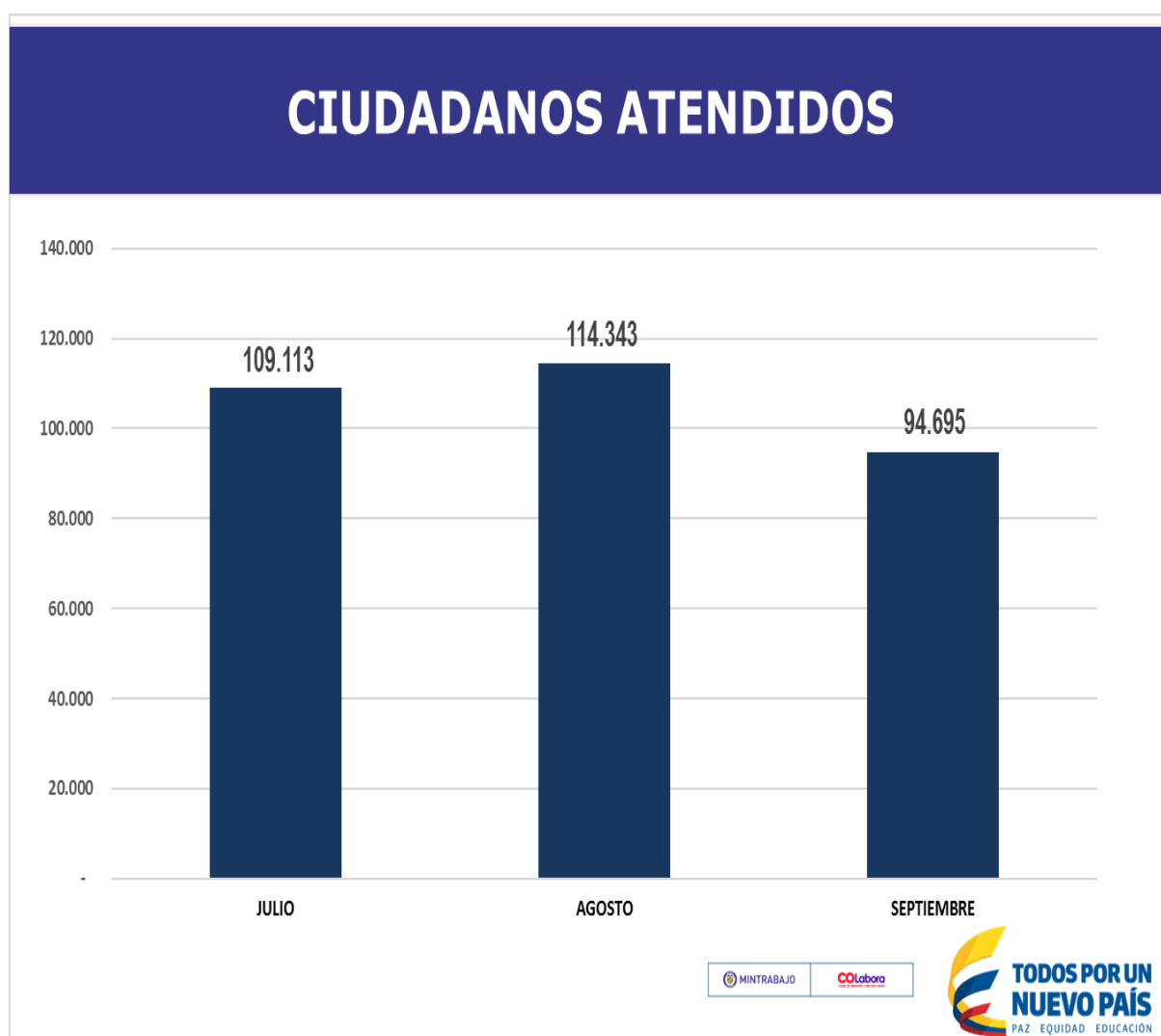


## INFORME GESTIÓN - TERCER TRIMESTRE AÑO 2.017

### PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el tercer trimestre del año 2017 se han atendido **318.151** ciudadanos.

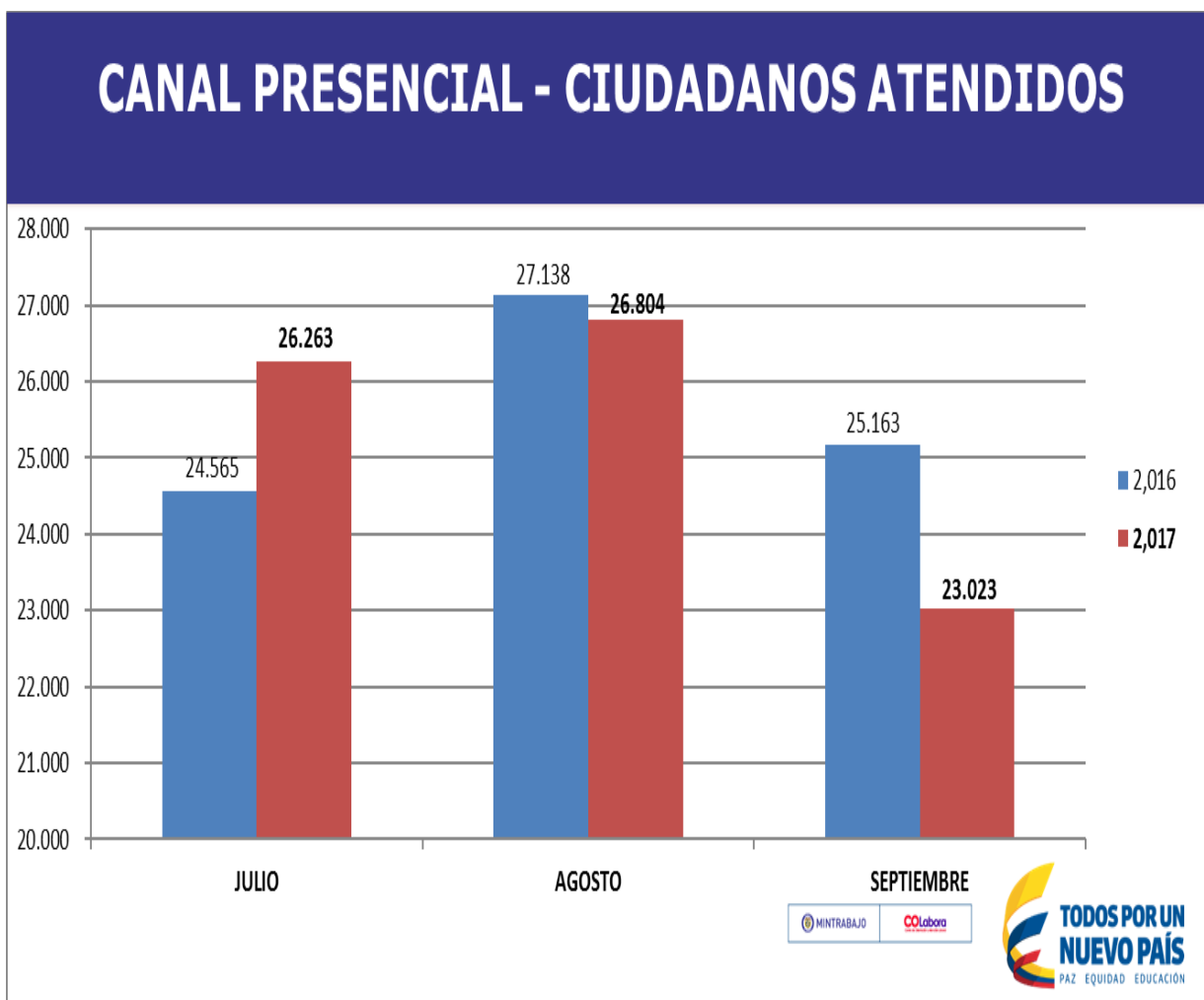


Los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional en el tercer trimestre del 2017 fueron **318.151** de los cuales el **51%** fueron por el canal telefónico, el **24%** por el canal presencial, el **13%** fue virtual y un **12%** por el canal escrito. Lo anterior nos indica que el canal telefónico es preferencia por parte de los ciudadanos.



## CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para la mencionada vigencia presentó un incremento en la atención equivalente a un **132%** 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 este canal fueron:



DIRECCION TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
BOGOTA	8155
ANTIOQUIA	6516
CESAR	4948
BOYACA	4727
SANTANDER	4580
VALLE	4480
CALDAS	3632
TOLIMA	3224
RISARALDA	3163
NARIÑO	3011
CORDOBA	2911
BOLIVAR	2777
CUNDINAMARCA	2324
CAUCA	2214
NORTE DE SANTANDER	2196
HUILA	2195
ATLANTICO	2076
META	1994
MAGDALENA	1565
SUCRE	1236
CASANARE	1174
QUINDIO	1058
BARRANCABERMEJA	1021
GUAJIRA	840
URABA	820
AMAZONAS	672
CHOCO	550
CAQUETA	512
ARAUCA	481
PUTUMAYO	441
GUAVIARE	260
SAN ANDRES	174
GUAINIA	82
VAUPES	51
VICHADA	30
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>76.090</b>

## AGENDAMIENTO

Para este trimestre en el sistema de agendamiento se asignaron **14.204** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá.



Durante el tercer semestre 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.

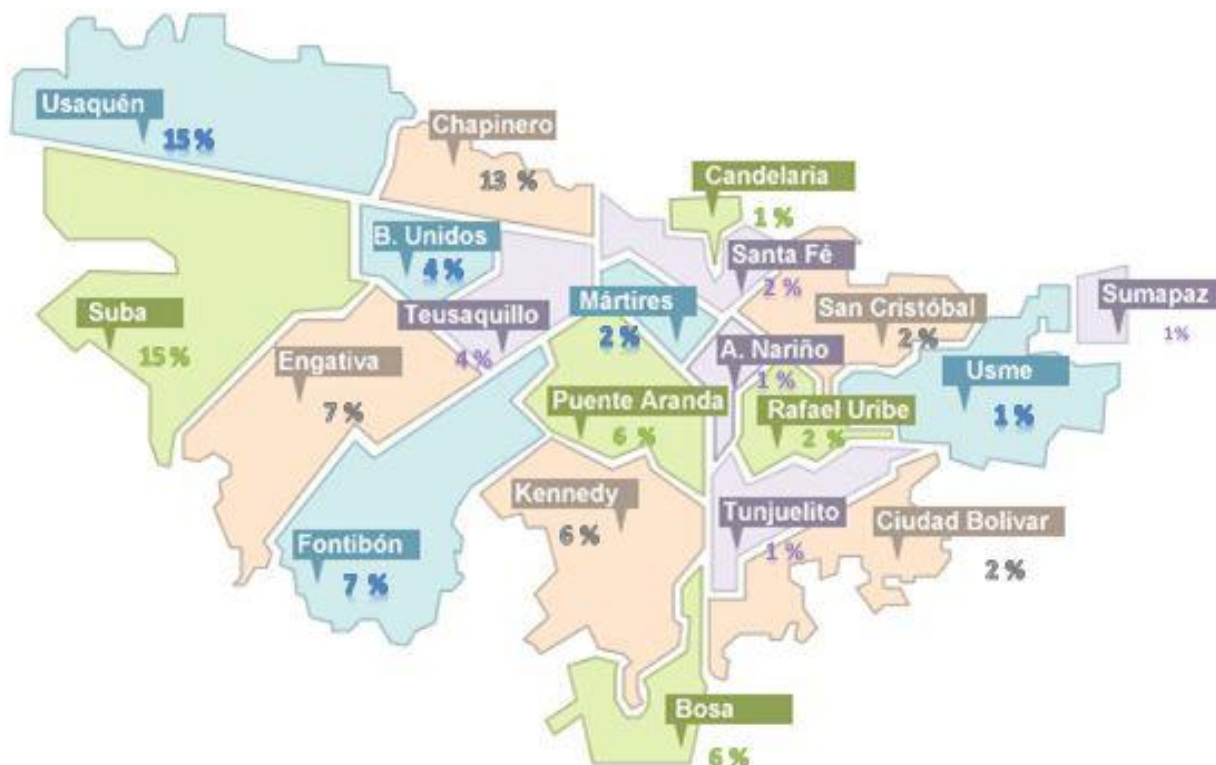
## Análisis por Localidad

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 **12.662** ciudadanos que afirman estar trabajando en el tercer trimestre de 2017 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: en las localidades de Usaquén y Suba el **15%**, en Chapinero el **13%**, en Fontibón y Engativá el **7%**, en las localidades de Kennedy, Puente Aranda y Bosa el **6%**, en Teusaquillo el **4%**, en Santa Fe el **3%**, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, los Mártires, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe el **2%**, con una participación igual o inferior al **1%** se encuentran las localidades de Tunjuelito, Antonio Nariño, Candelaria y Sumapaz.

