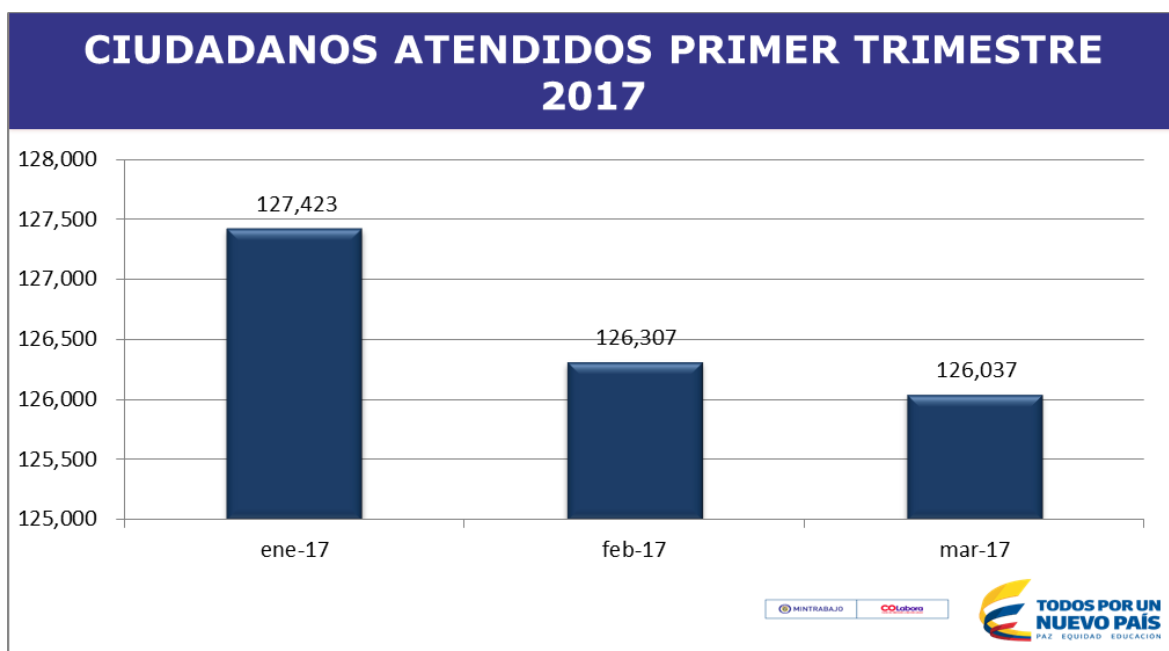


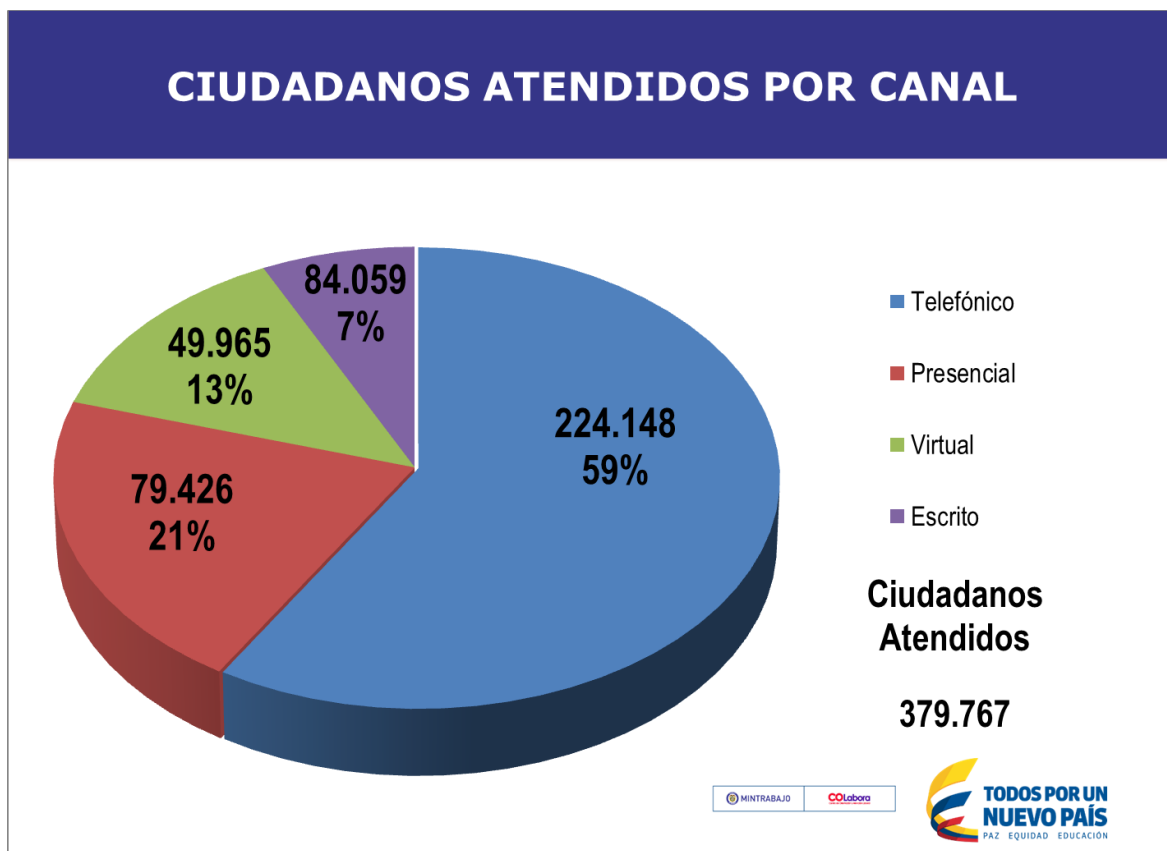
INFORME GESTION - PRIMER TRIMESTRE AÑO 2.017

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2017 se han atendido **379.767** ciudadanos.

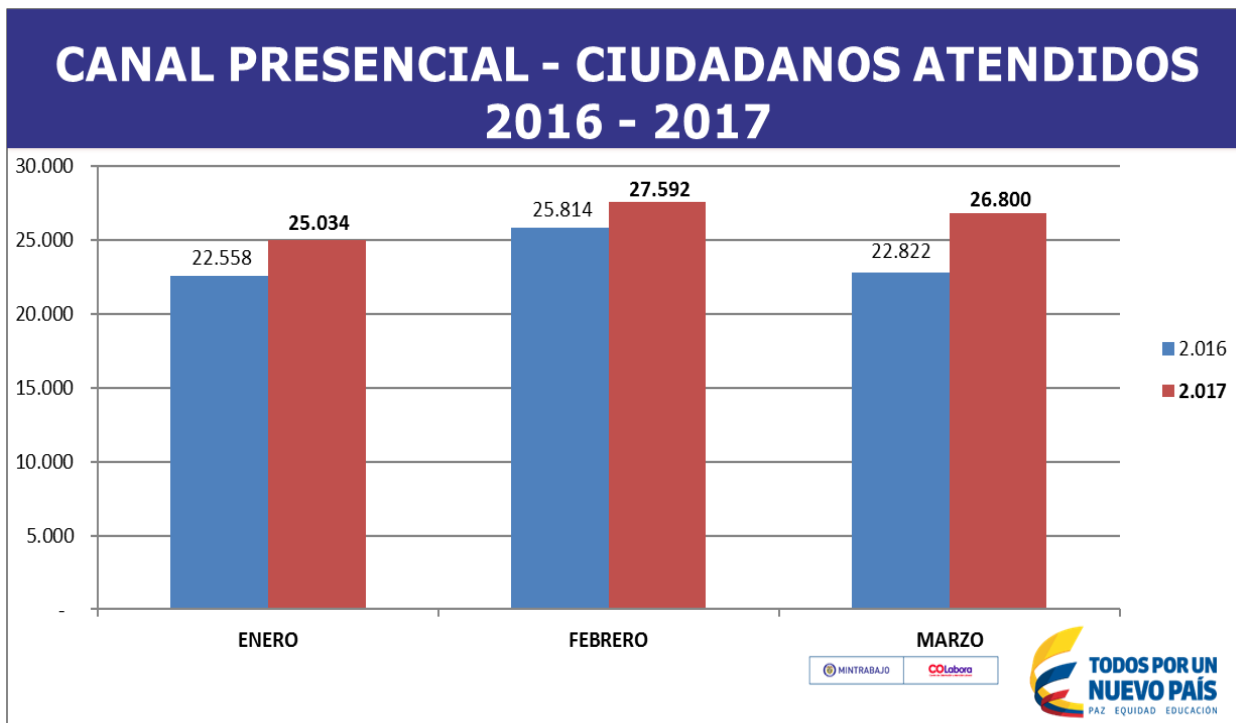


Los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional (379.767) en los primeros tres meses del año acuden en un **59%** al canal telefónico; un **21%** al canal presencial; **13%** a través del canal virtual y un **7%** al canal escrito. Lo anterior nos indica que el canal telefónico tiene una preferencia por parte de los ciudadanos.



CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para la mencionada vigencia presentó un incremento en la atención equivalente a un **12%** 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:



DIRECCION TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
ACT	7913
ANTIOQUIA	7072
CESAR	5483
BOYACA	5343
VALLE	5326
CALDAS	4144
SANTANDER	3901
RISARALDA	3376
TOLIMA	3204
CORDOBA	3001
NARIÑO	2785
ATLANTICO	2650
CAUCA	2395
META	2340
NORTE DE SANTANDER	2298
CUNDINAMARCA	2264
BOLIVAR	2082
HUILA	1986
GUAJIRA	1591
SUCRE	1454
URABA	1149
BARRANCABERMEJA	1073
QUINDIO	1025
MAGDALENA	814
CASANARE	733
AMAZONAS	715
PUTUMAYO	661
CAQUETA	578
ARAUCA	513
SAN ANDRES	506
GUAVIARE	365
CHOCO	325
GUAINIA	182
VICHADA	111
VAUPES	68
TOTAL GENERAL	79426

AGENDAMIENTO

Para este trimestre en el sistema de agendamiento se asignaron **13.597** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá.



Durante los primeros meses del año 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.

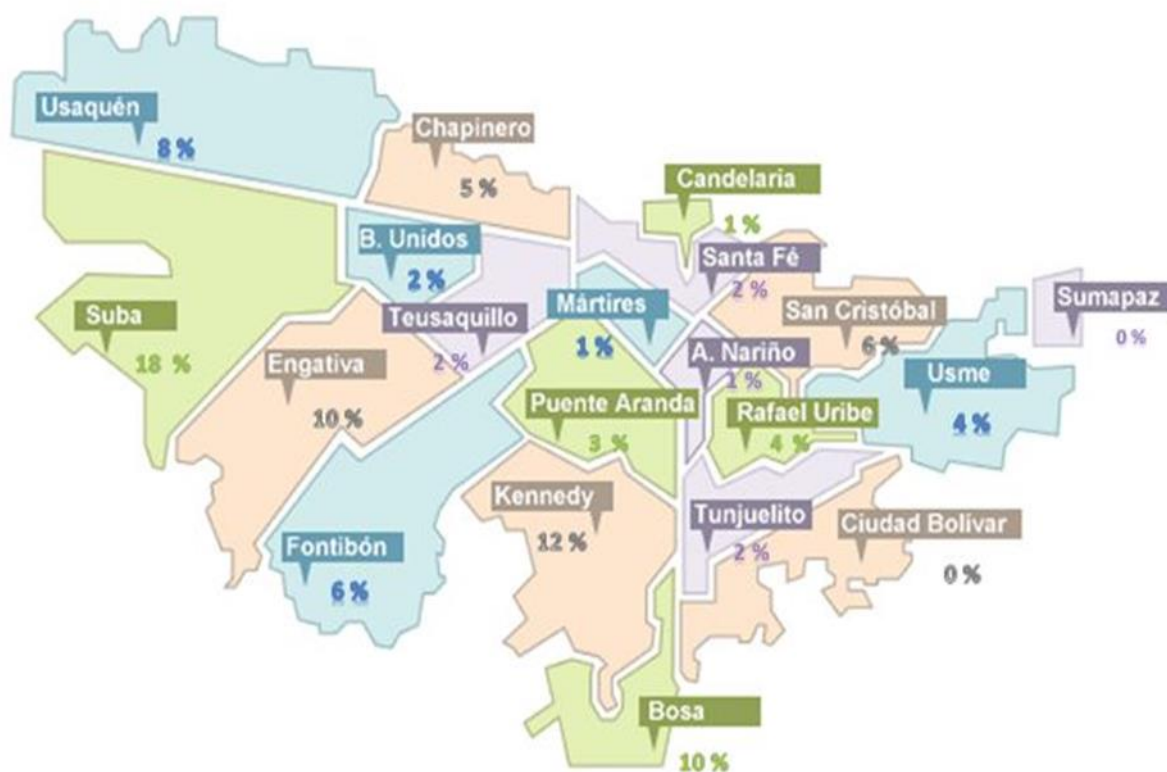
Análisis por Localidad

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 **5.178** ciudadanos que afirman estar trabajando en el primer trimestre de 2017 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Suba con el **18%**, localidad de Kennedy con un **12%**, Bosa y Engativá con **10%**, Usaquén con **8%**, Fontibón y San Cristóbal con **6%**, Chapinero con **5%**, Usme, Rafael Uribe Uribe y No indica con un **4%**, Puente Aranda con **3%**, Tunjuelito, Santa Fe, Barrios Unidos y Teusaquillo **2%**, Antonio Nariño, Los Mártires y Candelaria con **1%**, Sumapaz tiene participación inferior al **1%** como se observa en la gráfica.

