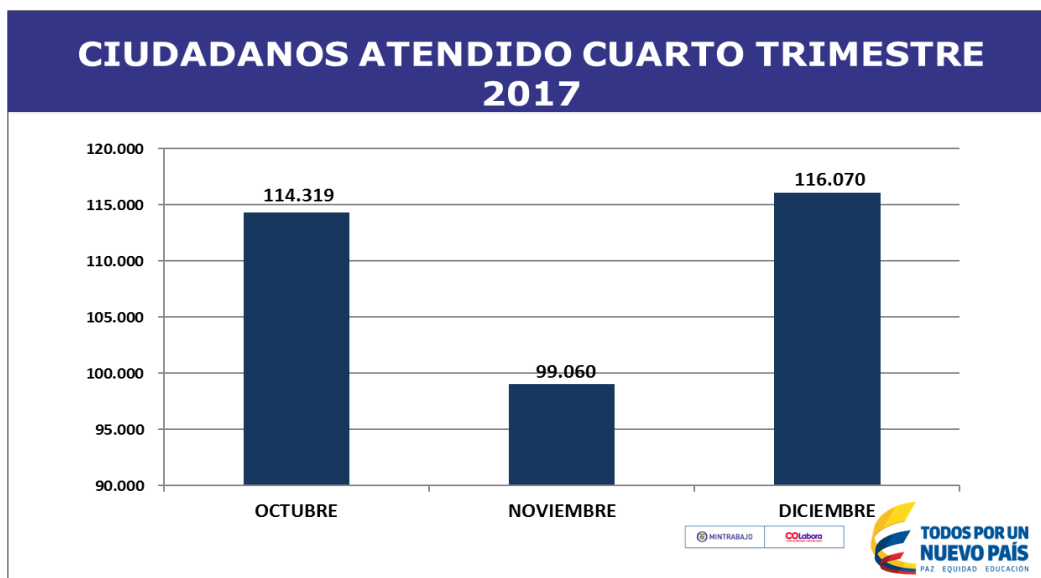


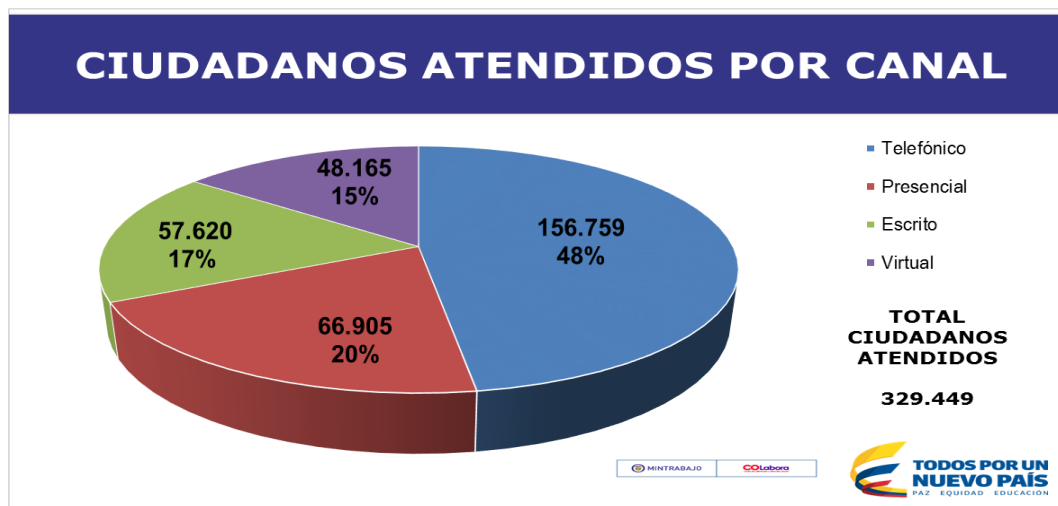
## INFORME GESTIÓN - CUARTO TRIMESTRE AÑO 2.017

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

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2017 se han atendido **329.449** ciudadanos.

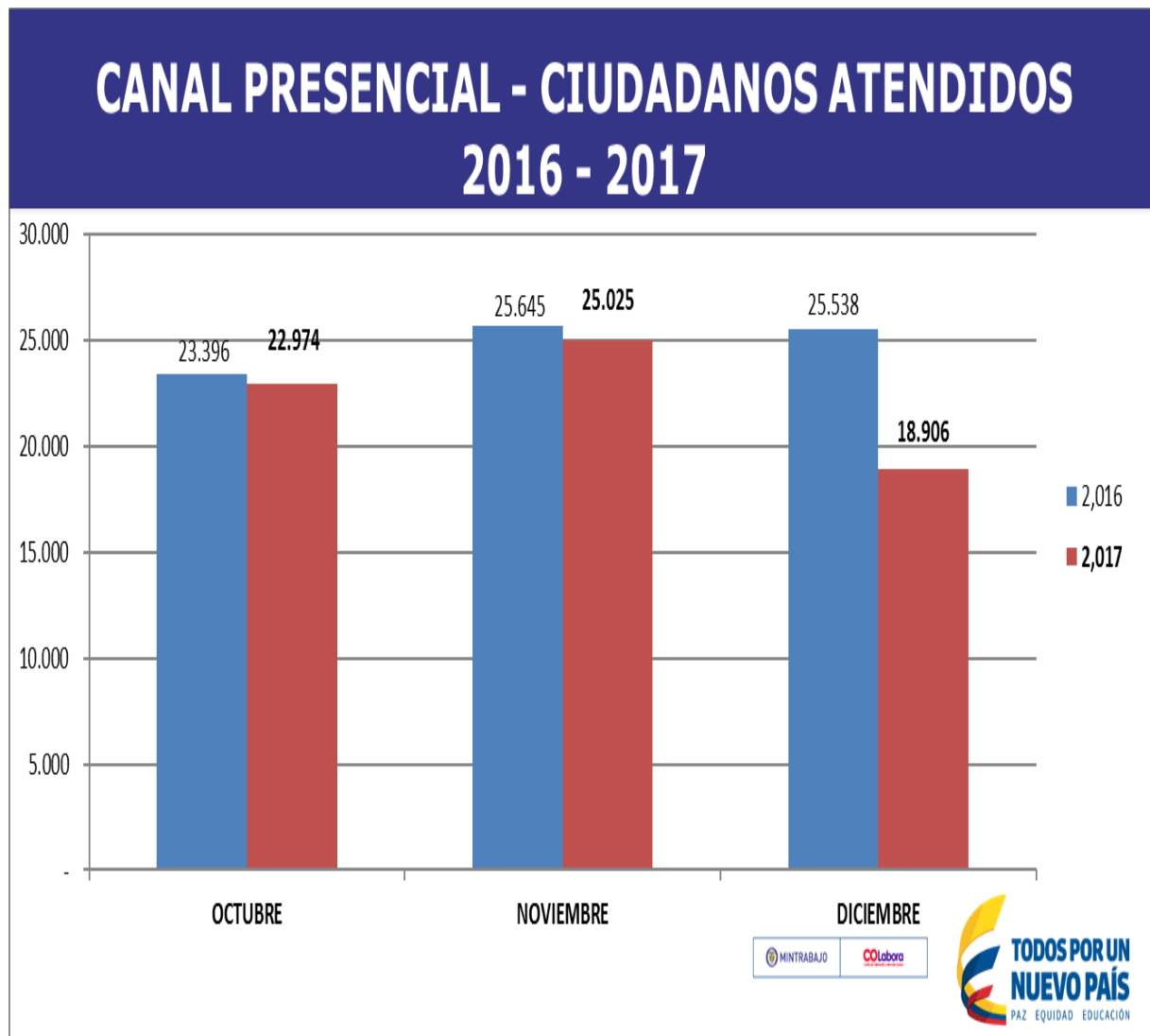


Los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional en el cuarto trimestre del 2017 fueron **329.449** de los cuales el **51%** fueron por el canal telefónico, el **24%** por el canal presencial, el **13%** fue virtual y un **12%** por el canal escrito. Lo anterior nos indica que el canal telefónico es preferencia por parte de los ciudadanos.



## CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para la mencionada vigencia presentó una disminución en la atención equivalente a un **10%** 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).



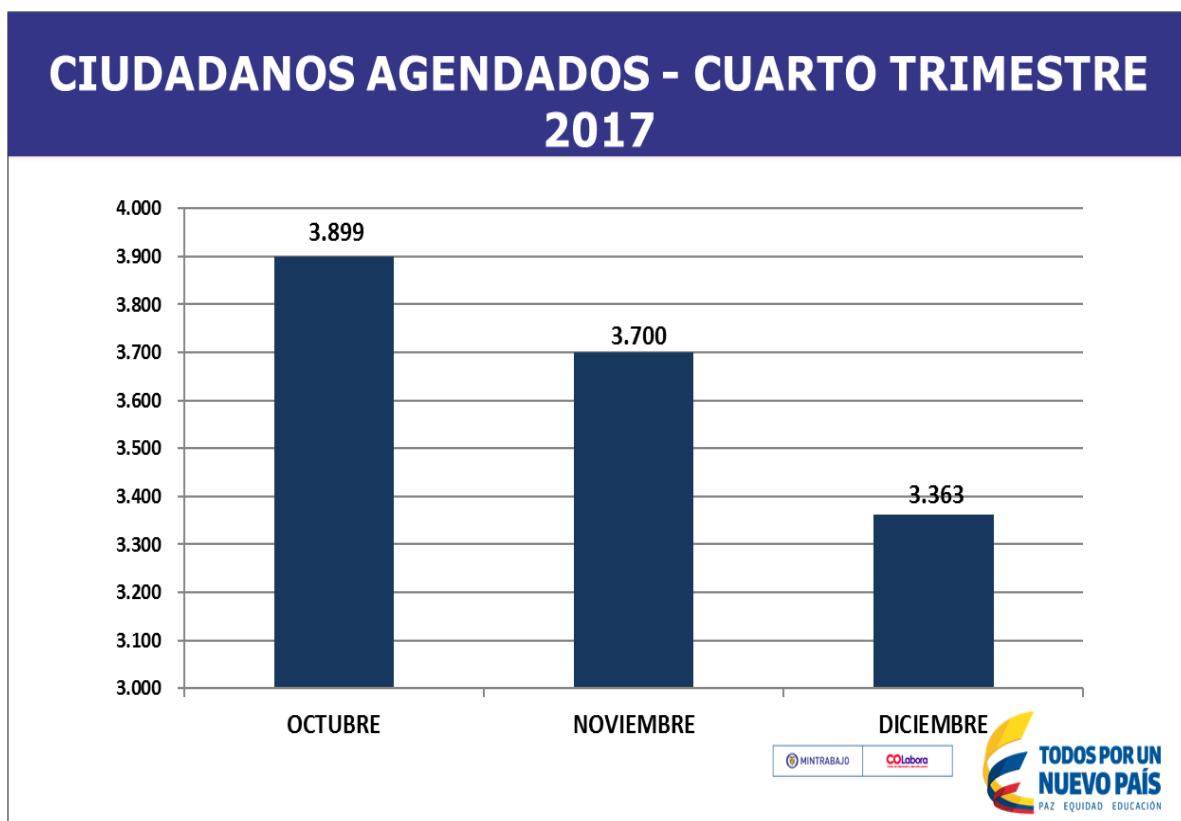
Los ciudadanos atendidos para este período por departamentos en este canal fueron:



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
ACT	6170
ANTIOQUIA	5876
CESAR	4997
BOYACA	3870
RISARALDA	3350
CALDAS	3050
SANTANDER	3032
TOLIMA	3021
CORDOBA	2832
NARIÑO	2430
BOLIVAR	2415
VALLE	2325
NORTE DE SANTANDER	2293
CAUCA	1987
ATLANTICO	1971
CUNDINAMARCA	1954
META	1884
HUILA	1873
SUCRE	1662
GUAJIRA	1557
MAGDALENA	1289
BARRANCABERMEJA	980
CASANARE	977
URABA	960
QUINDIO	714
ARAUCA	698
CAQUETA	619
CHOCO	538
AMAZONAS	485
PUTUMAYO	351
GUAVIARE	346
GUAINIA	262
VAUPES	75
VICHADA	62
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>66905</b>

## AGENDAMIENTO

Para el trimestre a reportar en el sistema de agendamiento se asignaron **10.962** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá.