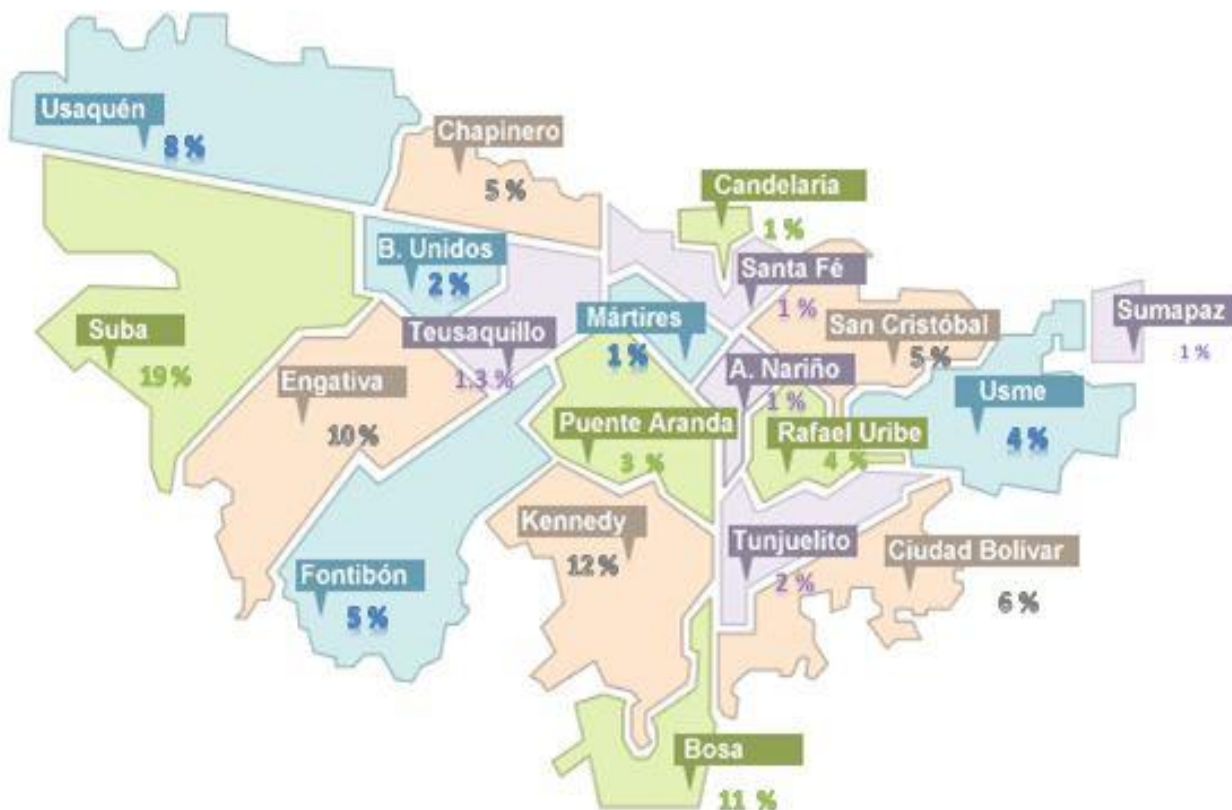
### Localidad Trabajo



## Ubicación - Localidad de Residencia

De los **13.044** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **19%** viven en la localidad de Suba, el **12%** en la localidad de Kennedy, el **11%** viven en la localidad de Bosa, el **10%** en la localidad de Engativá, el **8%** residen en Usaquén, el **6%** en Ciudad Bolívar, en las localidades de Fontibón, San Cristóbal y Chapinero el **5%** en las localidades de Rafael Uribe Uribe y Usme el **4%**, en la localidad de Puente Aranda el **3%**, en las localidades de Tunjuelito y Barrios Unidos el **2%**, con una participación igual o inferior al **1%** se encuentran las localidades de Santa Fe, Antonio Nariño, Mártires, Candelaria y Sumapaz.

## Localidad Residencia



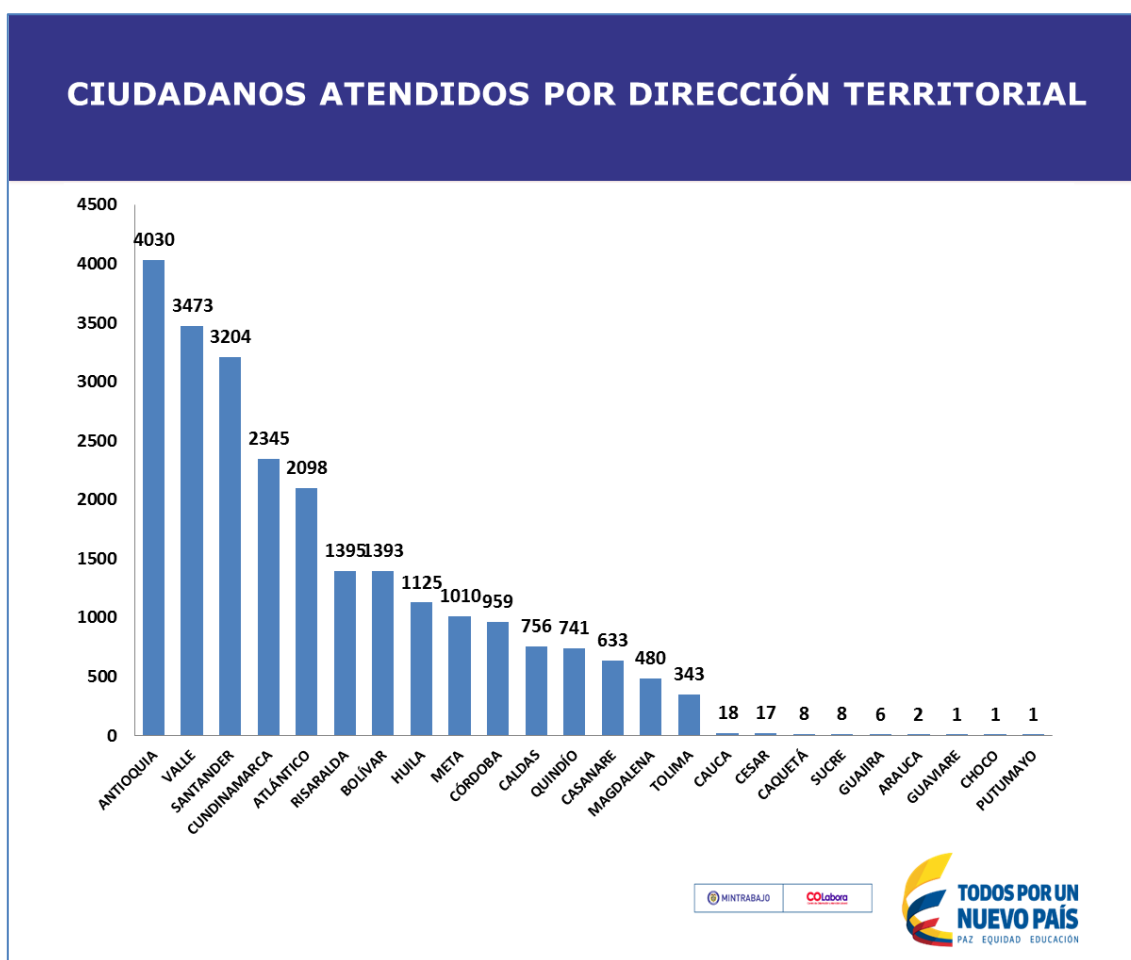
Según el proceso de agendamiento durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación fueron las localidades de Suba, Kennedy, Bosa, Engativá, Usaquén, Ciudad Bolívar, Fontibón y San Cristóbal.

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



## Ocupación por departamento

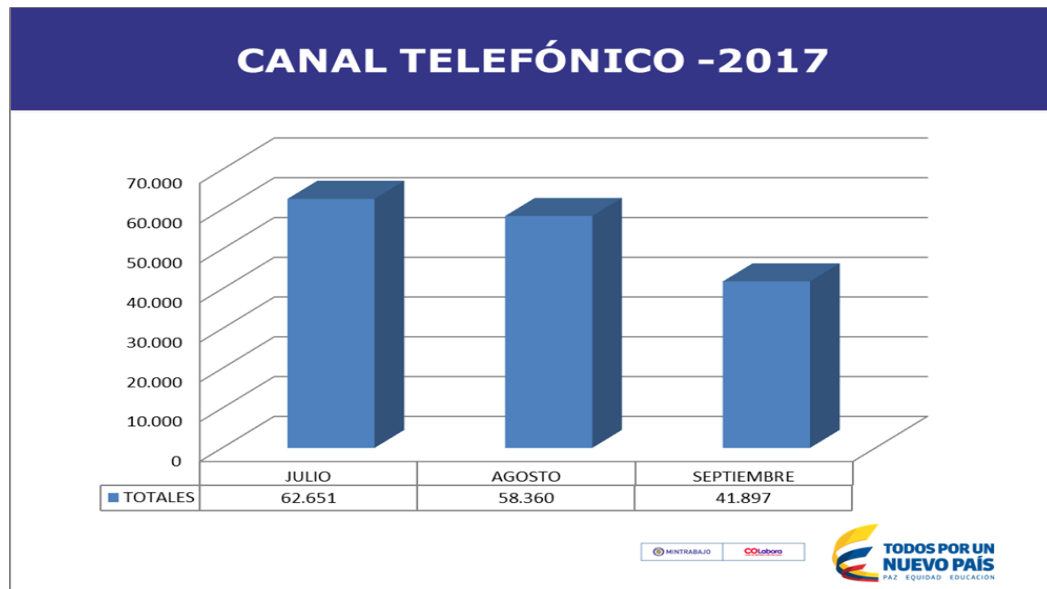
En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se atendieron un total de **24.047** ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 4.030 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 3.473 ciudadanos, seguido de Bucaramanga con 3.204 y Cundinamarca con 2.345 volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones.



