

## INFORME GESTION AÑO 2.015

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

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Trabajo **COLabora**, cumplió con que la Entidad propendiera por estructurar de la forma más efectiva estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

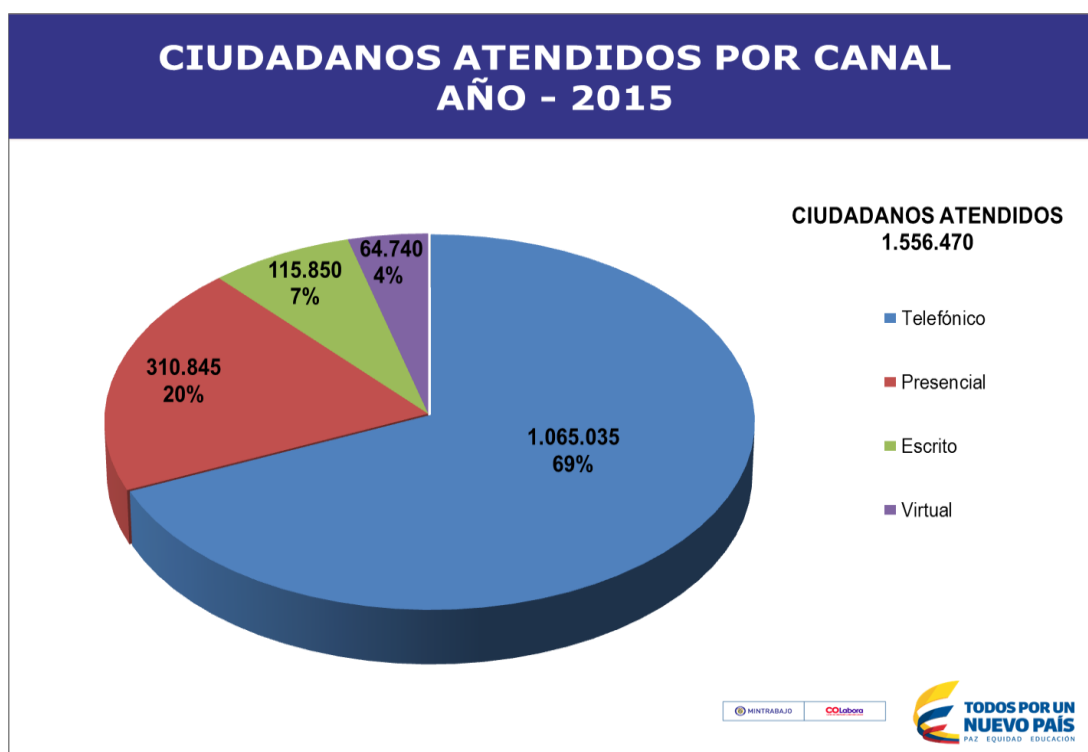
Como es de conocimiento, una vez es lanzado el Programa **COLabora** en el mes de Mayo de 2013, de manera inmediata aumentan los índices de atención por todos los canales, sobresaliendo el Canal Telefónico con la Estrategia Bandera del Programa, la **línea telefónica de atención Laboral 120**. Se diseñan, implementan y publican Protocolos de atención por todos los canales y se rediseña la Encuesta de Satisfacción o Evaluación del Servicio, la cual funciona en línea desde el mes de marzo de 2015 y tiene alcance a nivel nacional. Así las cosas, se hace una realidad la mejora constante del Proceso de gestión de Servicio a la Ciudadanía garantizándose la prestación y la creación de una cultura de servicio al ciudadano con calidad y excelencia en la Entidad. El Programa **COLabora** logró su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la Ciudadanía, acercando y mejorando la relación del Ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y pudiendo los Ciudadanos acceder a la Entidad de manera ágil y oportuna.

Para el año 2015, el Programa **COLabora** proyectó atender **1.500.000** Ciudadanos; **Esta meta se superó en un 104%**, atendiendo un total de **1.556.470** Usuarios.



