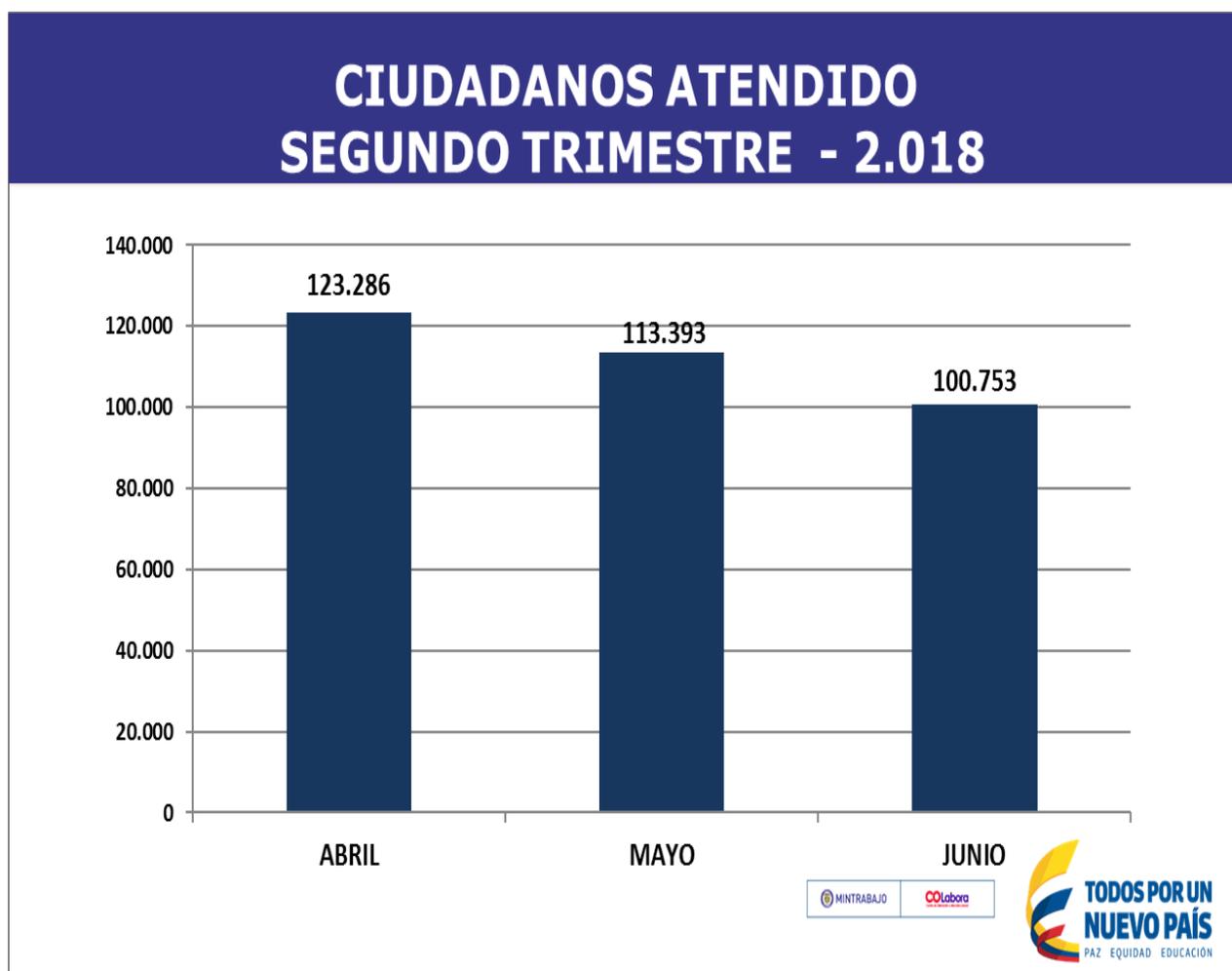


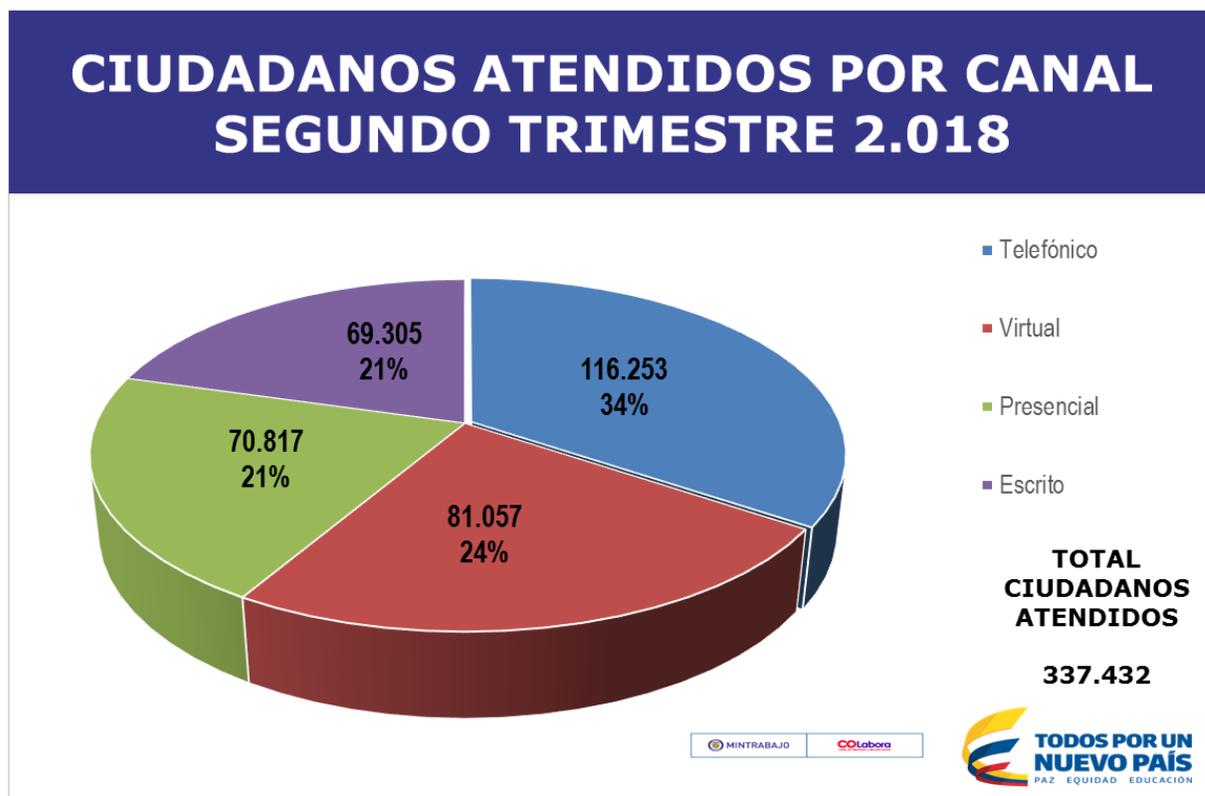
INFORME GESTION - SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2018

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el segundo trimestre del año 2018 se han atendido **337.432** ciudadanos.



Participación de la Ciudadanía a través de los canales de atención que ofrece la Entidad



El canal preponderante y preferido por la ciudadanía continúa siendo el **Canal Telefónico**, con una participación del 34% los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional, canal que viene desplazando al Canal Presencial por la inmediatez y oportunidad que tiene como beneficios el canal Telefónico. El **Canal Virtual** aumenta participación, gracias a los servicios que operan desde el Portal Web de la Entidad radicación de PQRSD – Modulo SISECI, servicio de Chat, Videollamada y Agente Interprete de Señas con un **24%** de la atención al ciudadano a Nivel Nacional. El **Canal Presencial**, representó para el período vigente un 21% y el **Canal Escrito** a través del gestor documental **Babel** represento el 21%, con cubrimiento a Nivel Nacional.

CANAL PRESENCIAL

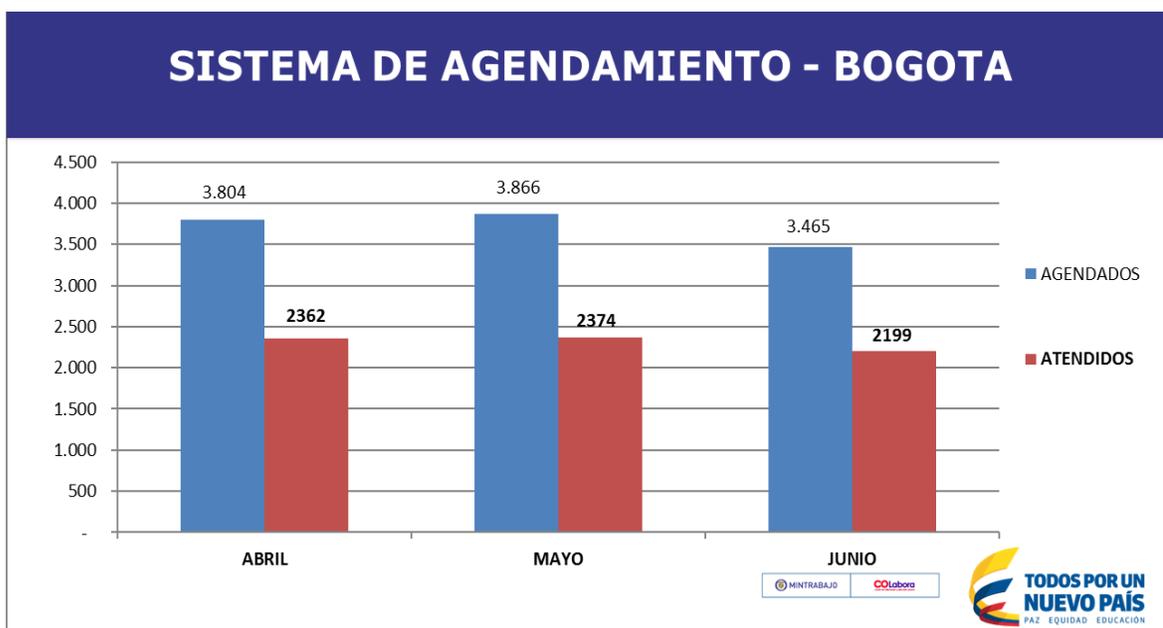
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **70.817**, de los cuales **63.882** fueron atendidos en los **territorios** y **6.935** en la ciudad de Bogotá a través del canal presencial, es decir, un **10%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 70.817 ciudadanos, el **54%** corresponde a **Hombres** y el **46%** a **Mujeres**.



2 DO TRIMESTRE	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
BOGOTA - ACT	6.935
ANTIOQUIA	5.307
CESAR	4.859
RISARALDA	4.474
BOYACA	4.402
VALLE	3.563
SANTANDER	3.454
TOLIMA	3.375
CALDAS	3.141
CAUCA	2.895
CORDOBA	2.575
NORTE DE SANTANDER	2.478
NARIÑO	2.473
META	2.074
CUNDINAMARCA	1.786
ATLANTICO	1.764
SUCRE	1.669
HUILA	1.638
GUAJIRA	1.628
BOLIVAR	1.325
MAGDALENA	1.201
URABA	932
AMAZONAS	827
QUINDIO	774
BARRANCABERMEJA	735
CAQUETA	709
CASANARE	695
PUTUMAYO	674
ARAUCA	662
CHOCO	527
SAN ANDRES	432
GUAVIARE	421
GUAINIA	258
VAUPES	104
VICHADA	51
TOTAL GENERAL	70.817

AGENDAMIENTO

Para el período analizado en el sistema de agendamiento se asignaron **11.136** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial Dirección Territorial Bogotá y la red Cade, Fontibón a partir del mes de Marzo (antes Casa de Justicia) Gaitana, Muzu, Suba.