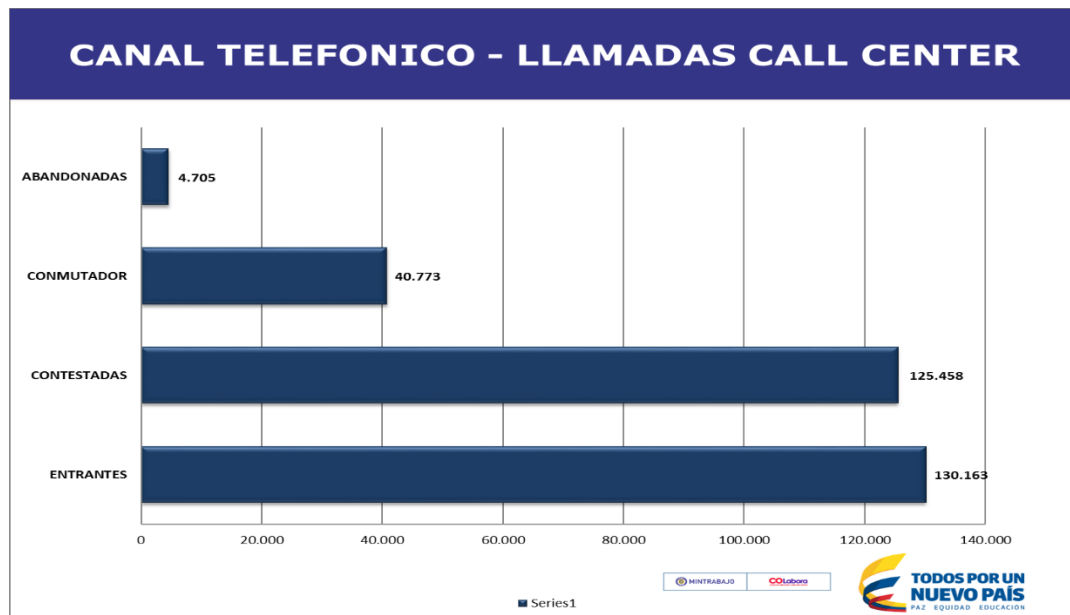


## CANAL TELEFÓNICO

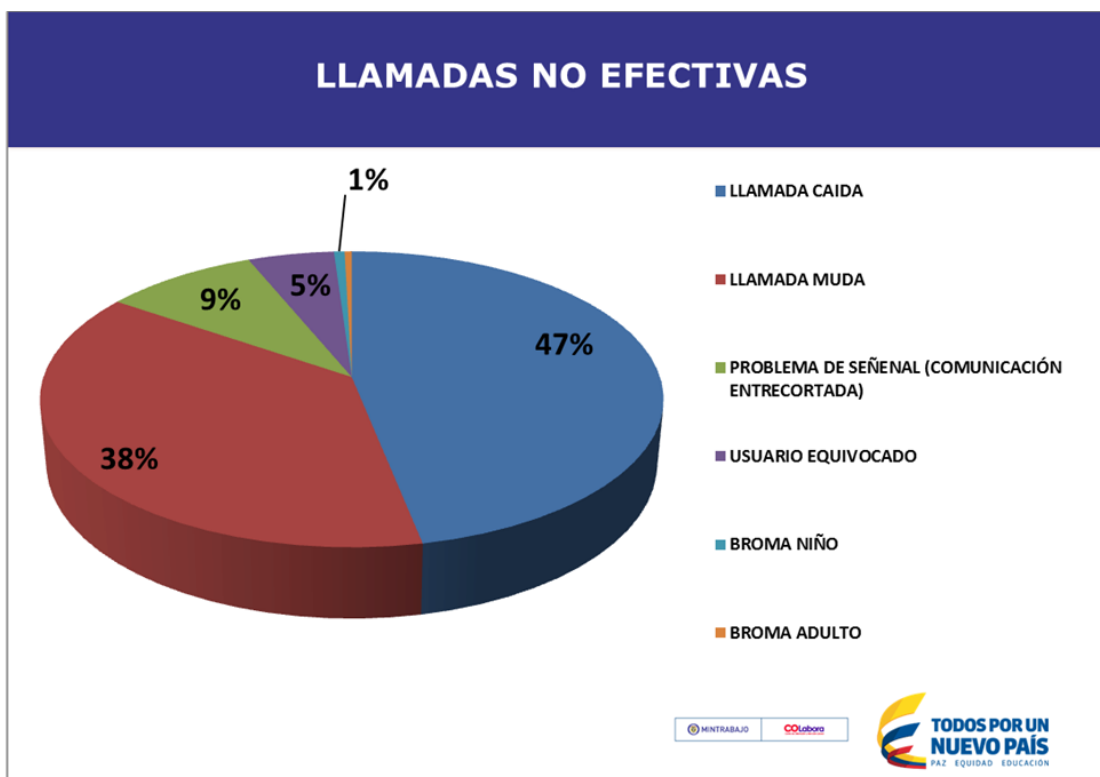
En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **162.908** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **130.163**, de las cuales **125.458** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **4.705**, obteniendo una efectividad del **97%**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **40.773**.



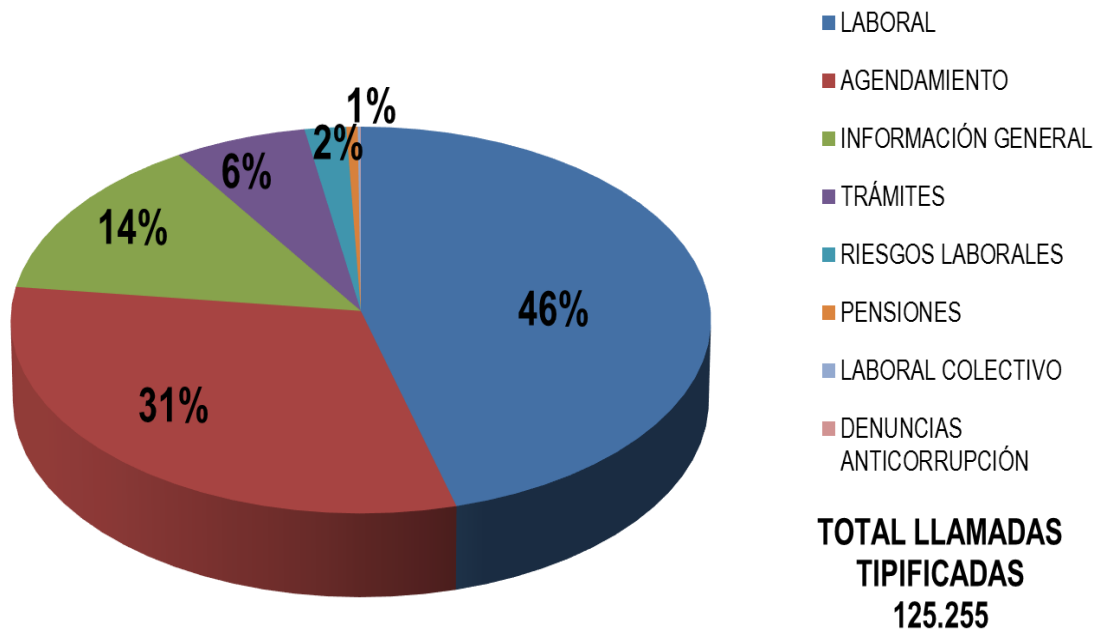
Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **47%** correspondieron llamada caída, un **38%** a llamada muda, un **9%** a problema de señal (comunicación entrecortada), un **5%** en Usuario equivocado, un **1%** en llamada broma niño y con un porcentaje inferior al **1%** en llamada broma adulto.



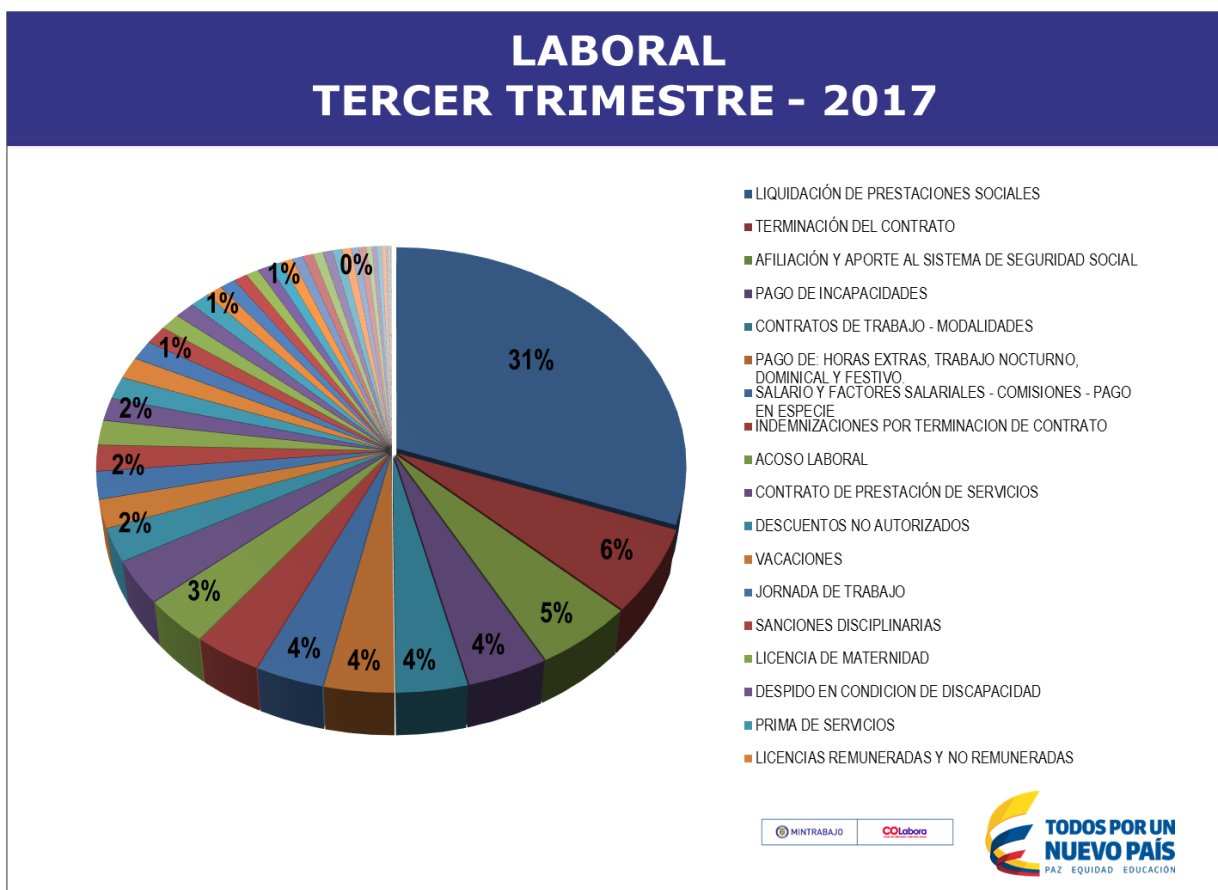
Las llamadas No Efectivas corresponden a un **9%** del total de llamadas atendidas. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un **47%** del total de llamadas no efectivas.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **125.255** inquietudes y requerimientos clasificándose un **46%** en tema laboral; un **31%** en agendamiento, **14%** en información general; **6%** en trámites y servicios; **2%** en riesgos laborales; **1%** en pensiones y para los temas laboral colectivo y denuncias anticorrupción con una participación inferior al 1%.