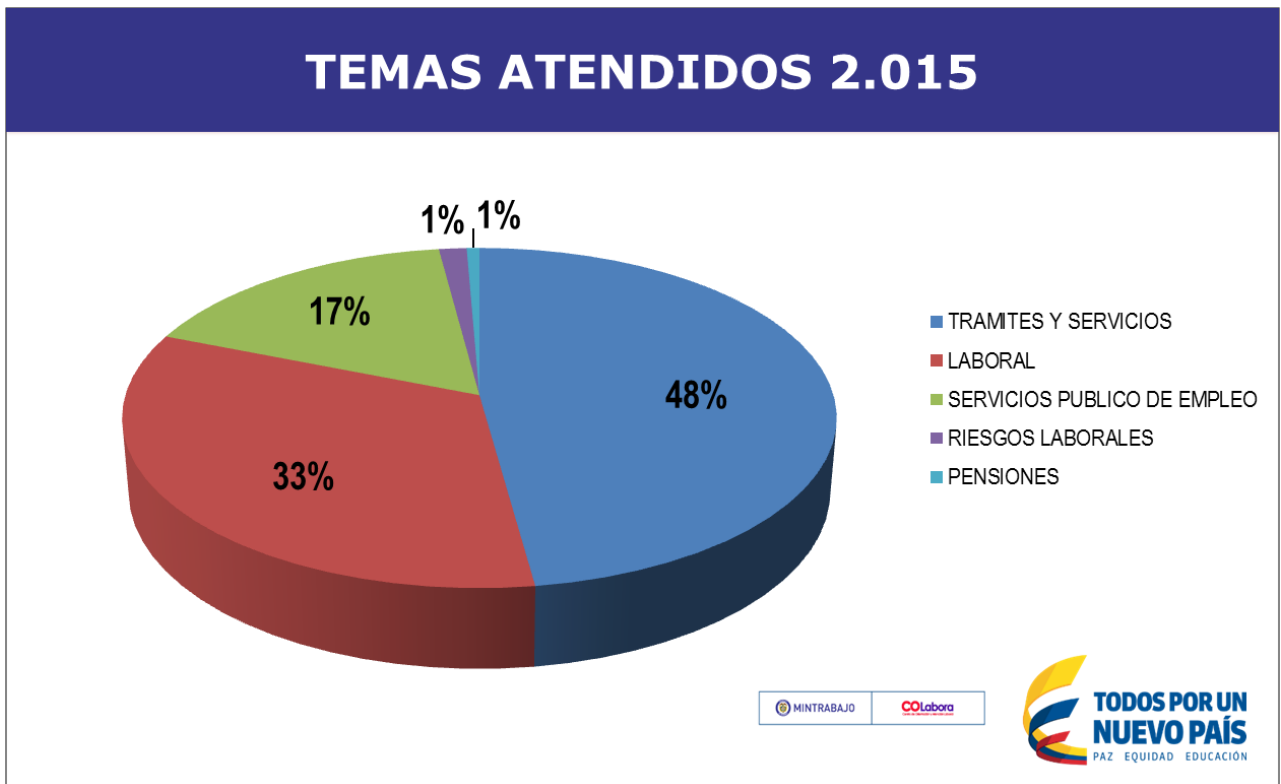
El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el año 2015, permite concluir que los Ciudadanos acuden con más frecuencia a nuestra Entidad en el mes de **Enero**, ya que en la mayoría de los casos, los trabajadores y empleadores presentan **novedades en Contratos Laborales al finalizar el año**, razón por la cual, acuden a nuestra Entidad para recibir Orientación. Para el mes de **febrero** las consultas de los Ciudadanos descienden al igual que para el mes de **marzo** y **abril** esta tendencia continúa, debido la temporada vacacional de **Semana Santa**. Para el mes de **mayo y junio** las consultas de los ciudadanos descienden aún más que los meses que los anteceden por motivo de la **temporada vacacional** de mitad de año. Para el mes de **Julio** hay una tendencia de mayor consulta por parte de los ciudadanos, toda vez que **culmina la temporada vacacional** y en la mayoría de las empresas de todos los sectores se genera una nueva **etapa de contratación laboral** para el **segundo semestre**; en el mes de **Agosto**, el índice de atención baja por menos días hábiles; en **Septiembre** la consulta de ciudadanos aumenta con la divulgación de los programas de la entidad a través de los distintos medios de comunicación. Para el mes de **Octubre** desciende las consultas pese a la implementación del sistema de agendamiento en algunas inspecciones de Cundinamarca. El mes de **noviembre**, el índice de atención baja, como consecuencia de los días festivos del mes los cuales reducen los días hábiles de atención. Para el mes de **Diciembre**, se inicia la segunda **Temporada Vacacional del año** y la celebración de las **fiestas de fin de año**, por lo que el índice de atención disminuye, las prioridades de la ciudadanía giran en torno a los temas en mención.