De los 11.135 ciudadanos agendados, asistieron a la cita programada para orientación laboral 6.935 equivalente a un **62%**, conforme las cifras reportadas por la Dirección Territorial Bogotá y las obtenidas a través del sistema Sat - Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía - que opera en la Red Cades, el cual permite llevar el control de asistencia de los ciudadanos. Lo anterior, denota que los ciudadanos acuden a la Entidad de manera masiva para exponer las diferentes novedades frente a temas laborales.

No obstante, a través del Contact Center se continua con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el recurso humano de los agentes quienes están en capacidad y cuentan con el conocimiento para brindar información de calidad, oportuna e inmediata desde el canal telefónico.

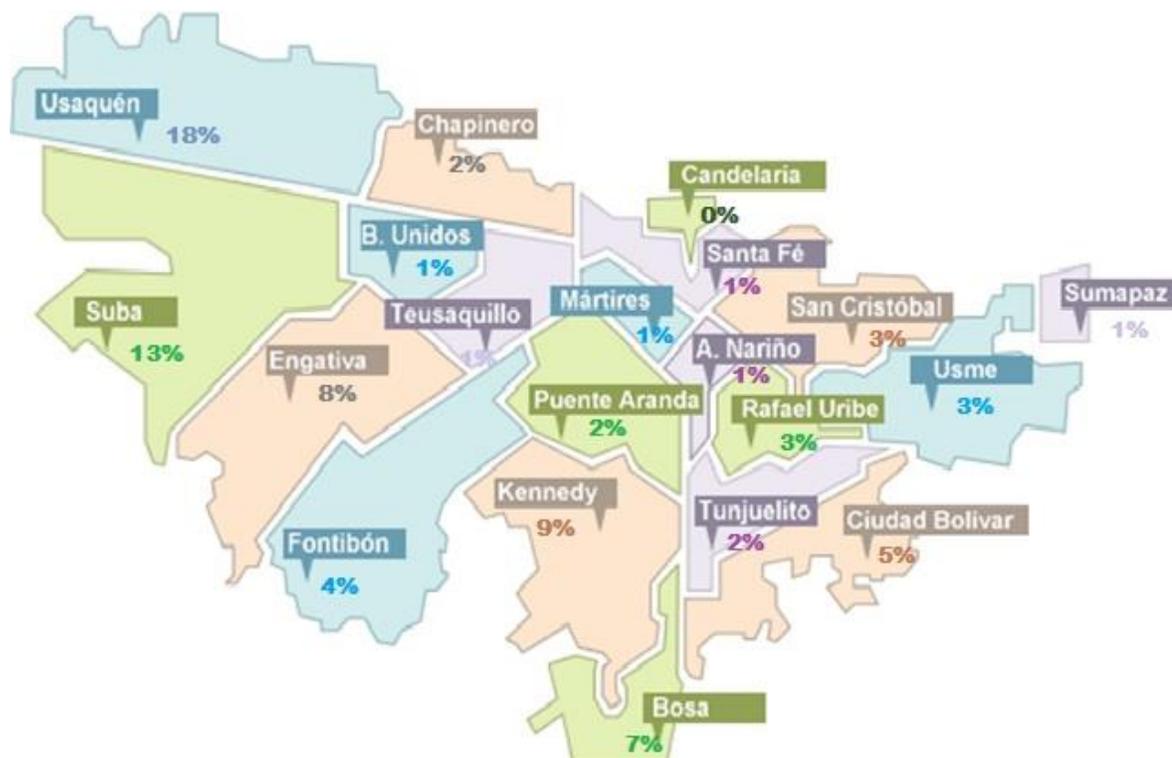
Análisis por Localidad

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 Residencia

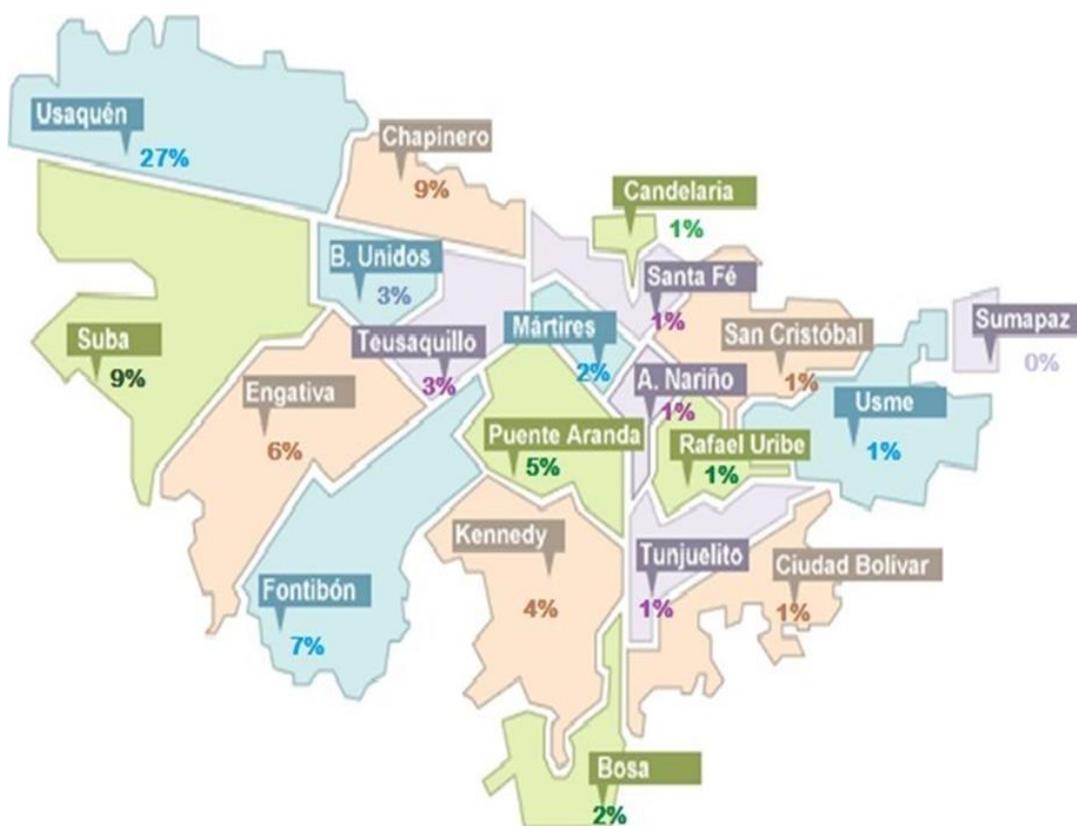
De los **11.135** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **18%** de éstos viven en la localidad de Usaquén, el **13%** viven en la localidad de Suba y No Identifica; el **9%** viven en la localidad de Kennedy; el **8%** residen en Engativá; el **7%** en la localidad de Bosa; el **5%** en Ciudad Bolívar, el **4%** en Fontibón; un **3%** en las localidades de San Cristóbal, Usme y Rafael Uribe Uribe y con porcentaje igual o inferior al **2%** localidades como Puente Aranda, Chapinero, Tunjuelito, Barrios Unidos, Santa Fe, Teusaquillo, los Mártires, Antonio Nariño, Sumapaz y la Candelaria.

Localidad Residencia



Ubicación - Localidad de Trabajo

De los ciudadanos que afirman estar trabajando en el segundo trimestre de 2018 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Usaquén con el **27%**, No Definido un **15%**, localidad de Suba y Chapinero con un **9%**, Fontibón con **7%**, Engativá con **6%**, Puente Aranda con **5%**, Kennedy con **4%**, Teusaquillo y Barrios Unidos con un **3%**, Los Mártires y Bosa con un **2%** y localidades como Santa Fe, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Tunjuelito, Usme, Antonio Nariño, La Candelaria y Sumapaz con porcentaje de **1%** e inferior.

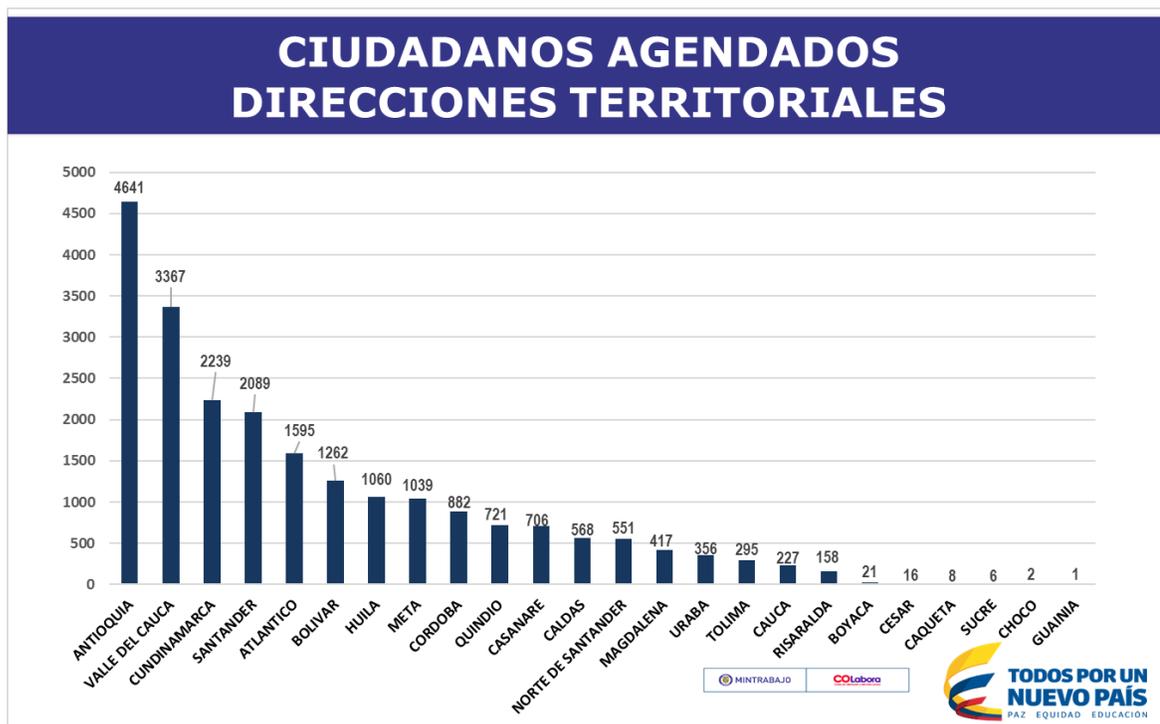


Según el proceso de agendamiento durante los meses de Abril, Mayo y Junio y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Usaquén, Suba y Chapinero.