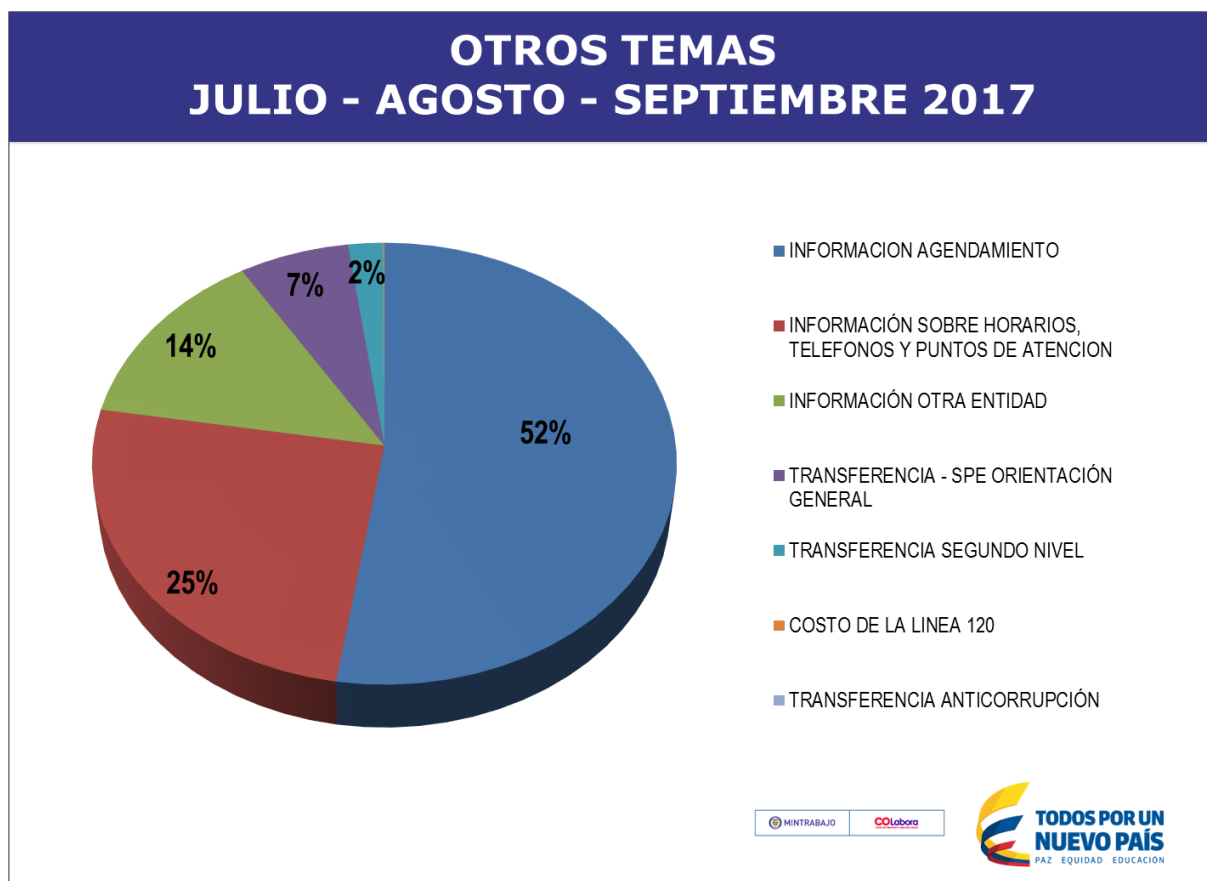
## CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



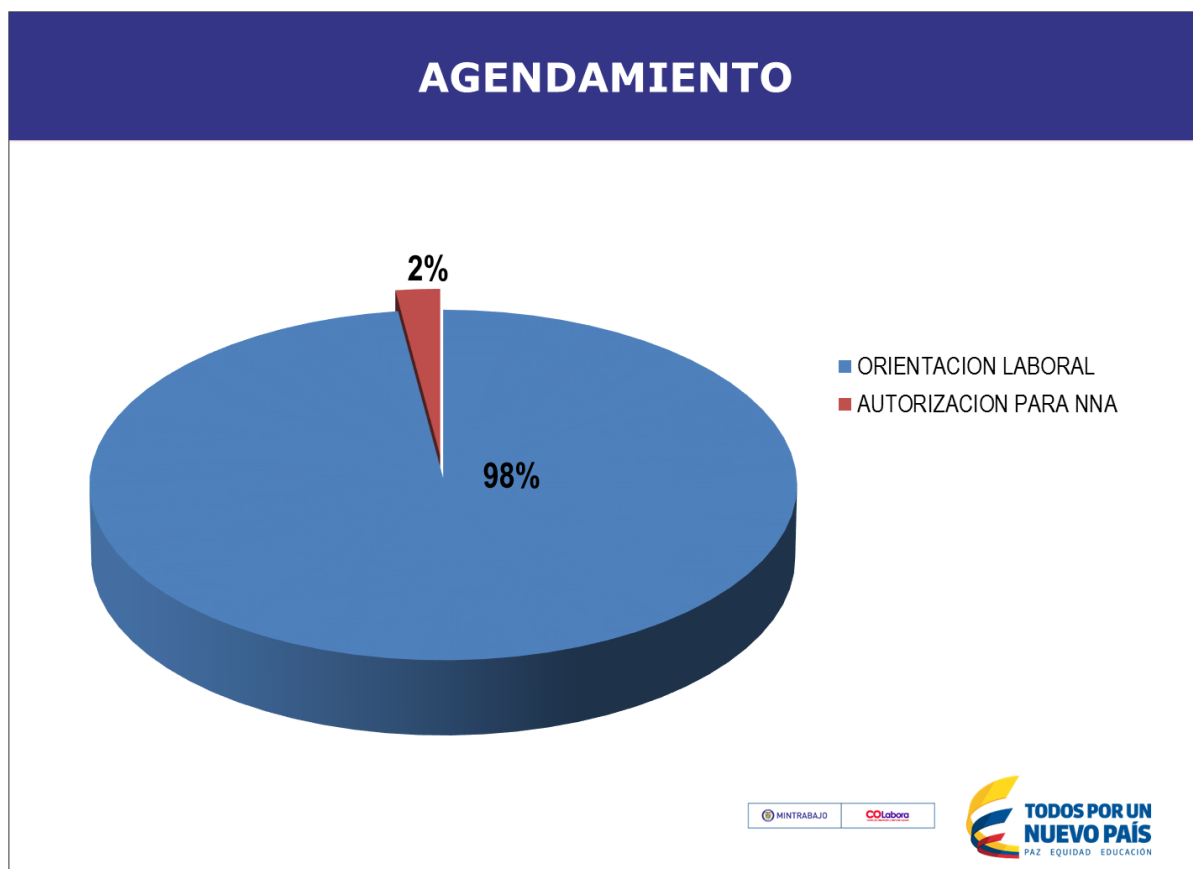
En el tema **Laboral**, se recibieron **57.365** llamadas; los ciudadanos consultaron en un **31%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **6%** en terminación del contrato; un **5%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, **4%** en pago de incapacidades, contrato de trabajo- modalidades, pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, salarios y factores salariales, comisiones – pago en especies, **3%** indemnización por terminación de contrato, acoso laboral, contrato prestación de servicios, **2%** por el tema descuento no autorizados, vacaciones, jornada de trabajo, sanciones disciplinarias, licencias de maternidad, despido en condiciones de discapacidad, prima de servicios, licencias remuneradas y no remuneradas un **1%** en despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo, despido en incapacidad, reglamento interno de trabajo e higiene y seguridad industrial, renuncia, cesantías, servicio doméstico, fuero maternidad / paternidad, permisos, Decreto 2616/2012 cotización por semanas y dotación, certificado / referencia laboral, preaviso, licencia de paternidad, elementos esenciales del contrato, licencia de luto, indemnización moratoria, auxilio o subsidio de transporte y aprendices (contrato de aprendizaje). El porcentaje restante distribuido en otros temas.



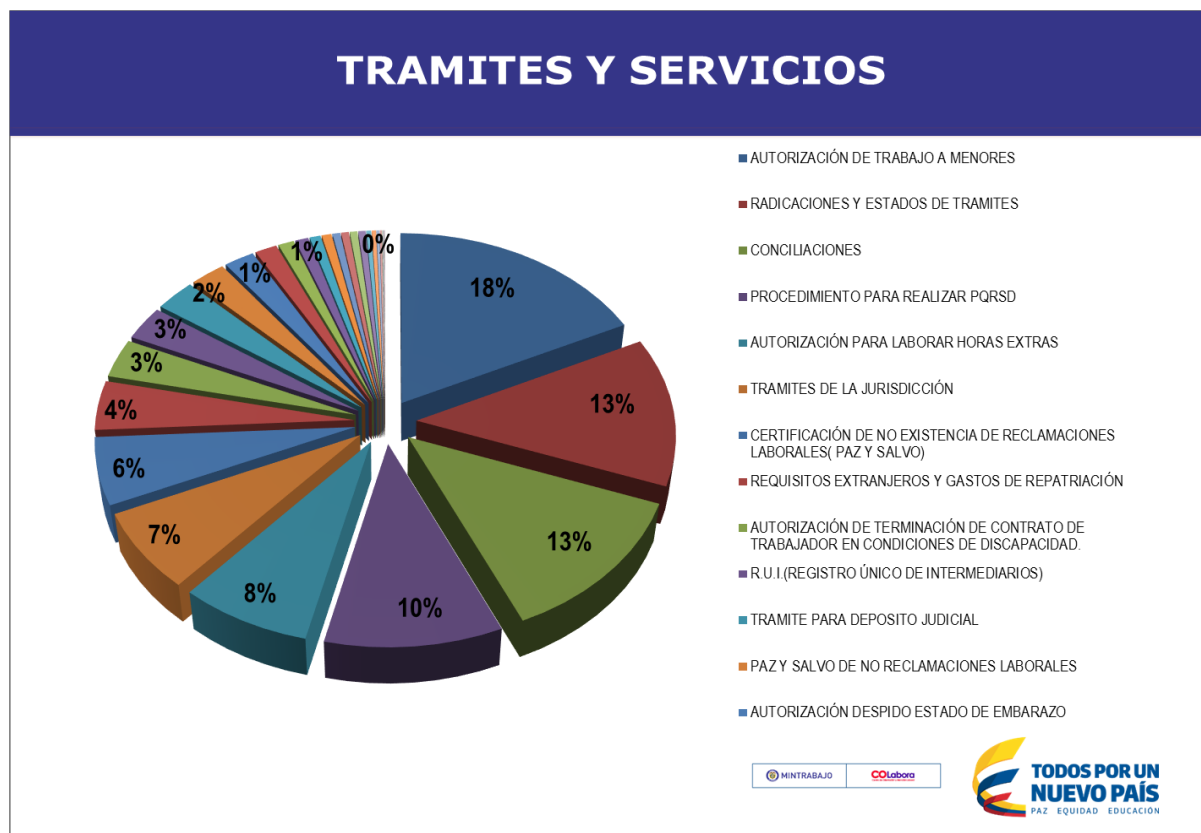
Así mismo se atendió a **17.386** ciudadanos en el tercer semestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **52%** lo hizo por información de agendamiento; un **25%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **14%** en información otra entidad; **7%** transferencia – SPE Orientación General; **2%** en transferencia Segundo Nivel, con porcentaje inferior al **1%** costo de la Línea 120 y transferencia línea anticorrupción.



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 meses de julio, agosto y septiembre del año 2017, se comunicaron **39.083** ciudadanos y de éstos un **98%** solicitó información sobre orientación laboral y un **2%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).