Durante el cuarto semestre del año se continúa realizando asignaciones de citas hasta con cinco (5) 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.

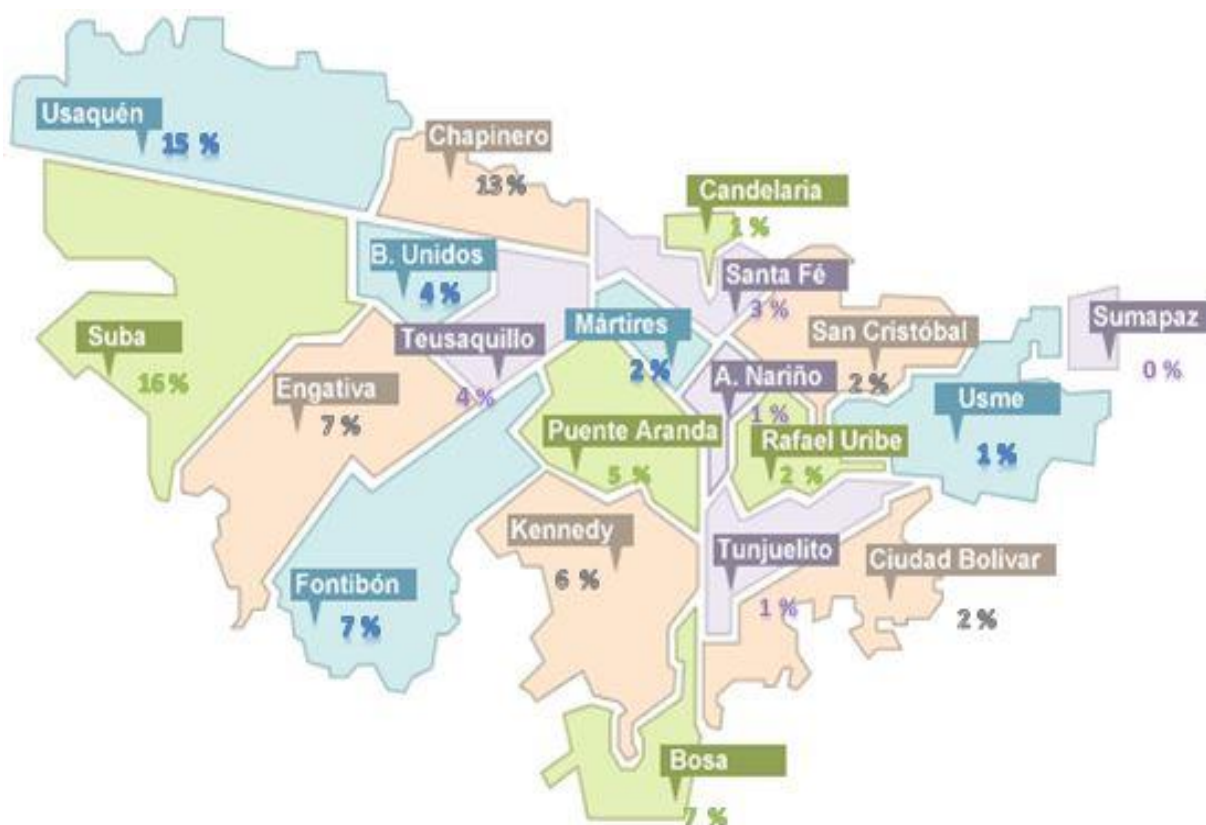
## Análisis por Localidad

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 **10.092** ciudadanos que afirman estar trabajando en el cuarto trimestre de 2017 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: en las localidades de Suba el **16%**, en Usaquén el **15%**, en Chapinero el **13%**, Fontibón, Bosa y Engativá el **7%**, en las localidades de Kennedy el **6%**, en Puente Aranda el **5%**, en Teusaquillo y Barrios Unidos el **4%**, en Santafé el **3%**, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, los Mártires y Rafael Uribe Uribe el **2%**, con una participación igual o inferior al **1%** se encuentran las localidades de Usme, Tunjuelito, La Candelaria, Antonio Nariño y Sumapaz.

### Localidad Trabajo



### Ubicación - Localidad de Residencia

De los **10.106** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **20%** viven en la localidad de Suba, el **11%** en la localidad de Bosa, el **10%** viven en la localidad de Kennedy, el **9%** en la localidad de Usaquén y Engativá, el **6%** residen en Ciudad Bolívar, el **5%** en Fontibón y Chapinero, en las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Usme el **4%** en la localidad de Puente Aranda **3%**, en la localidad de Tunjuelito, Barrios Unidos, Santafé y Teusaquillo el **2%**, con una participación igual o inferior al **1%** se encuentran las localidades de Antonio Nariño, Los Mártires, Candelaria y Sumapaz.

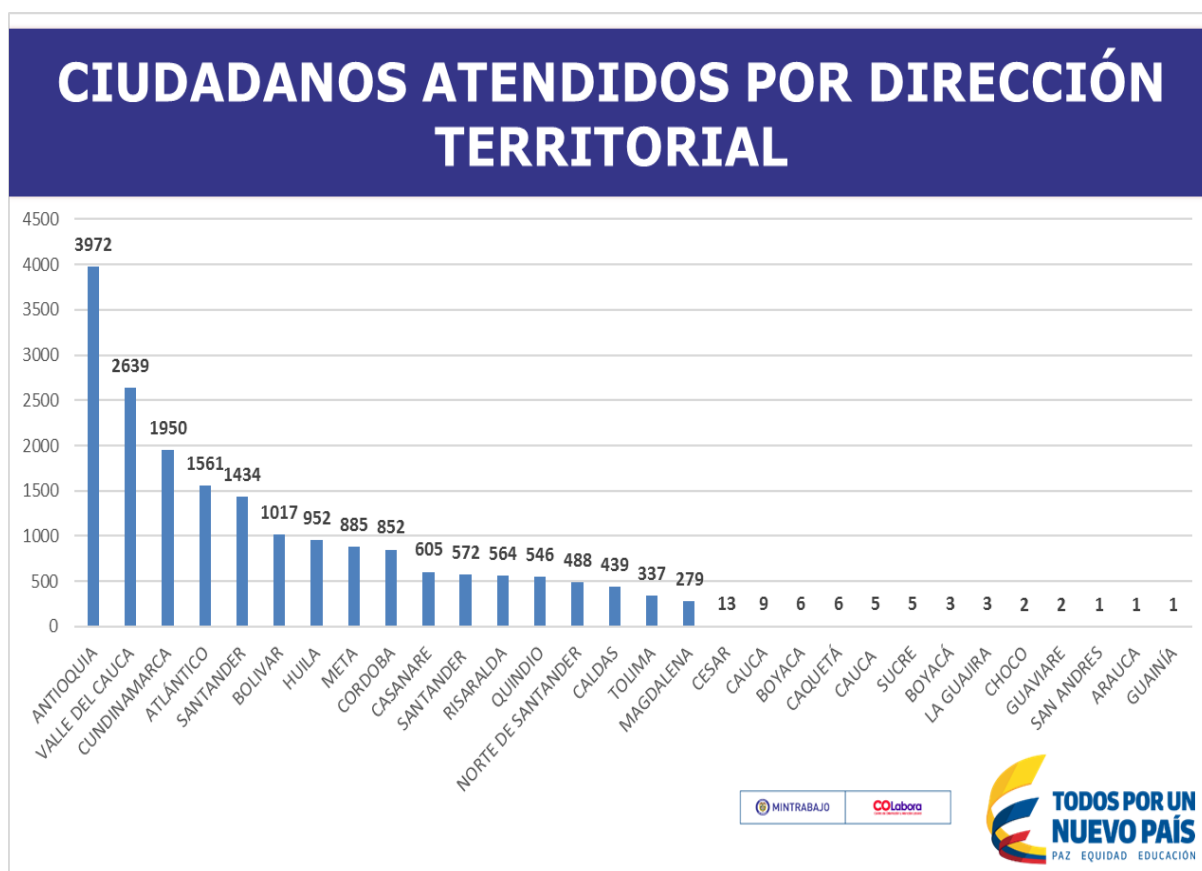
### Localidad Residencia

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

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

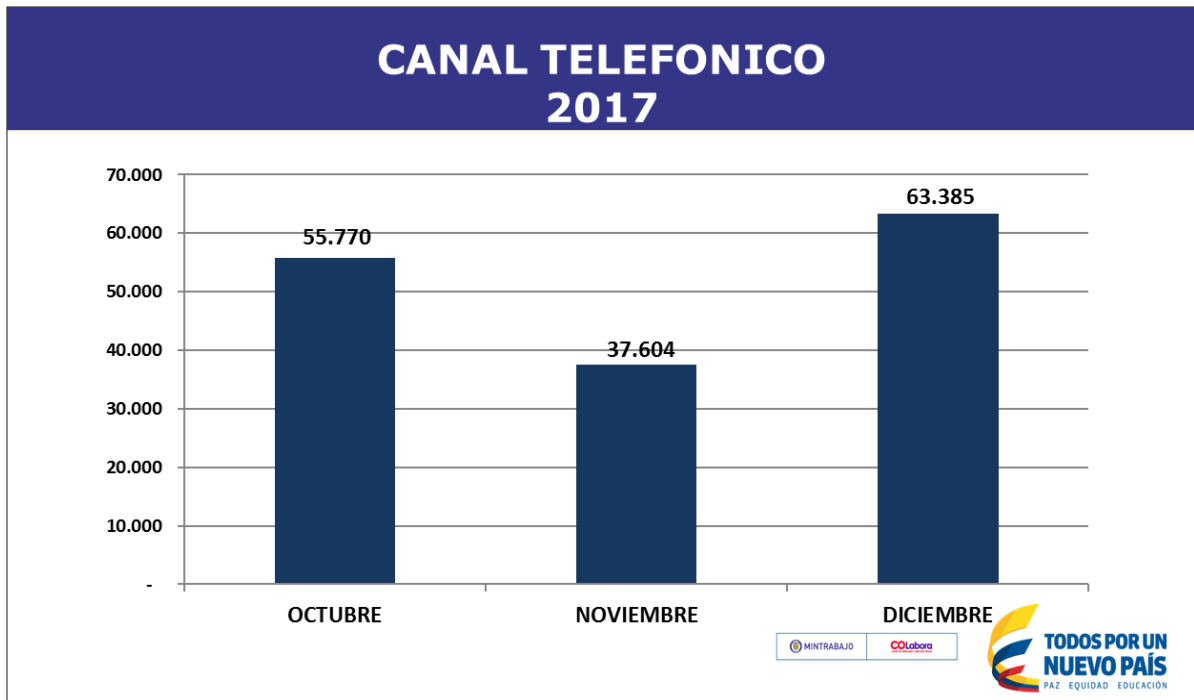
## Ocupación por departamento

En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se atendieron un total de **19.149** ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 3.972 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 2.639 ciudadanos, seguido de Cundinamarca con 1.950 y Atlántico con 1.561 volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones.