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

Ocupación por departamento

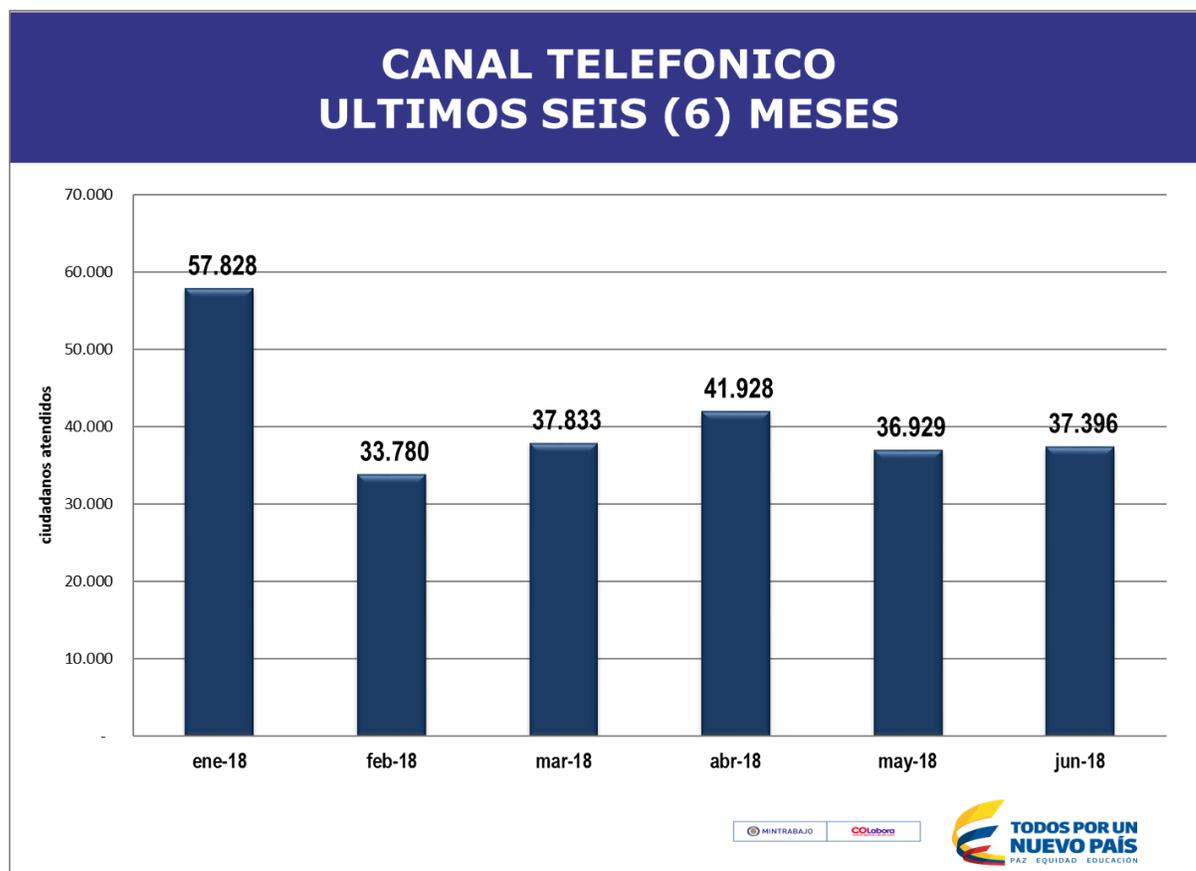
En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se agendaron un total de 22.243 ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 4.641 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 3.367 ciudadanos, seguido de Cundinamarca con 2.239 y Santander con 2.089, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones municipales.



CANAL TELEFÓNICO

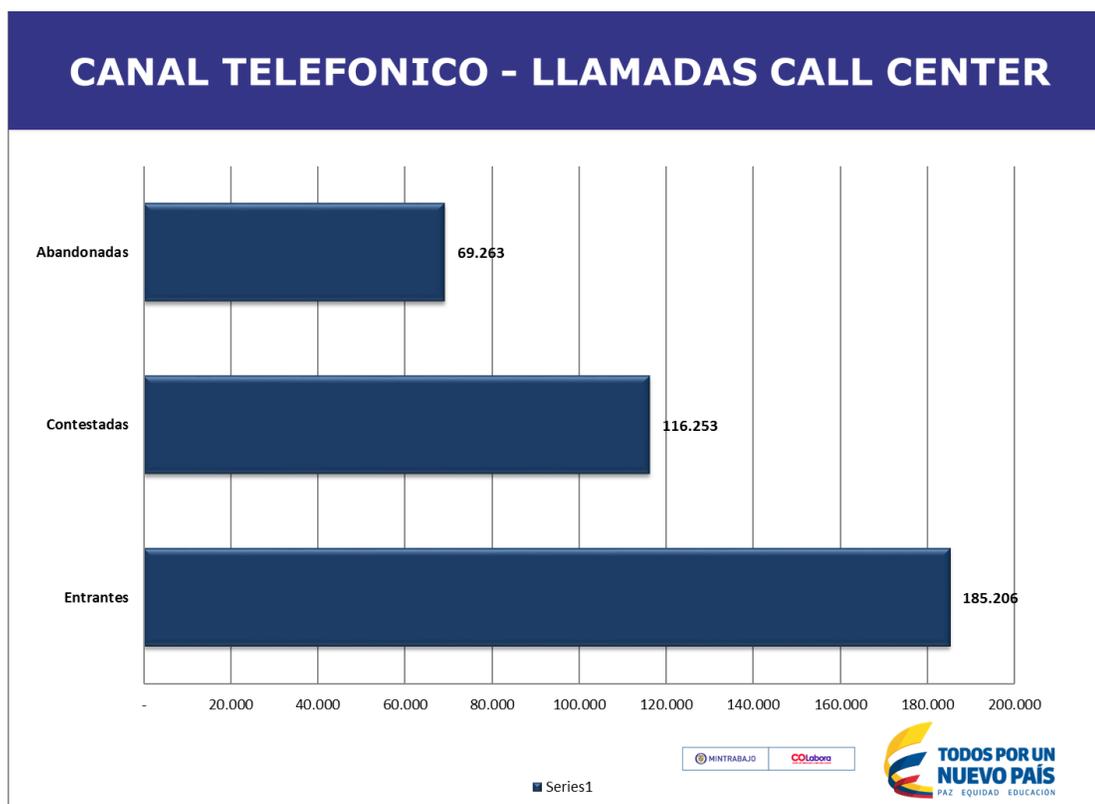
En el segundo trimestre del año 2.018, en el Canal Telefónico, se han atendido un total de **116.253** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), 93.383 a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y segundo nivel y 22.870 que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador, cifras suministradas por el operador prestador del servicio.

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 518 6868, línea nacional 018000 112518 y la Estrategia Bandera de la Entidad la **línea telefónica de atención Laboral 120**, la cual se mantiene, con la visión de brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional, la cual puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato, evitando costos y desplazamientos a la Ciudadanía y desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en el lugar donde se encuentre el Usuario, en horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **185.506** (llamadas ofrecidas primer y segundo nivel de servicio más conmutador), de las cuales **116.253** fueron atendidas (contestadas) a través del Contact Center y el conmutador fueron abandonadas o no contestadas **69.263** (primer, segundo nivel y conmutador), obteniendo una efectividad del **63%**.

El porcentaje de efectividad es directamente proporcional al número de agentes presente en la operación, siendo necesario ampliar la planta actual.

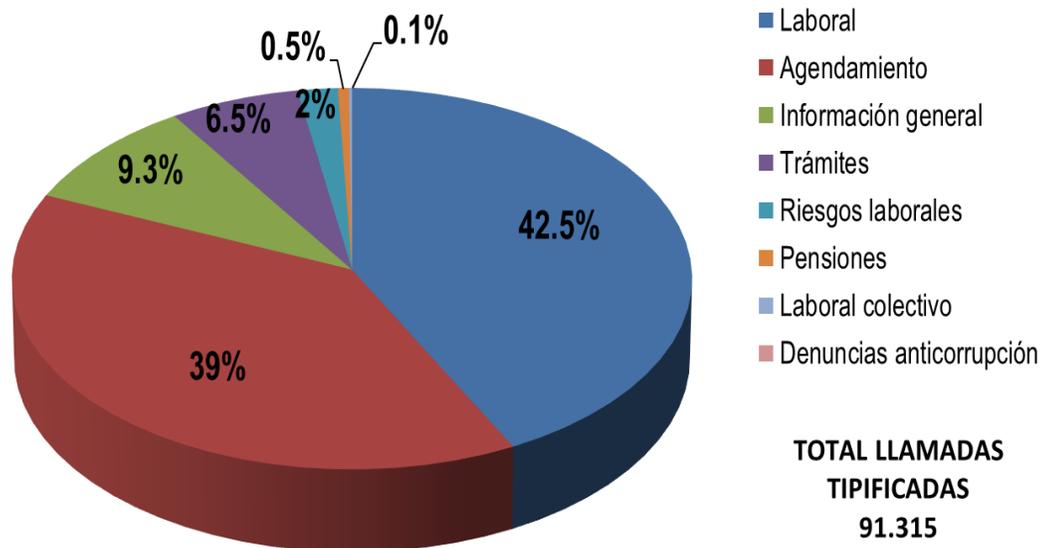


De las **98.513** llamadas tipificadas (efectivas y no efectivas), las denominadas No Efectivas corresponde a un **7.3%** equivalente a **7.202**, de las cuales se obtuvo el siguiente comportamiento: un **57,2%** correspondieron llamada caída, un **27,9%** a llamada muda, un **5,2 %** en usuario equivocado, un **4,2%** en llamada broma niño, un **4,1%** en problema de señal (comunicación entrecortada) y con un porcentaje inferior al **2%** en llamada broma adulto.



De las **91.311** llamadas tipificadas como **efectivas (recibidas a través de las líneas fija, nacional y 120)** al restarle las no efectivas se obtienen los siguientes resultados, el **42,5%** correspondieron al tema **laboral**, el **39,0%** sobre consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **9,3%** a **Otros**, el **6,5%** a **Trámites y Servicios**; el **2,0%** a **Riesgos Laborales**; un **0,5%** respecto del tema **Pensiones** y **0,1%** en **Laboral Colectivo y Denuncias Anticorrupción**.

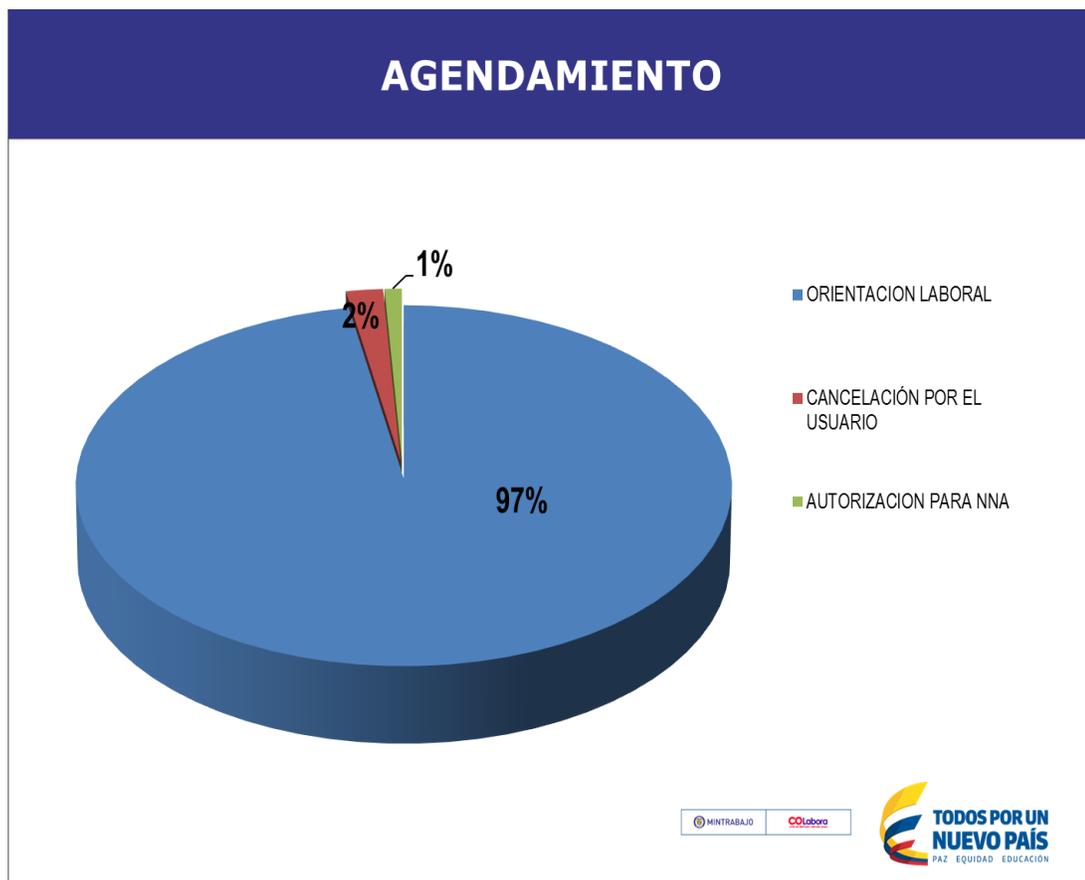
CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