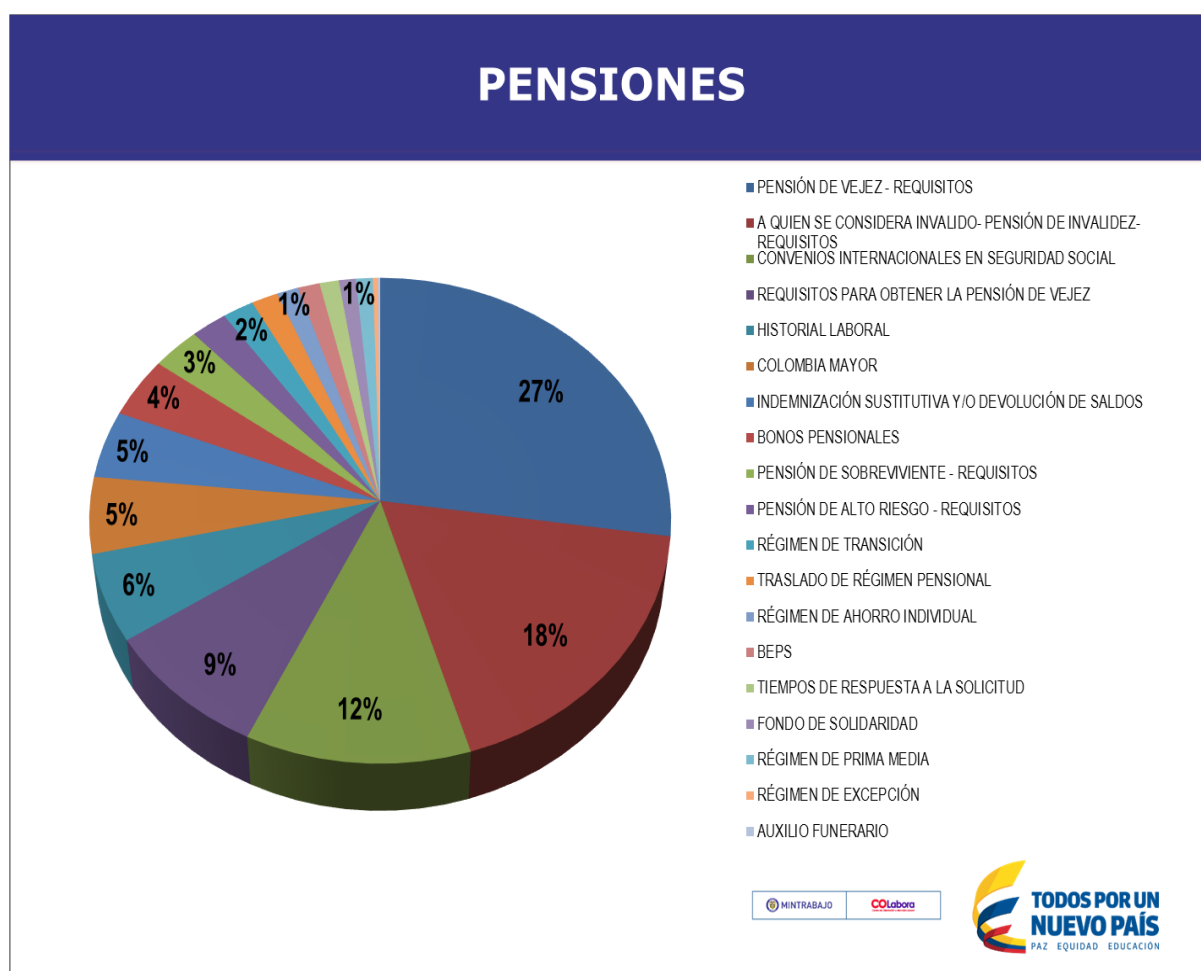


En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **8.034** durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **18%** en autorización de trabajo a menores; un **13%** en radicaciones y estados de trámites y conciliaciones; un **10%** en procedimientos para realizar PQRSD; **8%** en autorización para laborar horas extras; un **7%** en trámites de la jurisdicción; un **6%** certificación de no existencia de reclamaciones laboral (paz y salvo), **4%** en requisitos extranjeros y gastos de repatriación, **3%** autorización de terminación de contrato de trabajo en condiciones de discapacidad, R.U.I (Registro Único de Intermediarios) y trámite para depósito judicial, **2%** autorización de despido en estado de embarazo, **1%** incumplimiento de normas laborales, depósito / copias de convenciones colectivas, pactos colectivos, laudos arbitrales y contratos sindicales, autorización de empresas de servicios temporales, practicas – estado joven, solicitud visita para obtener certificación de No. de trabajadores con discapacidad, subsidio de desempleo – trabajador cesante, autorizar cierre o suspensión de actividades y autorización de despido colectivo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

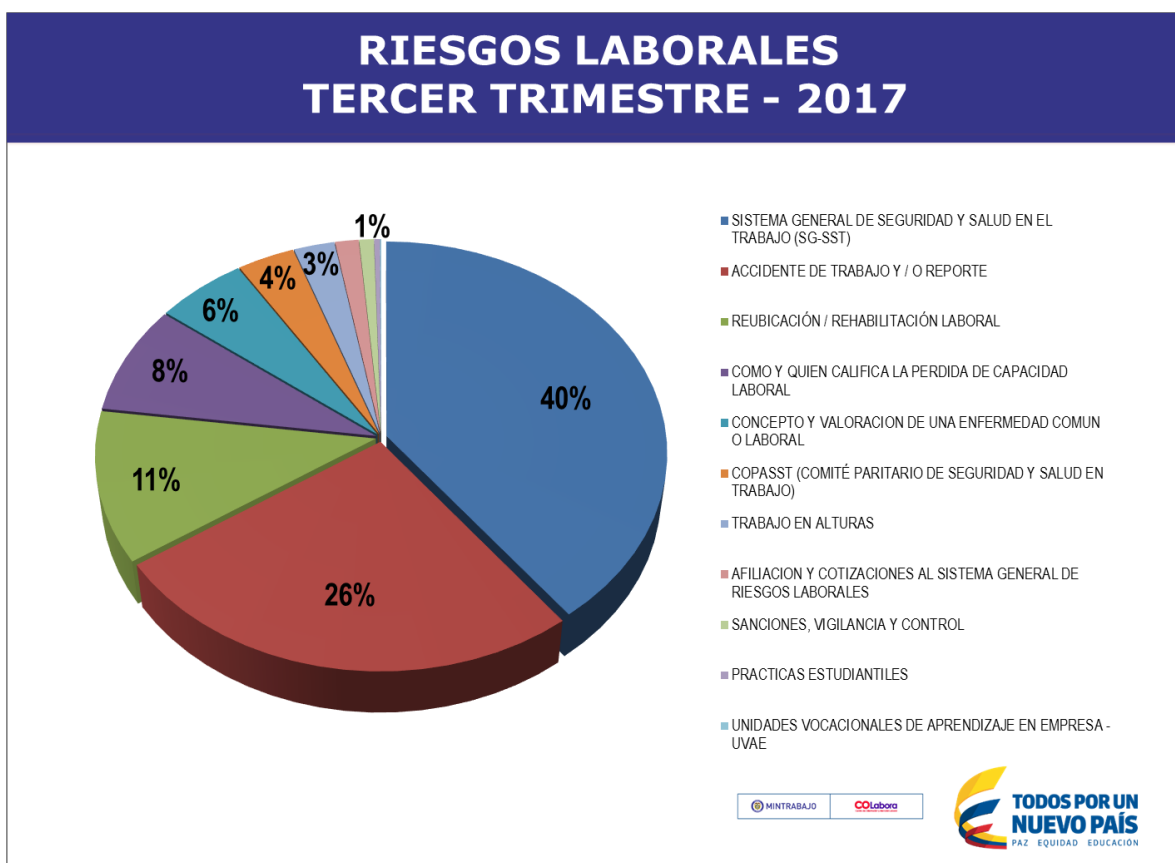




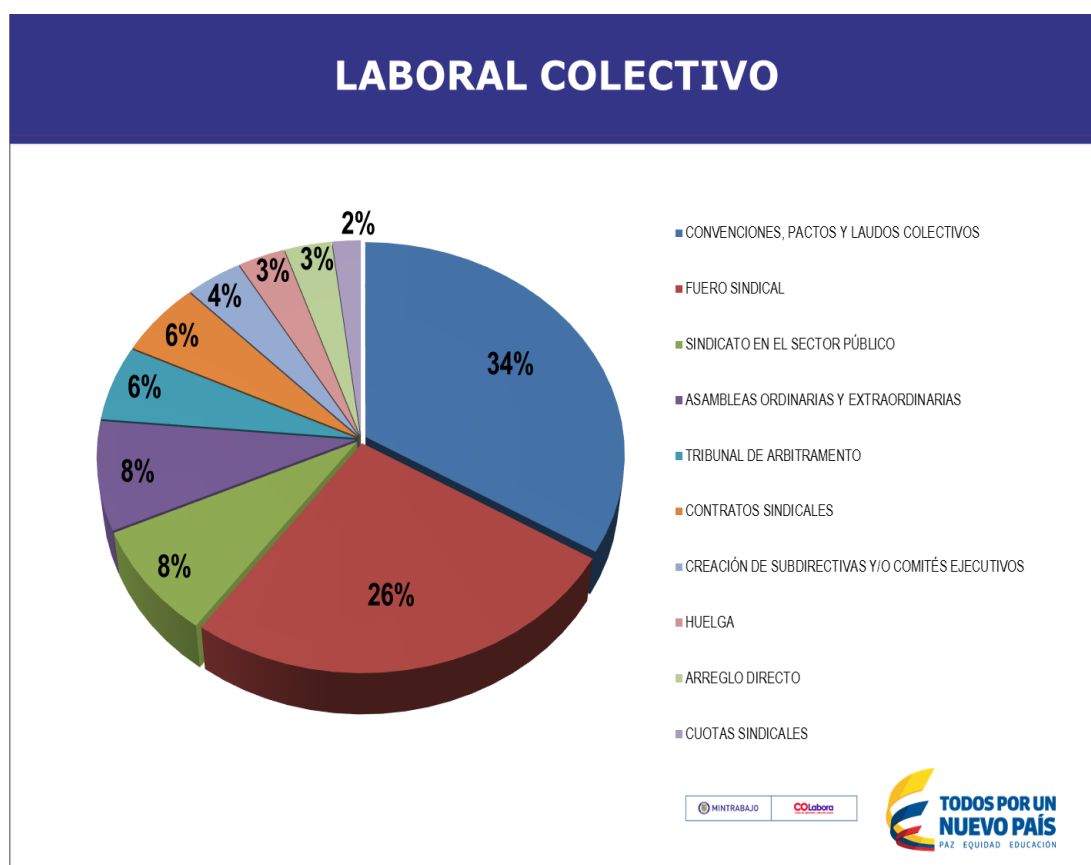
En el tema de **Pensiones**, **688** ciudadanos consultaron en el tercer trimestre del año 2017. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **27%** en pensión de vejez - requisitos, un **18%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez requisitos, un **12%** en convenios internacionales en seguridad social, un **9%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **6%** en historial laboral, un **5%** en Colombia Mayor e Indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, un **4%** en bonos pensionales, un **3%** en pensión de sobreviviente - requisitos, un **2%** en pensión de alto riesgo- requisitos, régimen de transición y traslado de régimen pensional y un **1%** en régimen de ahorro individual, BEPS Beneficios Económicos Periódicos, tiempos de respuesta a la solicitud, fondo de solidaridad y régimen de prima media. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **2.511** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de julio, agosto y septiembre del presente año; de estos, el **40%** en sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el **26%** en accidente de trabajo y / o reporte, el **12%** en reubicación / rehabilitación laboral, el **8%** en pérdida de la capacidad laboral, el **6%** en enfermedad común o laboral, el **4%** en Copasst (Comité paritario de seguridad y salud en trabajo), el **3%** en trabajo en alturas un **1%** para sistema general de riesgos laborales, sanciones, vigilancia y control y con un porcentaje igual o inferior al **1%** en prácticas estudiantiles y unidades vocacionales de aprendizaje en empresa - Uvae.



El tema **Laboral Colectivo** tuvo el siguiente comportamiento: de **157** ciudadanos atendidos en el tercer trimestre 2017, se encuentra dentro de los subtemas con mayor consulta convenios, pactos y laudos colectivos un **34%**, en fuero sindical un **26%**, en sindicato del sector público, asambleas ordinarias y extraordinarias un **8%**, en tribunal de arbitramento, contrato sindicales un **6%**, en creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos un **4%**, en huelga y arreglo directo un **3%** y con un **2%** para cuotas sindicales.

