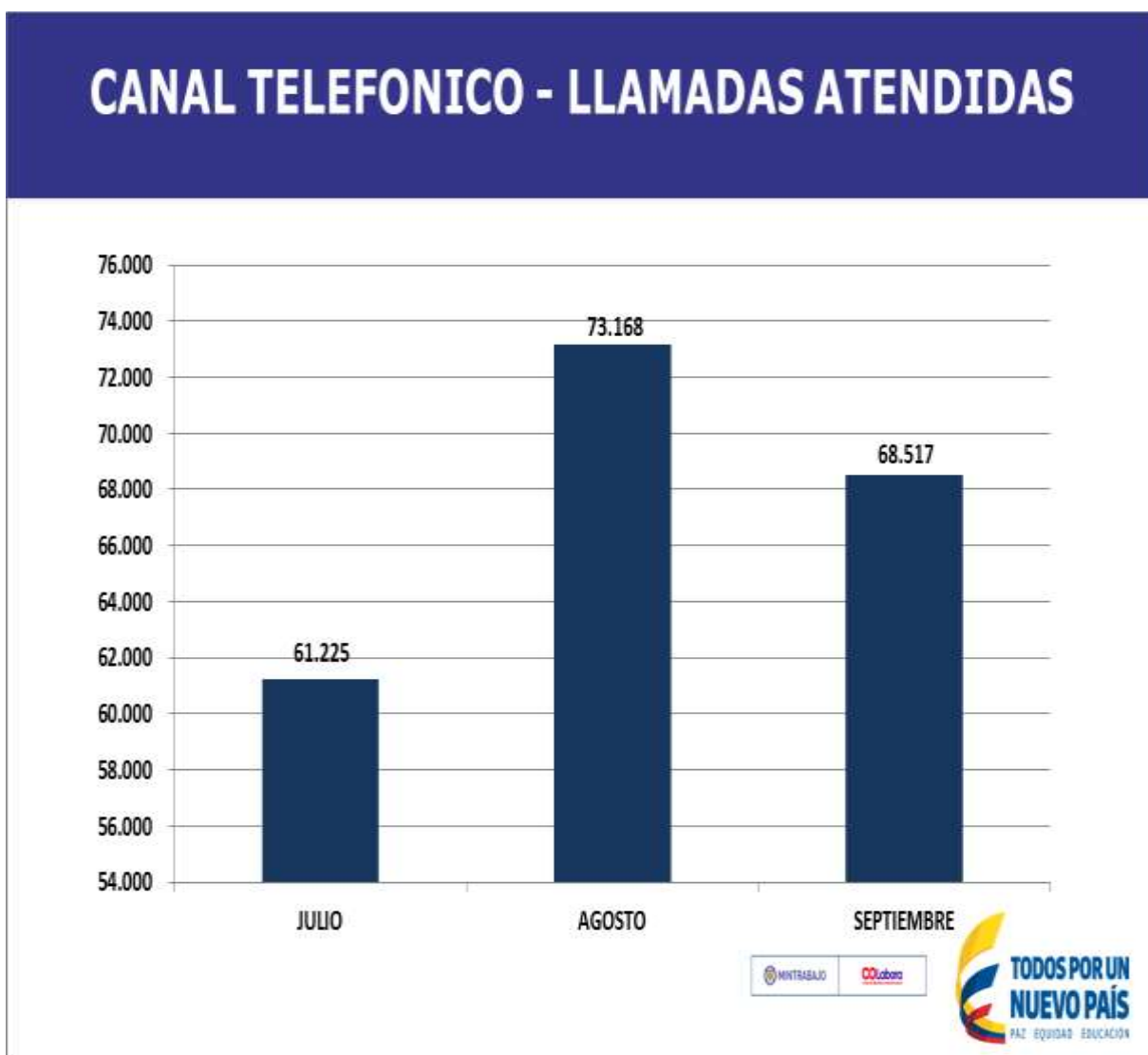
## Ocupación por departamento

En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 5.406 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 4.436 ciudadanos, seguido de Bucaramanga con 2.812 y Cundinamarca con 2.045 volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones.



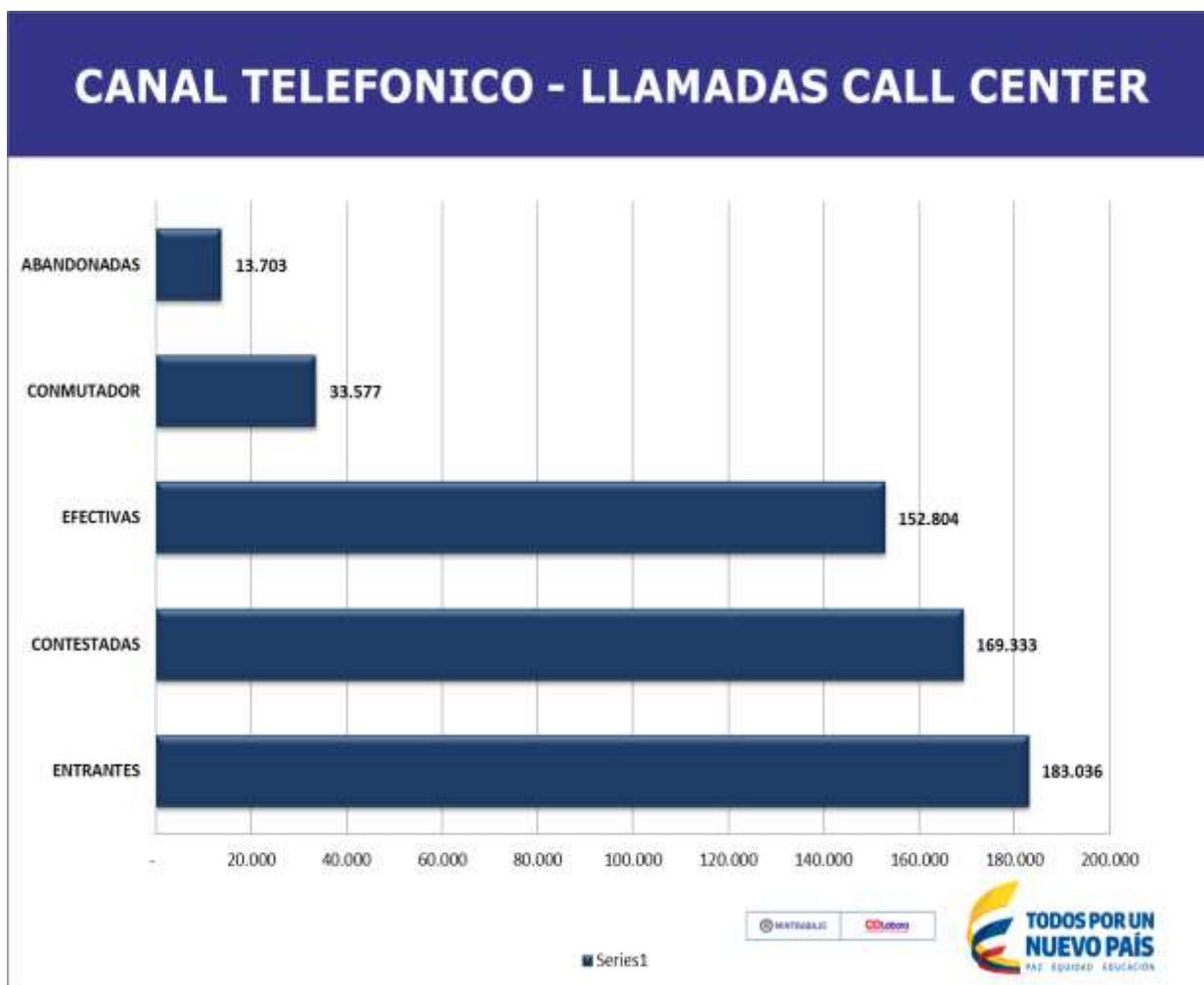
## CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **202.910** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.





Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **183.036**, de las cuales **169.333** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **13.703**, obteniendo una efectividad del **93%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **152.804**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **33.577**.