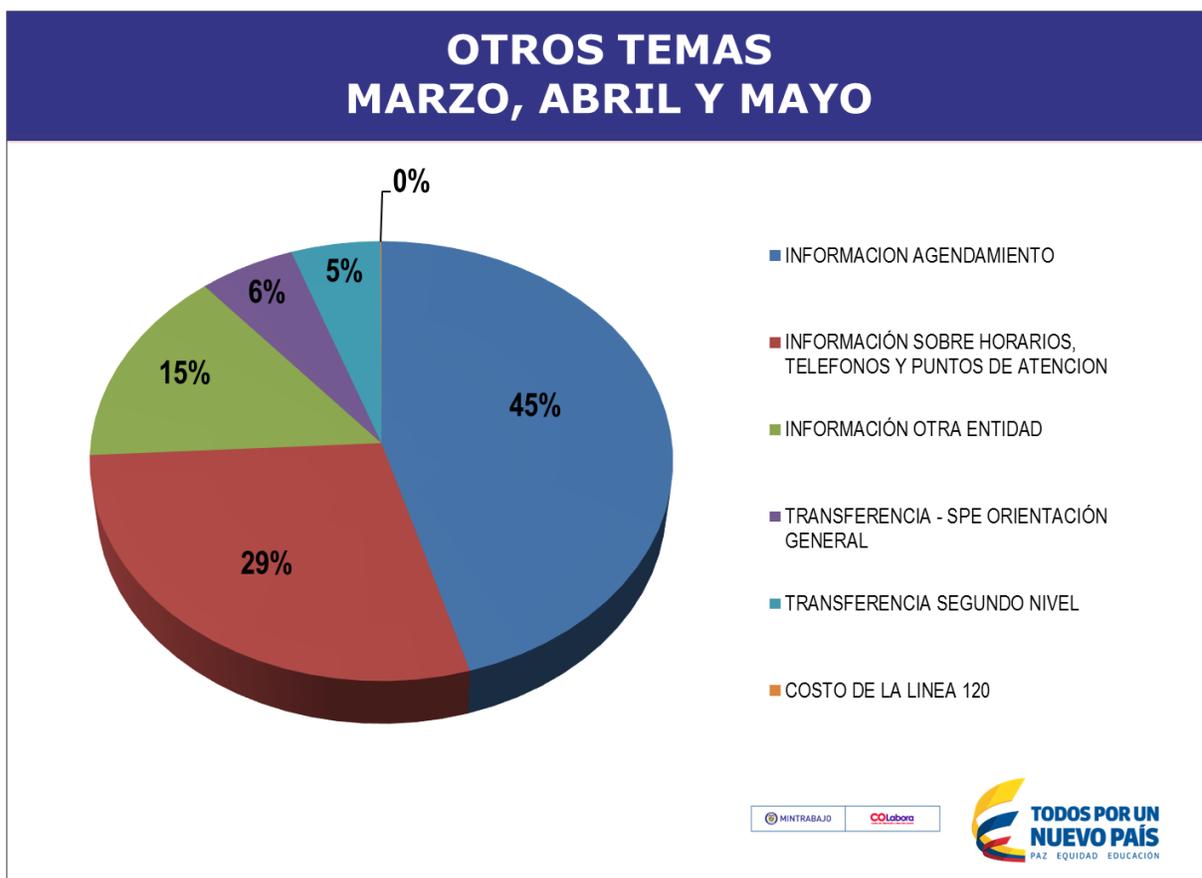
Dentro de las **38.800** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **10.878** llamadas, representando un **28%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de **Terminación de Contrato**, representando un **10%**; en **tercer lugar**, con una participación del **5%** se encuentra el subtema de **Afiliación y aporte al sistema de seguridad social**; en **cuarto lugar** con una participación del **4%** se encuentra los subtemas **Acoso Laboral**, **Pago de Incapacidades**, **Contrato de Prestación de Servicios**, **Contrato de Trabajo – Modalidades**, **Indemnizaciones por Terminación de Contrato** y en **quinto lugar**, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral, los ocupó **Salario y factores salariales – Comisiones – Pago en Especie y Licencias Remuneradas y no Remuneradas**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Pago de: Horas Extras, Trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, Prima de Servicios, Descuentos No Autorizados, Cesantías, Vacaciones, Licencia de Maternidad, Jornada de Trabajo, Renuncia y Sanciones Disciplinarias, entre otros.



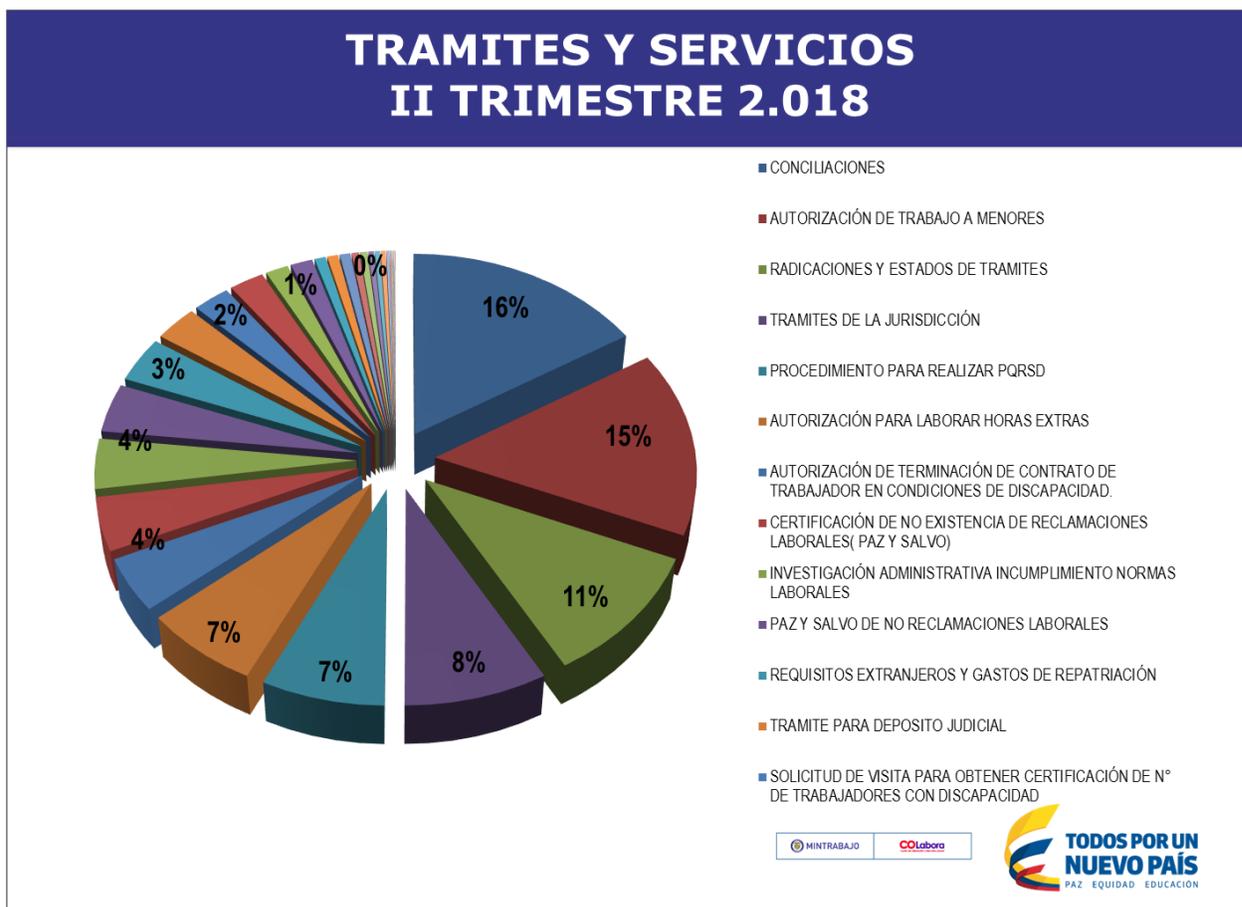
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en los primeros tres meses del año 2018, se comunicaron **35.641** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral, un **2%** se comunicó para realizar cancelación de la cita agendada y un **1%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



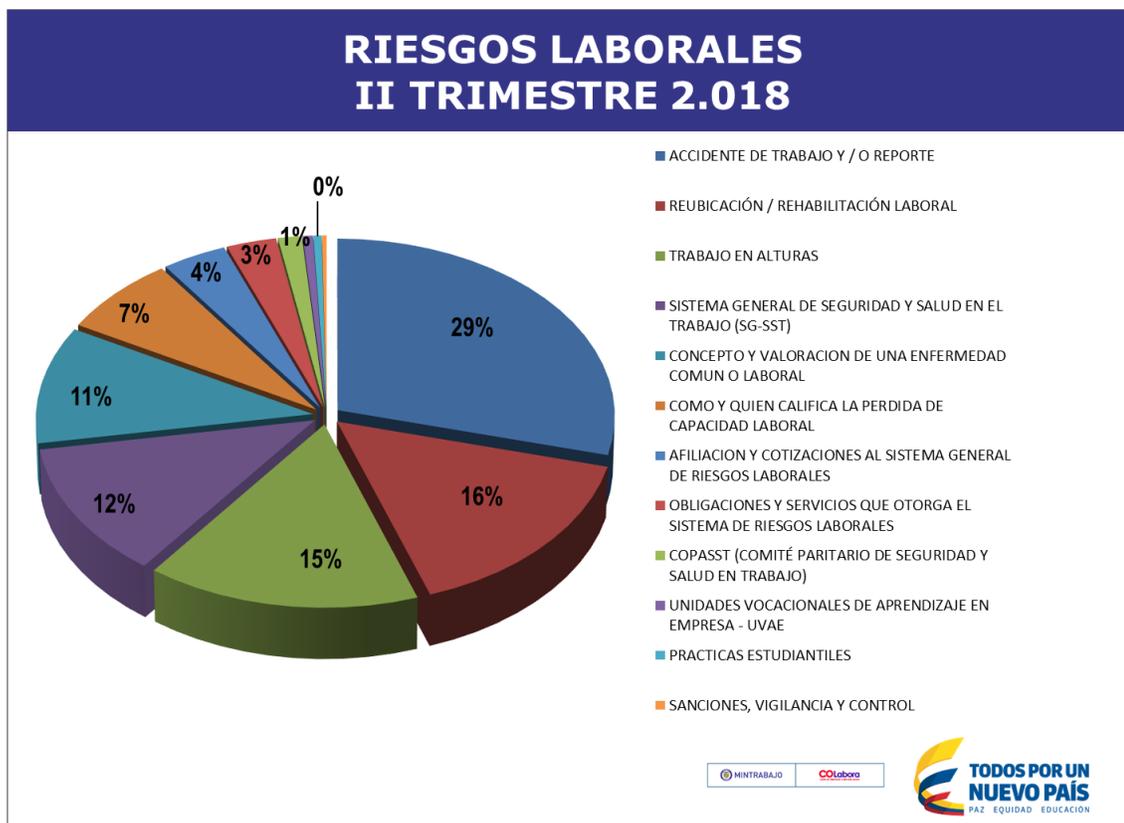
Así mismo se atendió a **8.5219** ciudadanos en el segundo trimestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **45%** lo hizo por información de agendamiento; un **29%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **15%** en información otra Entidad; el **6%** en transferencia – SPE Orientación General, un **5%** en transferencia Segundo Nivel, con menos de un 1% el subtema Costo de la Línea 120.