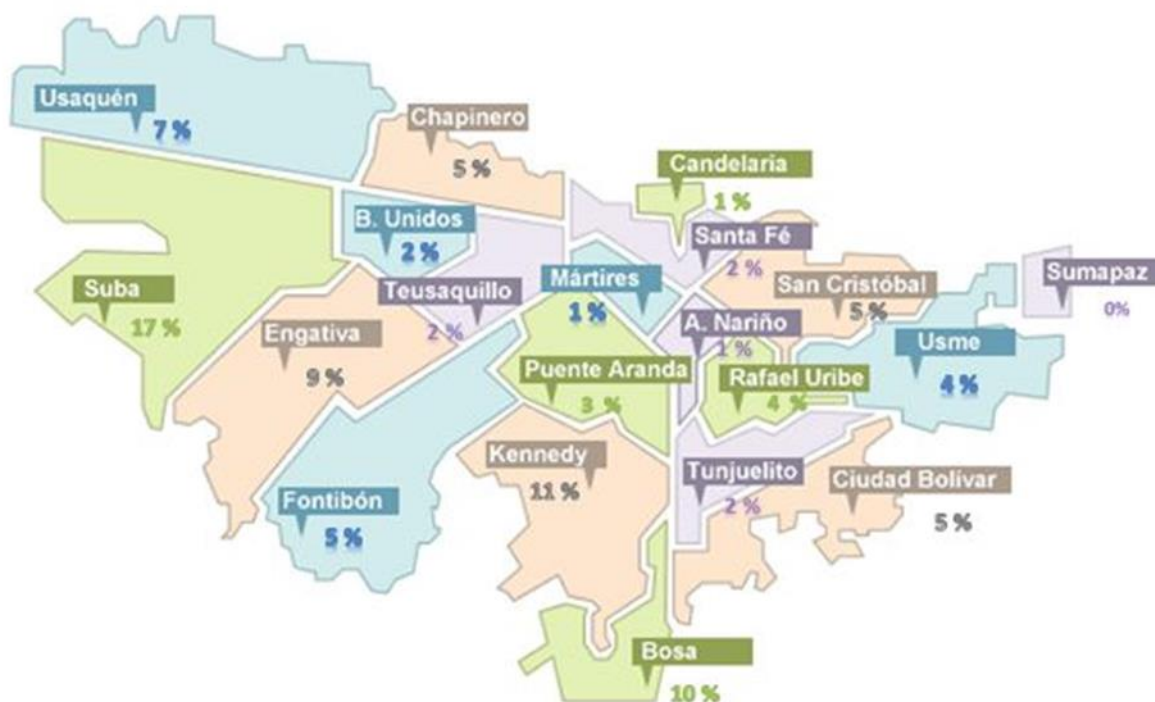
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los 5.472 ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el 17% de éstos viven en la localidad de Suba, el 11% viven en la localidad de Kennedy; el 10% viven en la localidad de Bosa; el 9% en la localidad de Engativá; el 7% residen en Usaquén; el 5% en las localidades de Ciudad Bolívar, Fontibón, San Cristóbal y Chapinero cada una, El 4% en la localidad de Usme, Rafael Uribe Uribe y No Aplica, el 3% en Puente Aranda, 2% en Tunjuelito, Santa Fe, Barrios Unidos y Teusaquillo con una participación igual o inferior al 1% se encuentran las localidades de Antonio Nariño, Los Mártires, Candelaria y Sumapaz.

Localidad Residencia

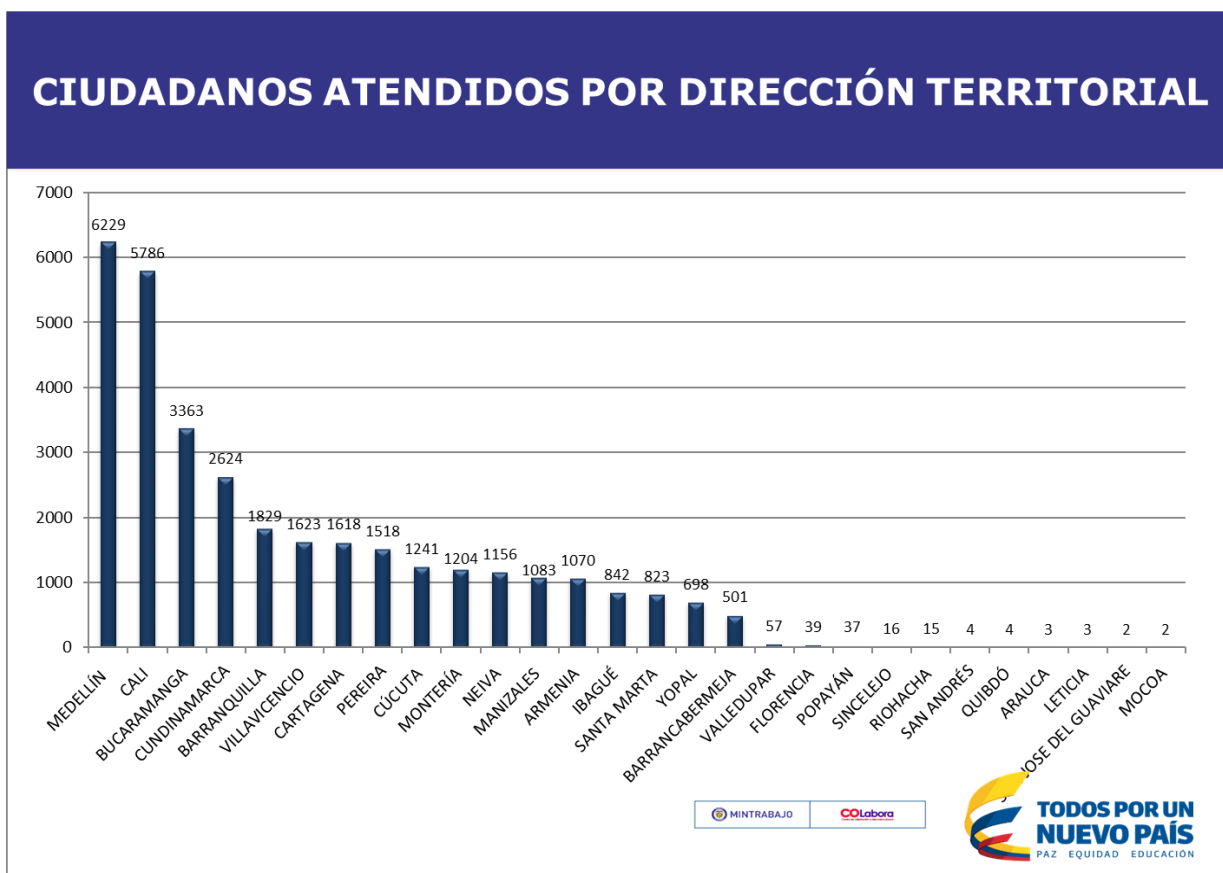


Según el proceso de agendamiento durante los meses de Enero, Febrero y Marzo y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Bosa, Engativá, Usaquén, Ciudad Bolívar, Fontibón y San Cristóbal.

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

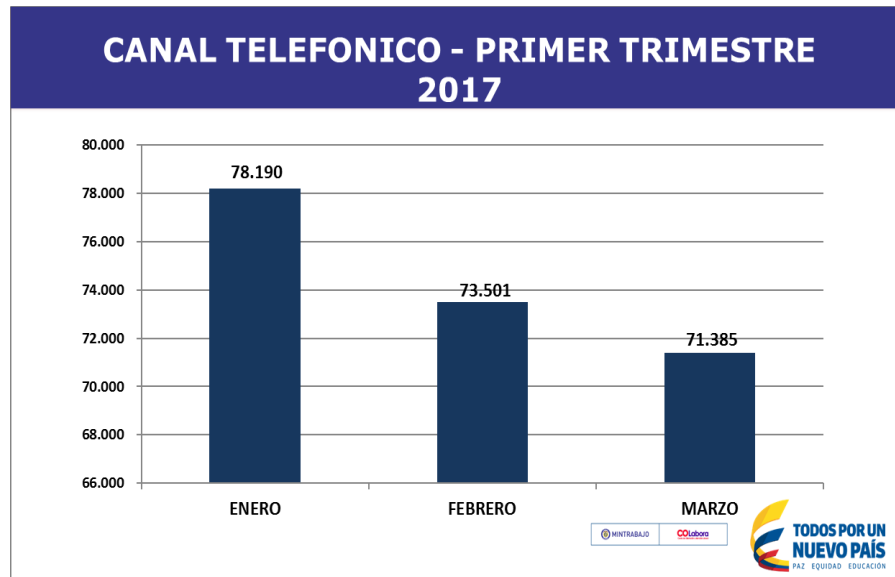
Ocupación por departamento

En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se atendieron un total de 33.390 ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 6.229 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 5.786 ciudadanos, seguido de Bucaramanga con 3.363 y Cundinamarca con 2.624 volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones.

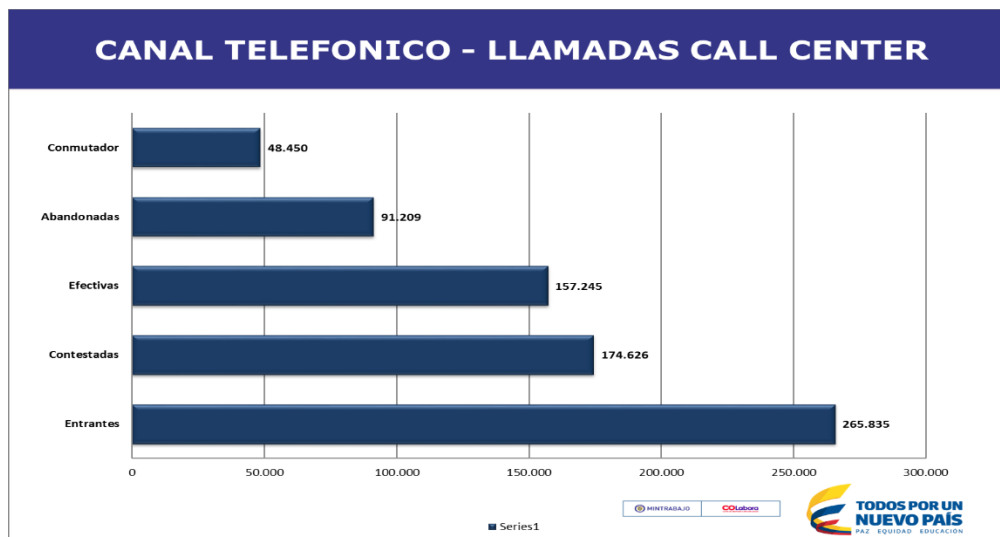


CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **223.076** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **265.835**, de las cuales **174.626** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **91.209**, obteniendo una efectividad del **96%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **157.245**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **48.450**.