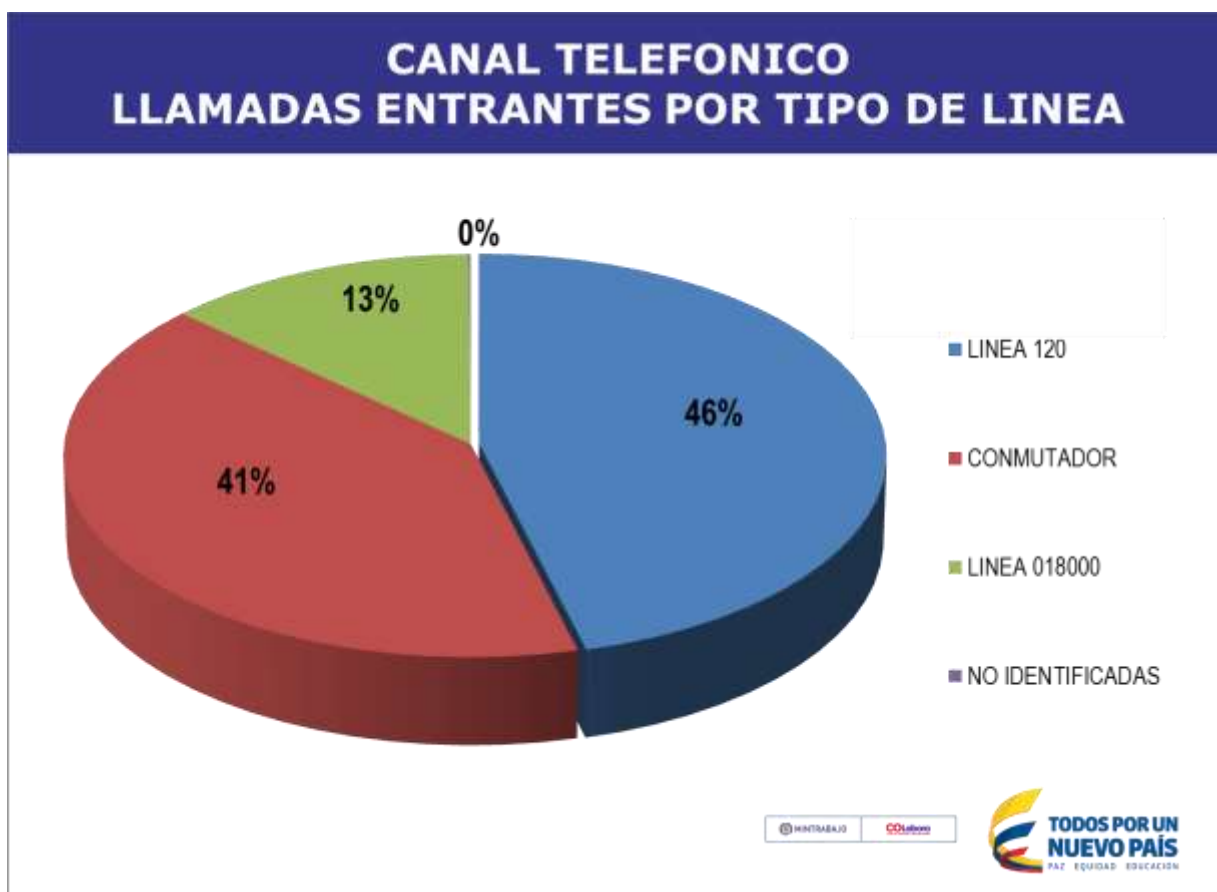
Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **54%** correspondieron llamada caída, un **20%** a llamada muda, un **9%** a Usuario equivocado y problemas de señal (comunicación entrecortada) cada una, un **3%** a llamada broma niño y llamada broma adulto cada uno.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un 9% del total de llamadas atendidas. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un 54% del total de llamadas no efectivas.

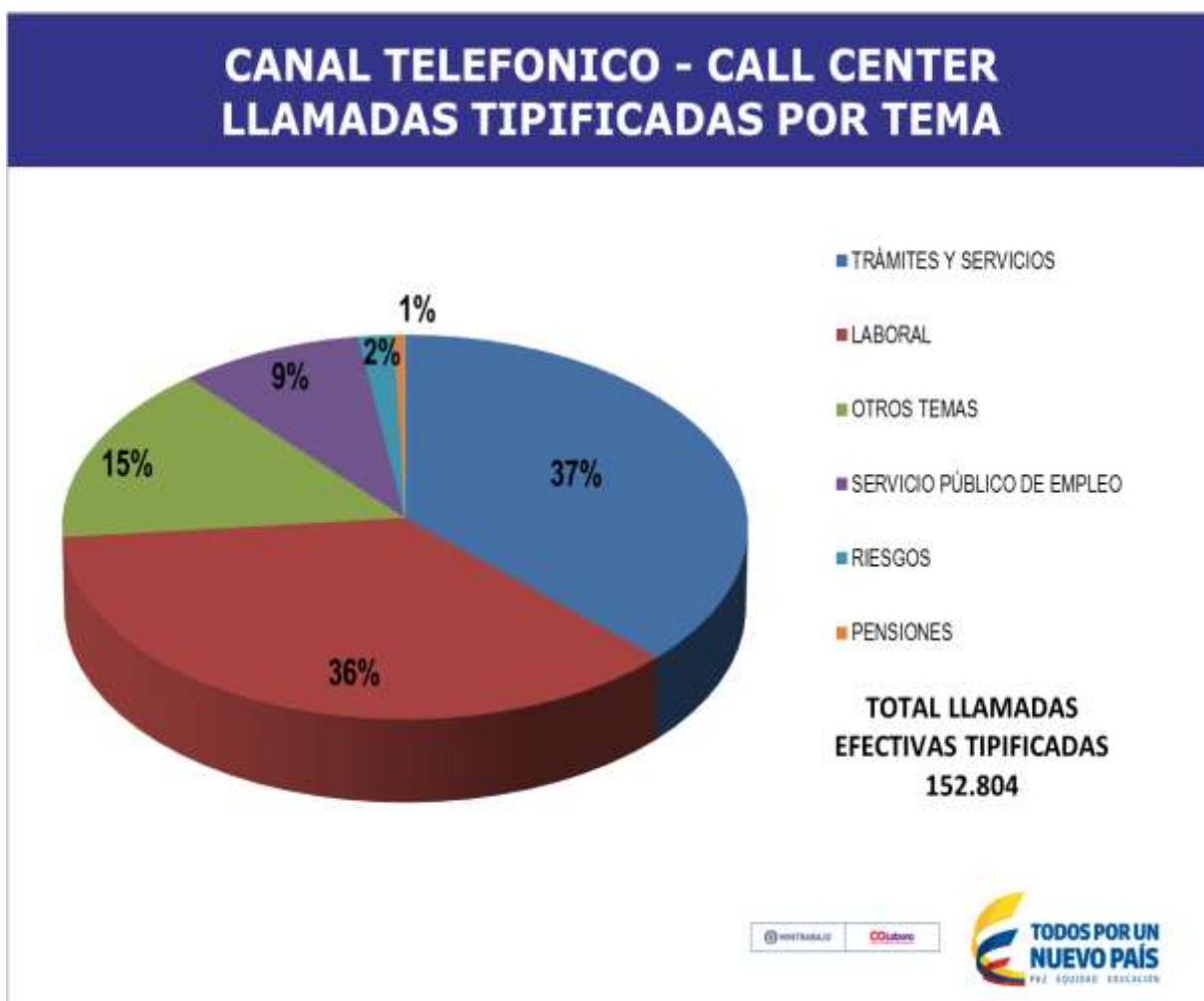
## LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

De las **183.736** llamadas entrantes al Ministerio a través de sus líneas 018000; conmutador 4893900, 4893100 y la línea gratuita de atención laboral 120, para el trimestre tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.