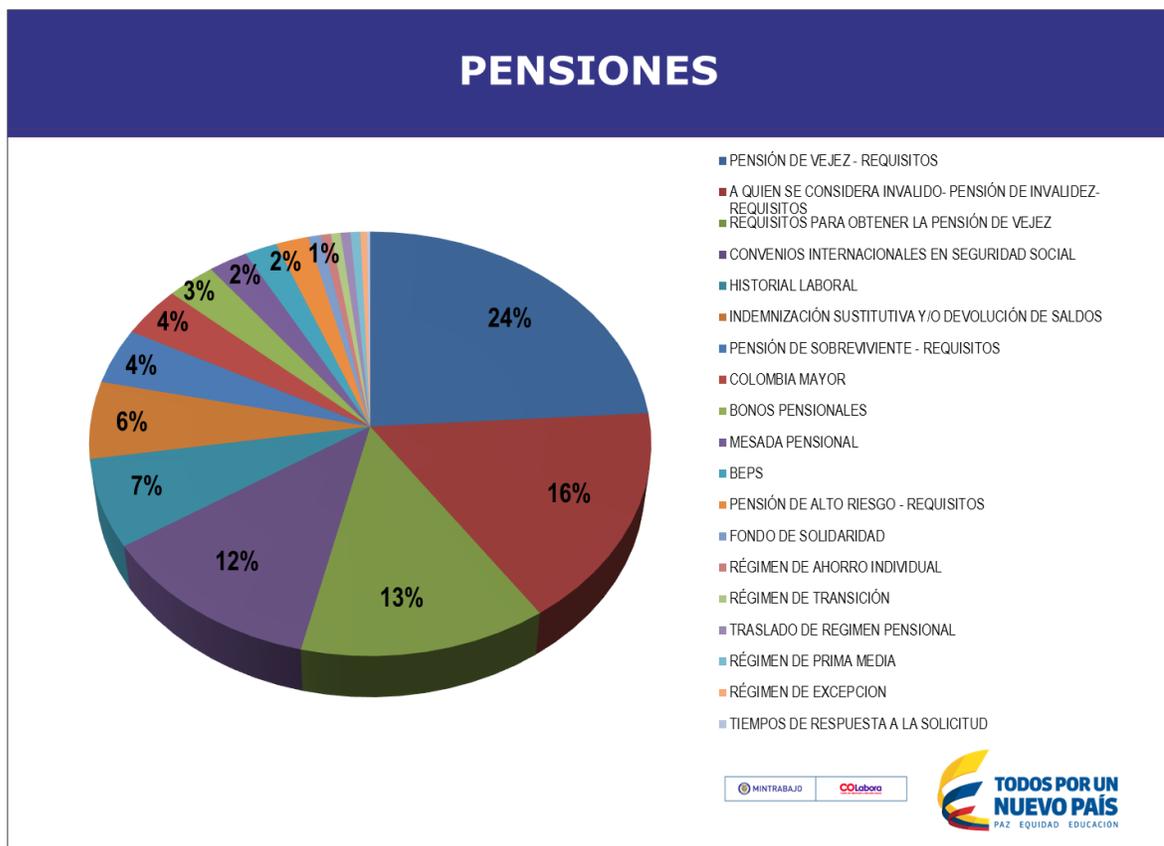
Respecto con las **5.897** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **16%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema Conciliaciones, el **15%** en información para Autorización de Trabajo a Menores; el **11%** en Radicaciones y Estados de Tramite; el **8%** en Tramite de la Jurisdicción; el **7%** en Procedimiento para realizar PQRSD y Autorización para laborar horas extras; un **4%** frente a Autorización de Terminación de Contrato de Trabajador en Condición de Discapacidad, Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales, Investigación Administrativa incumplimiento de normas legales, Paz y Salvo de No Reclamaciones Laborales y Requisitos Extranjeros y Gastos de Repatriación; un **3%** en Tramite para Deposito Judicial, con participación de **2%** Trabajadores con Discapacidad, Autorización Despido en Estado de Embarazo, Registro de Empresas de Alto Riesgo y con porcentaje de participación de hasta el **1%** Pacticos – Estado Joven, Autorización de Empresas de Servicios Temporales, R.U.I (Registro Unico de Intermediarios), Autorización Cierre o Suspensión de Actividades entre otros.



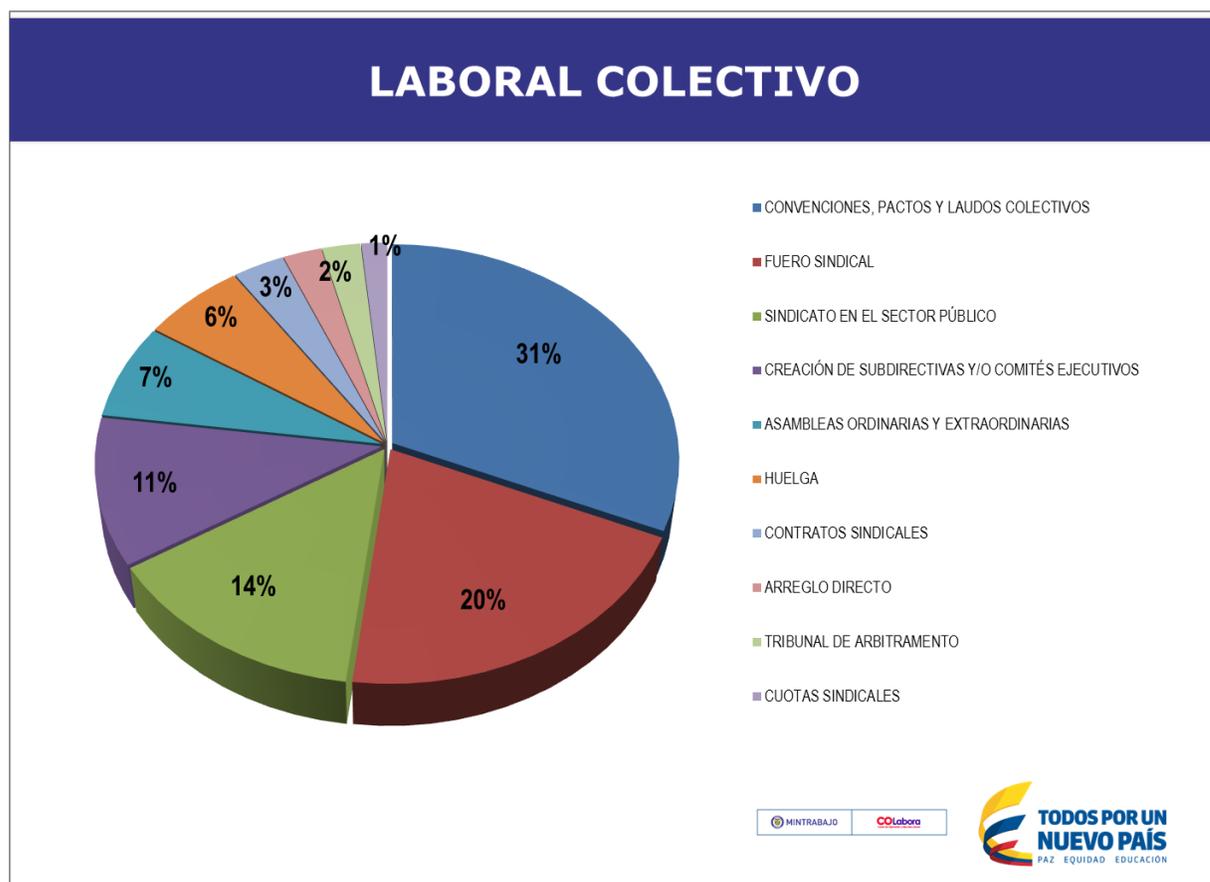
En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **1.820** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas : Con una participación del **29%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **16%** en **Reubicación /Rehabilitación Laboral**; en **tercer lugar** con un **15%** **Trabajo en Alturas**, un cuarto lugar y con una participación del **12%** el subtema **Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)** en tanto que **Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Laboral** obtuvo una participación de **11%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas como y quien califica la pérdida de capacidad laboral, afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales, Obligaciones y servicios que otorga el sistema riesgos de riesgos laborales, Copasst (Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo), unidades vocacionales de aprendizaje en empresa – UVAE, practicas estudiantiles y Sanciones, Vigilancia y Control



En el tema de **Pensiones**, **497** ciudadanos consultaron en el segundo trimestre del año 2018. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **24%** en pensión de vejez - requisitos, un **16%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez-requisitos, un **13%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **12%** en convenios internacionales en seguridad social, un **7%** en historial laboral, un **6%** en indemnización sustitutivas y/o devolución de saldos, un **4%** en pensión de sobreviviente – requisitos y el programa Colombia Mayor, un **3%** en bonos pensionales, un **2%** en mesada pensional, Beps y pensión de alto riesgo- requisitos, con participación igual o menor del 1% los temas fondos de solidaridad, régimen de ahorro individual, régimen de transición, traslado de régimen pensional, régimen de prima media, régimen de excepción, tiempos de respuesta la solicitud.



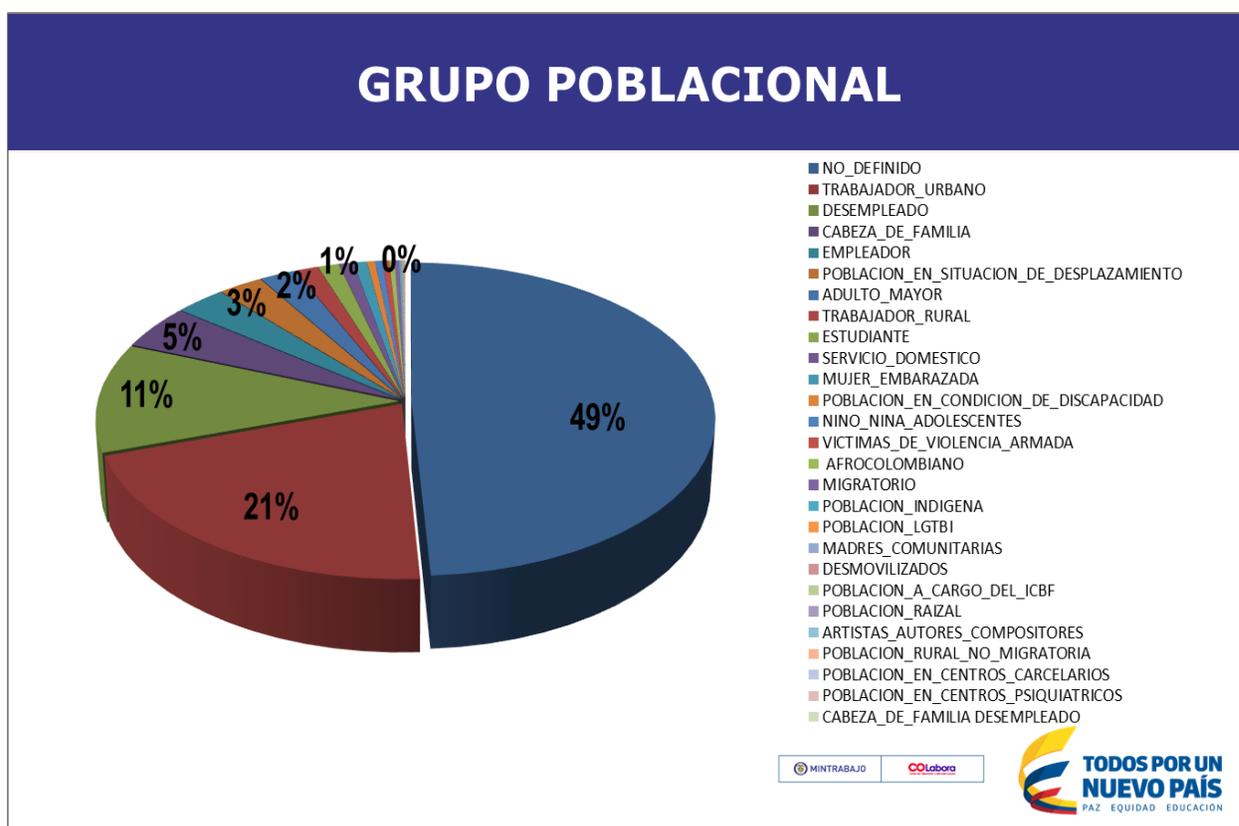
El tema **Laboral Colectivo** tuvo el siguiente comportamiento: de **127** ciudadanos atendidos en el segundo trimestre 2018, se encuentra dentro de los subtemas con mayor consulta convenios, pactos y laudos colectivos un **31%**, en fuero sindical un **20%**, en sindicato en el sector público y contrato sindicales un **14%**, en creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos un **11%**, asamblea ordinarias y extraordinarias un **7%**, en subtema huelga un **6%**, contratos sindicales **3%** y con participación igual e inferior al **2%** arreglos directos, tribunal de arbitramento y cuotas sindicales.



Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre 2.017 se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “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. Programa liderado 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.

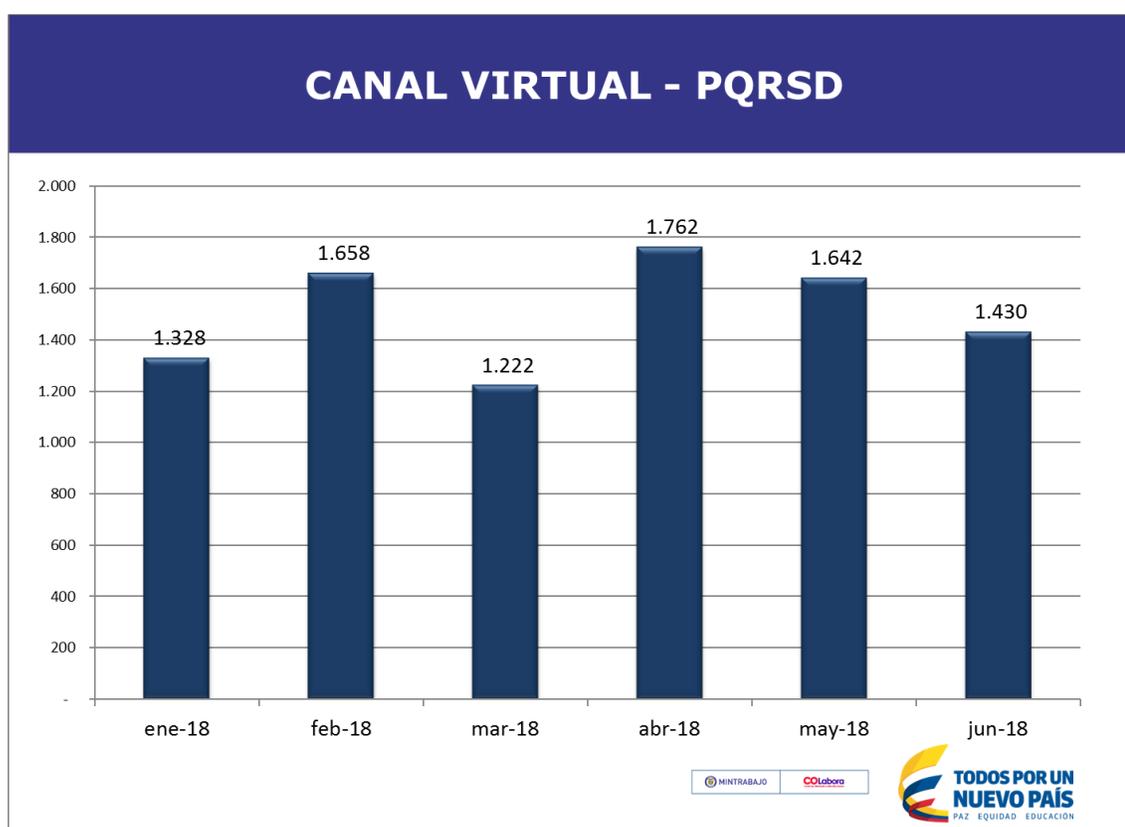
La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía.

Es importante resaltar que de las **98.513** llamadas tipificadas (efectivas y no efectivas) para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **49%** de los ciudadanos se clasificó como No definido, el **21%** afirmó ser Trabajador Urbano; un **11%** como Desempleado, un **5%** como cabeza de familia, un **3%** como Empleador, Población en situación de desplazamiento, con **2%** adulto mayor y con una participación igual o inferior al **1%** trabajador rural, estudiante, servicio doméstico, mujer embarazada, población en condición de discapacidad, niño, niña adolescentes (NNA), víctimas de violencia armada, afrocolombianos, población migratoria, población indígena, población LGTBI, madre comunitaria, desmovilizados, población a cargo del ICBF, población raizal, artistas, autores y compositores, población rural no migratoria, población en centros carcelarios, población en centros psiquiátricos y cabeza de familia entre otros.



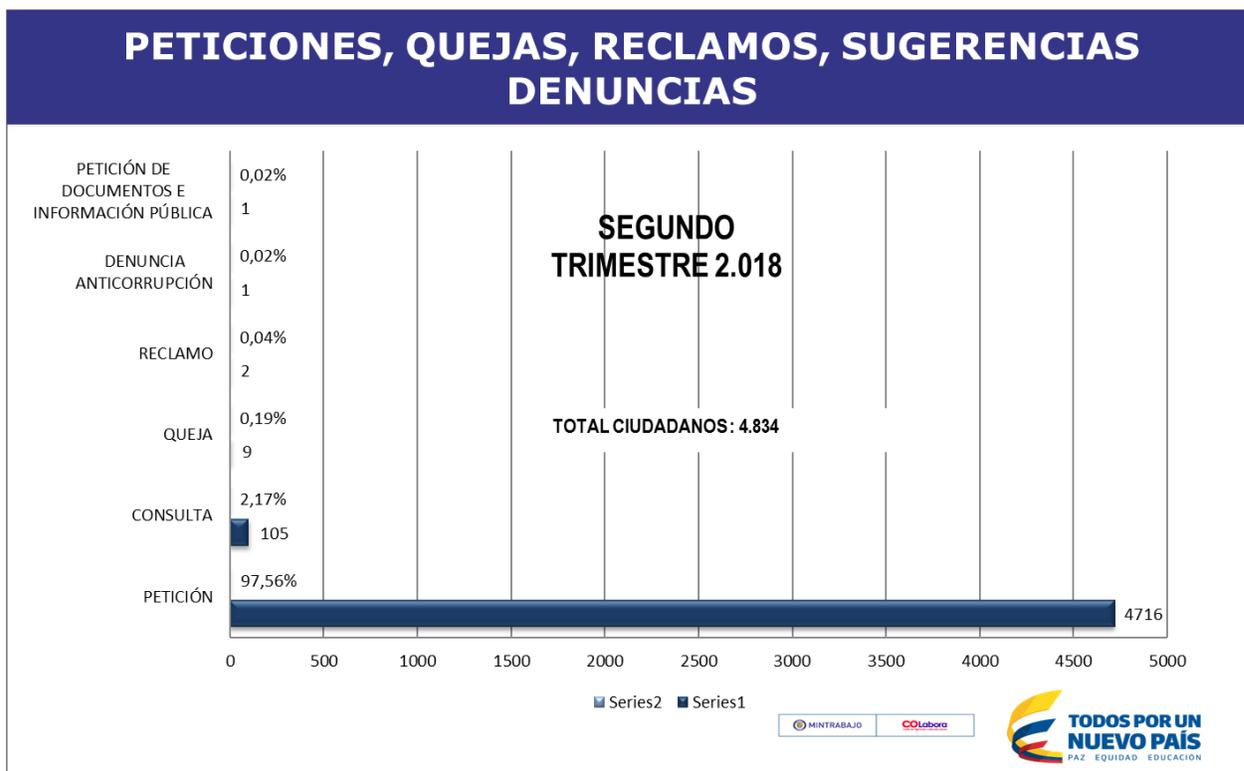
CANAL VIRTUAL

En el transcurso de los meses de abril, mayo y junio 2018, en el Canal Virtual a través del módulo SISECI - Sistema de Servicio al Ciudadano, para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se recibieron **4.834** solicitudes para el trimestre, las cuales son radicadas por la ciudadanía a través Portal Web de la Entidad, 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.



De las **4.834** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas durante el segundo trimestre del año 2.018 a través de la página Web, un **54%** fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano **cerradas** o con **trasladas** a otras Dependencias.

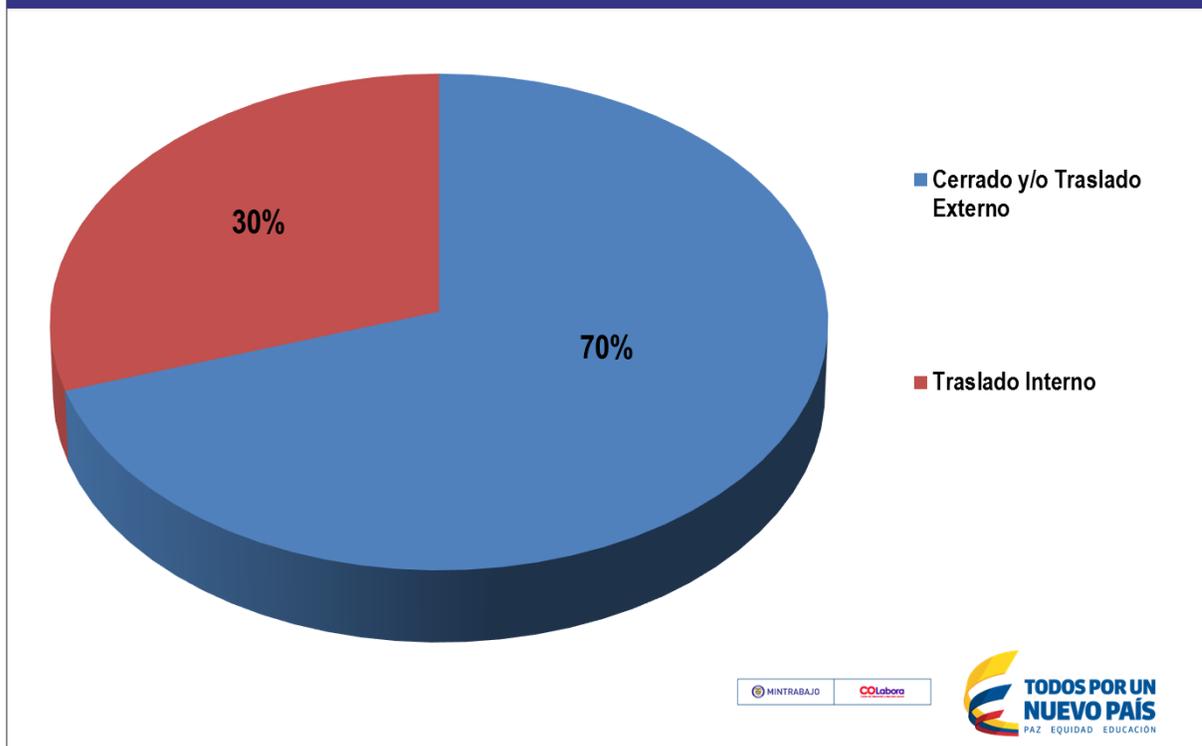
A su vez de las 4.834 peticiones radicadas a través del Portal Web de la Entidad, **4.716** corresponden a **Peticiones**, **105** a **Consultas**, **9** a **Quejas**, **2** a **Reclamo**, **1** **Denuncia Anticorrupción** y **1** **Petición de Documentos e Información Pública**.