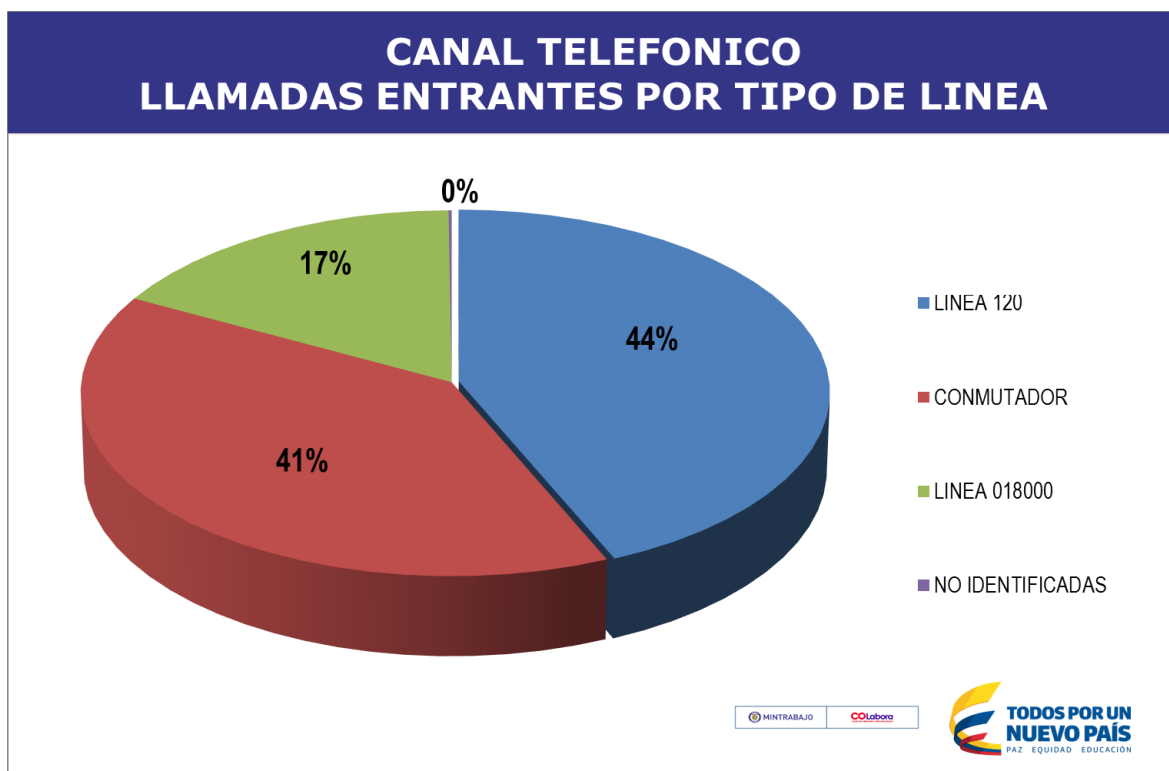
Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **53%** correspondieron llamada caída, un **22%** a llamada muda, un **17%** a problema de señal (comunicación entrecortada), un **8%** en Usuario equivocado, un **1%** en llamada broma niño y con un porcentaje inferior al **1%** en llamada broma adulto.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un **7,2%** del total de llamadas atendidas. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un **53%** del total de llamadas no efectivas.

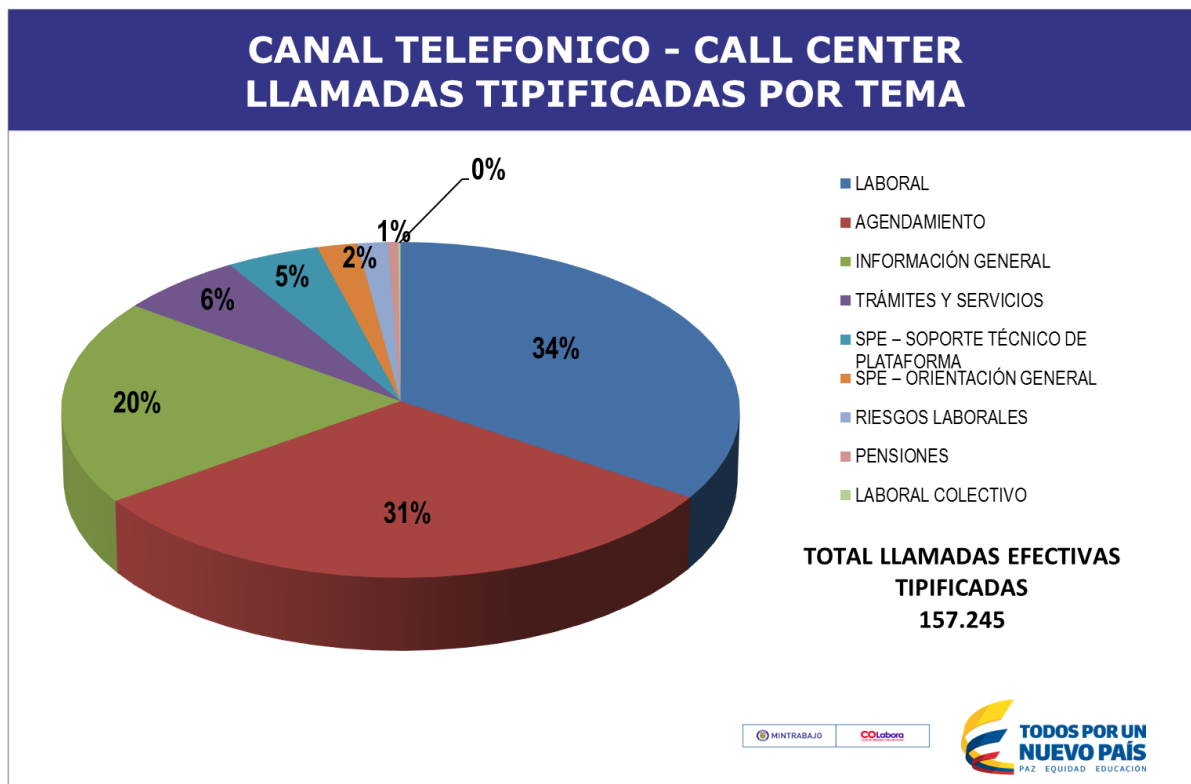
LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

De las **267.769** 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.

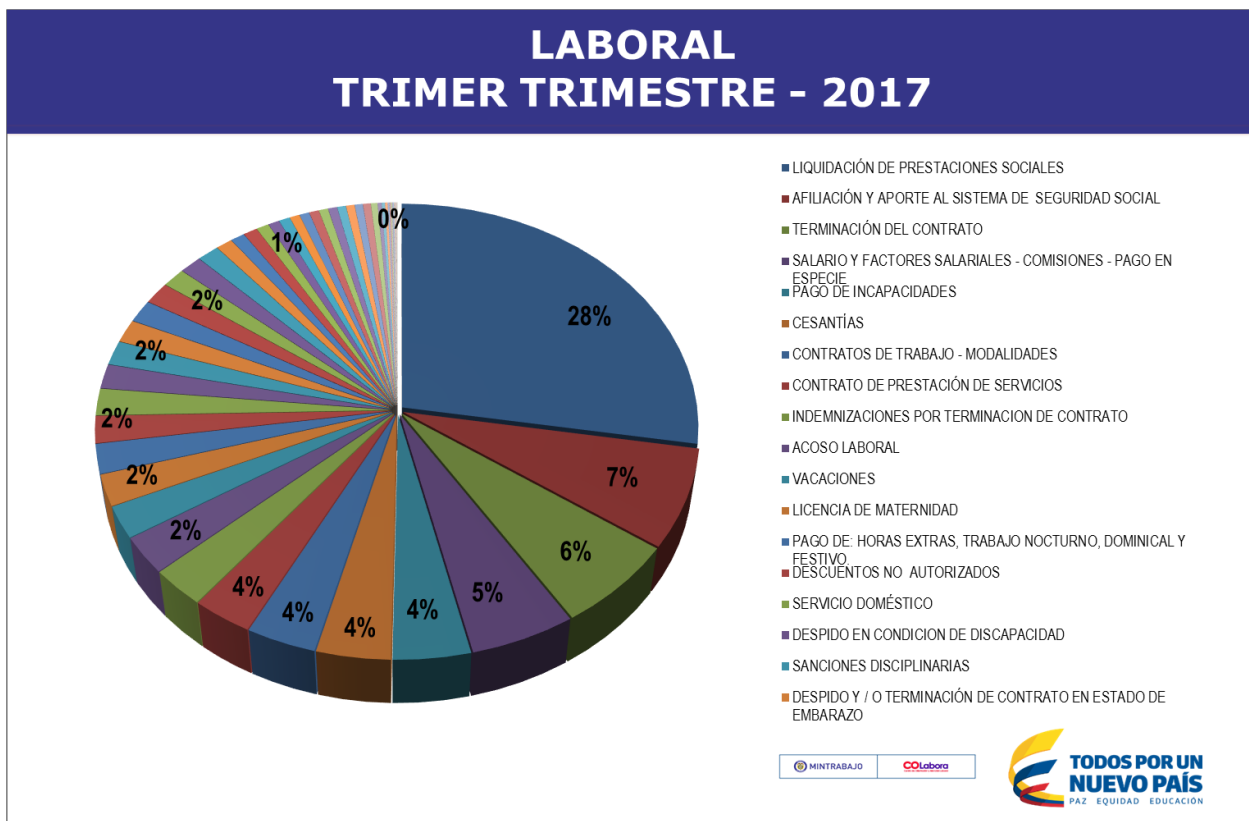


Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el **44%**; seguida por conmutador con un **41%**, la línea 018000 con un **17%** y no se identifican con porcentaje inferior al **1%**. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

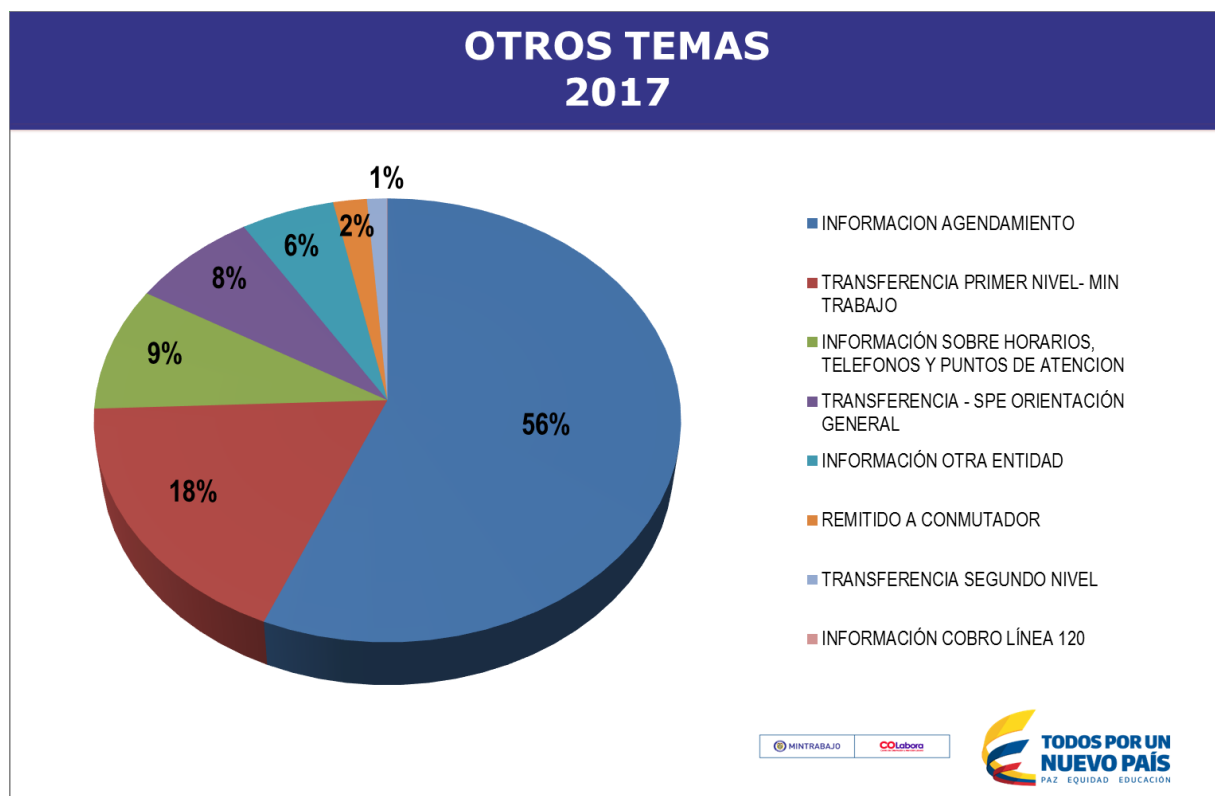
Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **157.245** inquietudes y requerimientos clasificándose un 34% en **tema laboral**; un 31% en **agendamiento**, 20% en **información general**; 6% en **trámites y servicios**; 5% en **soporte técnico plataforma**; 2% en **información general- servicio público de empleo** y **riesgos laborales**, 1% en **pensiones**; y **laboral colectivo** con una participación inferior al 1%.