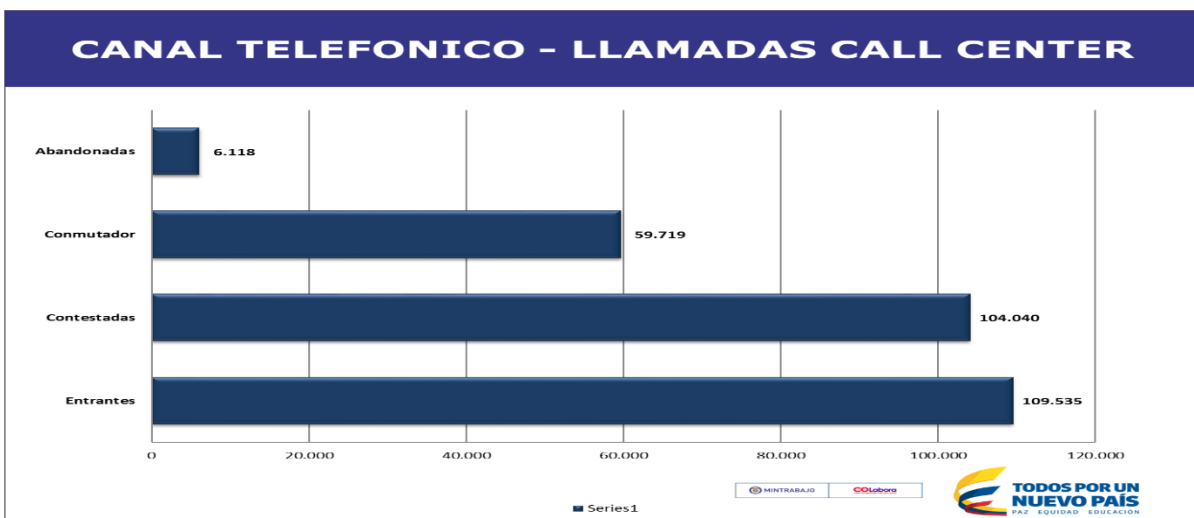


## CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **104.040** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **109.535**, de las cuales **104.040** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **6.118**, obteniendo una efectividad del **92%**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **52.719**.





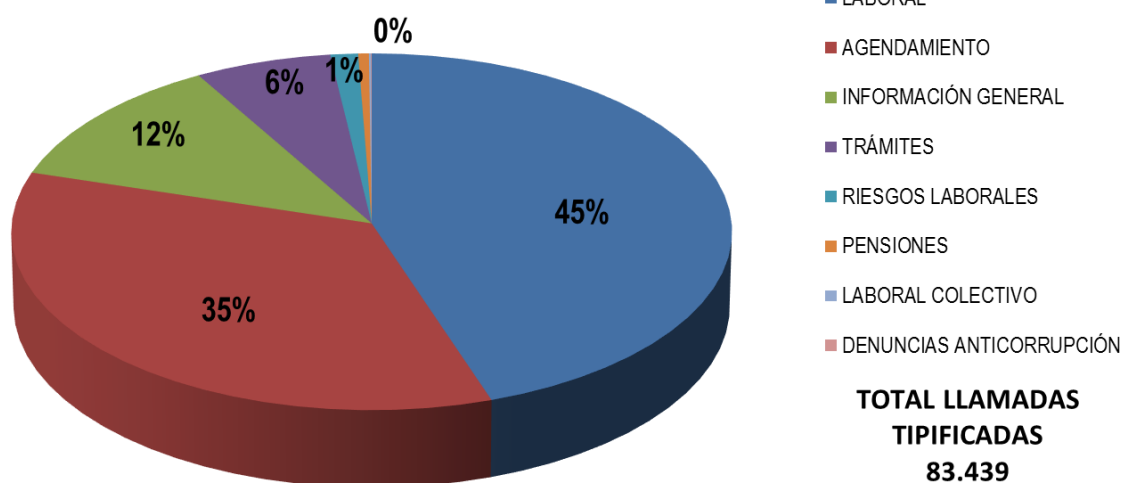
Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **63%** correspondieron llamada caída, un **21%** a llamada muda, un **10%** a problema de señal (comunicación entrecortada), un **3%** en llamada broma niño, un **2%** en Usuario equivocado llamada broma niño y 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 **63%** del total de llamadas no efectivas.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **83.349** inquietudes y requerimientos clasificándose un **45%** en **tema laboral**; un **35%** en **agendamiento**, **12%** en **información general**; **6%** en **trámites y servicios**; **1%** en **riesgos laborales**; en el tema **pensiones**, **laboral colectivo** y **denuncias anticorrupción** con una participación inferior al **1%**.

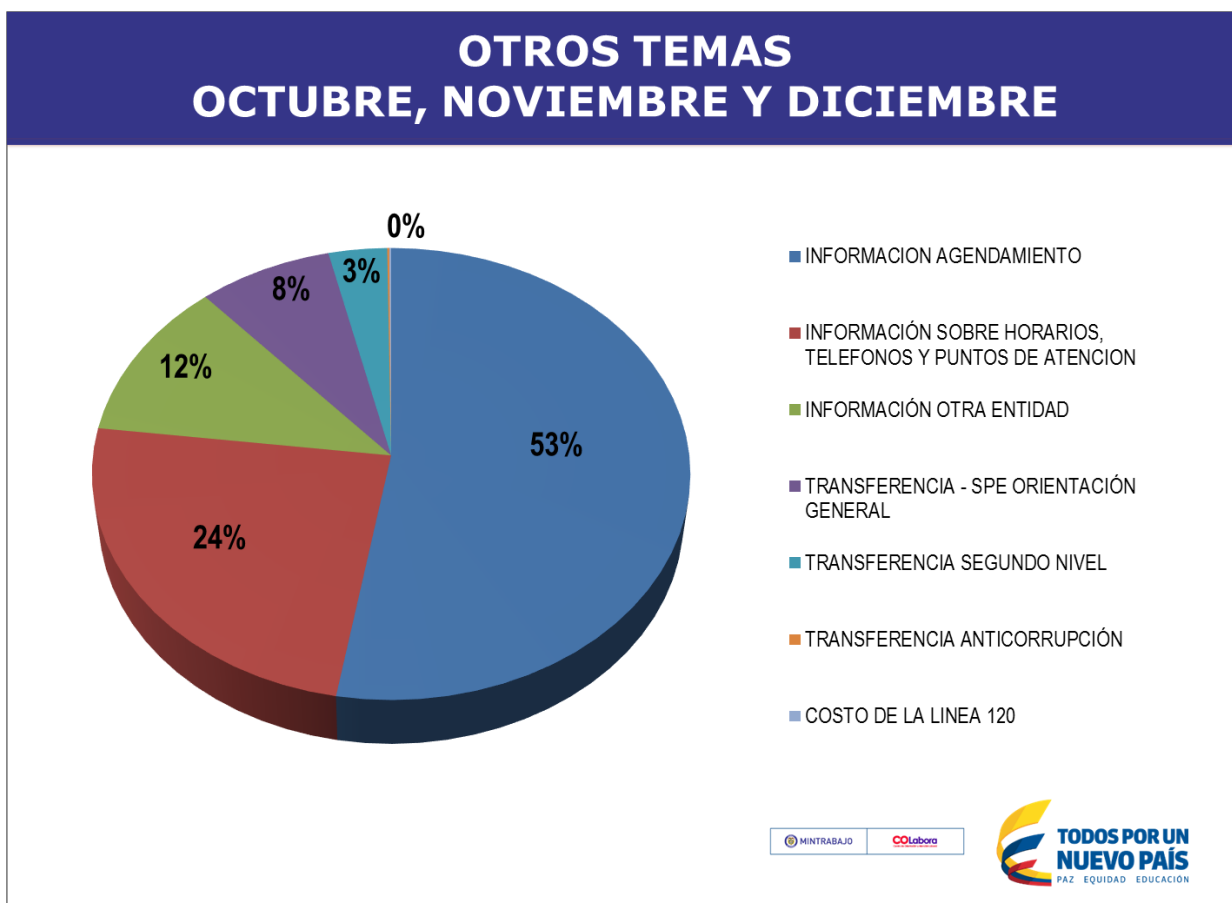
## CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



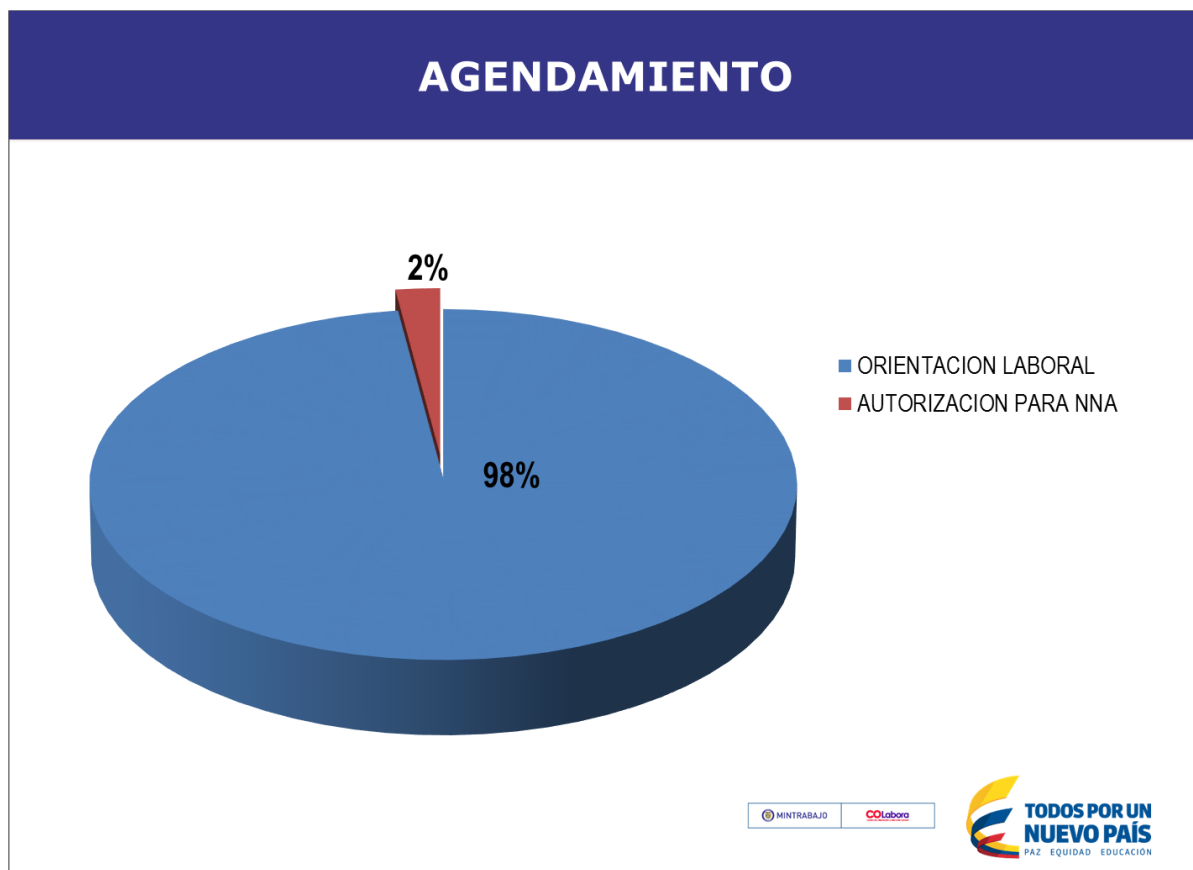
En el tema **Laboral**, se recibieron **37.382** llamadas; los ciudadanos consultaron en un **36%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **7%** en terminación del contrato; un **5%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, **4%** en pago de incapacidades e indemnización por terminación del contrato, **3%** en contrato de prestación de servicios, acoso laboral, prima de servicios, salario y factores salariales – comisiones – pago en especie, contrato de trabajo – modalidades, **2%** en vacaciones, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descuento no autorizados, despido en condición de discapacidad, sanciones disciplinarias, despido en incapacidad, licencia de maternidad un **1%** en renuncia, despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo, jornada de trabajo, licencias remuneradas y no remuneradas, cesantías, fuero maternidad / paternidad, servicio doméstico, reglamento interno de trabajo e higiene y seguridad industrial, certificado – referencia laboral, permisos, licencia de paternidad, licencia de luto. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