De las 4.834 peticiones radicadas a través del Portal Web, 3.379 se encuentran cerradas o con traslado externo y 1.456 están trasladadas a las diferentes áreas de la Entidad.

Así mismo, de las 3.379 en estado cerradas y/o traslado externo 2.633 solicitudes fueron gestionadas por Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, equivalente a un 78%.

CANAL VIRTUAL - ESTADO PQRS



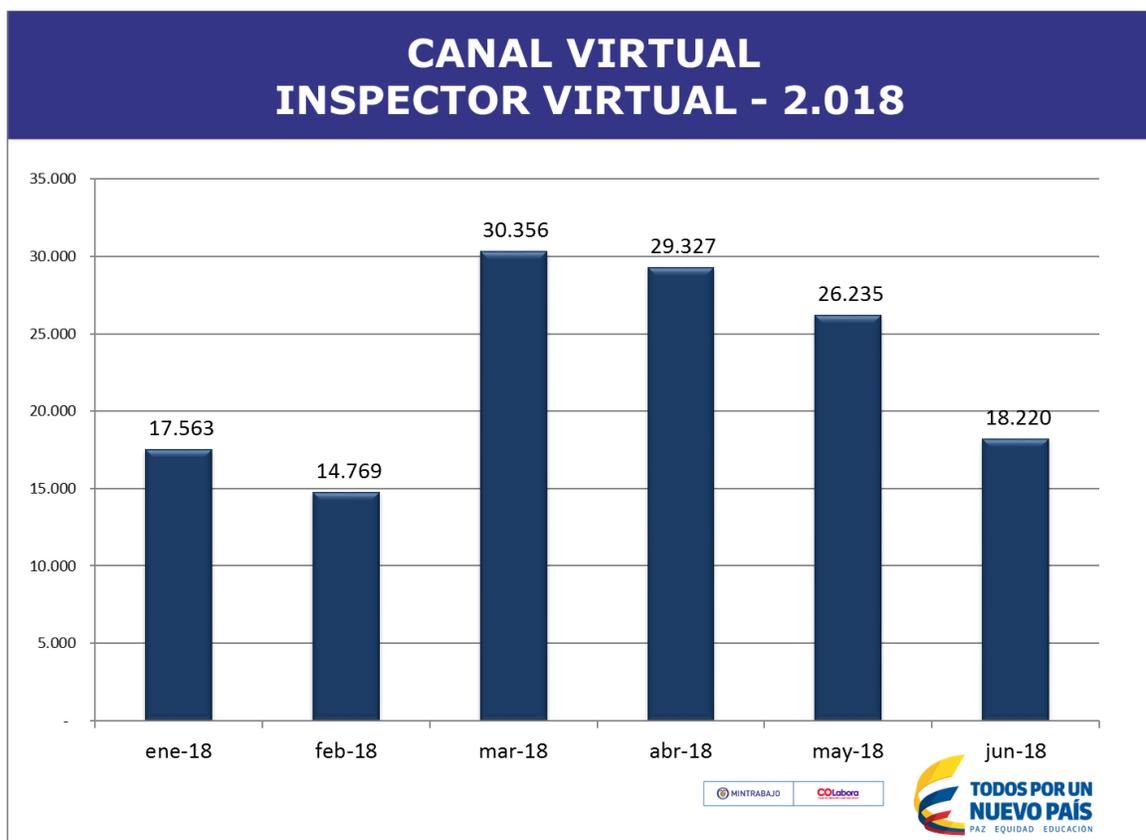
Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes solicitudes realizadas por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos, por lo que desde el Grupo de Atención al Ciudadano se proyectó texto con los lineamientos para la atención de los derechos de petición que ingresan a la Entidad, la cual fue avalada y firmada por la Secretaria General, dando origen a la Circular 0028 de mayo 25 de 2018, divulgada a todos los funcionarios de la Entidad través del correo de comunicaciones el día 28 de Mayo de 2018.

Igualmente, dentro de las mejoras continuas del proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, se realizó la revisión y actualización de la Resolución 1358 de 2013, proyecto documento que fue presentado para revisión y eventuales ajustes a la Secretaria General a través de Memorando.

Durante el período revisado se presentaron a través del canal virtual una (1) de petición de documentos e 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 **62.688** ciudadanos en el primer trimestre del año 2018 a **73.782** en el 2018, incrementando la atención por este medio en un **118%** 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, mediana y grandes empresas.



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, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio, reportándose 2.046 interacciones.

Servicio que cuenta con 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 segundo trimestre del 2.018 se gestionaron un acumulado de **962** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%).

Conforme la información publicada en la plataforma en el mes de junio la Entidad, ocupó el primer lugar por la calidad de la respuesta, ofreciendo soluciones prácticas en por de la calidad de vida de los colombianos.


**Reporte de Preguntas recibidas a través del
Gestor Urna de Cristal**
Informe mensual junio 2018

URNA DE CRISTAL
De 95% a 100%
¡Felicitaciones: tu índice de respuesta es excelente!

Se ha dado respuesta a la mayoría o totalidad de las preguntas formuladas por la ciudadanía, ofreciendo soluciones prácticas en pro de la calidad de vida de los colombianos.

De 70% a 94%
¡Tu índice de respuesta es aceptable!

Esto indica que hay un buen nivel de respuesta, pero se requiere un mayor compromiso para cumplir con las expectativas de la sociedad.

De 60% a 81%
¡Ojo, tu índice de respuesta es regular!

Esto indica que no hay un buen nivel de respuesta, y es necesario tener un mayor compromiso para responder efectivamente las preguntas que hacen los ciudadanos.

De 30% a 0%
¡Alerta: tu índice de respuesta es deficiente!

No se ha cumplido con el porcentaje mínimo de respuesta. Te invitamos a que evalúes las posibles causas de estos resultados. Si tienes dudas sobre el proceso o mecanismo de gestión de preguntas, no dudes en contactarnos para lograr alcanzar el índice ideal.

Entidad	Preguntas Asignadas	Preguntas Respondidas	Porcentaje de efectividad	
Ministerio del Trabajo	3	3	100,00%	Excelente 
Ministerio de Transporte	2	2	100,00%	Excelente 
Urna de Cristal	51	51	100,00%	Excelente 
Ministerio de Educación	4	1	25%	Regular 
Departamento Nacional de Planeación	1	0	0%	Deficiente 
Fondo Nacional del Ahorro	1	0	0%	Deficiente 
Ministerio de Ambiente	1	0	0%	Deficiente 
Ministerio de Defensa Nacional	1	0	0%	Deficiente 
Ministerio de Hacienda	4	0	0%	Deficiente 
Ministerio de Salud	2	0	0%	Deficiente 
Ministerio de Vivienda	13	0	0%	Deficiente 

 **Mayor información**
Correo: claudia@86@gmail.com

Celular: 3143130108

Teléfono: 3443460 Ext: 1841

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:

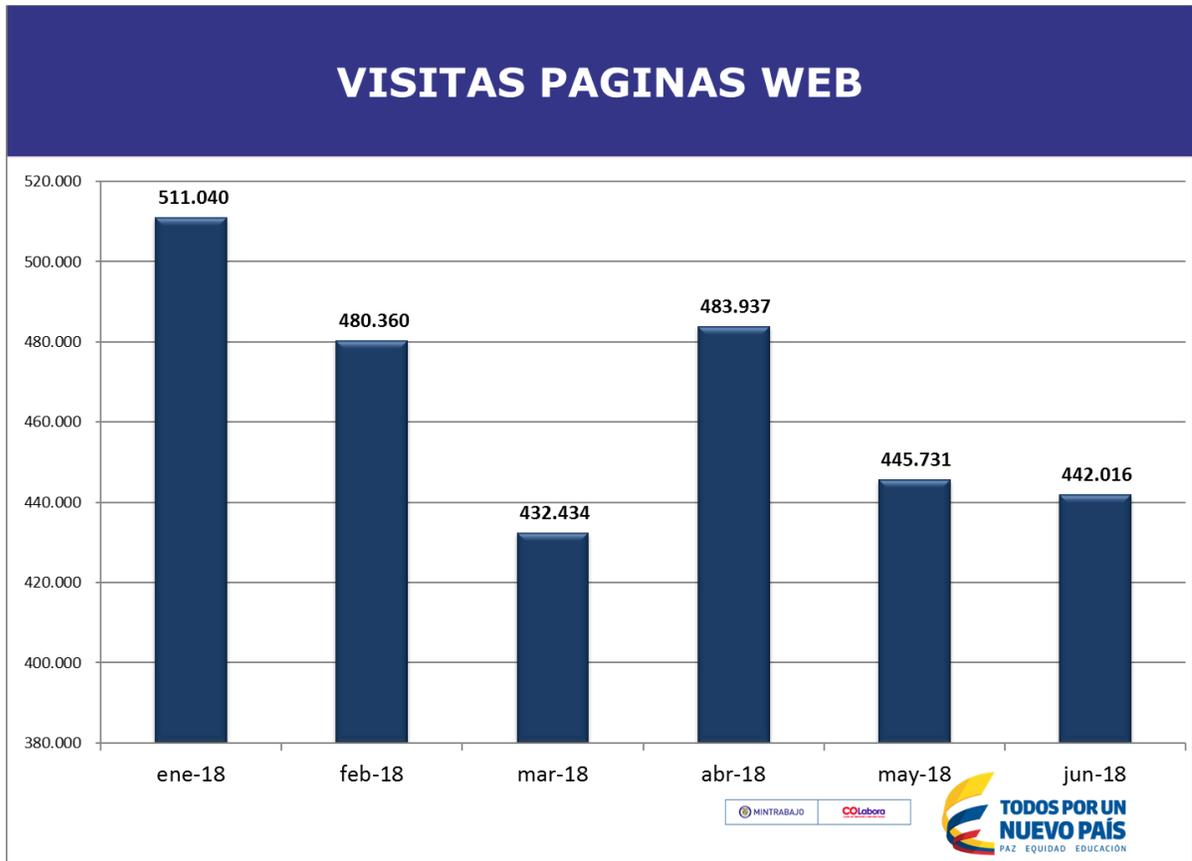

Twitter: 864.097 seguidores.

Facebook: 435.503 likes.

Linkedin: 18.726 seguidores.