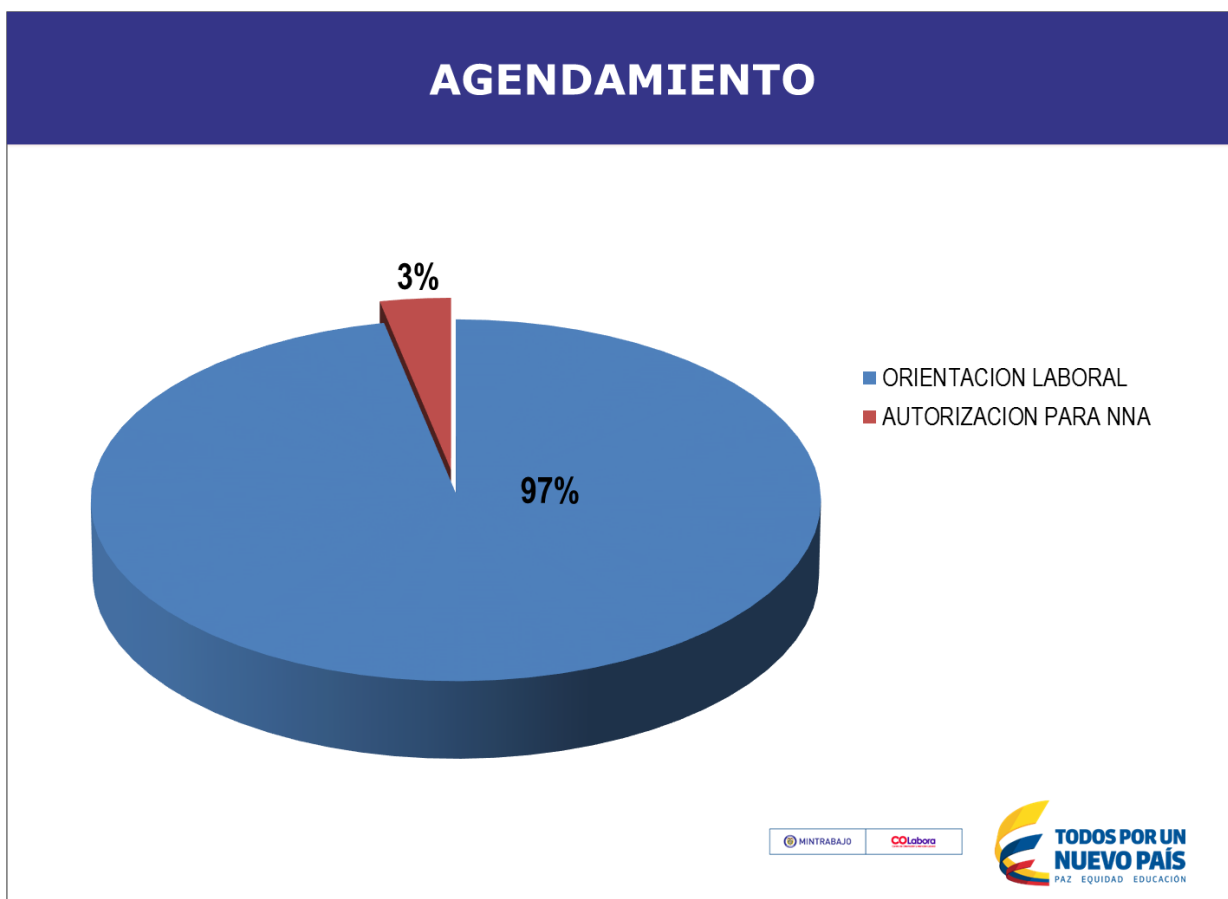
En el tema **Laboral**, se recibieron **54.166** llamadas; los ciudadanos consultaron en un **28%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **7%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, **6%** en terminación de contrato, **5%** en salario y factores salariales - comisiones - pago en especie, **4%** pago de incapacidades, cesantías, contrato de trabajo – modalidades, un **3%** pago de prestación de servicios, indemnización por terminación de contrato y acoso laboral, **2%** por el tema vacaciones, licencia de maternidad, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descuentos no autorizados, servicio doméstico, despido en condiciones de discapacidad, sanciones disciplinarias, despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo, Decreto 2616/2012 cotización por semanas y jornadas de trabajo **1%** licencia remunerada y no remunerada, despido en incapacidad, renuncia, prima de servicios, fuero de maternidad / paternidad, licencia de paternidad, preaviso, reglamento interno de trabajo e higiene y seguridad industrial, certificado / referencia laboral, auxilio o subsidio de transporte, licencia de luto, permisos, elementos esenciales del contrato, dotación, exámenes de ingreso y egreso y periodo de prueba. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



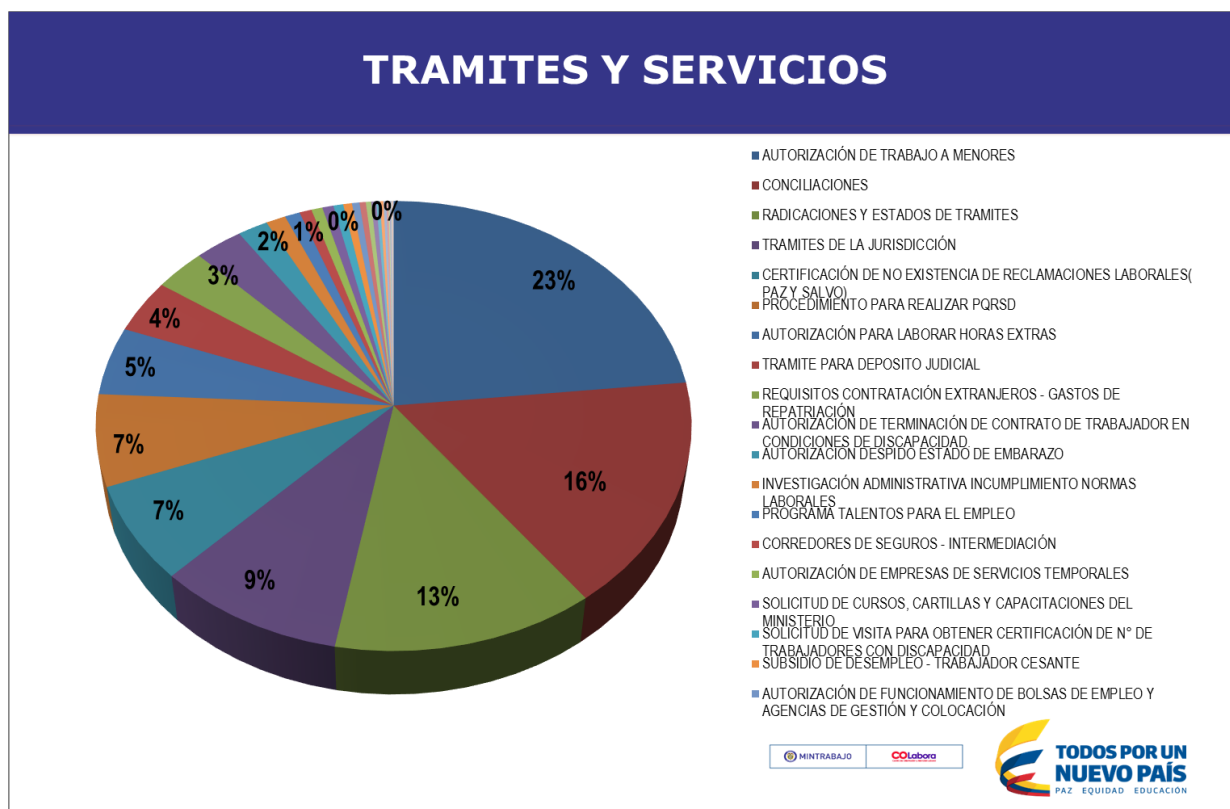
Así mismo se atendió a **31.159** ciudadanos en los primeros tres meses del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **56%** lo hizo por información de agendamiento; un **18%** a transferencia primer nivel – Min Trabajo; **9%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **8%** transferencia – SPE Orientación General; **6%** en información en otra entidad y un **2%** en remitido a conmutador y con el **1%** transferencia a segundo nivel.



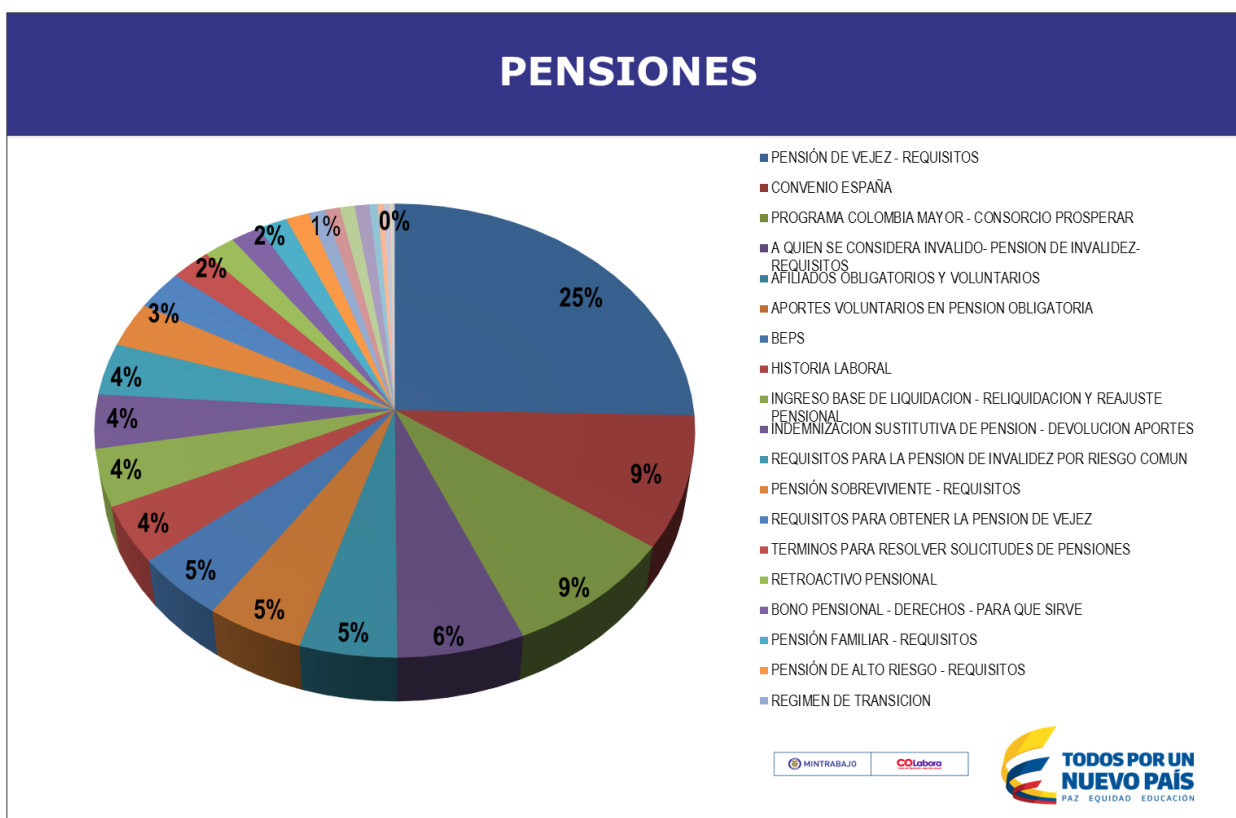
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en los primeros tres meses del año 2017, se comunicaron **48.326** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