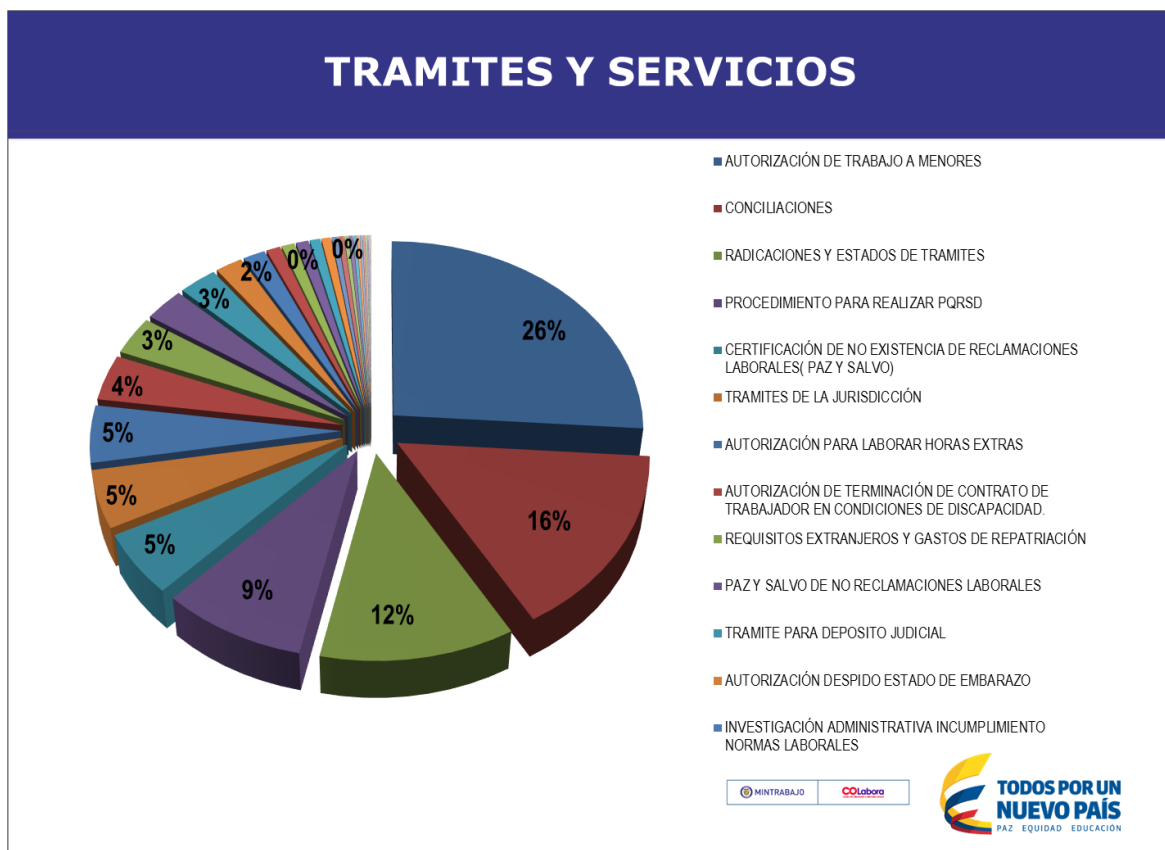
Así mismo se atendió a **9.987** ciudadanos en el cuarto semestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **53%** lo hizo por información de agendamiento; un **24%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **12%** en información otra entidad; **8%** transferencia – SPE Orientación General; **3%** en transferencia Segundo Nivel, con porcentaje inferior al **1%** costo de la Línea 120 y trasferencia línea anticorrupción.



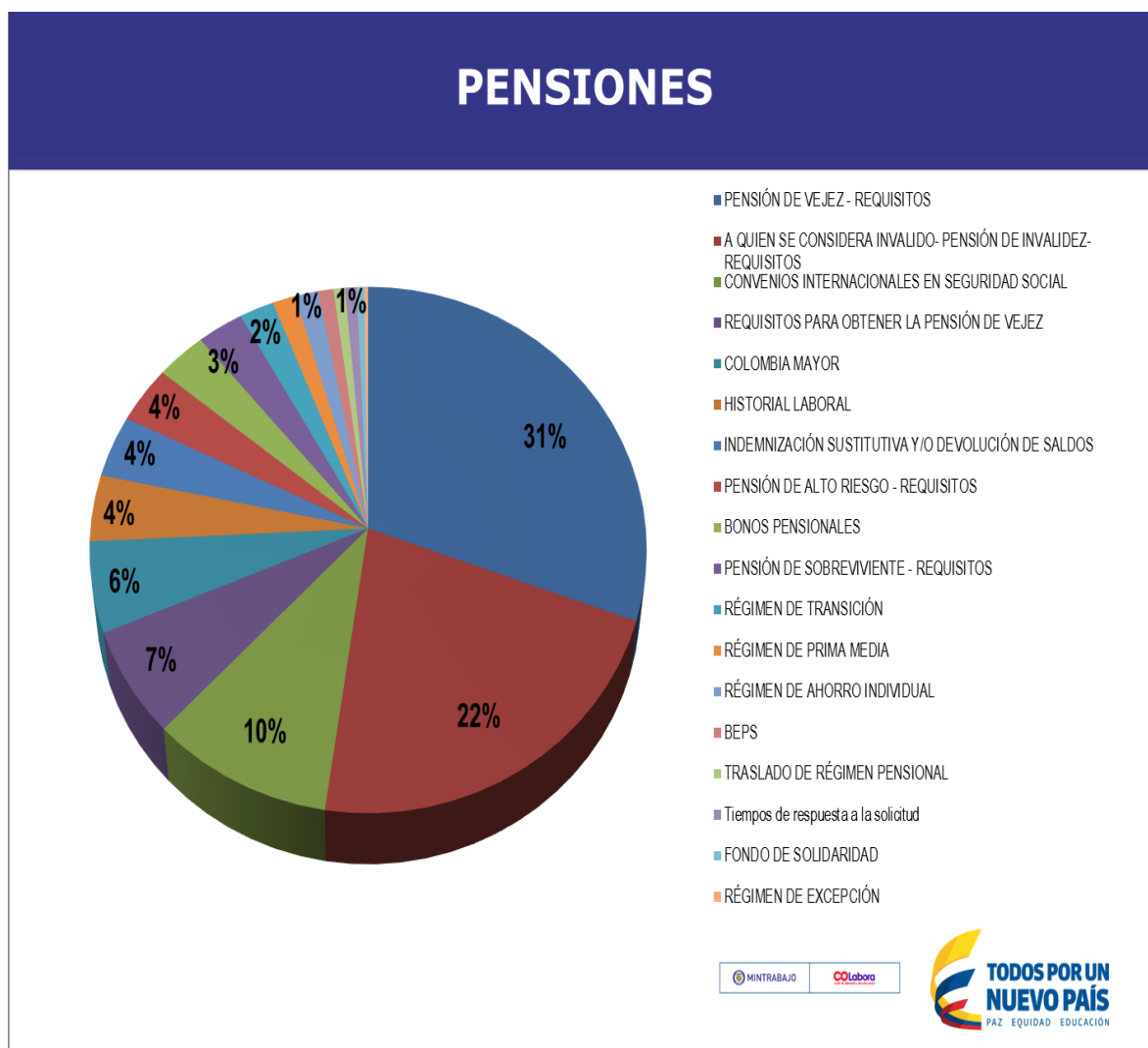
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2017, se comunicaron **29.022** ciudadanos y de éstos un **98%** solicitó información sobre orientación laboral y un **2%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



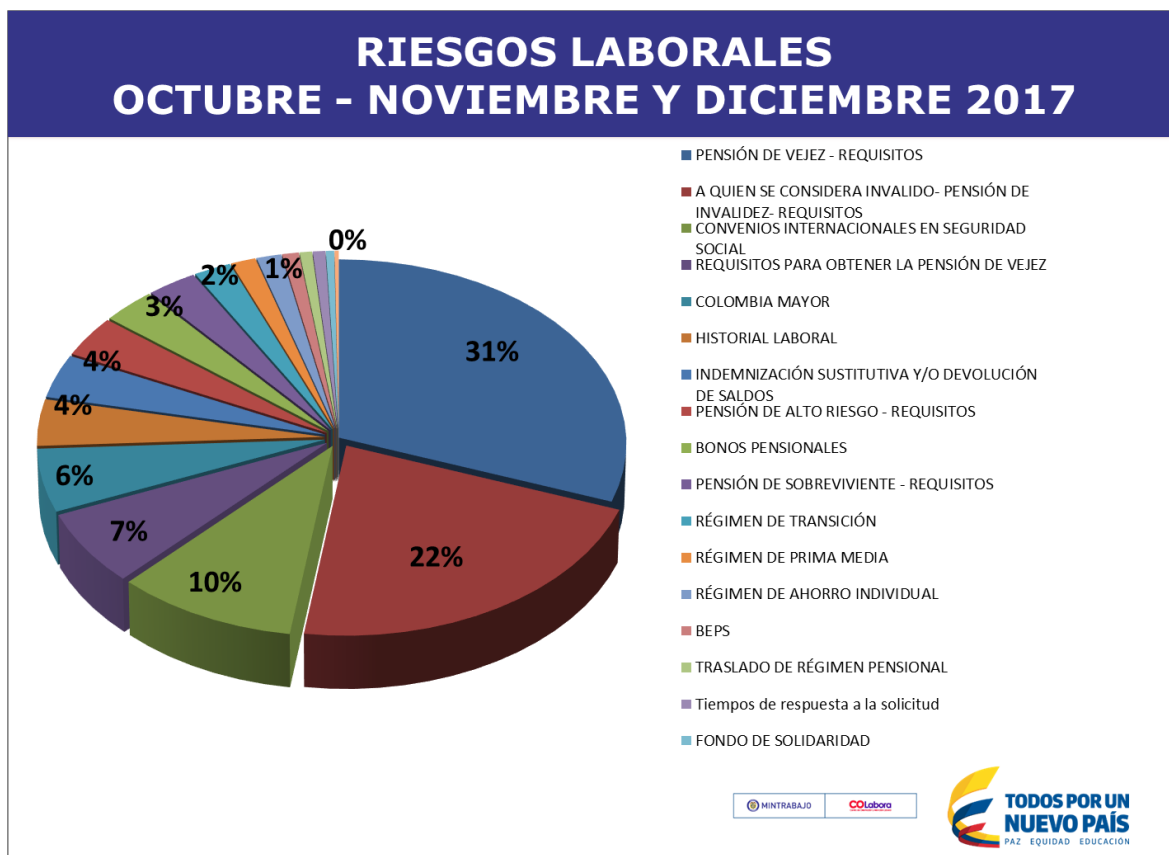
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **5.353** durante el trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **26%** en autorización de trabajo a menores; un **16%** en conciliaciones; un **12%** en radicación y estados de trámites; **9%** en procedimiento para realizar PQRSD; un **5%** en certificación de no existencia de reclamaciones laboral (paz y salvo), tramites de la jurisdicción, autorización para laborar horas extras; un **4%** en de terminación de contrato de trabajo en condiciones de discapacidad; un **3%** prácticas -estado joven, requisitos extranjeros y gastos de repatriación, autorización de terminación de contrato de trabajo en condiciones de discapacidad, **3%** en requisitos extranjeros y gastos de repatriación, paz y salvo de no reclamaciones laborales y trámite para depósito judicial, **2%** autorización de despido en estado de embarazo e investigación administrativa incumplimiento normas laborales, **1%** en prácticas estado joven, registro de empresas de alto riesgo, R.U.I (Registro Único de Intermediarios), depósito / copias de convenciones colectivas, pactos colectivos, laudos arbitrales y autorización de empresas de servicios temporales. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