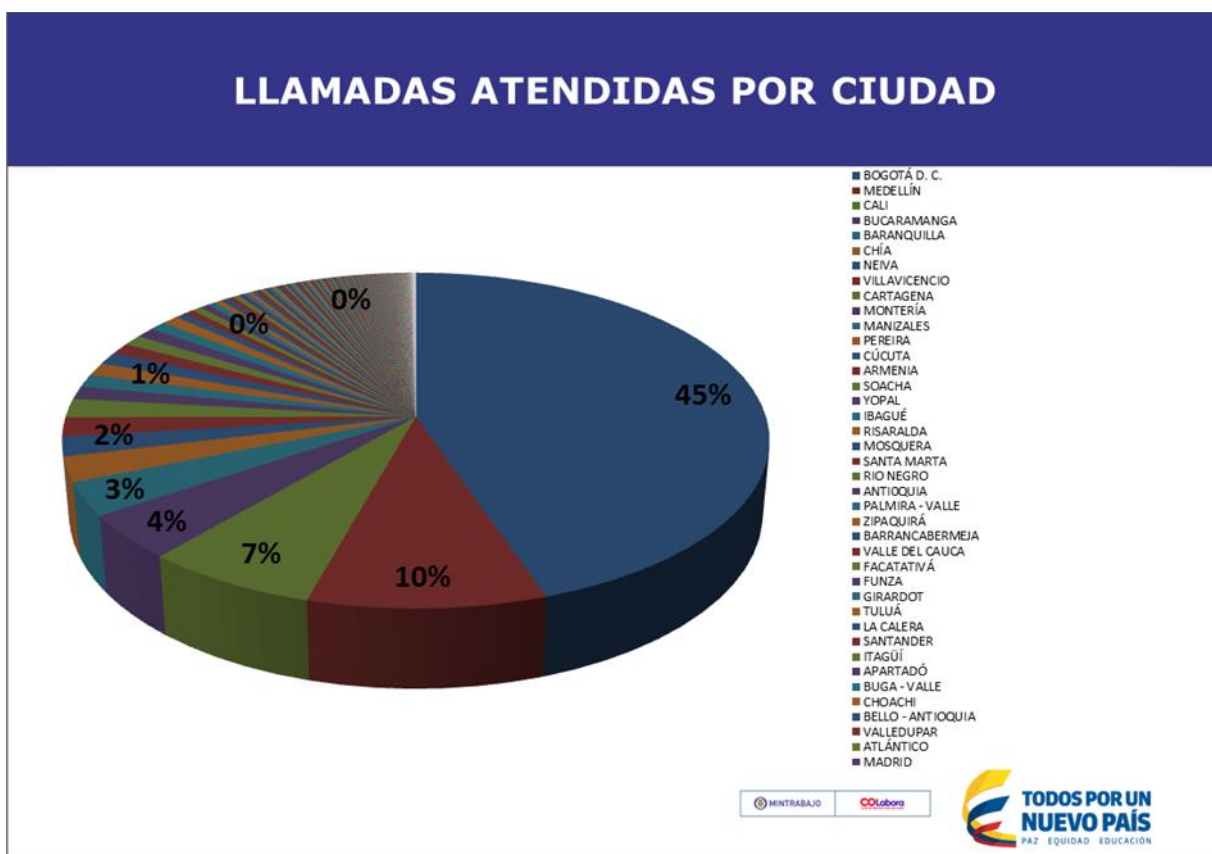


Es importante, resaltar durante el mes de septiembre se realizó la implementación del IVR 4 “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Línea liderada por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes reciben la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Es importante resaltar que de las **125.458** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **39%** de los ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **35%** como Trabajador, un **12%** como Desempleado, como Empleador un **6%**, el **4%** como No Definido, como niño - niña – adolescente, servicio doméstico, afrodescendiente y desplazado con un **1%**, y con una participación inferior **1%** no aplica, condición de discapacidad, mujer en embarazo, madre cabeza de familia, adulto mayor, víctima de conflicto armado, estudiante, población LGTBI, migratorio, madres comunitarias población en situación de desplazamiento, afrocolombiano, víctima de violencia armada, trabajador rural, población en centros psiquiátricos, población a cargo del ICBF, población indígena, palenquero y desmovilizados.

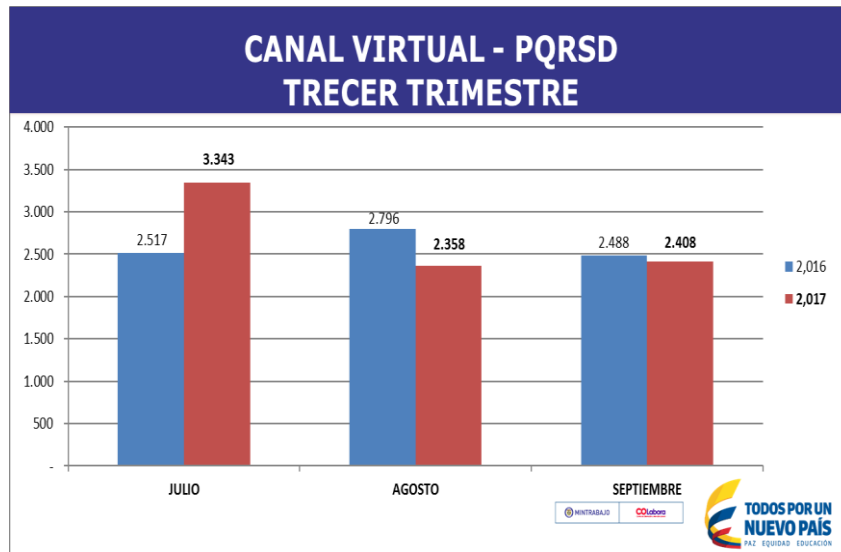


De igual manera, de las **125.458** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **45%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **10%** desde **Medellín**; un **7%** en **Cali**; un **4%** en **Bucaramanga**, un **3%** desde **Barranquilla**, **Neiva**, **Villavicencio**, **Cartagena** y **Montería**; un **2%** desde **Manizales**, **Pereira**, **Cúcuta**, **Armenia** **Yopal**, **Ibagué** y un **1%** desde **Ibagué**, **Risaralda**, **Santa Marta**, **Antioquía**, **Valle del Cauca**. El porcentaje restante se subdivide en **745** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales o inferiores al **1%**.



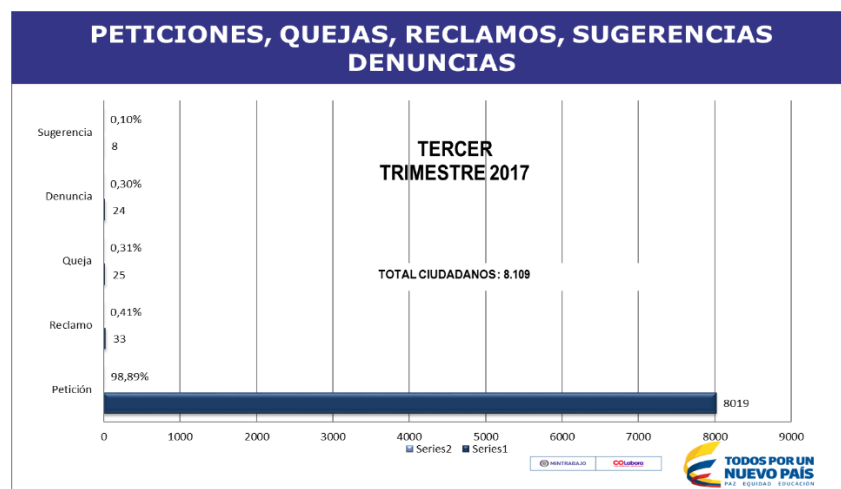
## CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **8.110** 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.

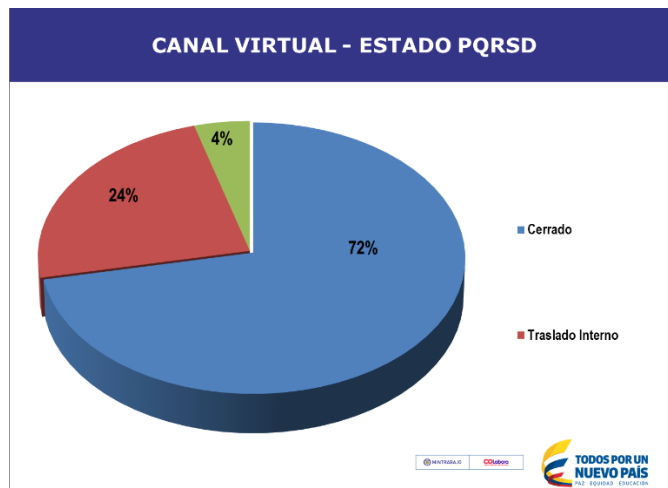


En un **98,89%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0,41%** como reclamo, un **0,31%** como queja, un **0,30%** como denuncia y un **0,10%** como sugerencia.

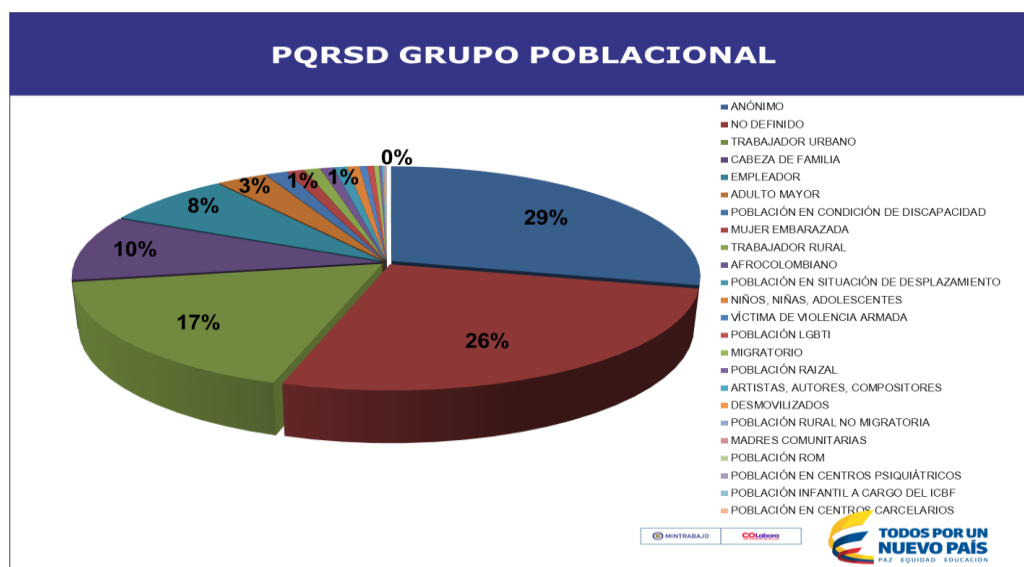
Durante el período revisado no se presentaron a través del canal virtual solicitudes de información pública.



Así mismo, de las **8.109** solicitudes recibidas, **5.826** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **1.925** se encuentran en **traslado interno**, y **358** se encuentran en **traslado externo**.