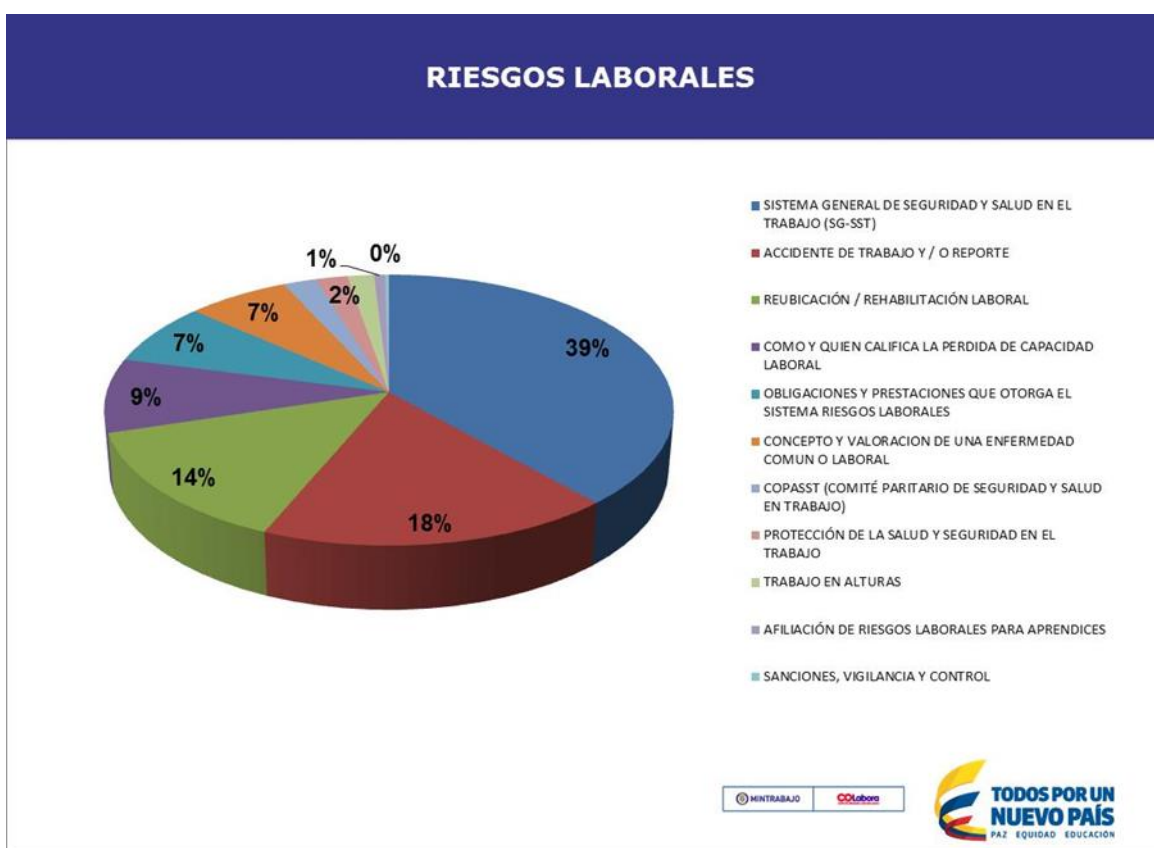
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **9.706** durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **23%** en autorización de trabajo a menores; un **16%** en conciliaciones; un **13%** en radicaciones y estados de trámites, un **9%** trámites de la jurisdicción, **7%** certificación de no existencia de reclamaciones laboral y procedimiento para realizar PQRSD, **5%** en autorización para laborar horas extras, **4%** trámite para depósito judicial, **3%** requisitos contratación extranjeros - gastos de repatriación y autorización de terminación contrato de trabajo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



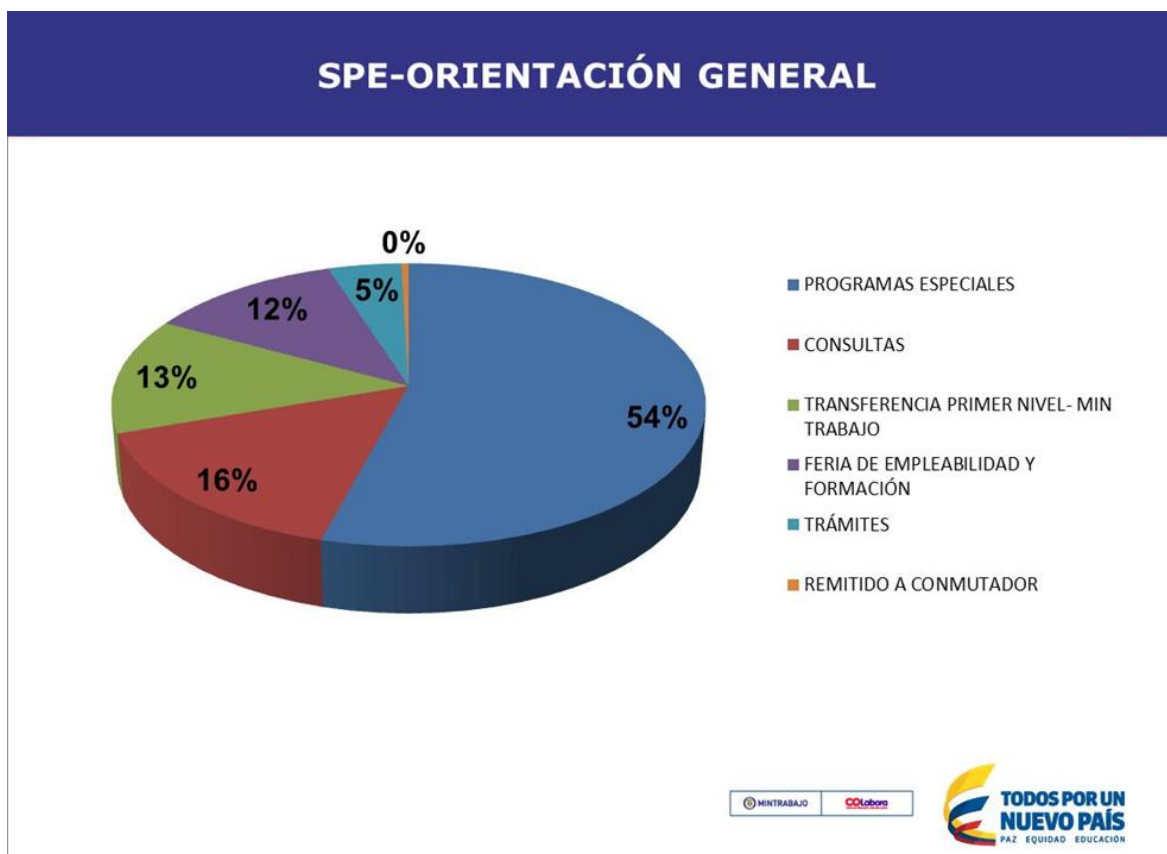
En el tema de **Pensiones**, **808** ciudadanos consultaron en el primer trimestre del año 2017. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **25%** en pensión de vejez - requisitos, un **9%** en convenio España y programa Colombia mayor, un **6%** en a quien se considera invalido, un **5%** en afiliados obligatorios y voluntarios, aportes voluntarios y BEPS (Beneficios Económicos Periódicos), un **4%** en historia laboral, ingreso base de liquidación, indemnización sustitutiva y requisitos para pensión, un **3%** en pensión sobreviviente, requisitos para obtener pensión de vejez, un **2%** en términos para resolver solicitudes de pensión, retroactivo pensional, bono pensional, pensión familiar y un **1%** en pensión de alto riesgo, régimen de transición, convenio Chile, mesada 14 y traslado de cotizaciones. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



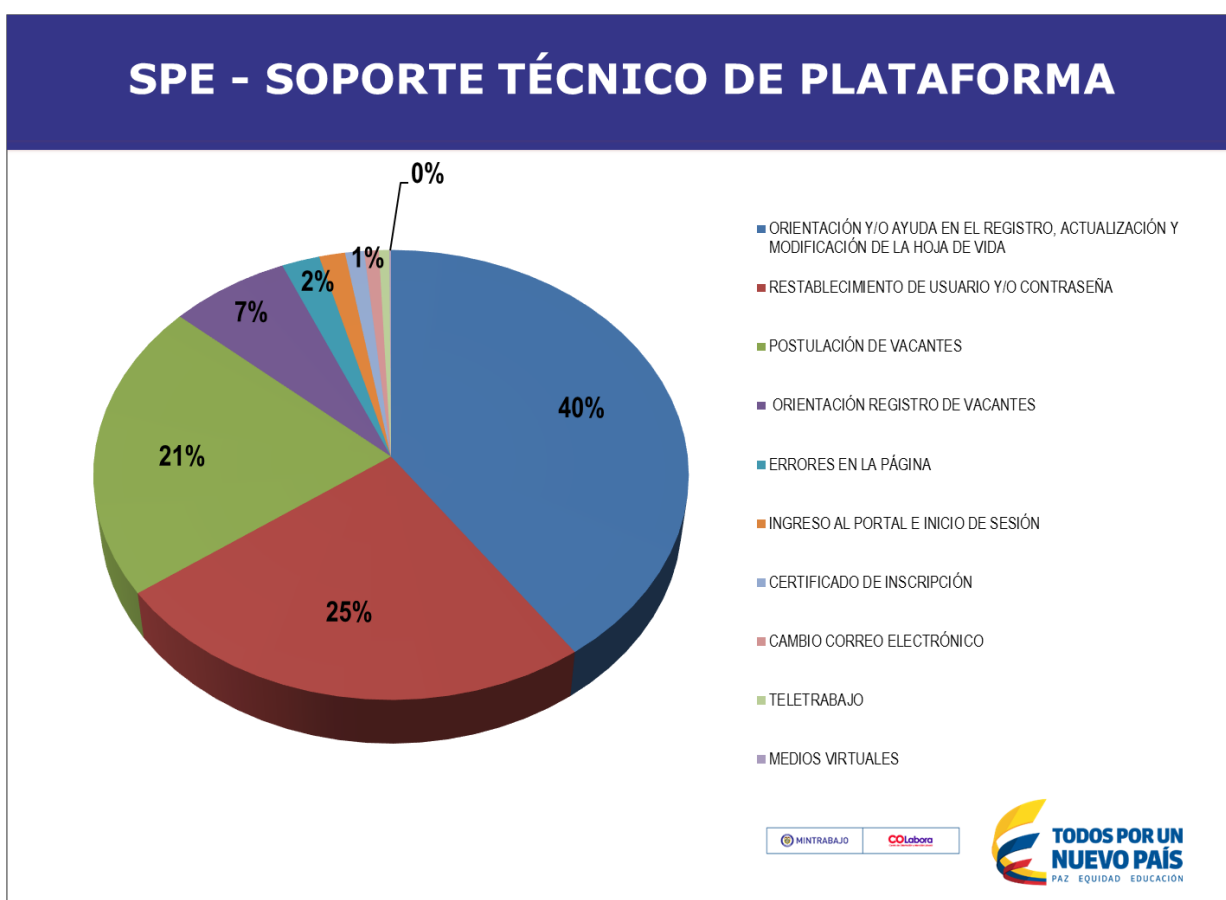
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **2.397** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de enero, febrero y marzo del presente año; de estos, el **39%** en sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el **18%** en accidente de trabajo y / o reporte, el **14%** en reubicación / rehabilitación laboral, el **9%** en cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, el **7%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema riesgos laborales y en concepto y valoración de una enfermedad común o laboral, el **2%** en COPASST (comité paritario de seguridad y salud en trabajo), protección de la salud y en trabajo en alturas, con un porcentaje igual o inferior al **1%** en afiliación de riesgos laborales para aprendices, sanciones, vigilancia y control y sanciones.