En el tema de **Pensiones**, **4115** ciudadanos consultaron en el cuarto trimestre del año 2017. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **31%** en pensión de vejez - requisitos, un **22%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez requisitos, un **10%** en convenios internacionales en seguridad social, un **7%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **6%** en Colombia Mayor, un **4%** en historia laboral, indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos y pensión de alto riesgo – requisitos, un **3%** en bonos pensionales, pensión de sobreviviente - requisitos, un **2%** en régimen de transición y un **1%** en régimen de prima media, régimen de ahorro individual, BEPS Beneficios Económicos Periódicos, traslado de régimen pensional. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

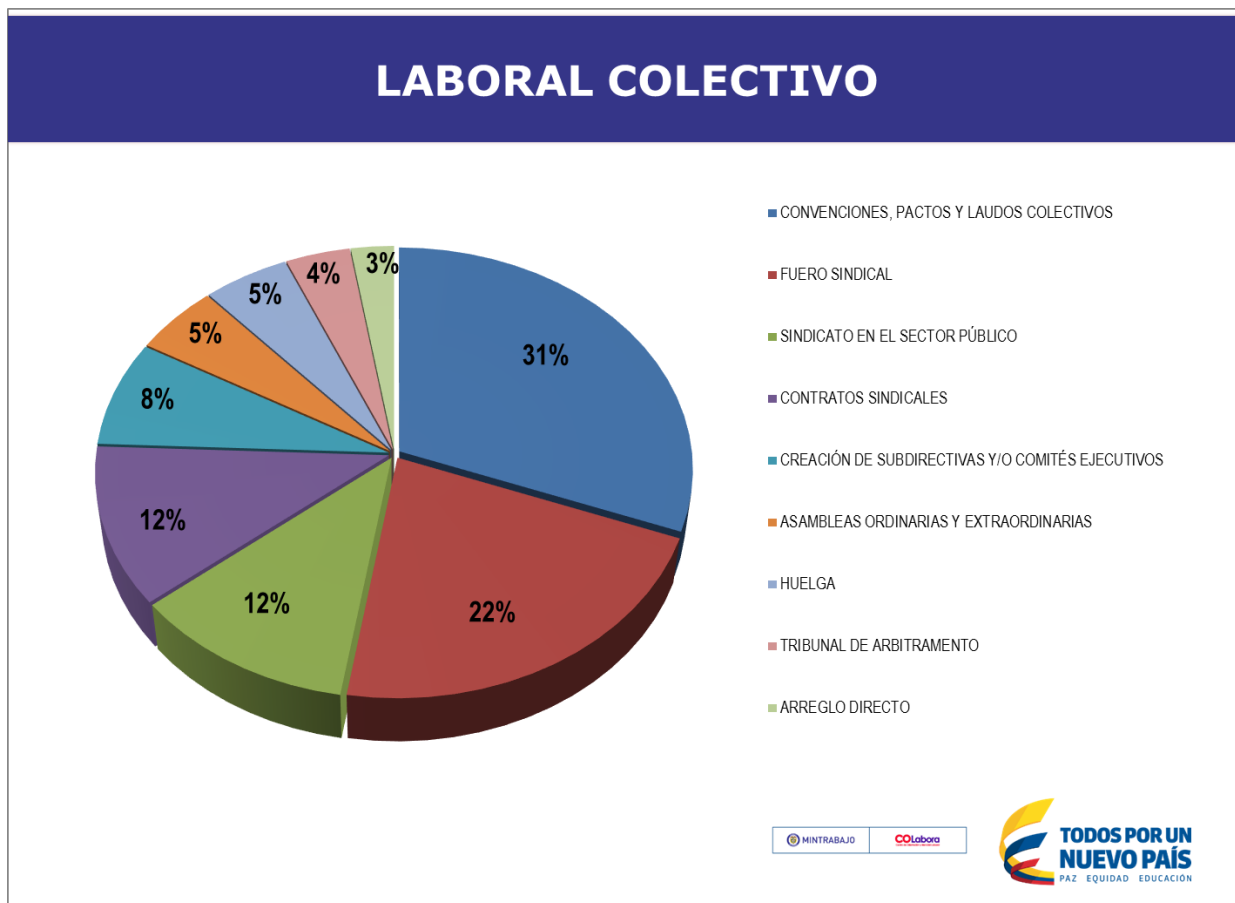


Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **1.081** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia anterior; de estos, el **31%** en accidente de trabajo y / o reporte, el **18%** en sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG – SST), el **16%** en reubicación / rehabilitación laboral, el **13%** en cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, el **10%** en concepto y valoración de una enfermedad común o laboral, el **3%** en afiliación y cotización al sistema general de riesgos laborales, trabajo en alturas, el **2%** en COPASST (Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo) obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales y un **0%** para sanciones, vigilancia y control y unidades vocacionales de aprendizaje en empresa - Uvae.



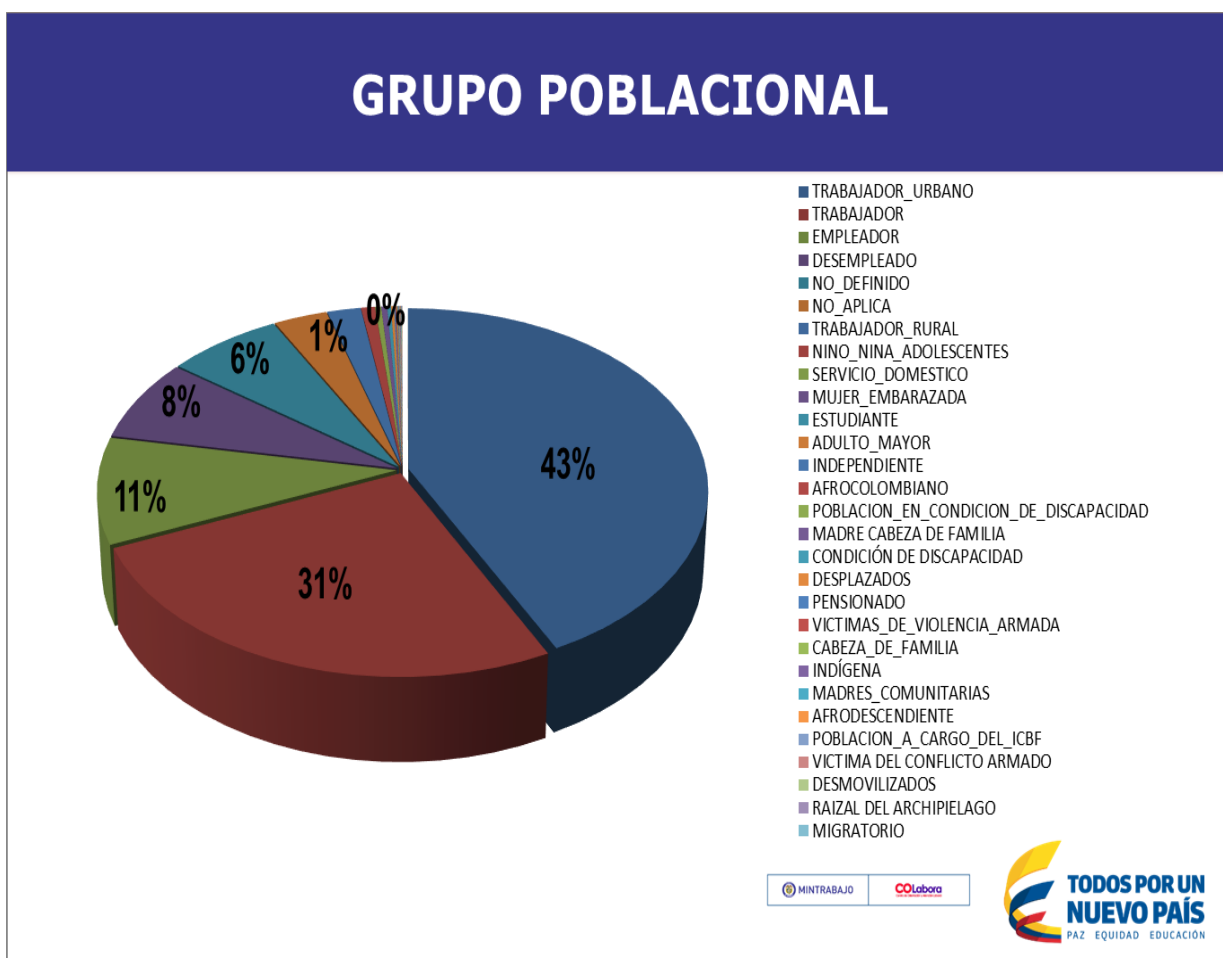


El tema **Laboral Colectivo** tuvo el siguiente comportamiento: de **78** ciudadanos atendidos en el cuarto trimestre 2017, se encuentra dentro de los subtemas con mayor consulta convenios, pactos y laudos colectivos un **31%**, en fuero sindical un **22%**, en sindicato en el sector público y contrato sindicales un **12%**, en creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos un **8%**, en asamblea ordinarias y extraordinarias y huelga un **5%**, en tribunal de arbitramento un **4%** y con un **3%** para arreglo directo.