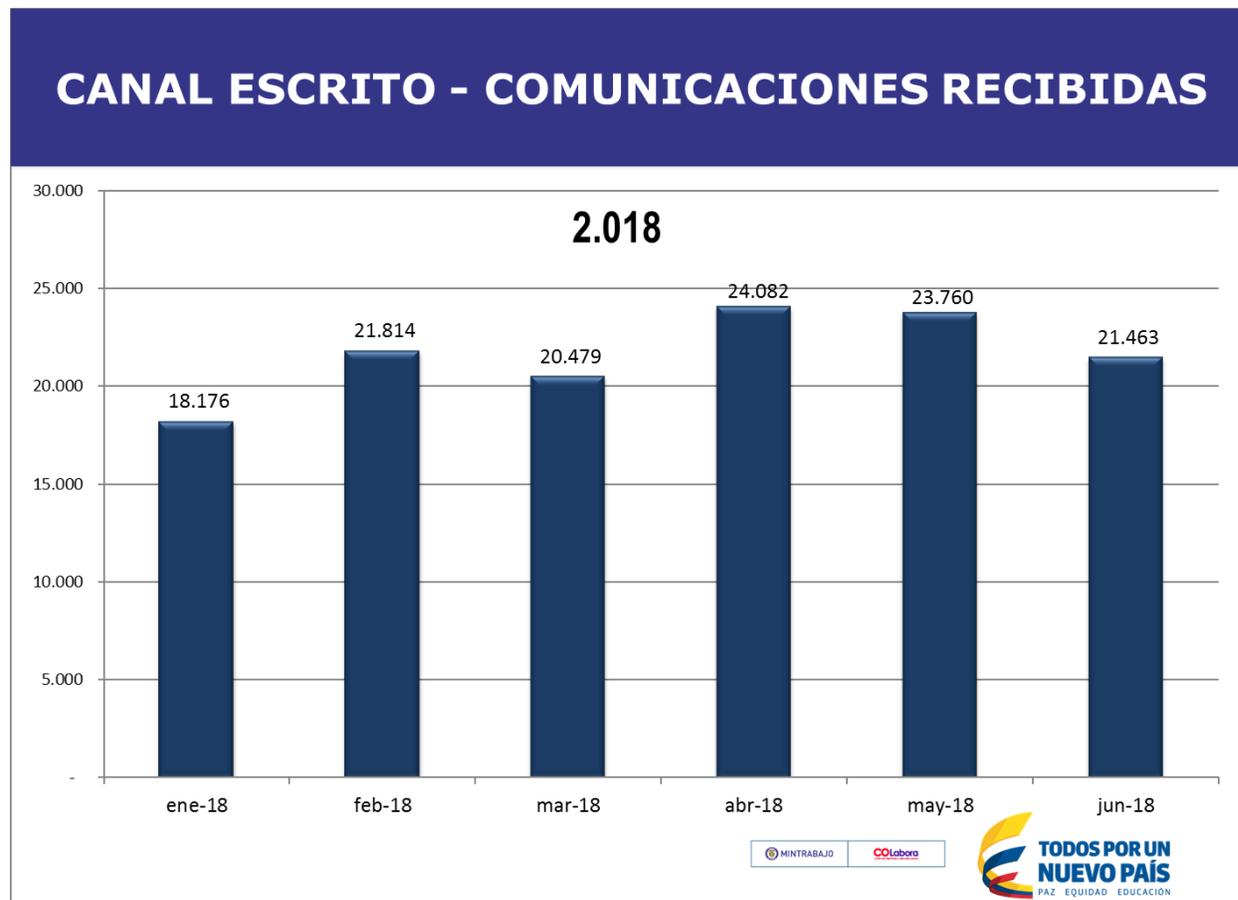
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2018, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **1.371.684** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de abril, mayo y junio del año 2018, la correspondencia fue recibida y radicada a través del gestor documental denominado BABEL, el cual soportó a nivel nacional **69.305** documentos entrantes al Ministerio.



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

CANAL PRESENCIAL

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la Entidad la medición de la satisfacción de los ciudadanos atendidos en el canal presencial, a continuación, se presenta el cuadro análisis en el cual se detalla el porcentaje de aplicación (ciudadanos encuestados) comparados con la cantidad de ciudadanos atendidos y reportador por la Subdirección de Gestión Territorial.

ABRIL

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2018			
DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	258	NO HAY REGISTRO	0%
ANTIOQUIA	1680	55	3,27%
ARAUCA	248	34	13,71%
ATLANTICO	616	9	1,46%
BARRANCABERMEJA	265	NO HAY REGISTRO	0%
BOGOTA	2362	60	3%
BOLIVAR	686	NO HAY REGISTRO	0%
BOYACA	1511	29	1,92%
CALDAS	1041	317	30,45%
CAQUETA	268	234	87,31%
CASANARE	251	NO HAY REGISTRO	0%
CAUCA	1092	NO HAY REGISTRO	0%
CESAR	1690	4	0,24%
CHOCO	163	NO HAY REGISTRO	0%
CORDOBA	884	154	17,42%
CUNDINAMARCA	586	NO HAY REGISTRO	0%
GUAJIRA	669	79	11,81%
HUILA	537	146	27,19%
MAGDALENA	472	26	5,51%
META	761	3	0,39%
NARIÑO	792	74	9,34%
NORTE DE SANTANDER	745	134	17,99%
PUTUMAYO	207	NO HAY REGISTRO	0%
QUINDIO	256	100	39,06%
RISARALDA	1700	547	32,18%
SAN ANDRES	206	34	16,50%
SANTANDER	1269	257	20,25%
SUCRE	625	14	2,24%
TOLIMA	1560	347	22,24%
URABA	355	185	52,11%
VALLE	1407	282	20,04%
GUAINIA	95	NO HAY REGISTRO	0%
GUAVIARE	97	NO HAY REGISTRO	0%
VAUPES	31	NO HAY REGISTRO	0%
VICHADA	19	NO HAY REGISTRO	0%
TOTAL GENERAL	25404	3124	12%

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

MAYO

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO DE 2018			
DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	295	NO HAY REGISTRO	0%
ANTIOQUIA	1805	235	13,02%
ARAUCA	214	31	14,49%
ATLANTICO	588	2	0,34%
BARRANCABERMEJA	260	26	10,00%
BOGOTA	2374	296	12%
BOLIVAR	639	44	6,89%
BOYACA	1531	92	6,01%
CALDAS	1085	547	50,41%
CAQUETA	234	50	21,37%
CASANARE	122	NO HAY REGISTRO	0%
CAUCA	992	30	3,02%
CESAR	1722	80	4,65%
CHOCO	160	NO HAY REGISTRO	0%
CORDOBA	938	190	20,26%
CUNDINAMARCA	661	NO HAY REGISTRO	0%
GUAJIRA	485	92	18,97%
HUILA	623	15	2,41%
MAGDALENA	376	95	25,27%
META	711	108	15,19%
NARIÑO	903	329	36,43%
NORTE DE SANTANDER	859	241	28,06%
PUTUMAYO	255	1	0,39%
QUINDIO	271	105	38,75%
RISARALDA	1754	329	18,76%
SAN ANDRES	59	42	71,19%
SANTANDER	1218	340	27,91%
SUCRE	614	175	28,50%
TOLIMA	746	290	38,87%
URABA	352	235	66,76%
VALLE	1013	407	40,18%
GUAINIA	83	1	1,20%
GUAVIARE	167	NO HAY REGISTRO	0%
VAUPES	40	6	15%
VICHADA	19	NO HAY REGISTRO	0%
TOTAL GENERAL	24168	4434	18%

JUNIO

PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO DE 2018			
DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	274	1	0%
ANTIOQUIA	1822	557	30,57%
ARAUCA	200	77	38,50%
ATLANTICO	560	1	0,18%
BARRANCABERMEJA	210	8	3,81%
BOGOTA	2199	830	38%
BOLIVAR	0	116	0%
BOYACA	1360	135	9,93%
CALDAS	1015	410	40,39%
CAQUETA	207	78	37,68%
CASANARE	322	NO HAY REGISTRO	0%
CAUCA	811	5	0,62%
CESAR	1447	421	29,09%
CHOCO	204	NO HAY REGISTRO	0%
CORDOBA	753	191	25,37%
CUNDINAMARCA	539	138	0%
GUAJIRA	474	176	37,13%
HUILA	478	21	4,39%
MAGDALENA	353	124	35,13%
META	602	302	50,17%
NARIÑO	778	428	55,01%
NORTE DE SANTANDER	874	240	27,46%
PUTUMAYO	212	NO HAY REGISTRO	0,00%
QUINDIO	247	39	15,79%
RISARALDA	1020	528	51,76%
SAN ANDRES	167	83	49,70%
SANTANDER	967	286	29,58%
SUCRE	430	159	36,98%
TOLIMA	1069	312	29,19%
URABA	225	210	93,33%
VALLE	1143	575	50,31%
GUAINIA	80	NO HAY REGISTRO	0%
GUAVIARE	157	NO HAY REGISTRO	0%
VAUPES	33	12	36%
VICHADA	13	1	0%
TOTAL GENERAL	21245	6464	30%

Realizando el seguimiento al cumplimiento del procedimiento de atención al ciudadano en el canal presencial en lo referente a la descripción de las actividades, específicamente en la aplicación de la evaluación del servicio, se proyectó por el Grupo de Atención al Ciudadano un memorando avalado por el Subdirector Administrativo y Financiero a través del cual se fijan los lineamientos para el diligenciamiento

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

PBX: 5186868

www.mintrabajo.gov.co

de la evaluación de atención al ciudadano, consolidación de información, medición, reporte de satisfacción y seguimiento, lo anterior, con el propósito de establecer estrategias de recolección y tabulación de la información en todo el territorio nacional especialmente en aquellos territorios en donde el argumento para la no aplicación, es la dificultad de establecer conexión a internet.

Del análisis realizado en el primer semestre del año vigente, se establece que en el primer trimestre solo 17 Direcciones Territoriales equivalente a un 49% del territorio nacional aplicaron la encuesta de Satisfacción a los ciudadanos atendidos.

Para el periodo en revisión de las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, tan solo 22 aplicaron la encuesta durante el trimestre, arrojando como resultado, que un **98,83%** 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.

 MINTRABAJO		PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL CANAL PRESENCIAL - EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL TRIMESTRE	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS	
II TRIMESTRE	ANTIOQUIA	5307	847	98,94%	97,64%	97,76%	98,11%	
II TRIMESTRE	ARAUCA	662	142	99,30%	98,59%	97,89%	98,59%	
II TRIMESTRE	BOGOTA	0	1186	95,78%	96,37%	97,64%	96,60%	
II TRIMESTRE	BOYACA	4402	256	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	CALDAS	3141	1274	95,53%	100%	100%	98,51%	
II TRIMESTRE	CAQUETA	709	362	99,17%	100%	100%	99,72%	
II TRIMESTRE	CESAR	4859	505	100%	94,06%	94,06%	96,04%	
II TRIMESTRE	CORDOBA	2575	535	99,63%	100%	99,81%	99,81%	
II TRIMESTRE	GUAJIRA	1628	347	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	HUILA	1638	182	100%	100%	99,45%	99,82%	
II TRIMESTRE	MAGDALENA	1201	245	100%	99,59%	99,59%	99,73%	
II TRIMESTRE	META	2074	413	99,27%	99,27%	99,03%	99,19%	
II TRIMESTRE	NARIÑO	2473	831	100%	100%	99,64%	99,88%	
II TRIMESTRE	NORTE DE SANTANDER	2478	615	99,84%	99,35%	98,70%	99,30%	
II TRIMESTRE	QUINDIO	774	244	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	RISARALDA	4474	1404	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	SAN ANDRES	432	159	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	SANTANDER	3454	883	100%	100%	100%	100%	
II TRIMESTRE	SUCRE	1669	348	99,43%	79,89%	80,17%	86,49%	
II TRIMESTRE	TOLIMA	3375	949	100%	99,89%	100%	99,96%	
II TRIMESTRE	URABA	932	630	100%	100%	99,84%	99,95%	
II TRIMESTRE	VALLE	3563	1264	99,76%	99,68%	99,76%	99,74%	
TOTAL CONSOLIDADO NACIONAL*		51820	13621	99,04%	98,69%	98,74%	98,83%	

Nota: *En el cálculo del porcentaje de la Agilidad en la atención, Claridad de la información suministrada y Amabilidad en la atención, se utilizó sólo la calificación buena y excelente de los resultados de las encuestas de cada mes.

*En el análisis se excluyó a la D.T. Amazonas, Atlántico, O.E. Barrancabermeja, D.T. Bolívar, D.T. Cauca, D.T. Cundinamarca, D.T. Chocó, D.T. Guainía, D.T. Guaviare, D.T. Putumayo, D.T. Vaupés y D.T. Vichada por carecer de información en algún periodo.

META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, en la vigencia 2018, proyectó atender **1.450.000** Ciudadanos, con un avance de **46%** equivalente a 666.534 ciudadanos.

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**.