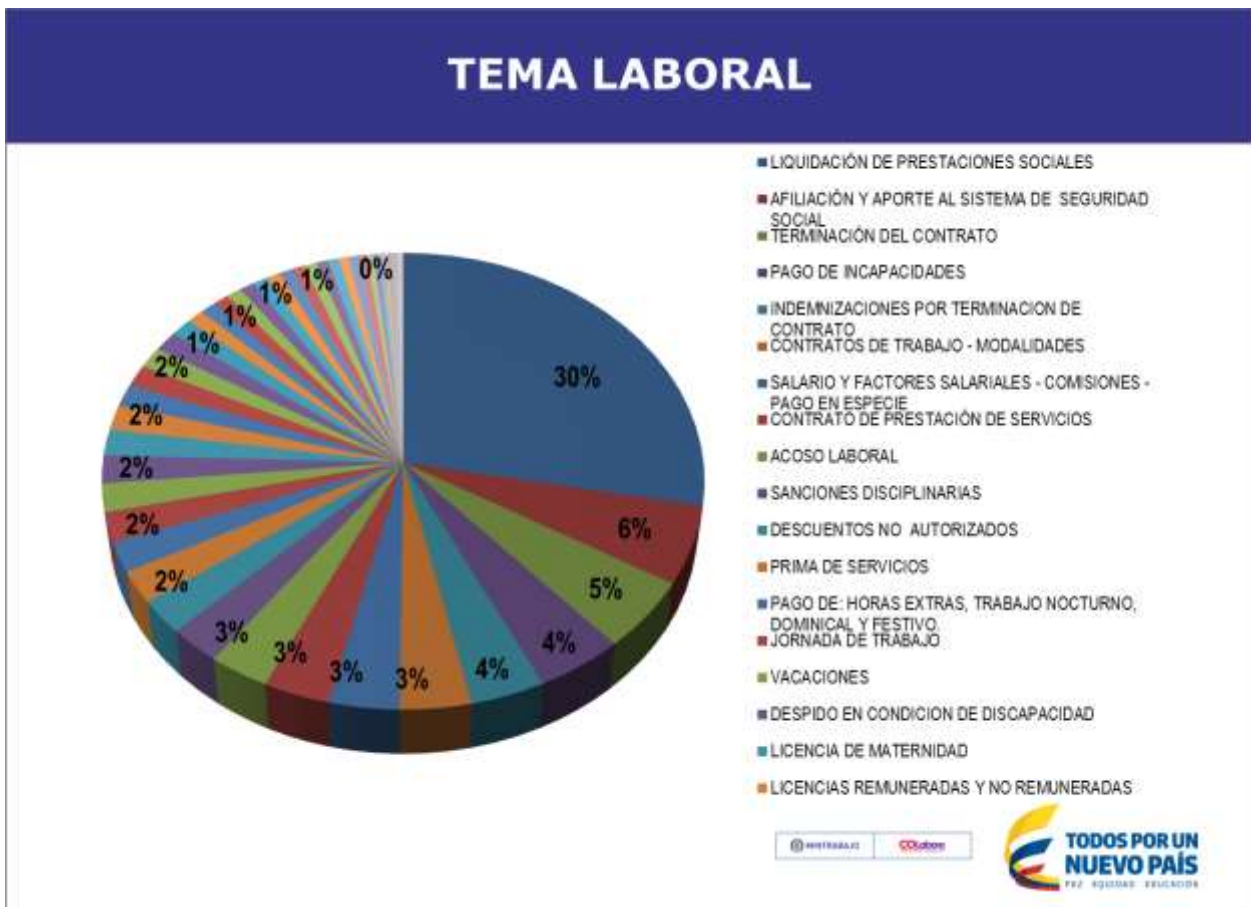


Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el **46%**; seguida por conmutador con un **41%**, la línea 018000 con un **13%** y no se identifican con un **0%**. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

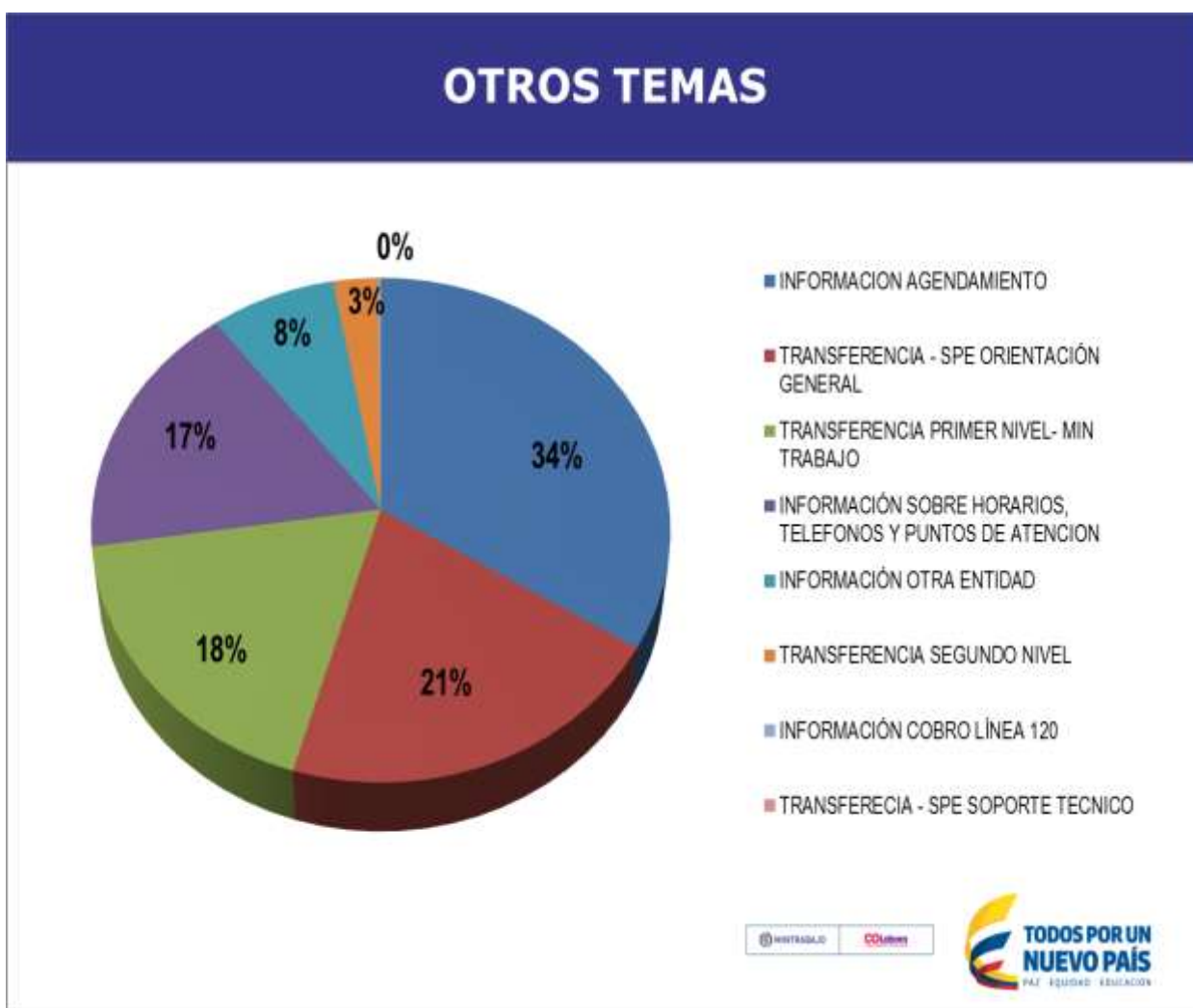
Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **152.804** inquietudes y requerimientos clasificándose un **37%** en trámite y servicios; un **36%** en tema laboral; **15%** en otros temas; **9%** en servicio público de empleo; **2%** en riesgos laborales y un **1%** en pensiones.



En el tema **Laboral**, se recibieron **54.817** llamadas; los ciudadanos consultaron en un **30%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **6%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social; un **5%** en terminación del contrato; un **4%** en pago de incapacidades, indemnización por terminación del contrato, cada uno; un **3%** en salario y factores salariales – comisiones- pago en especie, contrato de trabajo – modalidades, acoso laboral, contrato de prestación de servicios, sanciones disciplinarias cada uno; un **2%** en prima de servicios, descuentos no autorizados, despido en condición de discapacidad, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, licencia de maternidad, jornada de trabajo, vacaciones, licencias remuneradas y no remuneradas, Decreto 2616/2013 cotización por semanas, despido en incapacidad y renuncia cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



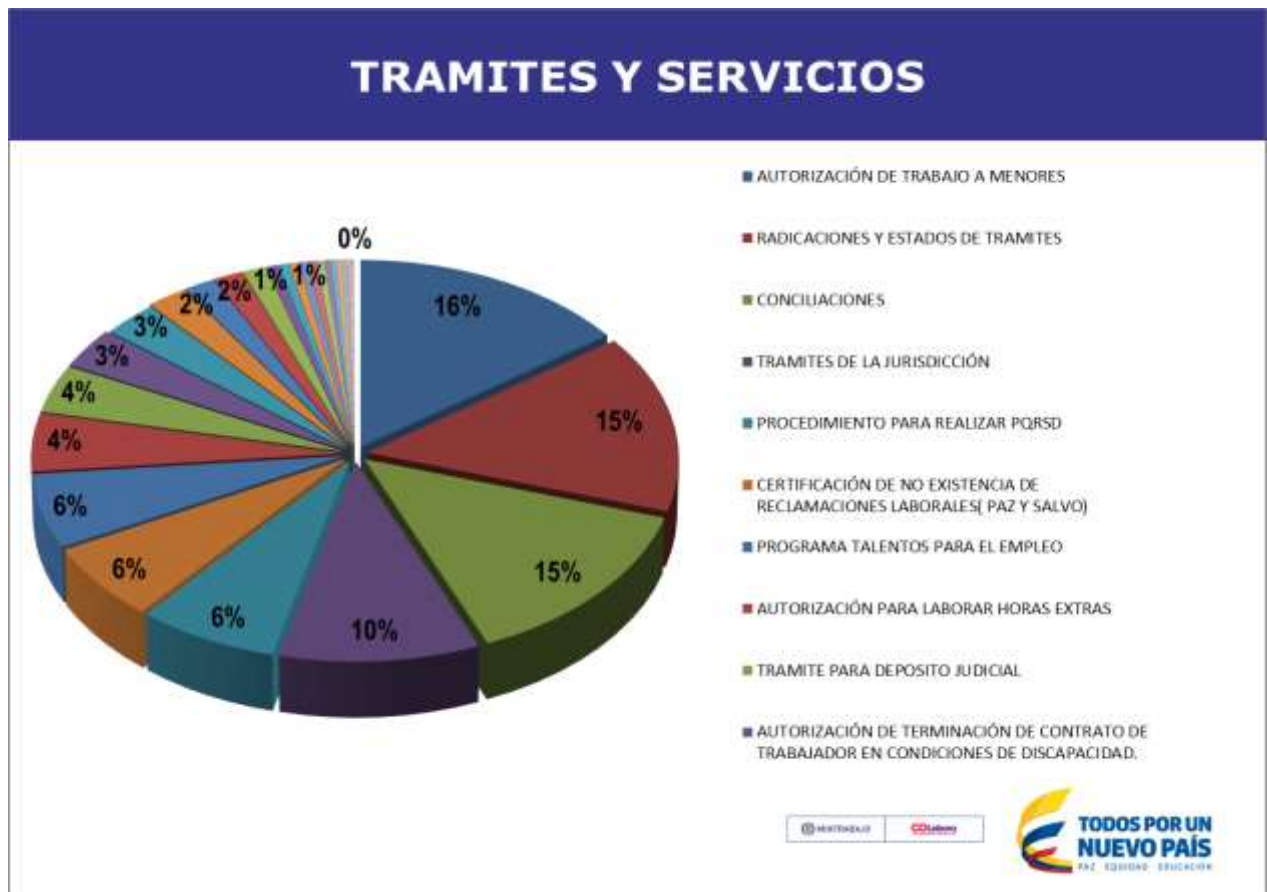
Así mismo se atendió a **23.300** ciudadanos que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **34%** lo hizo por información de agendamiento; un **21%** a en transferencia – servicio público de empleo - orientación general; un **18%** en transferencia – primer nivel – min trabajo; un **17%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **8%** en información otra entidad; un **3%** en transferencia – segundo nivel; un **1%** en información cobro línea 120 y transferencia – servicio público de empleo - soporte técnico.