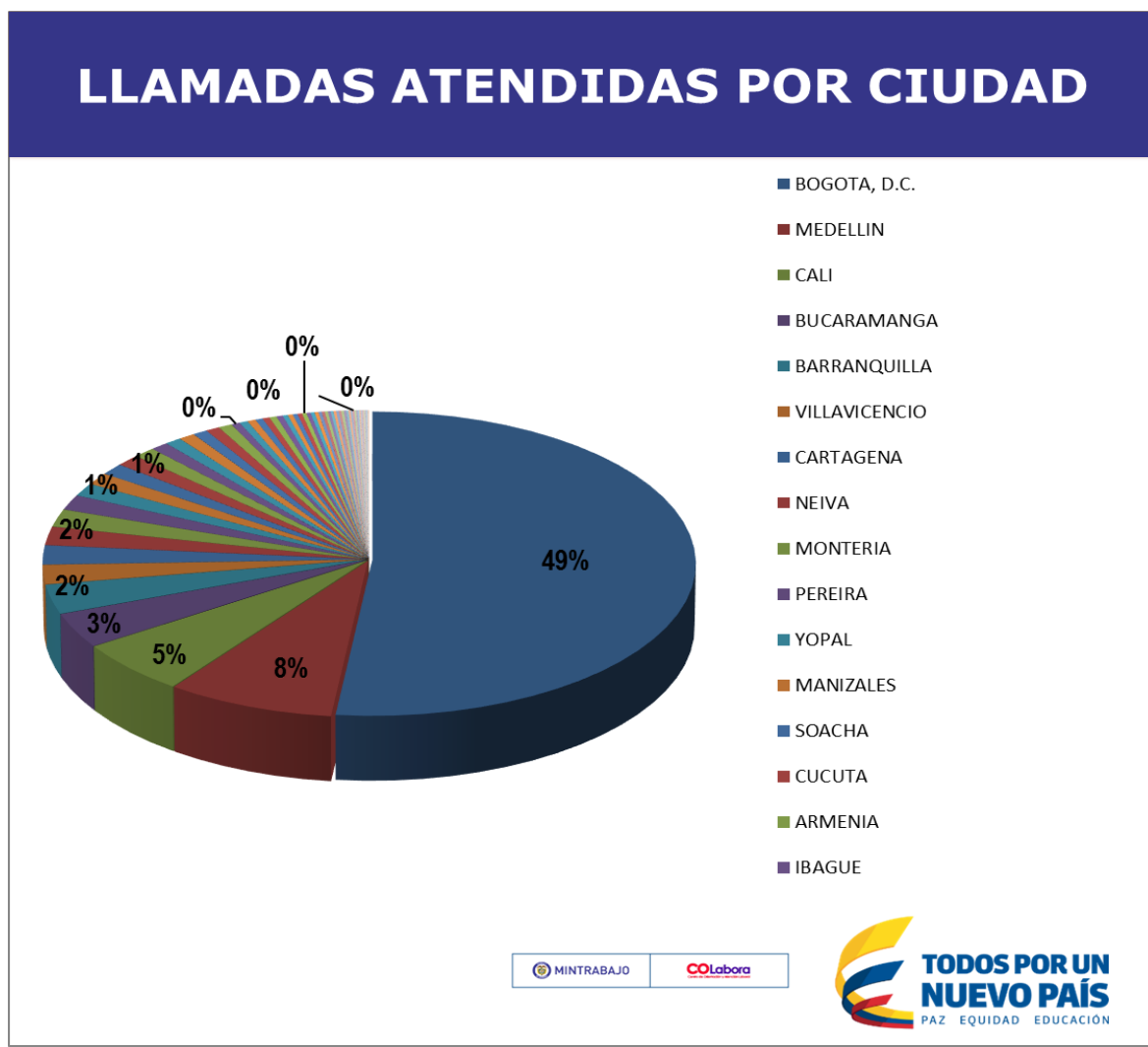


Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - "Línea Anticorrupción", canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o 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.

Es importante resaltar que de las **91.810** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **43%** de los ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **31%** como Desempleado, un **11%** como empleado, como No aplica un **8%**, con porcentaje igual e inferior a **1%** como trabajador rural, no definido, servicio doméstico, adulto mayor, población en situación de desplazamiento, mujer embarazada, población en condición de discapacidad, estudiante, como niño - niña – adolescente (NNA), cabeza de familia, afrocolombiano, víctimas de violencia armada, desmovilizados, madres comunitarias, indígena, palenquero, migratorio, población LGTBI, población raizal del archipiélago, población rural no migratoria y población ROM.

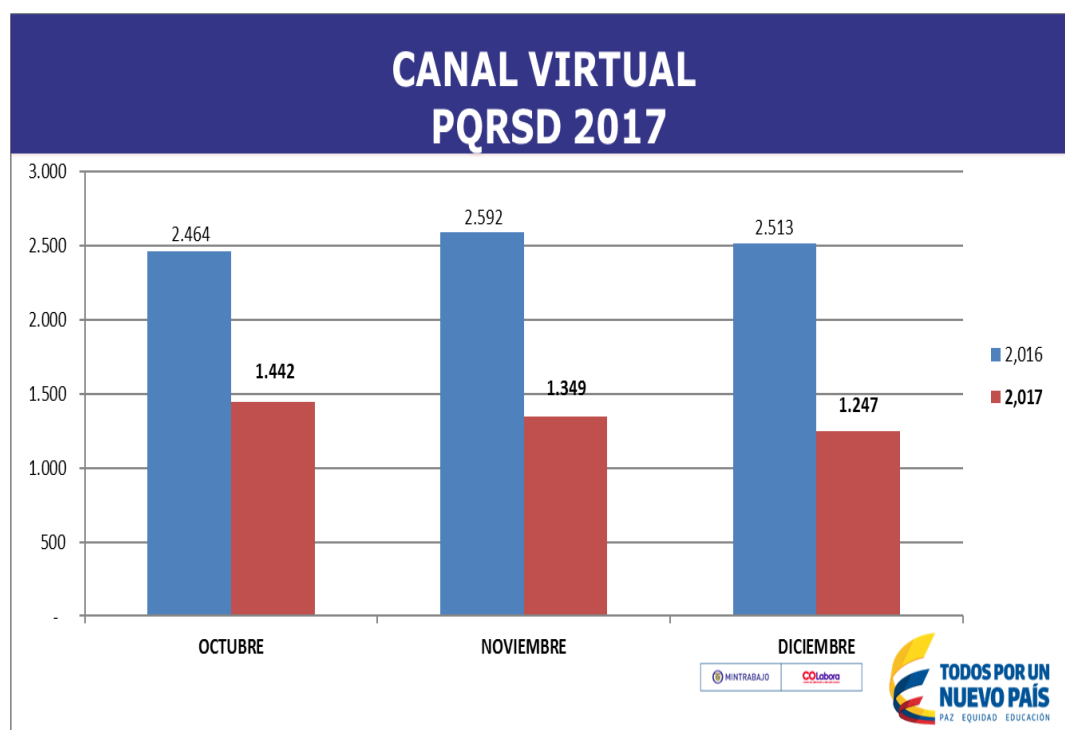


De igual manera, de las **91.810** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **49%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **8%** desde **Medellín**; un **5%** en **Cali**; un **3%** en **Bucaramanga** y **Barranquilla**, un **2%** desde **Villavicencio**, **Cartagena**, **Neiva**, **Montería** y **Pereira**; un **1%** desde **Yopal**, **Manizales**, **Cúcuta**, **Armenia**, **Ibagué**, **Chía**, **Barrancabermeja**, El porcentaje restante se subdivide en **643** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales o inferiores al **1%**.



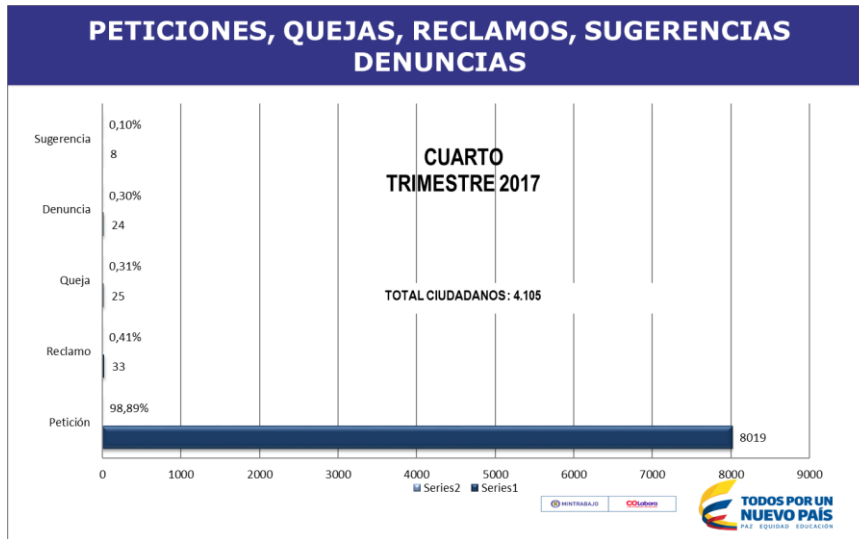
## CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual es importante resaltar que durante el período revisado se dio inicio a la implementación del nuevo módulo para la atención de peticiones, queja, reclamos y sugerencias denominado SISECI – Sistema de Servicio al Ciudadano, el cual registró un ingreso **4.105** solicitudes para el cuarto trimestre a través del 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.

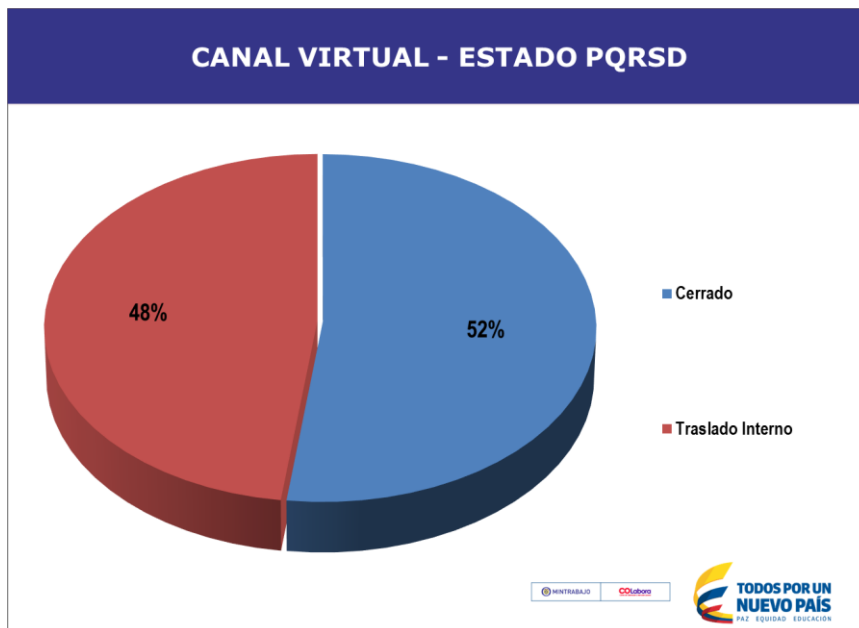


En un **98,59%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0,61%** como consultas, un **0,51%** como reclamo, un **0,22%** como queja, un **0,05%** como sugerencia.