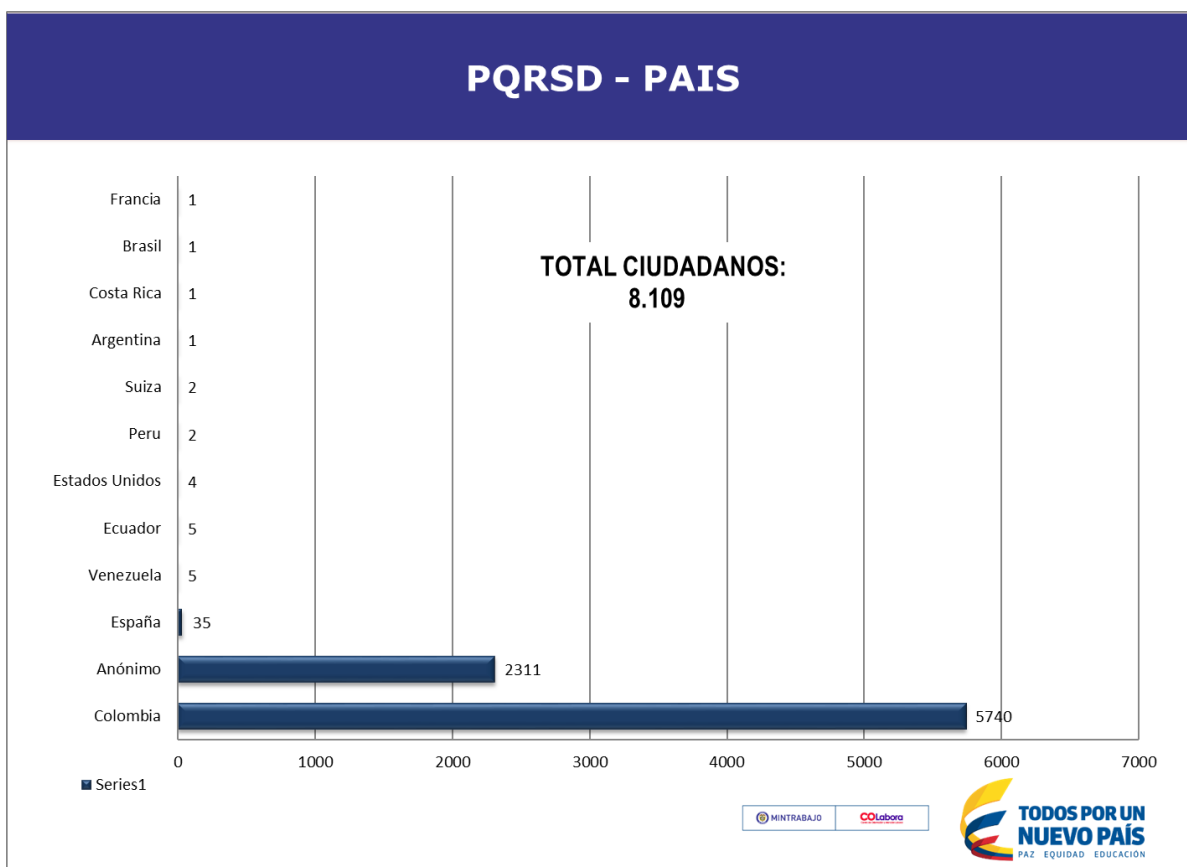


En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el trimestre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **29%** como **Anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **17%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **8%** como **empleador**, un **3%** como **adulto mayor**, un **1%** en población en condición de discapacidad, mujer embarazada, trabajador rural, afrocolombiano, cada uno; el porcentaje restante se distribuye en víctima de violencia armada, población LGTBI, migratorio, población raizal, artistas, autores y compositores, desmovilizados, población rural no migratoria, madres comunitarias, población ROM, población en centros psiquiátricos, población infantil a cargo del ICBF, población en centros carcelarios.

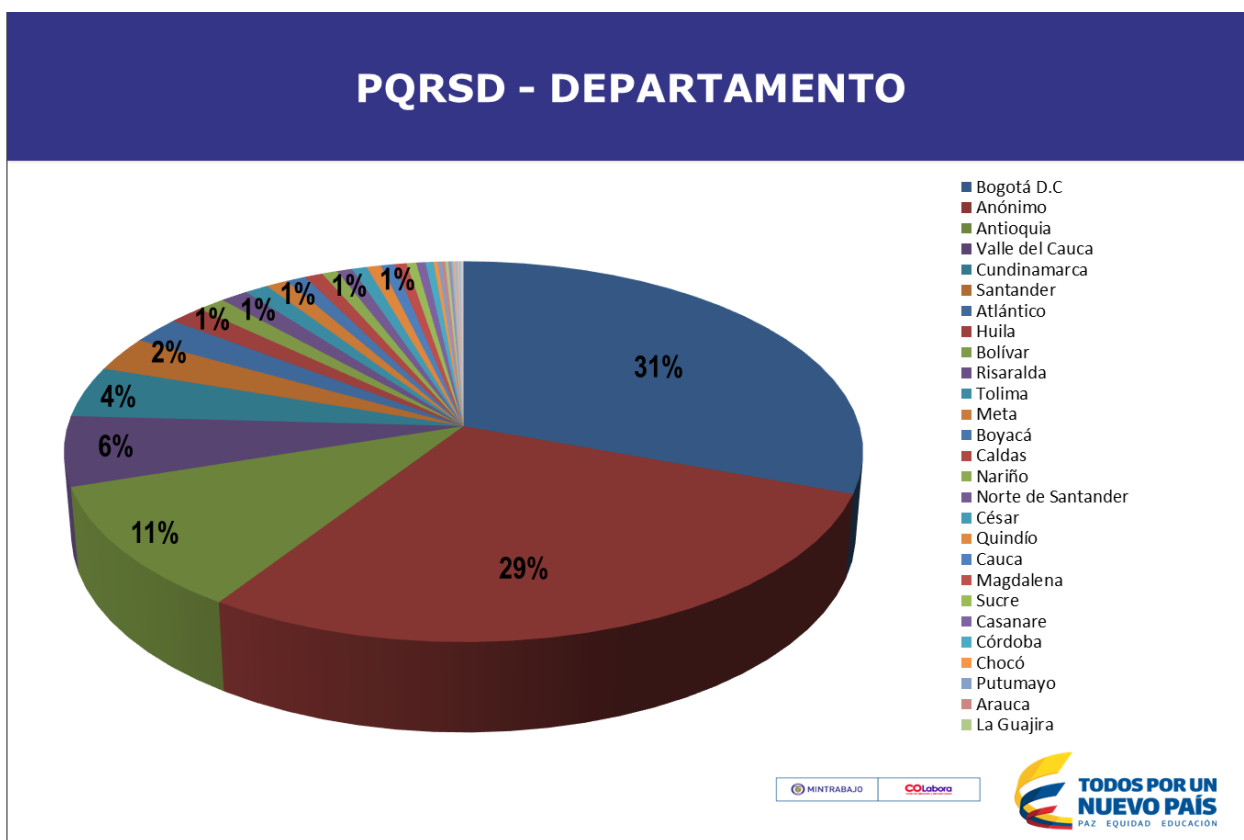




Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para este período peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Venezuela, Ecuador, Estados Unidos, Perú, Suiza, Argentina, Costa Rica, Brasil, Francia.



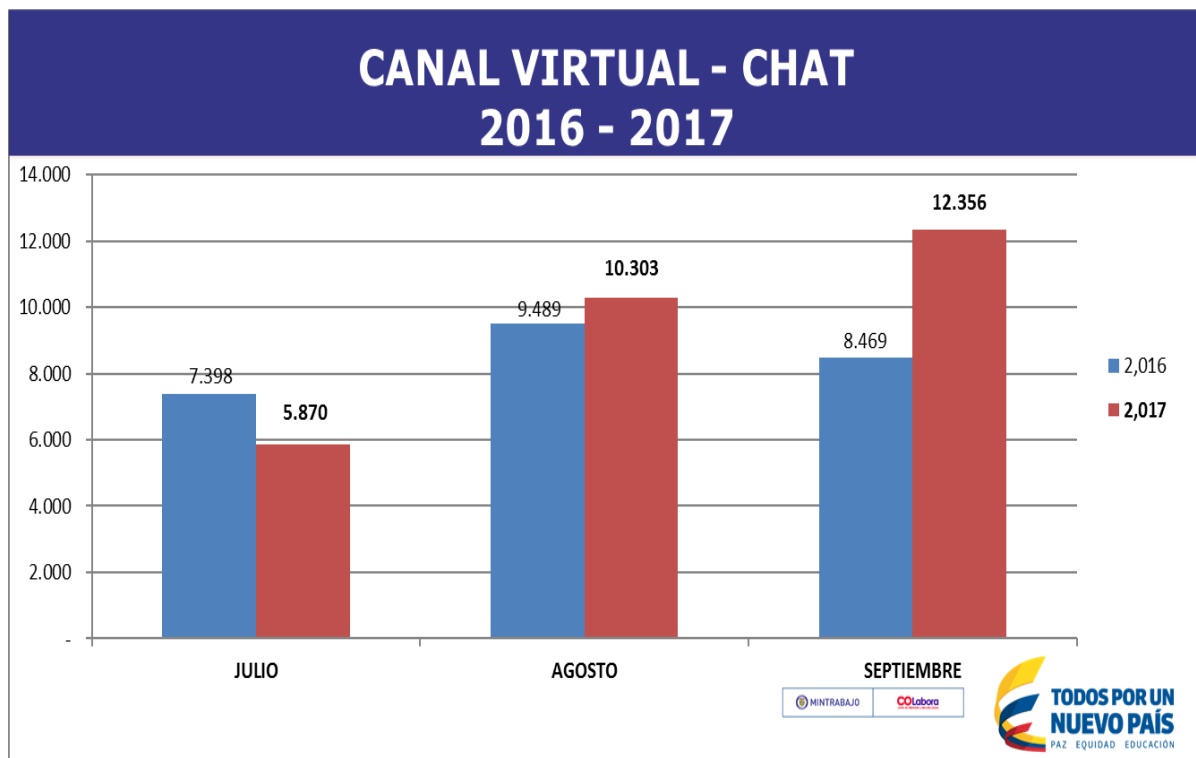
También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación **Bogotá** con un **31%**; **anónimo** con un **29%** seguido por Departamento como **Antioquia** con un **29%**; **Valle del Cauca** con un **11%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca** con un **4%**; **Santander** con un **3%**; **Atlántico y Huila** con un **2%**, **Bolívar, Risaralda, Tolima, Meta, Boyaca, Caldas, Nariño, Norte de Santander, Cesar, Quindio, Cauca, Magdalena** 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 continúa 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 **25.356** ciudadanos en el tercer trimestre del año 2016 a **28.529** en el 2017, incrementando la atención por este medio en un **113%** 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 tercer trimestre se atendió **814** 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 2.017 se gestionaron un acumulado de **947** atendidos, con un estado de respuesta ideal (100%).



## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



Twitter: 791.822 seguidores.



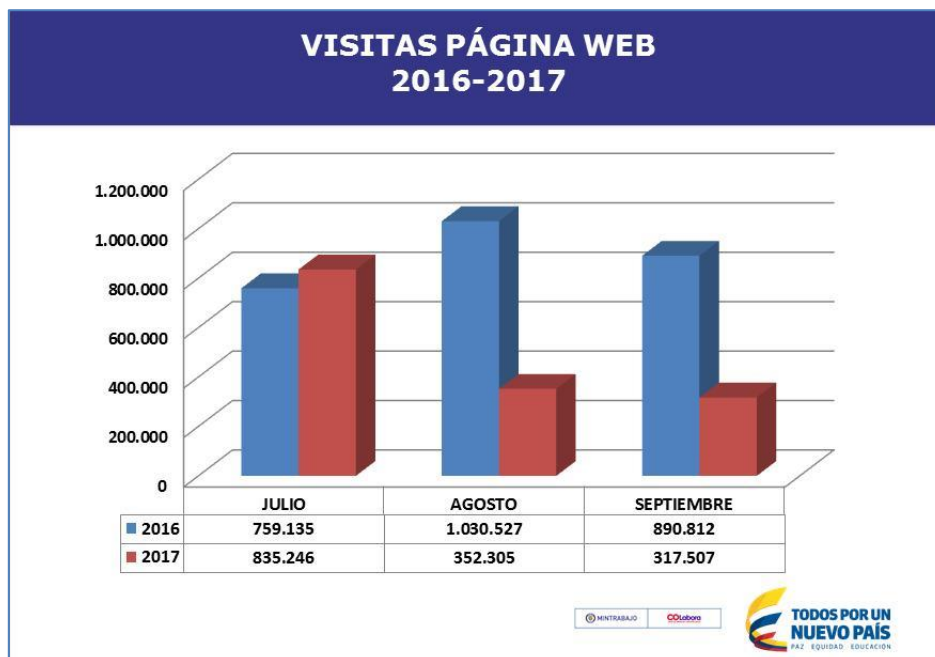
Facebook: 395.355 seguidores.