El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en el tercer trimestre del año 2016, se comunicaron **45.457** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).

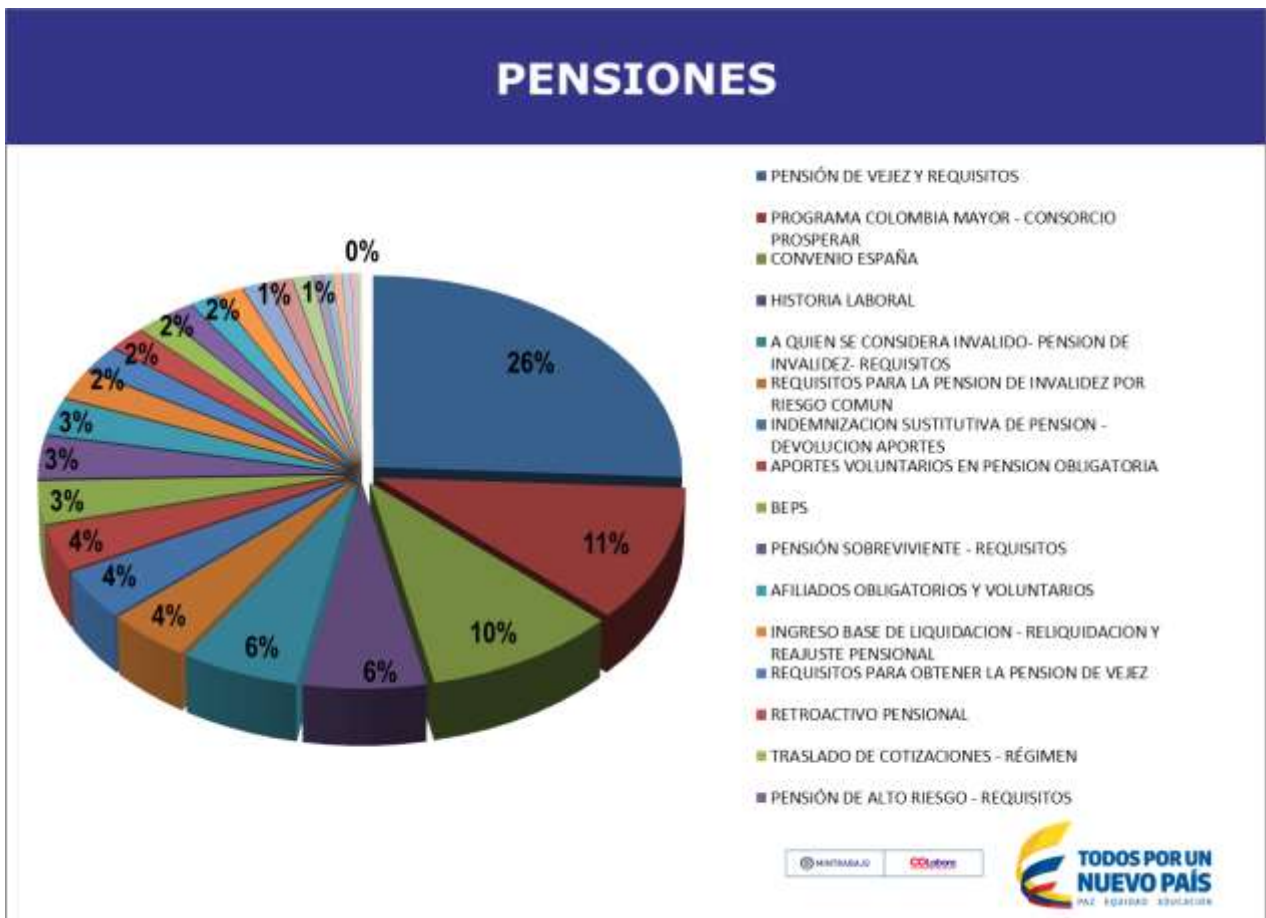


En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **11.708** durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **16%** en radicaciones y estados de tramite; un **15%** en conciliaciones y autorización de trabajo a menores, cada uno; un **10%** en trámites de la jurisdicción; un **6%** en certificación de no existencia de reclamaciones laboral (paz y salvo), procedimientos para realizar PQRSD y programa talentos para el empleo, cada uno; un **4%** en autorización para laborar horas extras y trámite para depósito judicial; un **3%** en autorización de terminación de contrato de trabajador en condición de discapacidad y requisitos contratación extranjeros – gastos de repatriación cada uno; un **2%** en subsidio de desempleo – trabajador cesante, investigación administrativa incumpliendo normas laborales y autorización despido estado de embarazo cada uno . El porcentaje restante distribuido en otros temas.





En el tema de **Pensiones**, consultaron en el tercer trimestre del año 2016, 864 ciudadanos. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **26%** en pensión de vejez y requisitos, un **11%** en Programa Colombia Mayor – Consorcio Prosperar; un **10%** en Convenio España; un **6%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez – requisitos, historia laboral; un **4%** en requisitos para la pensión de invalidez por riesgo común, indemnización sustitutiva de pensión – devolución de aportes y aportes voluntarios en pensión obligatoria, cada uno; un **3%** en beneficios económicos periódicos económicos BEPS, pensión de sobreviviente-requisitos y afiliados obligatorios y voluntarios, cada uno; un **2%** en ingreso base de liquidación – reliquidación y reajuste pensional, requisitos para obtener la pensión de vejez, retroactivo pensional, traslado de cotizaciones régimen, pensión de alto riesgo – requisitos, régimen de transición cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