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



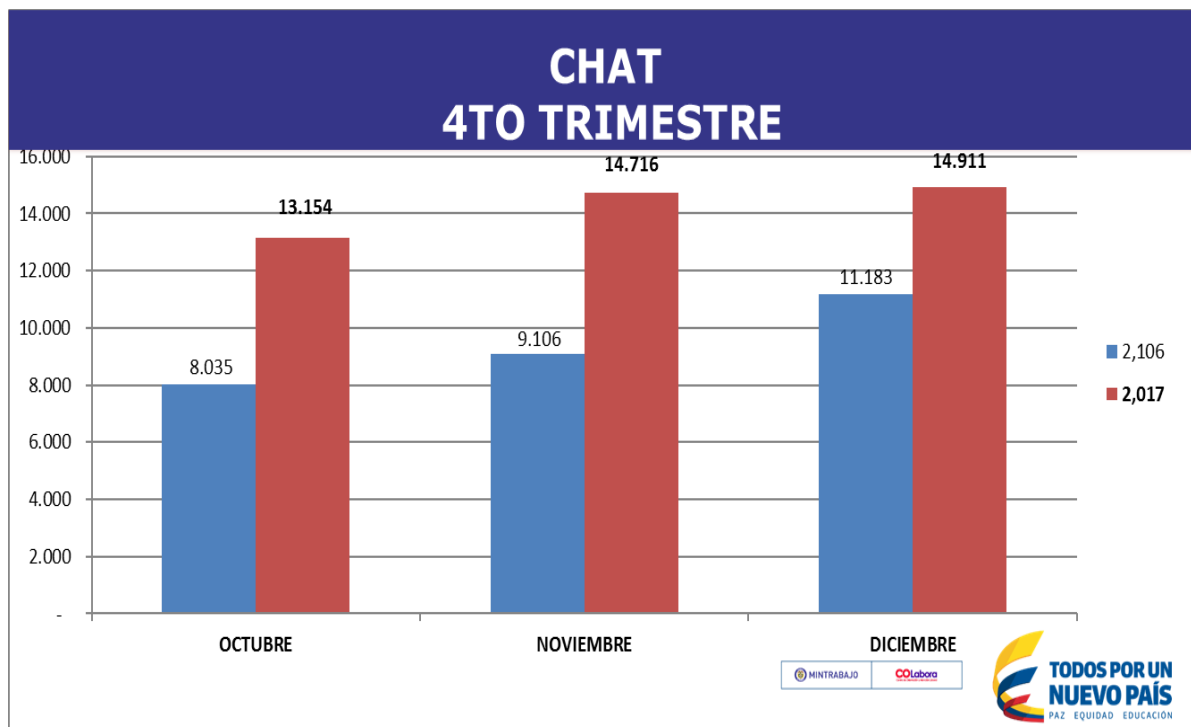
Así mismo, de las **4.105** solicitudes recibidas, **2.137** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **1.968** se encuentran en **traslado interno**.



## 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 **28.324** ciudadanos en el cuarto trimestre del año 2016 a **42.781** en el 2017, incrementando la atención por este medio en un **151%** 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 y para el cuarto período **1.053**, 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 cuarto trimestre del 2.017 se gestionaron un acumulado de **947** atendidos, con un estado de respuesta ideal (100%).



## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



Twitter: 815.970 seguidores.



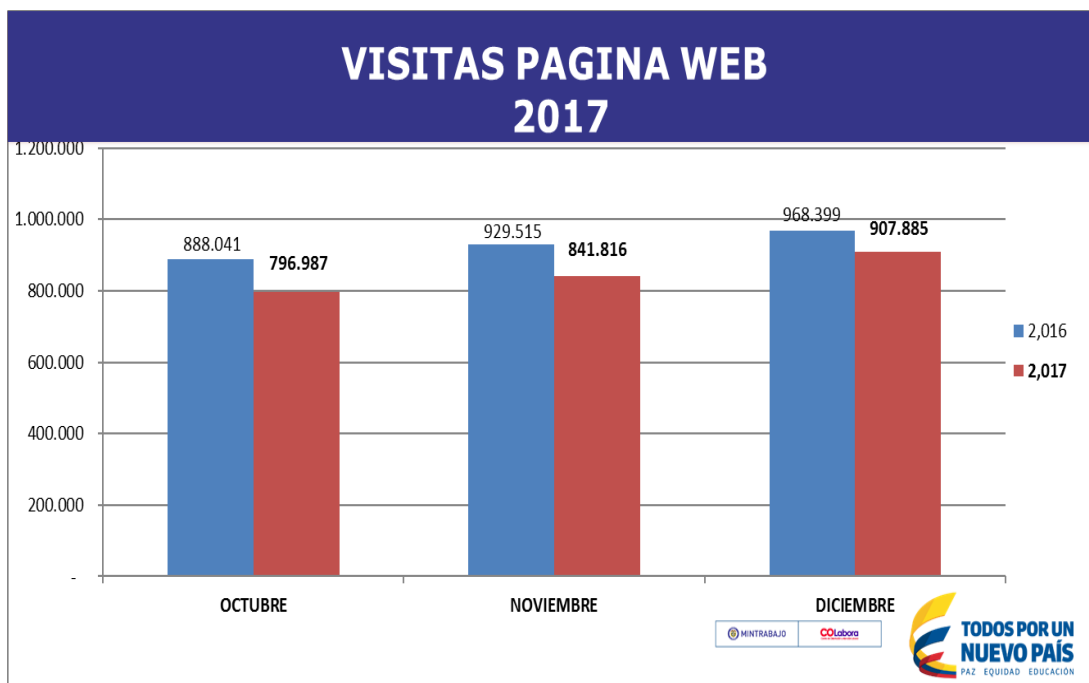
Facebook: 406.549 seguidores.



Linkedin: 10.753 seguidores.

## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

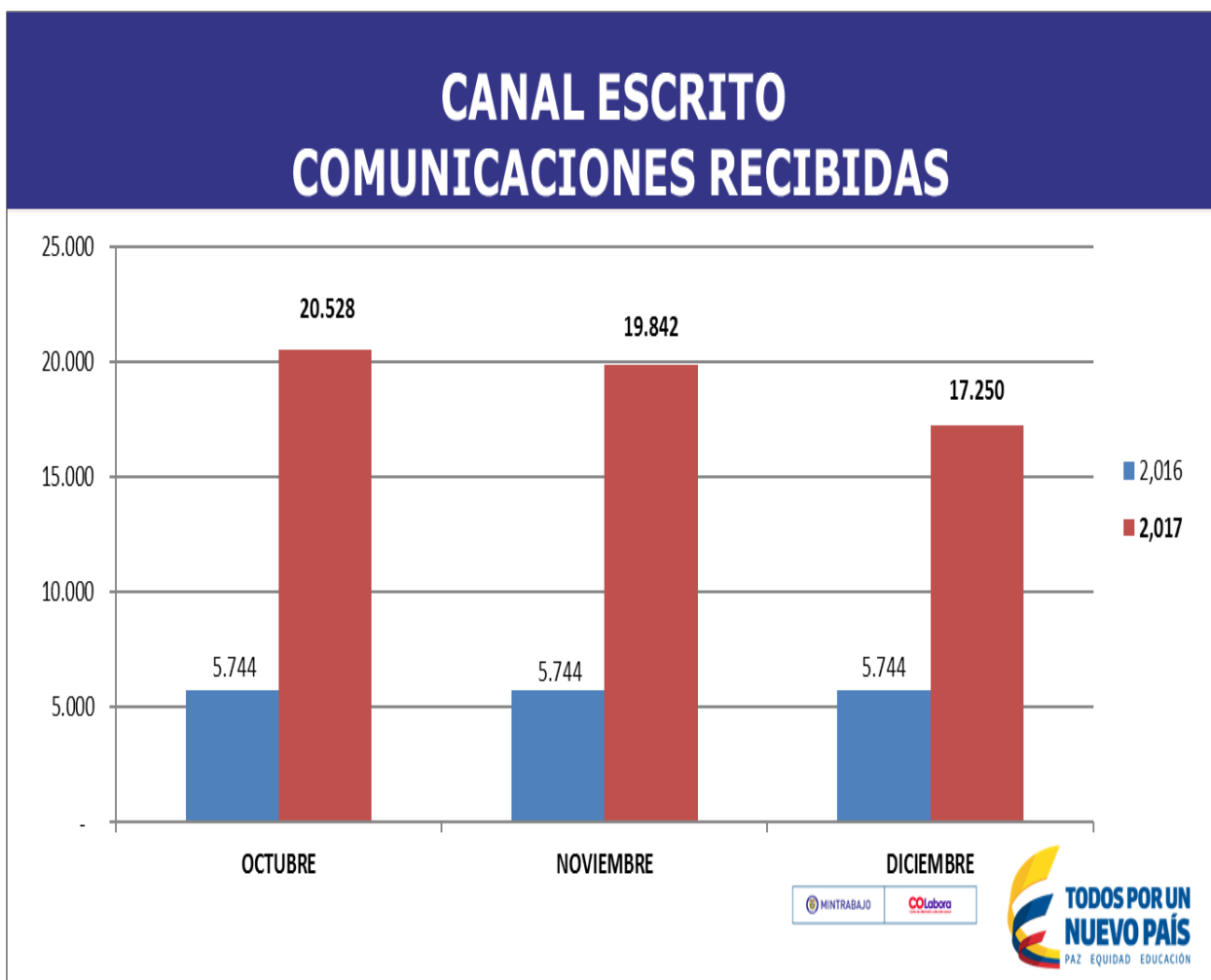
Durante los últimos tres meses del año 2017, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **2.546.688** oportunidades, evidenciándose disminución respecto del mismo periodo en la vigencia 2016.





## CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del año 2017, la correspondencia fue recibida y radicada a través del gestor documental denominado BABEL, el cual soportó a nivel nacional **57.620** 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 análisis en el cual se evidencia la cantidad de ciudadano que calificaron el servicio tanto a nivel Nacional como el nivel central.

### OCTUBRE

	<b>PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE OCTUBRE DE 2017				
	DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
ANTIOQUIA	203	99,01%	97,54%	98,52%	98,36%
ARAUCA	113	100,00%	99,12%	99,12%	99,41%
ATLANTICO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BOGOTA	684	94,30%	90,50%	92,54%	92,45%
BOLIVAR	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BOYACA	50	100%	100%	100%	100%
CALDAS	381	99,74%	100%	100%	99,91%
CAQUETA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CESAR	97	100%	100%	98%	99,31%
CHOCO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CORDOBA	143	100%	99,30%	97,90%	99,07%
CUNDINAMARCA	5	80%	60%	60%	66,67%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAJIRA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
HUILA	3	100%	100%	66,67%	88,89%
MAGDALENA	80	100%	100%	98,75%	99,58%
META	74	98,65%	97,30%	13163,51%	4453,15%
NARIÑO	144	100%	100%	100%	100%
NORTE DE SANTANDER	79	100%	100%	99%	99,58%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
QUINDIO	163	100%	100%	100%	100,00%
RISARALDA	363	98,62%	100%	99,17%	99,27%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
SANTANDER	418	100%	100%	99,76%	99,92%
SUCRE	42	97,62%	97,62%	95,24%	96,83%
TOLIMA	328	100%	100%	100%	100%
URABA	290	97,59%	97,24%	97,24%	97,36%
VALLE	320	100%	99,69%	99,69%	99,79%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
VICHADA	12	100%	66,67%	91,67%	86,11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3992</b>	<b>98,57%</b>	<b>97,75%</b>	<b>97,97%</b>	<b>98,10%</b>