Linkedin: 9.535 seguidores.

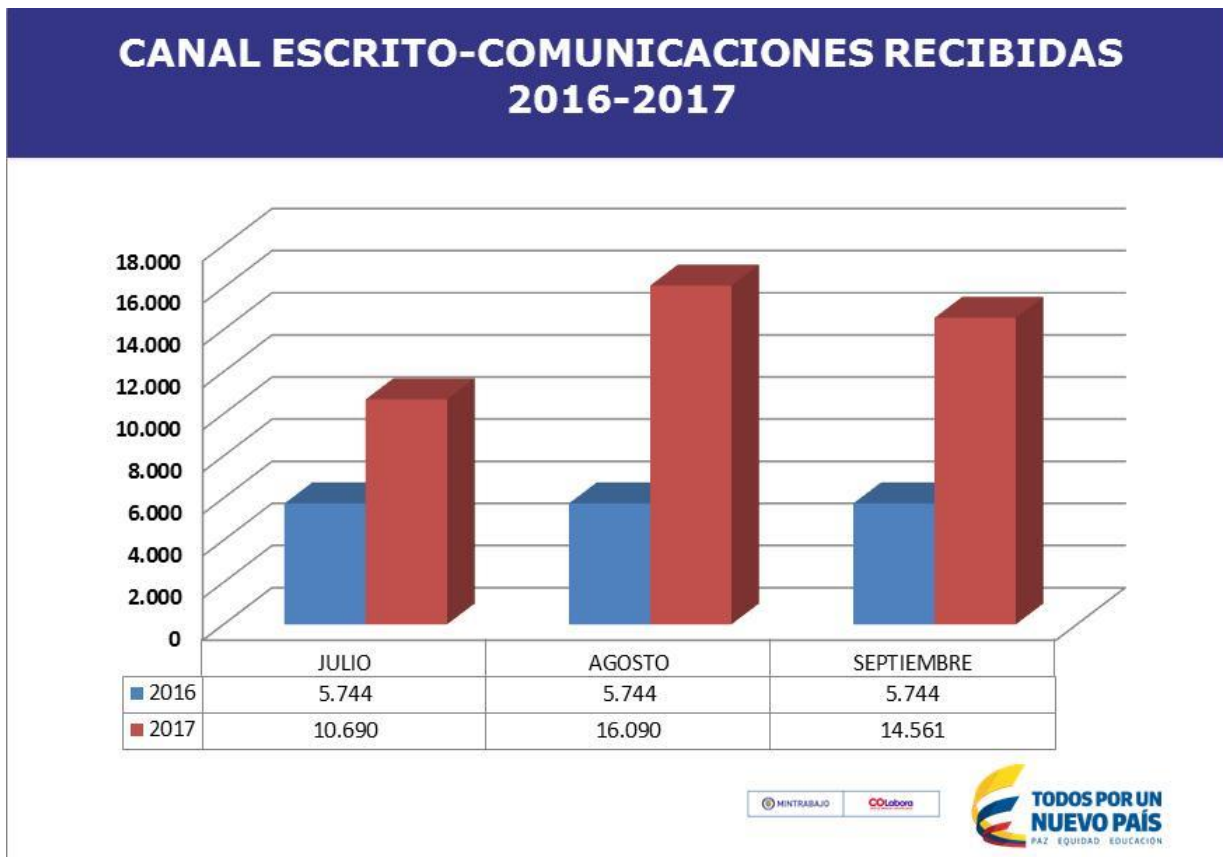
## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el tercer trimestre del año 2017, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **1.505.058** oportunidades, evidenciándose una disminución respecto al tercer trimestre de 2016. Al respecto, es preciso, señalar que la actualización del portal Web y su proceso de estabilización genero fallas, las cuales produjeron lapsos de tiempo sin servicio en este.



## 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, el cual soportó en la Ciudad de Bogotá la recepción de **41.341** 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

Para el tercer trimestre de la presente vigencia, se reportan por cada mes la cantidad de encuestas aplicadas por las Direcciones Territoriales y se establece el porcentaje con respecto de los ciudadanos atendidos y reportados por la Subdirección de Gestión Territorial.



DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	233	1	0,43%
ANTIOQUIA	1512	127	8,40%
ATLANTICO	887		0,00%
ARAUCA	91		0,00%
BARRANCABERME	341		0,00%
* GAC BOGOTA	2917	425	14,57%
BOLIVAR	951	4	0,42%
BOYACA	1747		0,00%
CALDAS	1222	331	27,09%
CAQUETA	217		0,00%
CASANARE	421		0,00%
CAUCA	860		0,00%
CESAR	1689	34	2,01%
CHOCO	223		0,00%
CORDOBA	1070	36	3,36%
CUNDINAMARCA	710	12	1,69%
GUAINIA	55		0,00%
GUAJIRA	272		0,00%
GUAVIARE	123		0,00%
HUILA	711	24	3,38%
MAGDALENA	530		0,00%
META	742		0,00%
NARIÑO	958	92	9,60%
NTE_SANTANDER	706		0,00%
PUTUMAYO	212		0,00%
QUINDIO	277		0,00%
RISARALDA	1116	205	18,37%
SANTANDER	2012	122	6,06%
SAN_ANDRES	87		0,00%
SUCRE	216	29	13,43%
TOLIMA	963	235	24,40%
URABA	352		0,00%
VALLE	1810	172	9,50%
VICHADA	30		0,00%



**AGOSTO**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	241	22	9%
ANTIOQUIA	2608	332	13%
ATLANTICO	688	0	0%
ARAUCA	137	66	48%
BARRANCABERME	340	0	0%
*GAC BOGOTA	2706	0	0%
BOLIVAR	971	1	0%
BOYACA	1536	69	4%
CALDAS	1148	232	20%
CAQUETA	228	0	0%
CASANARE	407	0	0%
CAUCA	939	4	0%
CESAR	1689	24	1%
CHOCO	253	9	4%
CORDOBA	1054	169	16%
CUNDINAMARCA	831	6	1%
GUAINIA	27	0	0%
GUAJIRA	329	65	20%
GUAVIARE	137	0	0%
HUILA	806	105	13%
MAGDALENA	536	11	2%
META	695	9	1%
NARIÑO	1131	233	21%
NTE_SANTANDER	748	0	0%
PUTUMAYO	229	0	0%
QUINDIO	463	221	48%
RISARALDA	1108	406	37%
SANTANDER	1369	472	34%
SAN_ANDRES	87	16	18%
SUCRE	487	58	12%
TOLIMA	1230	462	38%
URABA	90	57	63%
VALLE	1532	343	22%
VAUPES	24	0	0%

**SEPTIEMBRE**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	198	0	0%
ANTIOQUIA	2396	242	10%
ATLANTICO	501	0	0%
ARAUCA	253	94	37%
BARRANCABERME	340	0	0%
*GAC BOGOTÁ	2532	1009	40%
BOLIVAR	855	170	20%
BOYACA	1444	60	4%
CALDAS	1262	380	30%
CAQUETA	67	0	0%
CASANARE	346	0	0%
CAUCA	415	0	0%
CESAR	1570	160	10%
CHOCO	74	0	0%
CORDOBA	787	125	16%
CUNDINAMARCA	783	8	1%
GUAINIA	0	0	0%
GUAJIRA	239	4	2%
GUAVIARE	0	0	0%
HUILA	678	52	8%
MAGDALENA	499	80	16%
META	557	26	5%
NARIÑO	922	183	20%
NTE_SANTANDER	742	0	0%
PUTUMAYO	0	0	0%
QUINDIO	318	173	54%
RISARALDA	939	294	31%
SANTANDER	1199	403	34%
SAN_ANDRES	0	0	0%
SUCRE	533	53	10%
TOLIMA	1031	475	46%
URABA	378	57	15%
VALLE	1138	298	26%
VAUPES	27	0	0%
VICHADA	0	0	0%

\* GAC BOGOTA. solo se aplica en los puntos de atención ubicados en calle 32 (Dirección Territorial)

Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia

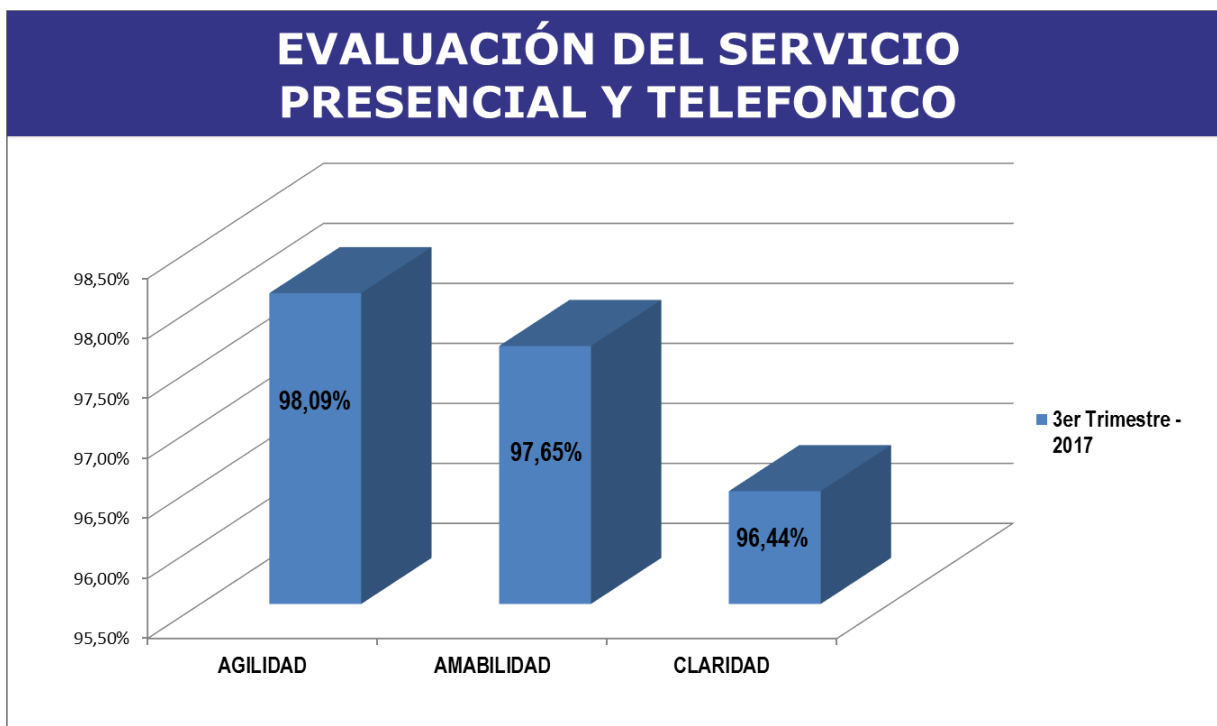
PBX: 4893900 - FAX: 4893100

[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)

Es preciso establecer, que las cifras reportadas en el presente trimestre julio, agosto y septiembre corresponde aquellas Direcciones Territoriales que usaron la encuesta durante estos meses.

<b>TERCER TRIMESTRE</b>	
<b>Dirección Territorial</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía</b>
Antioquia	100%
Bolívar	100%
Caldas	100%
Cesar	100%
Córdoba	100%
Cundinamarca	89%
GAC Bogotá	96%
Huila	100%
Nariño	100%
Oficina Especial Urabá	89%
Risaralda	100%
Santander	99%
Sucre	100%
Tolima	100%
Valle del Cauca	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>98%</b>

De las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, tan solo 15 aplicaron la encuesta durante el trimestre, arrojando como resultado, que un **98%** 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 **96.44%** (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**.