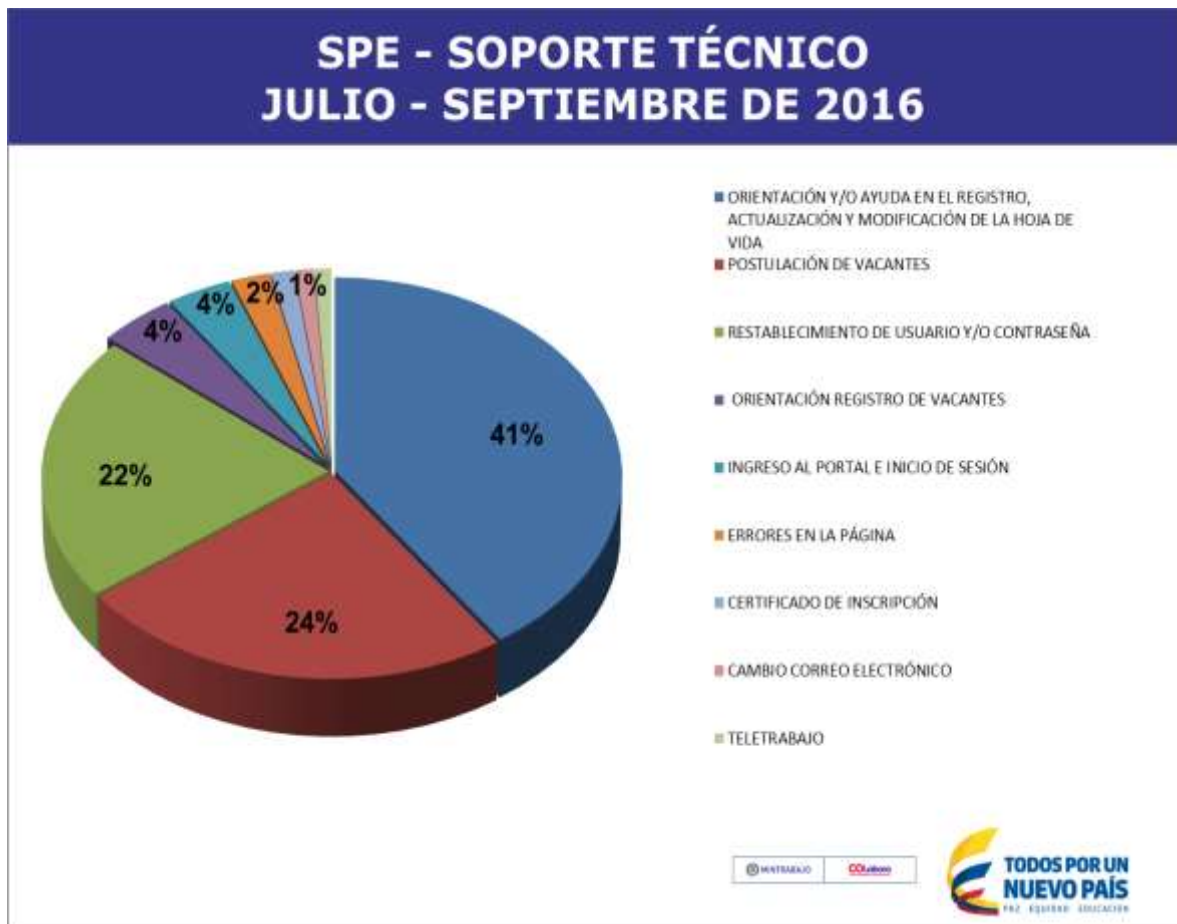
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **2.673** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de julio, agosto y septiembre del presente año; de estos, el **21%** lo hizo en el sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG –SST); un **20%** en accidente de trabajo y/o reporte; un **16%** en reubicación / rehabilitación laboral; un **13%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema riesgos laborales; un **12%** en cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral; un **9%** en concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; un **3%** en Copasst (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo); un **2%** en trabajo en alturas y protección de la salud y seguridad en el trabajo; un **1%** en sanción, vigilancia y control y un **0%** en afiliación de riesgos laborales para aprendices.



El tema **Servicio Público de Empleo – Información General** tuvo el siguiente comportamiento, de 4.527 ciudadanos atendidos en el tercer trimestre 2016, en el tema talentos para el empleo obtuvo un **34%** de participación, feria de empleabilidad y formación un **13%**; atención diferencial a víctimas del conflicto armado e información centros de empleo un **12%** cada uno; 40.000 primeros empleos **11%**; un **5%** en subsidio al desempleo e información general servicio de empleo cada uno, un **2%** en cambio centro de empleo con un **1%** en legalidad de ofertas laborales, información general y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, cada uno. El resto de temas con porcentaje inferior distribuido en otros temas.



De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a **Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico**, atendiendo a 9.276 ciudadanos en el trimestre posterior al primer semestre del presente año; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a **orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida** en un proporción de **41%**, seguido de **postulación de vacantes** con un **24%**, continuado con **restablecimiento de usuario y/o contraseña** con un **22%**, **orientación registro de vacantes e ingreso al portal e inicio de sesión** con un **4%** cada uno, en **errores en la página** un **2%** y temas como **certificado de inscripción, cambio correo electrónico y Teletrabajo** con porcentaje igual o inferior a un 1% cada uno.



Es importante resaltar que de las **152.808** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **52%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **16%** en No Definido (sin clasificación); un **9%** como Empleador y Desempleado, cada uno; un **8%** como No Aplica; un **3%** como trabajador rural; un **1%** como servicio doméstico, niño, niña adolescente (NNA) y mujer embarazada, cada uno. Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación inferior al **1%**.

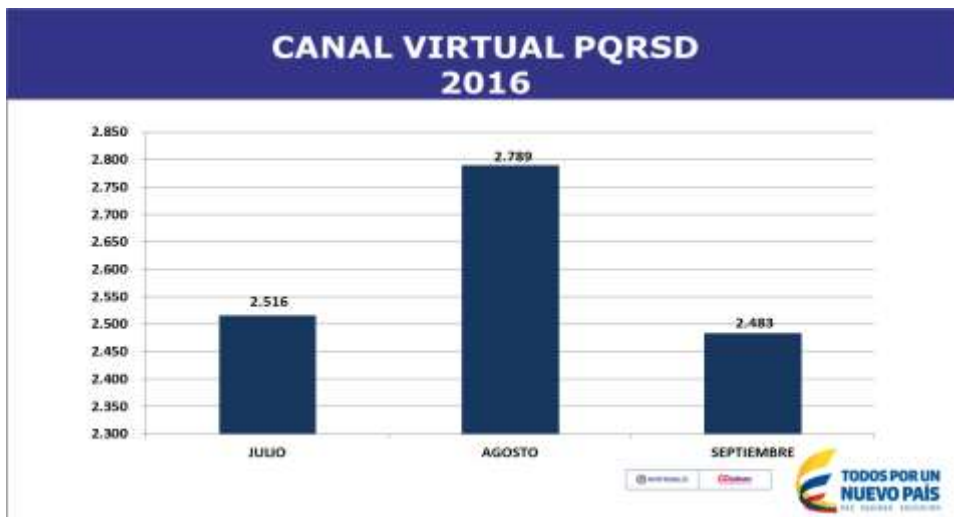


De igual manera, de las **152.808** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **41%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **10%** desde **Medellín**; un **7%** desde **Cali**; un **5%** en **Barranquilla** y **Bucaramanga** cada una; un **2%** en **Villavicencio, Neiva y Cúcuta** cada una. El porcentaje restante se subdivide en **776** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.