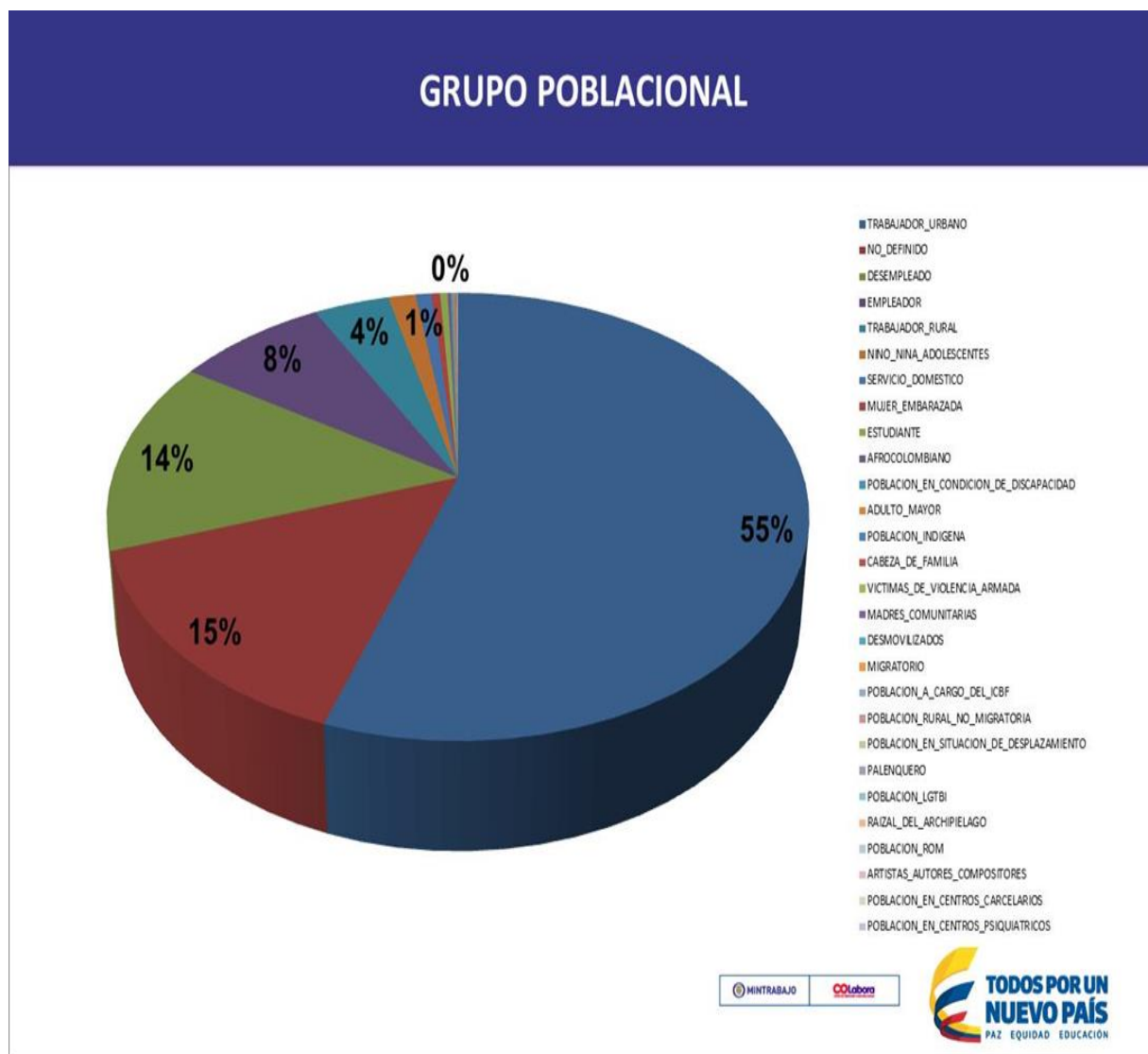
El tema **Servicio Público de Empleo – Orientación General** tuvo el siguiente comportamiento: de **3.177** ciudadanos atendidos en el primer trimestre 2017, el tema de programas especiales un **54%**, en consultas un **16%**, en transferencia primer nivel- min trabajo un **13%**, en feria de empleabilidad y formación un **12%**, trámites un **5%**, y se remitió a conmutador el **0%** restante.



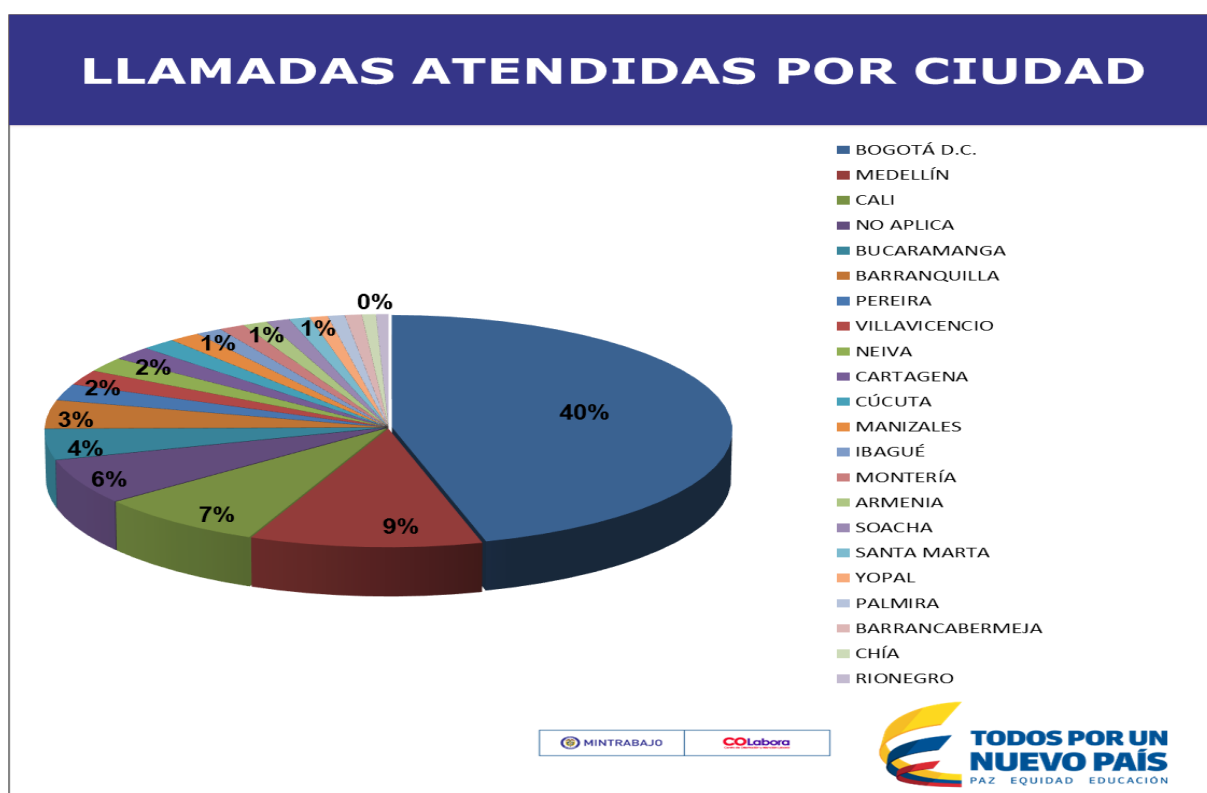
De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a **Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma**, se atendió a **7.335** ciudadanos en los primeros tres meses del presente año; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida en un **40%**, seguido de restablecimiento de usuario y/o contraseña con un **25%**, postulación de vacantes con un **21%**, continuado con orientación registro de vacantes con un **7%**, errores en la página con un **2%**, en ingreso al portal e inicio de sesión un **2%**, certificado de inscripción con un **1%** y temas como cambio correo electrónico, teletrabajo y medios virtuales con porcentaje inferior a un **1%**.



Es importante resaltar que de las **169.386** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **55%** de los ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **15%** como No Definido, un **14%** como Desempleado, como Empleador un **8%**, un **4%** como Trabajador rural, como niño - niña – adolescentes y con servicio doméstico un **1%**, y con una participación inferior **1%** mujer embarazada, estudiante, afrocolombianos, población en condición de discapacidad, adulto mayor, cabeza de familia, víctimas de violencia armada, indígena, madres comunitarias, desmovilizados entre otros.

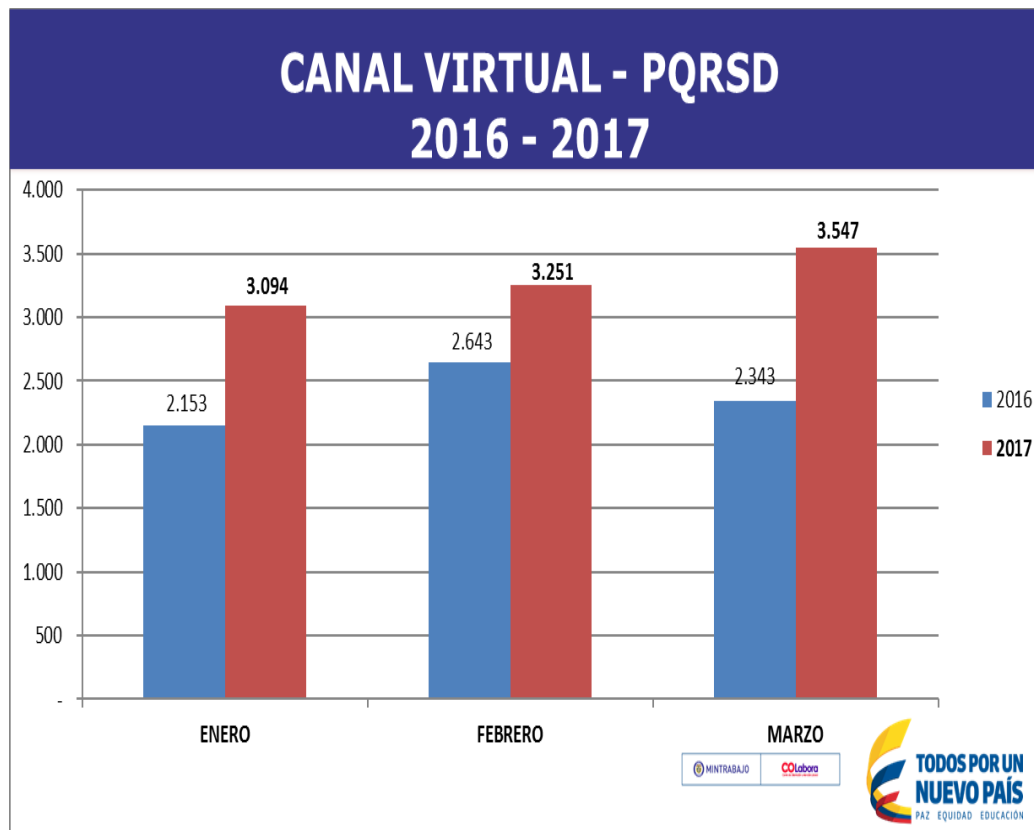


De igual manera, de las **169.390** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **40%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **9%** desde **Medellín**; un **7%** en **Cali**; un **6%** se registró como **No aplica**; un **4%** en **Bucaramanga**, un **3%** desde **Barranquilla**, un **2%** desde **Pereira**, **Villavicencio**, **Neiva** y **Cartagena** un **1%** desde **Cúcuta**, **Manizales**, **Ibagué**, **Montería**, **Armenia**, **Soacha**, **Santa Marta**, **Yopal**, **Palmira**, **Barrancabermeja**, **Chía**, **Rionegro** y **Girardot**. El porcentaje restante se subdivide en **745** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales o inferiores al **1%**.



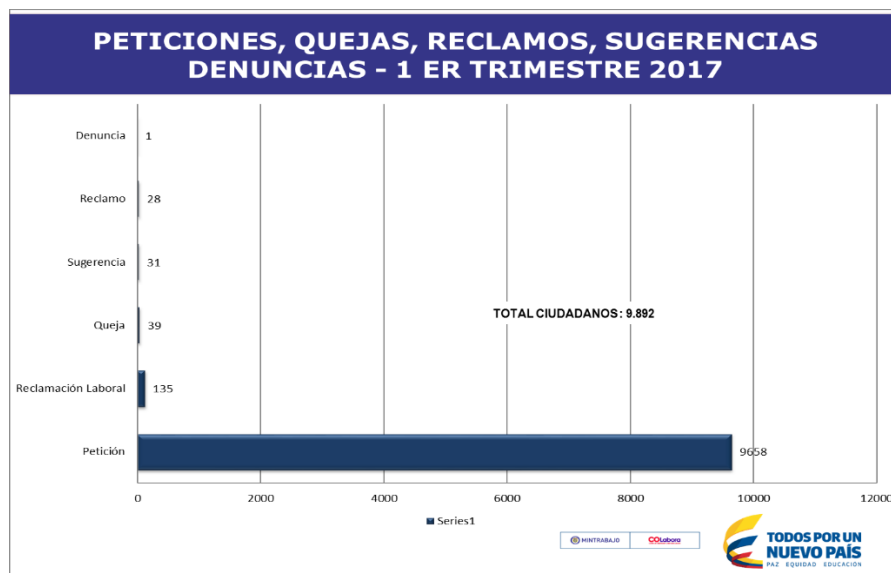
CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **9.298** solicitudes para el 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.