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

**NOVIEMBRE**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
<b>PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2017					
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
ANTIOQUIA	175	98,29%	93,71%	88,00%	93,33%
ARAUCA	50	98,00%	98,00%	100,00%	98,67%
ATLANTICO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BOGOTA	656	92,84%	88,41%	92,07%	91,11%
BOLIVAR	111	99,10%	99,10%	99,10%	99,10%
BOYACA	24	88%	100%	100%	96%
CALDAS	278	99,64%	99,64%	99,64%	99,64%
CAQUETA	332	100%	100%	100%	100%
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CESAR	172	100%	100%	100%	100%
CHOCO	12	100%	100%	100%	100%
CORDOBA	89	100%	100%	98,88%	99,63%
CUNDINAMARCA	6	100%	100%	100%	100%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAJIRA	7	100%	100%	86%	95,24%
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
HUILA	46	100%	100%	97,83%	99,28%
MAGDALENA	32	100%	100%	100%	100%
META	21	100,00%	90,48%	95,24%	95,24%
NARIÑO	156	99%	99%	99%	99%
NORTE DE SANTANDER	108	100%	100%	95%	98,46%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
QUINDIO	138	100%	100%	100%	100%
RISARALDA	556	99,82%	100%	97,66%	99,16%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
SANTANDER	304	100%	100%	100%	100%
SUCRE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
TOLIMA	302	100%	100%	99%	100%
URABA	122	98,36%	98,36%	96,72%	97,81%
VALLE	305	100%	99,67%	100%	99,89%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
VICHADA	5	100%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4007</b>	<b>98,50%</b>	<b>97,60%</b>	<b>97,35%</b>	<b>97,82%</b>

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

**DICIEMBRE**

 <b>MINTRABAJO</b>	<b>PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b> CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE DICIEMBRE DE 2017				
	DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
ANTIOQUIA	110	97,27%	94,55%	87,27%	93,03%
ARAUCA	8	100%	100%	100%	100%
ATLANTICO	1	100%	100%	100%	100%
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BOGOTA	413	95,64%	92,74%	94,92%	94,43%
BOLIVAR	151	99,34%	98,01%	98,01%	98,45%
BOYACA	33	97%	97%	100%	98%
CALDAS	307	70,03%	100%	100%	90,01%
CAQUETA	120	99%	100%	100%	100%
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CESAR	46	100%	100%	100%	100%
CHOCO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CORDOBA	95	100%	100%	98,95%	99,65%
CUNDINAMARCA	2	100%	100%	100%	100%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAJIRA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
HUILA	59	100%	98%	100%	99,44%
MAGDALENA	12	100%	100%	100%	100%
META	27	96,30%	96,30%	96,30%	96,30%
NARIÑO	118	100%	100%	100%	100%
NORTE DE SANTANDER	25	100%	100%	100%	100,00%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
QUINDIO	101	100%	100%	100%	100%
RISARALDA	447	100%	100%	98,88%	99,63%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
SANTANDER	262	100%	100%	100%	100%
SUCRE	1	100%	100%	100%	100%
TOLIMA	298	100%	100%	100%	100%
URABA	104	100%	100%	100%	100%
VALLE	155	99%	99,35%	100%	99,57%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
VICHADA	9	100%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2904</b>	<b>95,94%</b>	<b>98,48%</b>	<b>98,42%</b>	<b>97,61%</b>

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

Para los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre, con el propósito de establecer el porcentaje de aplicación de la encuesta por Dirección Territorial, se realiza el cruce de las cifras registrada en la herramienta de encuestas y la cantidad de ciudadanos reportados por la Subdirección de Gestión Territorial.

## OCTUBRE

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	0	NO HAY REGISTRO	0
ANTIOQUIA	2380	203	8,53%
ARAUCA	263	113	42,97%
ATLANTICO	572	NO HAY REGISTRO	0
BARRANCABERMEJA	340	NO HAY REGISTRO	0
BOGOTA	0	684	0
BOLIVAR	865	NO HAY REGISTRO	0
BOYACA	1359	50	3,68%
CALDAS	1219	381	31,26%
CAQUETA	196	NO HAY REGISTRO	0
CASANARE	382	NO HAY REGISTRO	0
CAUCA	704	NO HAY REGISTRO	0
CESAR	1699	97	5,71%
CHOCO	168	NO HAY REGISTRO	0
CORDOBA	864	143	16,55%
CUNDINAMARCA	709	5	0,71%
GUAINIA	0	NO HAY REGISTRO	0
GUAJIRA	502	NO HAY REGISTRO	0
GUAVIARE	104	NO HAY REGISTRO	0
HUILA	602	3	0,50%
MAGDALENA	486	80	16,46%
META	739	74	10,01%
NARIÑO	910	144	15,82%
NORTE DE SANTANDER	720	79	10,97%
PUTUMAYO	188	NO HAY REGISTRO	0
QUINDIO	249	163	65,46%
RISARALDA	893	363	40,65%
SAN ANDRES	0	NO HAY REGISTRO	0
SANTANDER	1091	418	38,31%
SUCRE	523	42	8,03%
TOLIMA	1009	328	32,51%
URABA	269	290	INCONSISTENCIA
VALLE	879	320	36,41%
VAUPES	26	NO HAY REGISTRO	0
VICHADA	31	12	38,71%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20941</b>	<b>3992</b>	<b>19%</b>

## NOVIEMBRE

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	284	NO HAY REGISTRO	0
ANTIOQUIA	2277	175	7,69%
ARAUCA	249	50	20,08%
ATLANTICO	764	NO HAY REGISTRO	0
BARRANCABERMEJA	340	NO HAY REGISTRO	0
BOGOTA	0	656	0
BOLIVAR	768	111	14,45%
BOYACA	1571	24	1,53%
CALDAS	1306	278	21,29%
CAQUETA	255	332	INCONSISTENCIA
CASANARE	279	NO HAY REGISTRO	0
CAUCA	868	NO HAY REGISTRO	0
CESAR	1725	172	9,97%
CHOCO	179	12	6,70%
CORDOBA	994	89	8,95%
CUNDINAMARCA	748	6	0,80%
GUAINIA	205	NO HAY REGISTRO	0
GUAJIRA	571	7	1,23%
GUAVIARE	130	NO HAY REGISTRO	0
HUILA	491	46	9,37%
MAGDALENA	420	32	7,62%
META	670	21	3,13%
NARIÑO	1028	156	15,18%
NORTE DE SANTANDER	818	108	13,20%
PUTUMAYO	0	NO HAY REGISTRO	0
QUINDIO	235	138	58,72%
RISARALDA	1541	556	36,08%
SAN ANDRES	0	NO HAY REGISTRO	0
SANTANDER	1188	304	25,59%
SUCRE	566	NO HAY REGISTRO	0
TOLIMA	1280	302	23,59%
URABA	422	122	28,91%
VALLE	588	305	51,87%
VAUPES	20	NO HAY REGISTRO	0
VICHADA	17	5	29,41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22797</b>	<b>4007</b>	<b>18%</b>

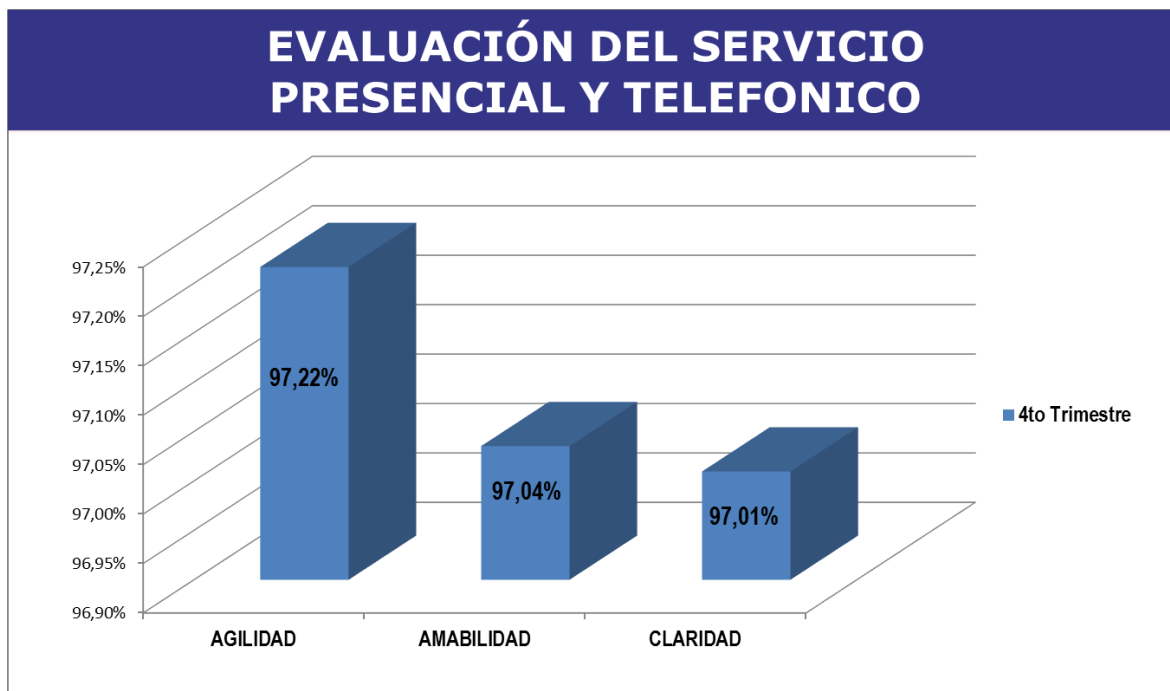
**DICIEMBRE**

DIRECCIÓN TERRITORIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	PORCENTAJE DE APLICACIÓN
AMAZONAS	201	NO HAY REGISTRO	0
ANTIOQUIA	1219	110	9,02%
ARAUCA	186	8	4,30%
ATLANTICO	635	1	0,16%
BARRANCABERMEJA	300	NO HAY REGISTRO	0
BOGOTA	0	413	0
BOLIVAR	782	151	19,31%
BOYACA	940	33	3,51%
CALDAS	525	307	58,48%
CAQUETA	168	120	71,43%
CASANARE	316	NO HAY REGISTRO	0
CAUCA	415	NO HAY REGISTRO	0
CESAR	1573	46	2,92%
CHOCO	191	NO HAY REGISTRO	0
CORDOBA	974	95	9,75%
CUNDINAMARCA	497	2	0,40%
GUAINIA	57	NO HAY REGISTRO	0
GUAJIRA	484	NO HAY REGISTRO	0
GUAVIARE	112	NO HAY REGISTRO	0
HUILA	780	59	7,56%
MAGDALENA	383	12	3,13%
META	475	27	5,68%
NARIÑO	492	118	23,98%
NORTE DE SANTANDER	755	25	3,31%
PUTUMAYO	163	NO HAY REGISTRO	0
QUINDIO	230	101	43,91%
RISARALDA	916	447	48,80%
SAN ANDRES	0	NO HAY REGISTRO	0
SANTANDER	753	262	34,79%
SUCRE	573	1	0
TOLIMA	732	298	40,71%
URABA	269	104	38,66%
VALLE	858	155	18,07%
VAUPES	29	NO HAY REGISTRO	0
VICHADA	14	9	64,29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>16997</b>	<b>2904</b>	<b>17%</b>

De las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, tan solo 19 aplicaron la encuesta durante el trimestre, arrojando como resultado, que un **97,64%** 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.

<b>CUARTO TRIMESTRE DE 2017</b>	
<b>DIRECCIÓN TERRITORIAL</b>	<b>PORCENTAJE DE SATISFACCION</b>
ANTIOQUIA	94,91%
ARAUCA	99,36%
BOGOTA	92,66%
CALDAS	96,52%
CESAR	99,77%
CORDOBA	99,45%
CUNDINAMARCA	88,89%
HUILA	95,87%
MAGDALENA	99,86%
META	96,18%
NARIÑO	100%
NORTE DE SANTANDER	99,34%
QUINDIO	100,00%
RISARALDA	99,35%
SANTANDER	99,97%
TOLIMA	100%
URABA	98,39%
VALLE	99,75%
VICHADA	95,37%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>97,64%</b>





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 **97.09%** (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**.