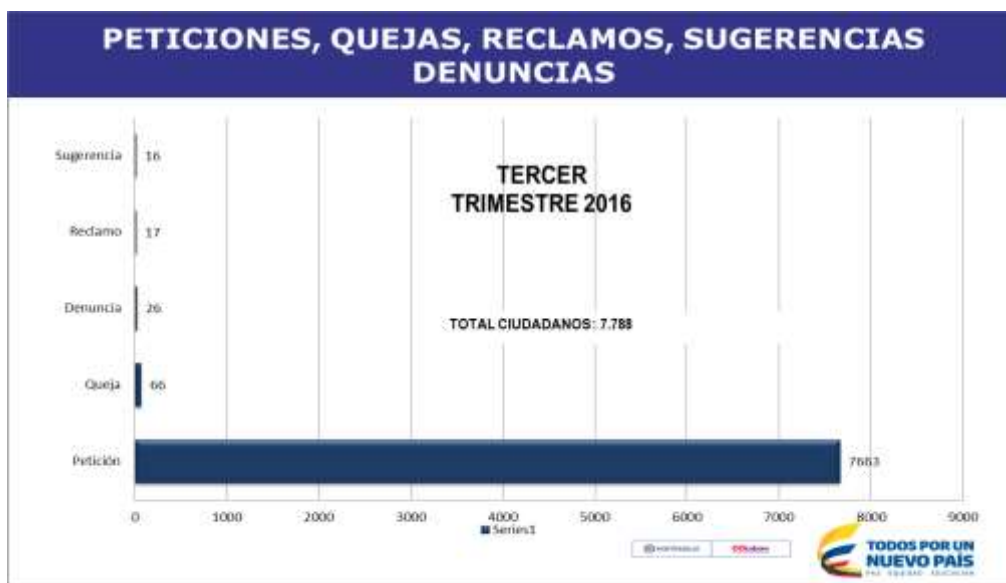


## CANAL VIRTUAL

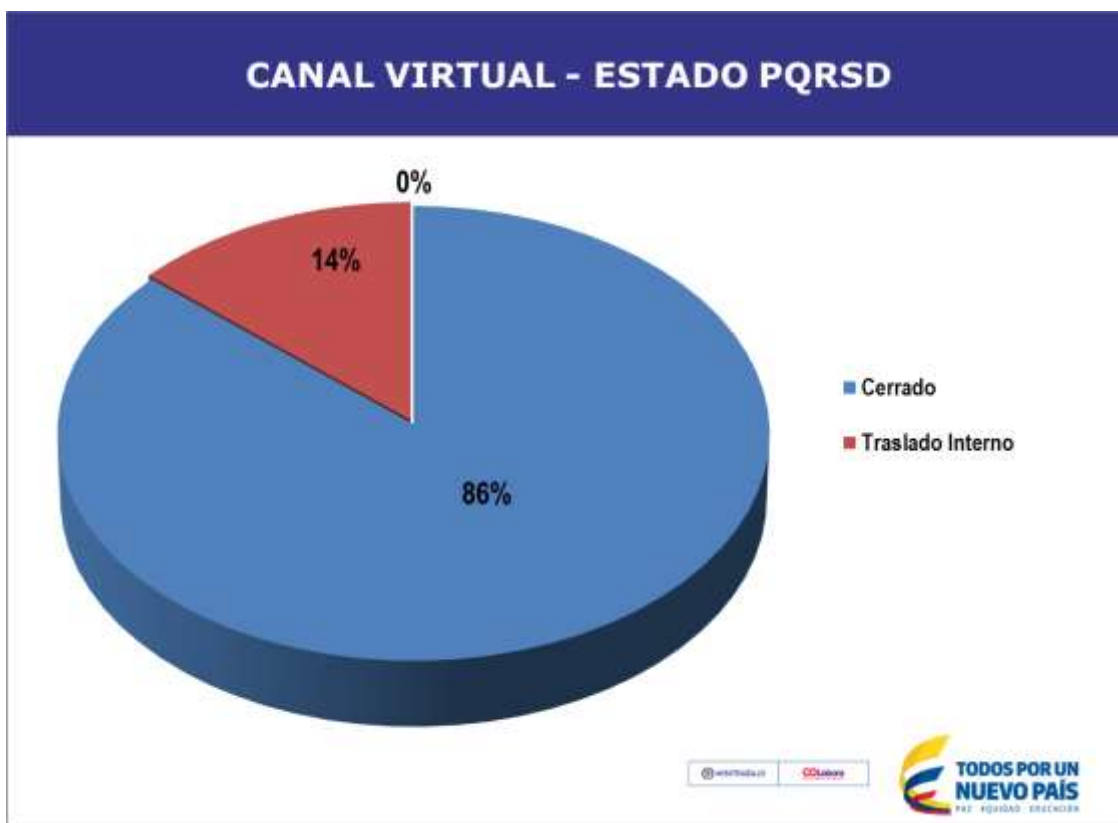
En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **7.788** solicitudes para el tercer trimestre, dando cumplimiento a lo establecido con el plan anticorrupción y en concordancia con el plan Nacional de Servicio al Ciudadano proferido por el Departamento Nacional de Planeación.



En un **98.4%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.8%** como queja, un **0.3%** como denuncia y **0.2%** como reclamo y sugerencia cada uno.



Así mismo, de las **7.788** solicitudes recibidas, **6.726** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, y **1062** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias.

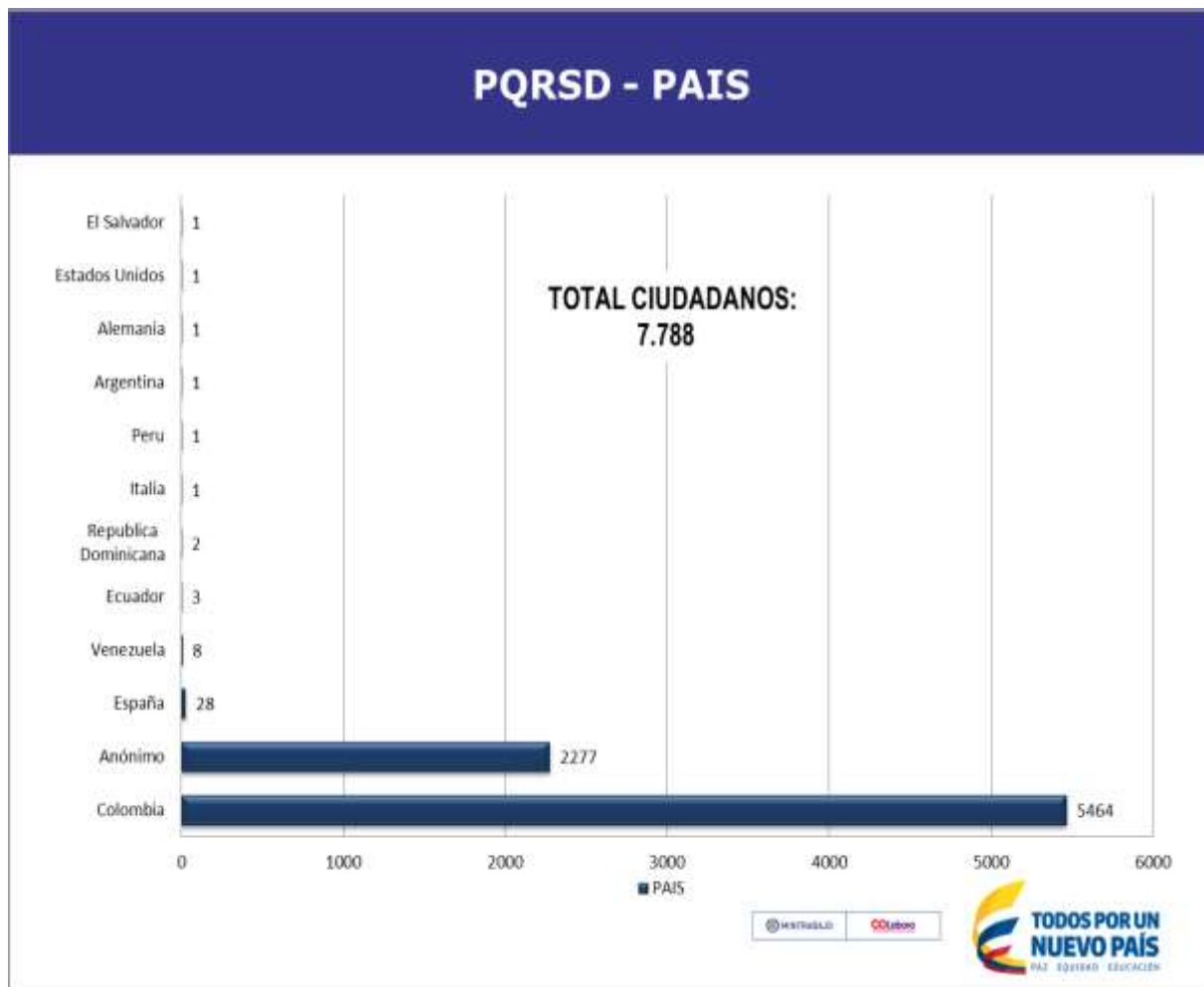




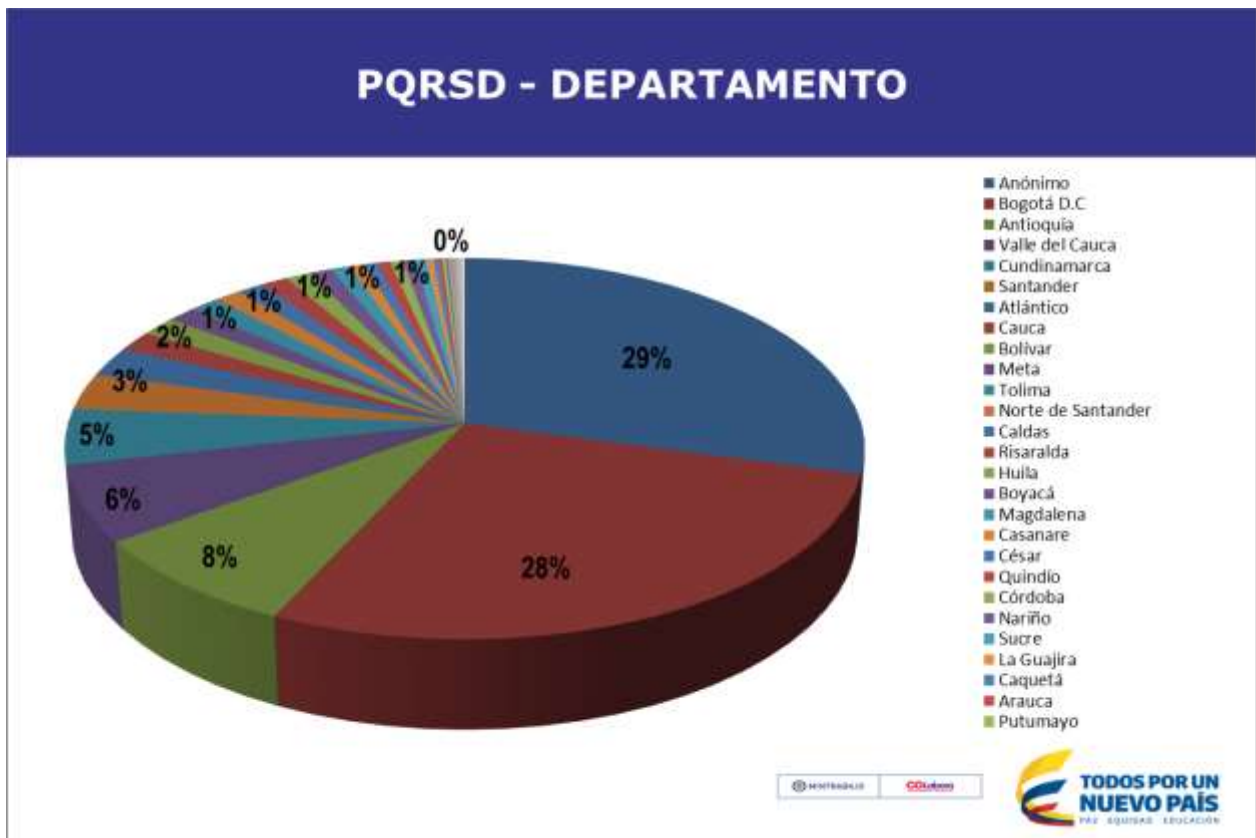
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el tercer trimestre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **29%** como **Anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **16%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **7%** como **empleador**, un **4%** como **adulto mayor**, un **1%** en población en condición de discapacidad, afrocolombiano, población en situación de desplazamiento, mujer embarazada, trabajador rural, niños, niñas, adolescentes (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye en víctima de violencia armada, migratorio, población LGBTI, artista, autores, compositores, población rural no migratoria, madres comunitarias, población raizal, desmovilizados, población en centros psiquiátricos, población infantil a cargo del ICBF, población ROM y población en centros carcelarios.



Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para este período peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Venezuela, Ecuador, República Dominicana, Italia, Perú, Argentina, Alemania, Estados Unidos y El Salvador.



También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación las de carácter **Anónimo** con un **29%**; **Bogotá** con un **28%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **8%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca** con un **5%**; **Santander** y **Atlántico** con un **3%** cada uno, **Cauca** y **Bolívar** con un **2%** cada uno; **Meta**, **Tolima**, **Norte de Santander**, **Caldas**, **Risaralda**, **Huila**, **Boyacá**, **Magdalena**, **Casanare**, **César**, **Quindío**, **Córdoba**, **Nariño**, **Sucre**, con un **1%**. El porcentaje restante se divide en los demás departamentos y municipios del territorio colombiano con una participación menor al 1%.

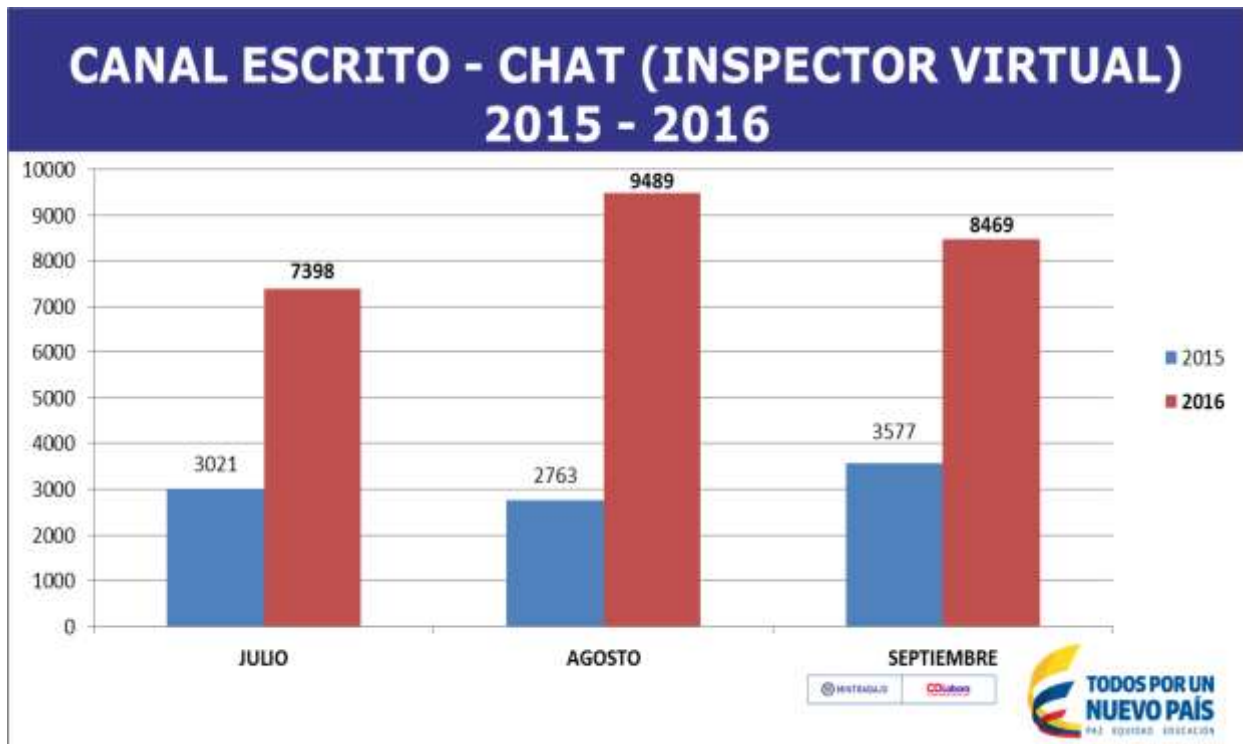


Durante este trimestre no se reportaron solicitudes de acceso a información pública

## 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 **9.361** ciudadanos en el tercer trimestre del año 2015 a **25.356**, incrementando la atención por este medio en un **271%** comparado con el período 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 trimestre 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, el cual se implementó en el mes de marzo de 2015

Para el tercer trimestre se atendió 162 ciudadanos, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

### Videollamada



## URNA DE CRISTAL

El sistema de Urna de Cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, donde los ciudadanos pueden hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales. En lo correspondiente al tercer trimestre del 2.016 se gestionaron un acumulado de **918** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%).

## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



**Twitter: 668.955 seguidores.**



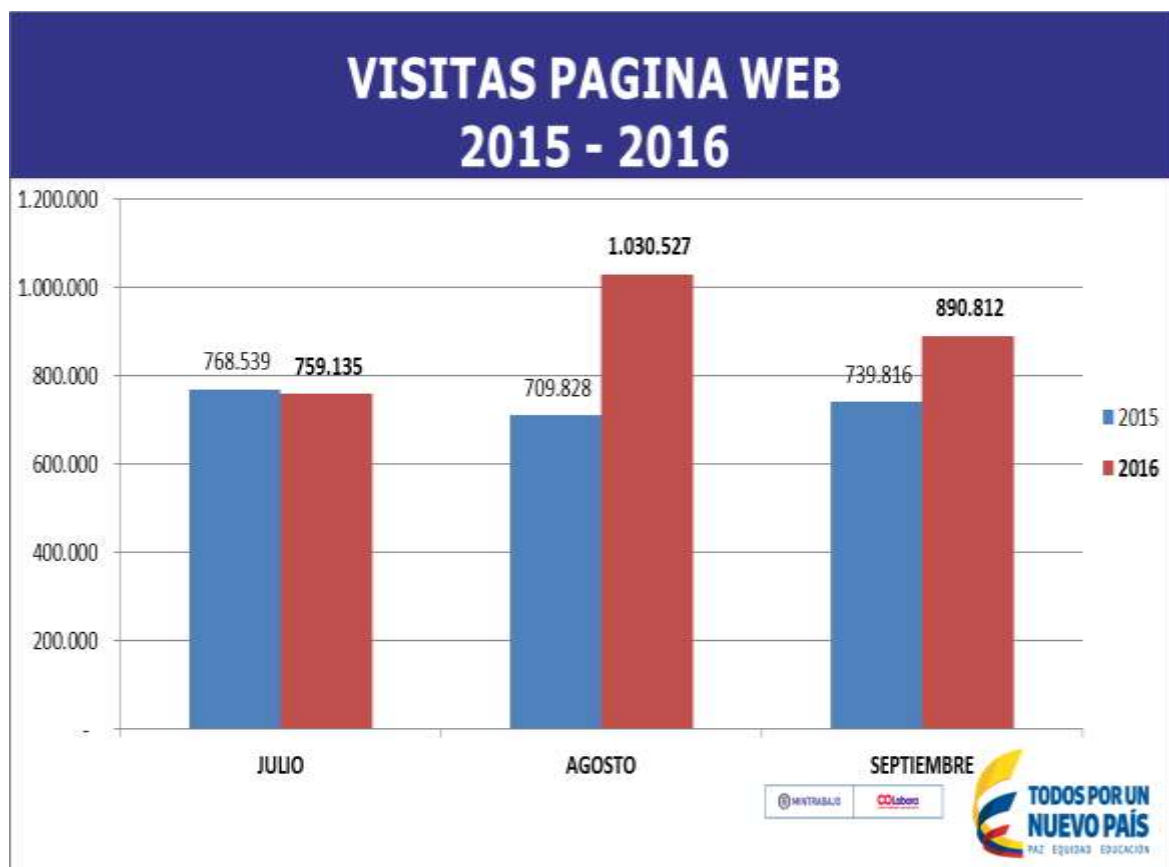
**Facebook: 296.444 likes.**



**Linkedin: 6.600 seguidores.**

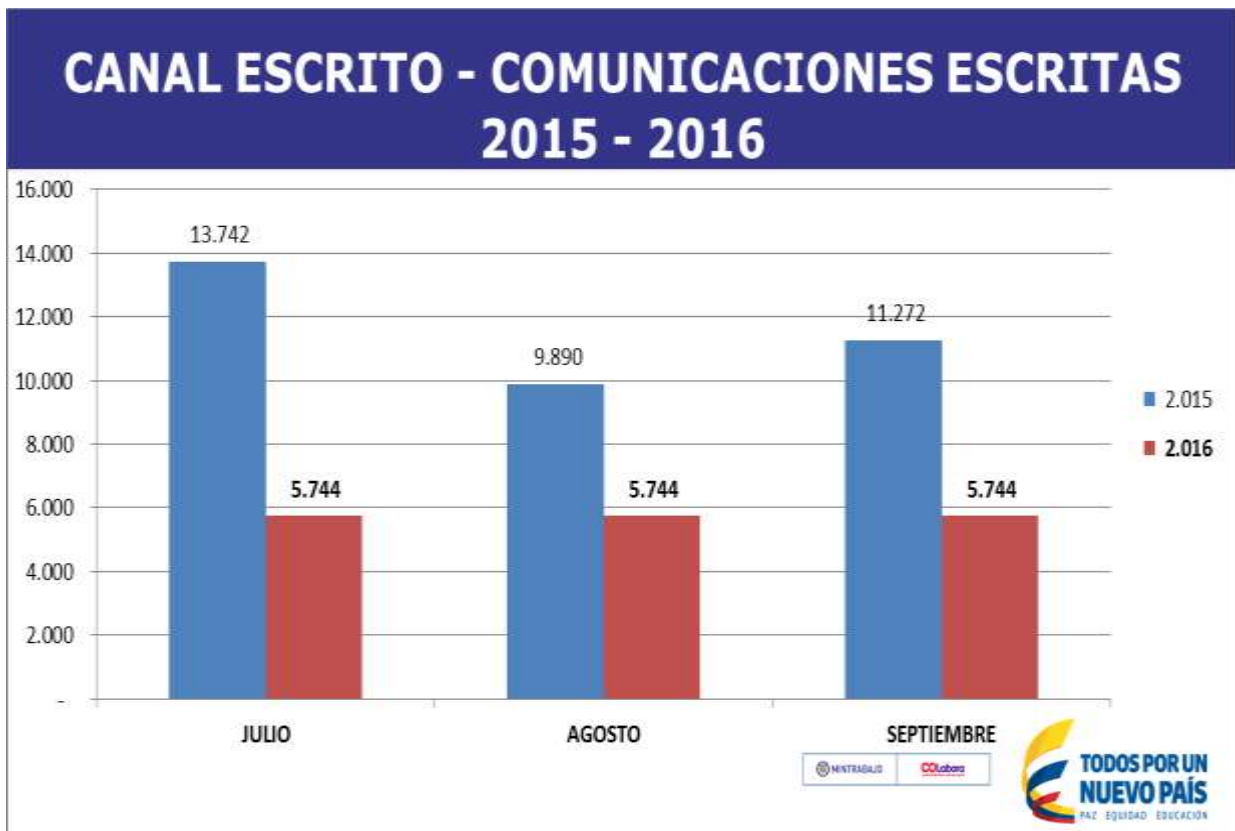
## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2016, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **2.680.474** oportunidades, evidenciándose un aumento respecto del tercer trimestre de 2016.



## CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre del año en curso, fue atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, para el mes de julio - agosto se inicia la implementación del nuevo gestor en el nivel central y para el mes de agosto - septiembre hacia las Direcciones Territoriales, no obstante, y teniendo en cuenta que fueron meses de transición no se cuenta con cifras reales, por lo que se recurre a tomar la menor cifra reportada por Gestión Documental y establecerla como documentos entrante al Ministerio a nivel Nacional para un total de 17.232.



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 y Bogotá.

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### CANAL PRESENCIAL

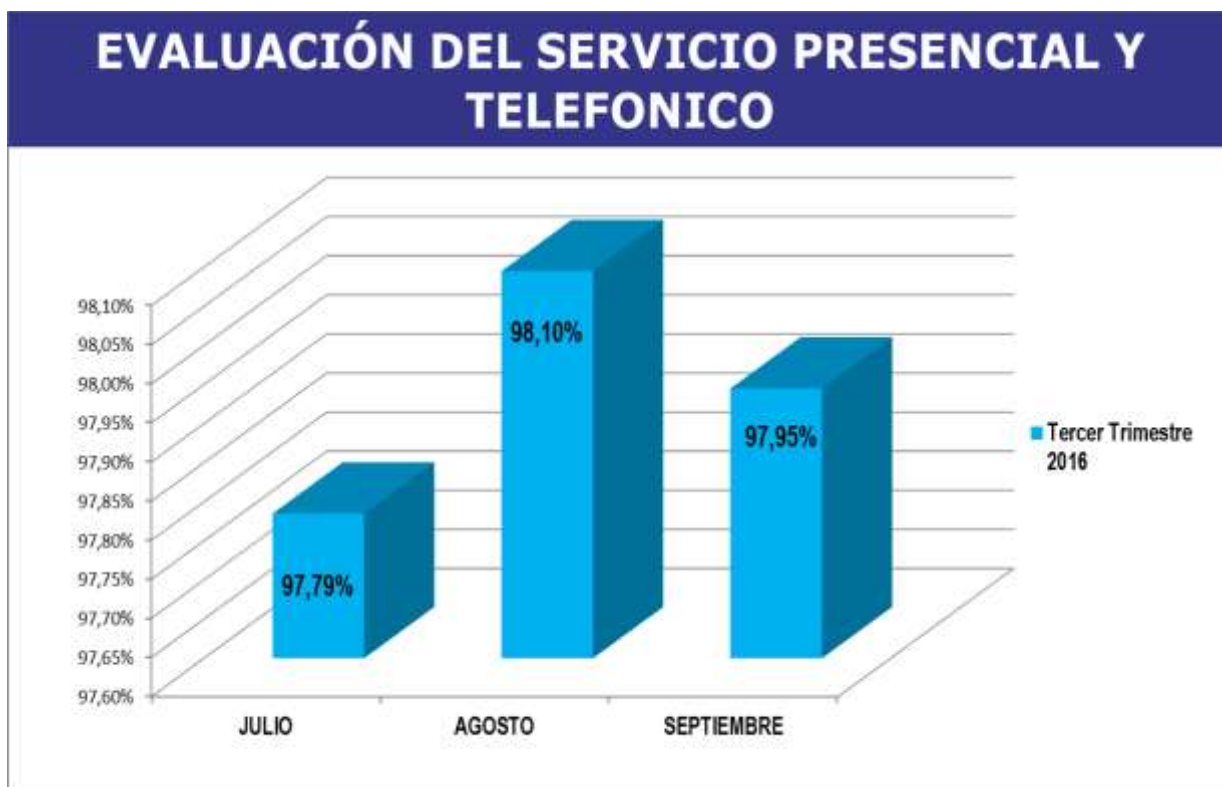


TERCER TRIMESTRE	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Antioquia	99,70%
Arauca	99,17%
Atlántico	100,00%
Boyacá	99,17%
Caldas	81,11%
Caquetá	100,00%
Cesar	99,82%
Córdoba	99,92%
Cundinamarca	100,00%
GAC Bogotá	97,33%
Guainía	96,30%
Guajira	100,00%
Huila	100,00%
Magdalena	100,00%
Nariño	99,88%
Norte de Santander	100,00%
Oficina Especial Urabá	94,60%
Quindío	99,35%
Risaralda	99,73%
San Andrés y Providencia	100,00%
Santander	100,00%
Sucre	100,00%
Tolima	100,00%
Valle del Cauca	99,81%
<b>PROMEDIO</b>	<b>98,58%</b>



El **98,58%** 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.

\*Las Direcciones Territoriales de Casanare, Cauca, Guaviare, Oficina Especial Barrancabermeja y Vaupés no se reportan, teniendo en cuenta que solo se aplicaron la encuesta en dos meses sin completar el trimestre.



Se evalúan por parte de la Ciudadanía atributos como Agilidad en la Atención, Calidad de la Información y Claridad en la Información, donde todos son iguales o superiores al 97% (Promedio canales Presencial y Telefónico).

En lo correspondiente al porcentaje de cumplimiento de términos, este equivale a un **99,78%** del total de los ciudadanos atendidos en el trimestre por todos los canales.

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**.