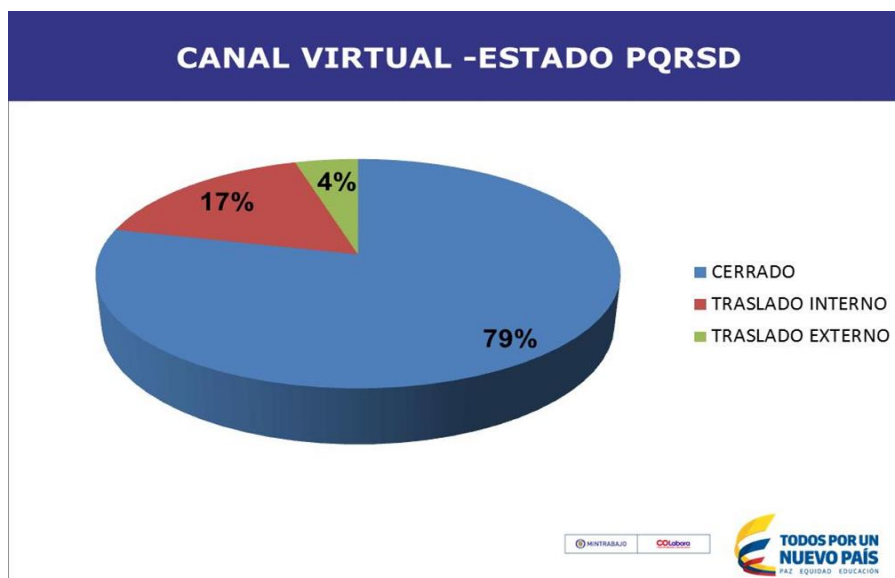
En un **97,63%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **1,36%** como reclamación laboral, un **0,39%** como queja, un **0,31%** como sugerencia, un **0,28%** como reclamo y un **0,01%** como denuncia.

Durante el período revisado no se presentaron a través del canal virtual solicitudes de información pública.

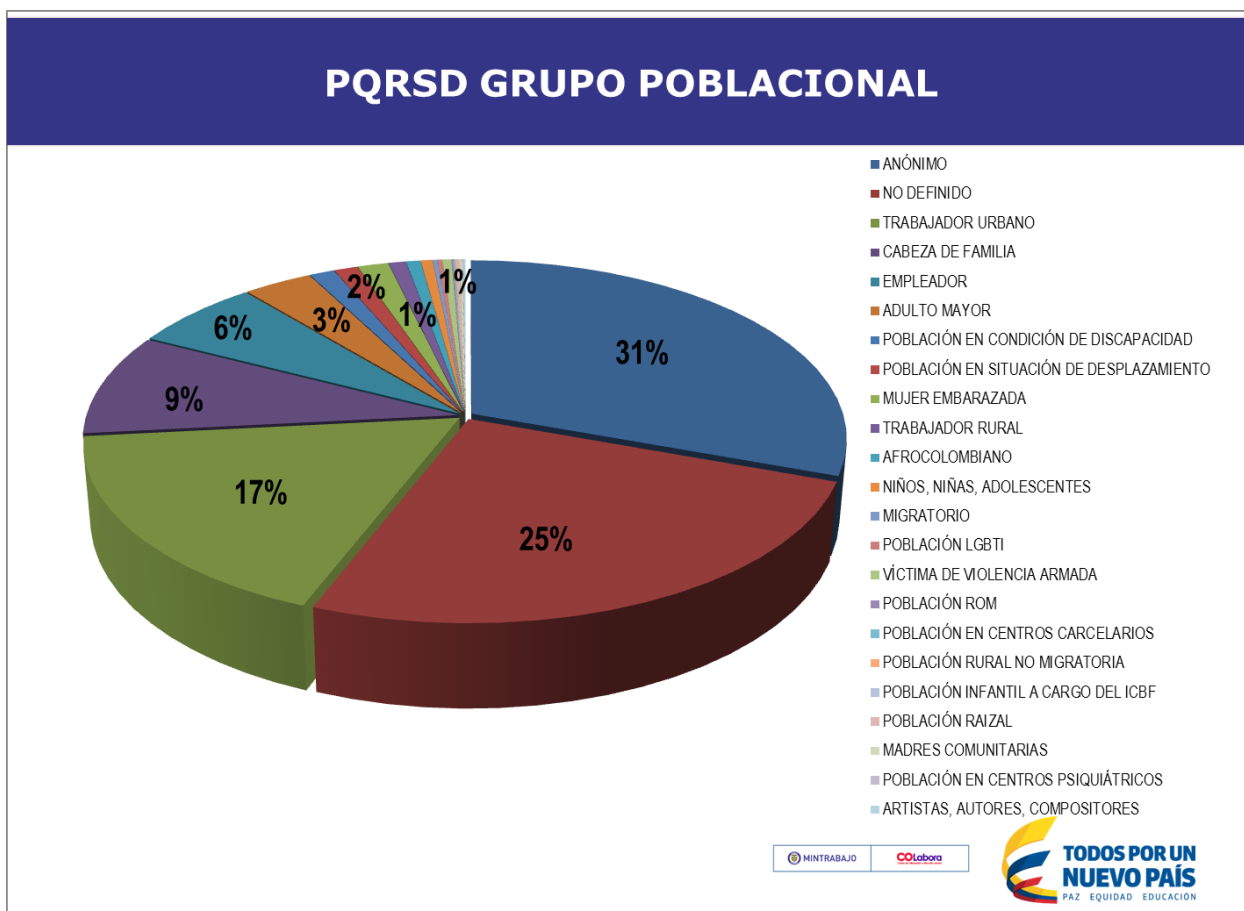


Así mismo, de las **9.892** solicitudes recibidas, **7.784** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **1.657** se encuentran en **traslado interno**, y **451** se encuentran en **traslado externo**.

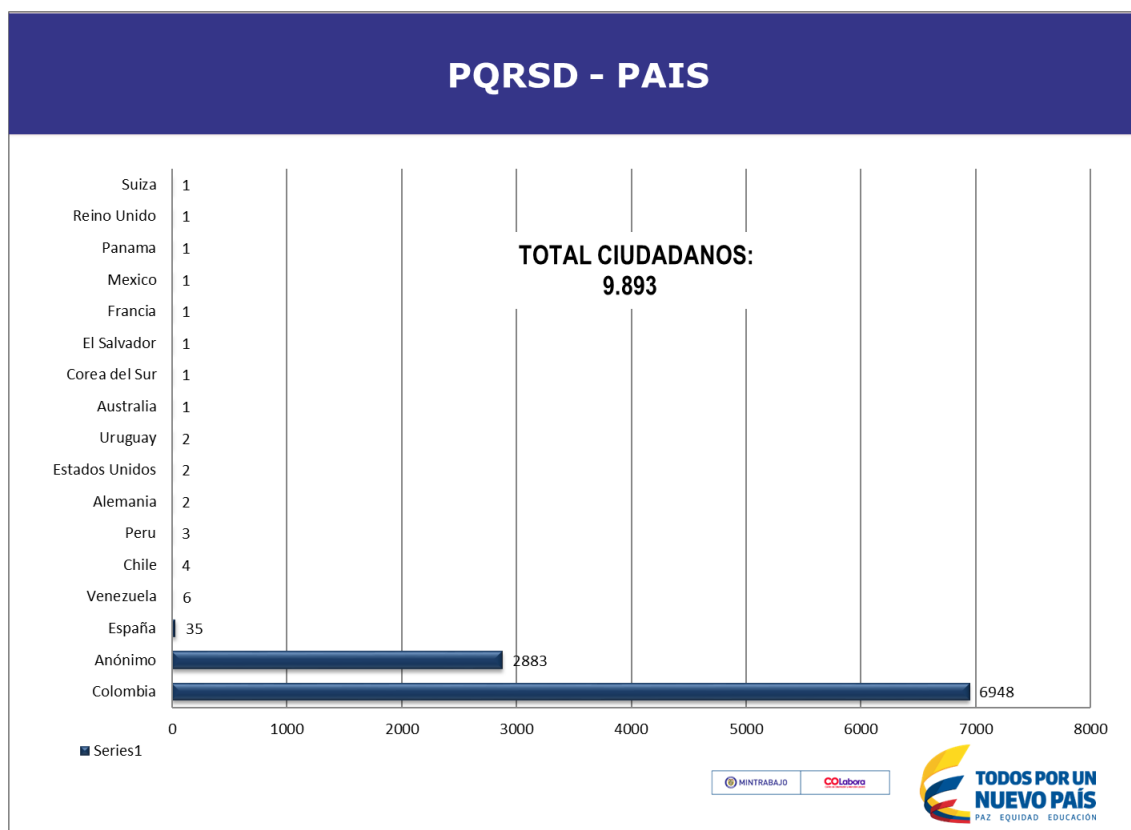
El porcentaje de cumplimiento de términos equivale a un **99,992471%** del total de los ciudadanos atendidos en el trimestre por todos los canales.



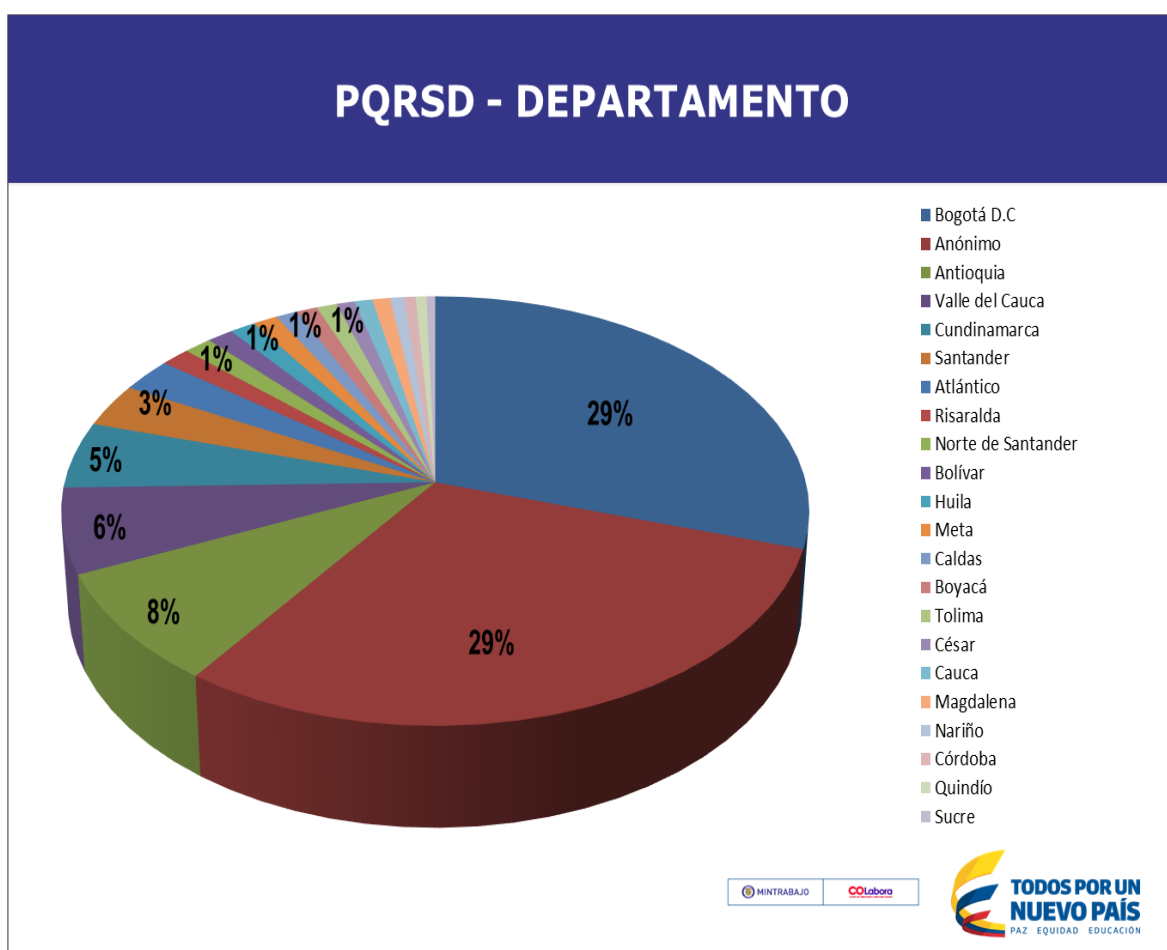
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el trimestre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **31%** como **Anónimo**; seguido con un **25%** como **No definido**, **17%** como **Trabajador Urbano**, **9%** como **cabeza de familia**, un **6%** como **empleador**, un **3%** como **adulto mayor**, un **2%** en **mujer embarazada**, un **1%** en población en condición de discapacidad y población en situación de desplazamiento, trabajador rural, afrocolombiano, niño, niña adolescentes (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye en migratorio, población LGTBI, víctimas de violencia armada, población ROM, población en centros carcelarios, población rural no migratoria, población infantil a cargo del ICBF, población raizal, madres comunitarias, población en centros psiquiátricos y artistas , autores y compositores.



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, Chile, Perú, Alemania, Estados Unidos, Uruguay, Australia, COREA DEL Sur, El Salvador, Francia, México, Panamá, Reino Unido y Suiza.



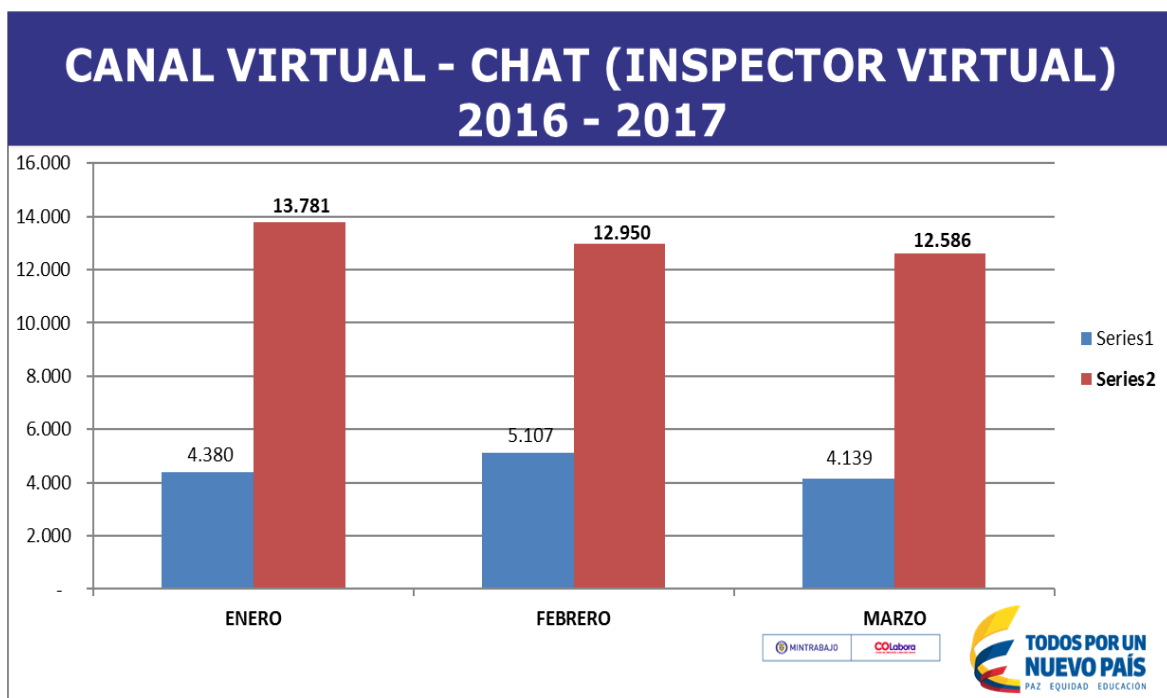
También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación las de carácter **Bogotá y Anónimo** con un **29%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **8%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca**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



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 **13.626** ciudadanos en el primer trimestre del año 2016 a **39.317** en el 2017, incrementando la atención por este medio en un **288.4%** 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.

Para el primer trimestre se atendió 312 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 primer trimestre del 2.017 se gestionaron un acumulado de **926** atendidos, con un estado de respuesta ideal (100%).

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 736.892 seguidores.



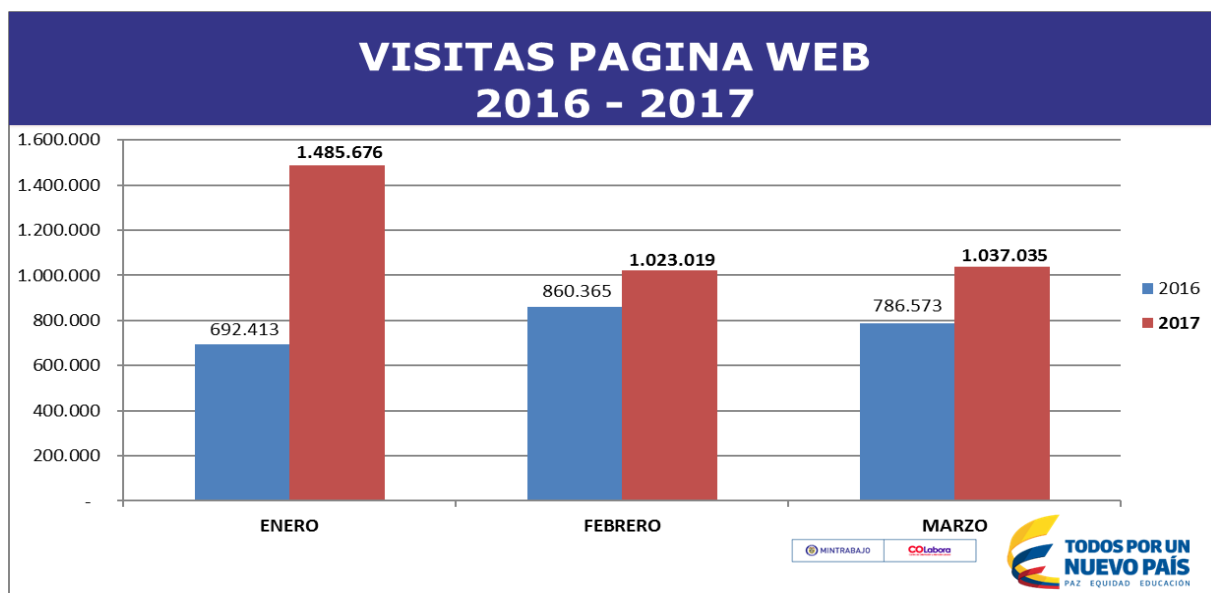
Facebook: 355.676 seguidores.



Linkedin: 7.504 seguidores.

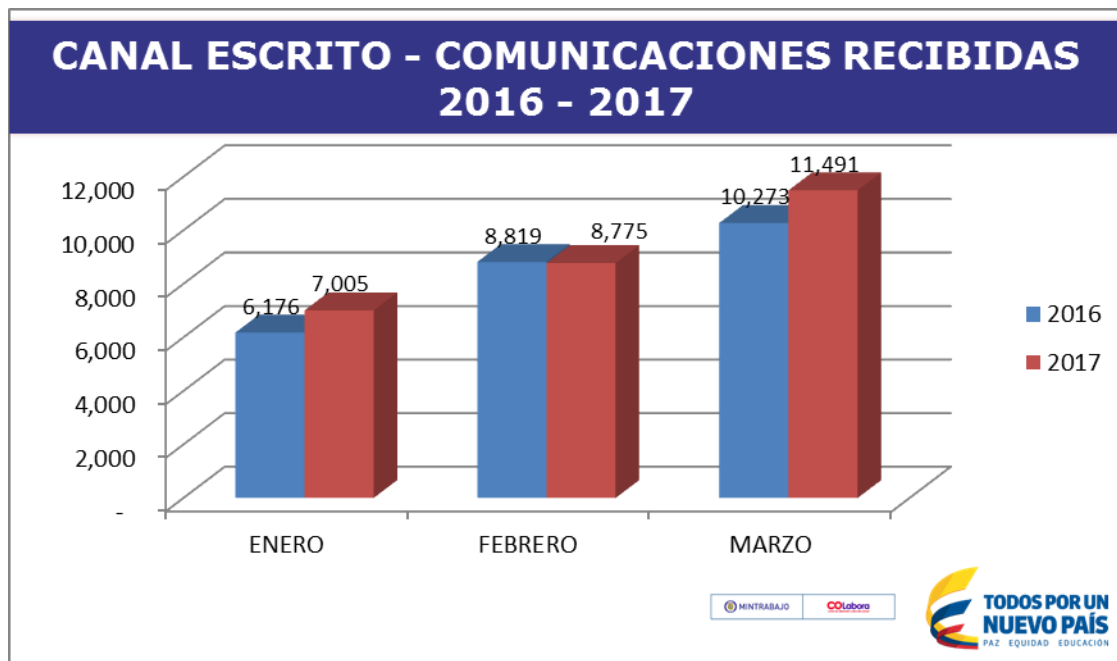
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2017, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **3.545.730** oportunidades, evidenciándose un aumento respecto del primer trimestre de 2016.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo del año en curso, fue atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, el cual soportó en la Ciudad de Bogotá la recepción de **27.271** documentos entrantes al Ministerio.



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.

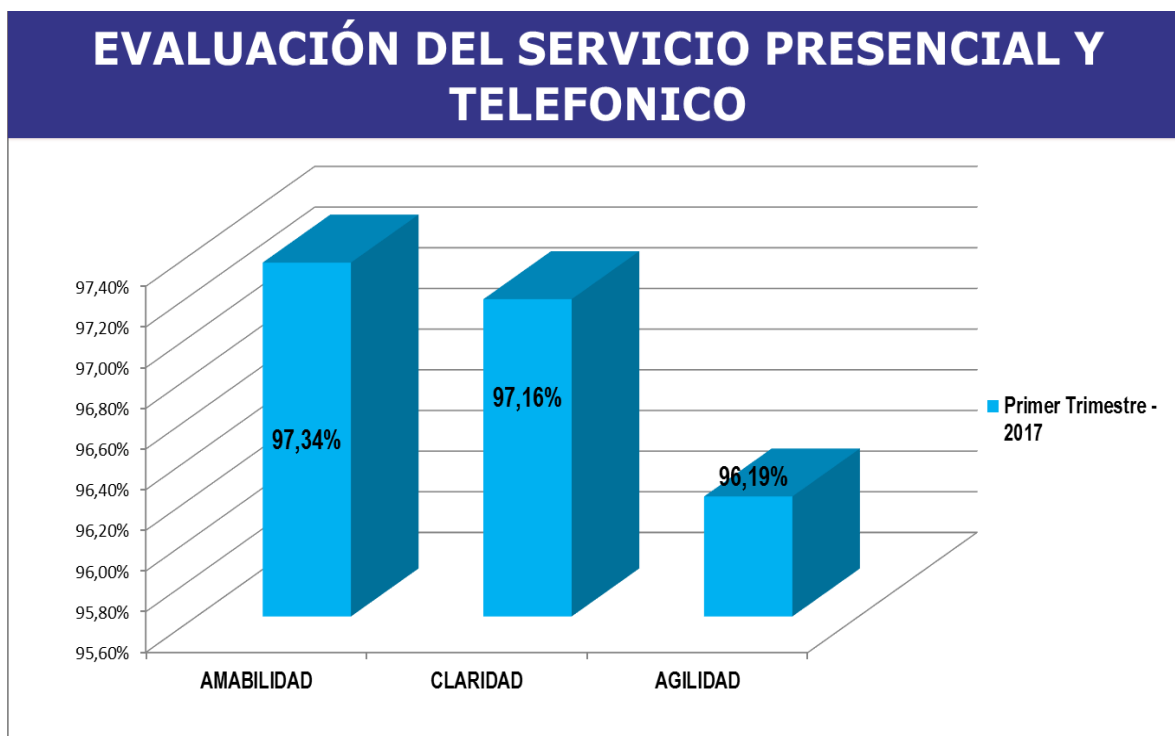
SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

CANAL PRESENCIAL



1er Trimestre - 2017	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Antioquia	98.26%
Arauca	98.26%
Atlántico	100.00%
Bolívar	100.00%
Boyacá	99.18%
Caldas	93.42%
Caquetá	99.35%
Cauca	100.00%
Cesar	100.00%
Chocó	100.00%
Córdoba	82.96%
Cundinamarca	93.33%
GAC Bogotá	96.36%
Guajira	97.81%
Huila	97.97%
Magdalena	100.00%
Meta	98.79%
Nariño	99.25%
Norte de Santander	100.00%
Oficina Especial Barrancabermeja	100.00%
Oficina Especial Urabá	98.18%
Putumayo	100.00%
Quindío	100.00%
Risaralda	99.77%
San Andrés y Providencia	95.56%
Santander	99.94%
Sucre	100.00%
Tolima	99.93%
Valle del Cauca	99.84%
Vaupés	96.49%
PROMEDIO	98.94%

El **98.94%** 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.



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 **96.19%** (Promedio canales Presencial y Telefónico).

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**.