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



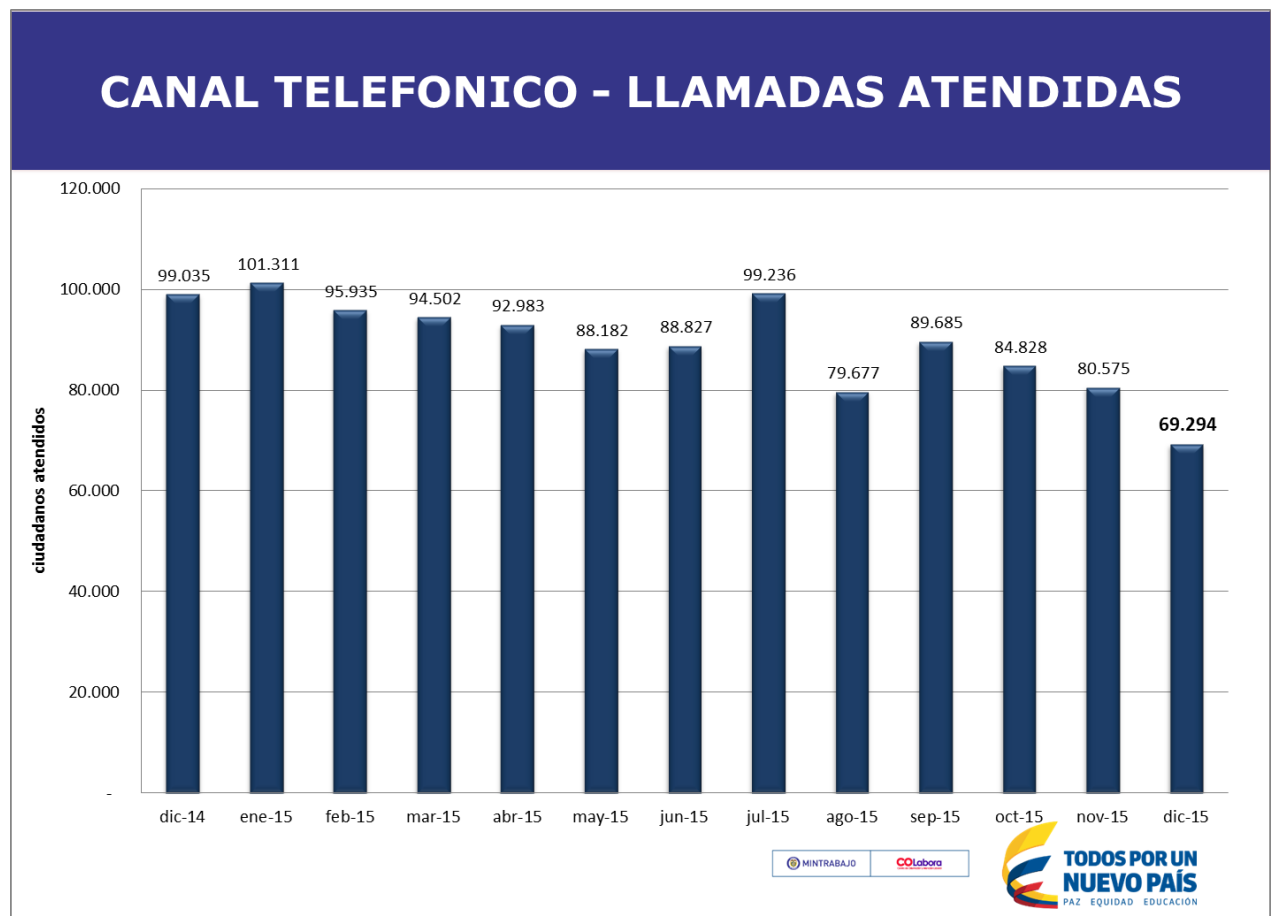
El canal preponderante es el **Canal Telefónico**, con una participación del 69% de los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional. El Canal telefónico viene desplazando al Canal Presencial por la inmediatez, oportunidad y costos que tiene como beneficios el canal Telefónico. De igual manera, a medida que la línea de atención laboral se siga posicionando aún más a Nivel Nacional, seguirá relegando al **Canal Presencial**, el cual representaba en el año 2013 el 43%, en el año 2014 un 27% y en el año **2015 disminuyó a un 20%**. El **Canal Escrito** representó el **7%** (Cifras sólo de la Ciudad de Bogotá) y con una participación menor, pero no menos importante, el **Canal Virtual** con cuatro puntos porcentuales (**4%**) de la atención de ciudadanos a Nivel Nacional; este último canal comprende ciudadanos que radican sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Urna de Cristal, Redes Sociales y Chat anteriormente Inspector Virtual.

### Temas de Consulta por parte de la Ciudadanía



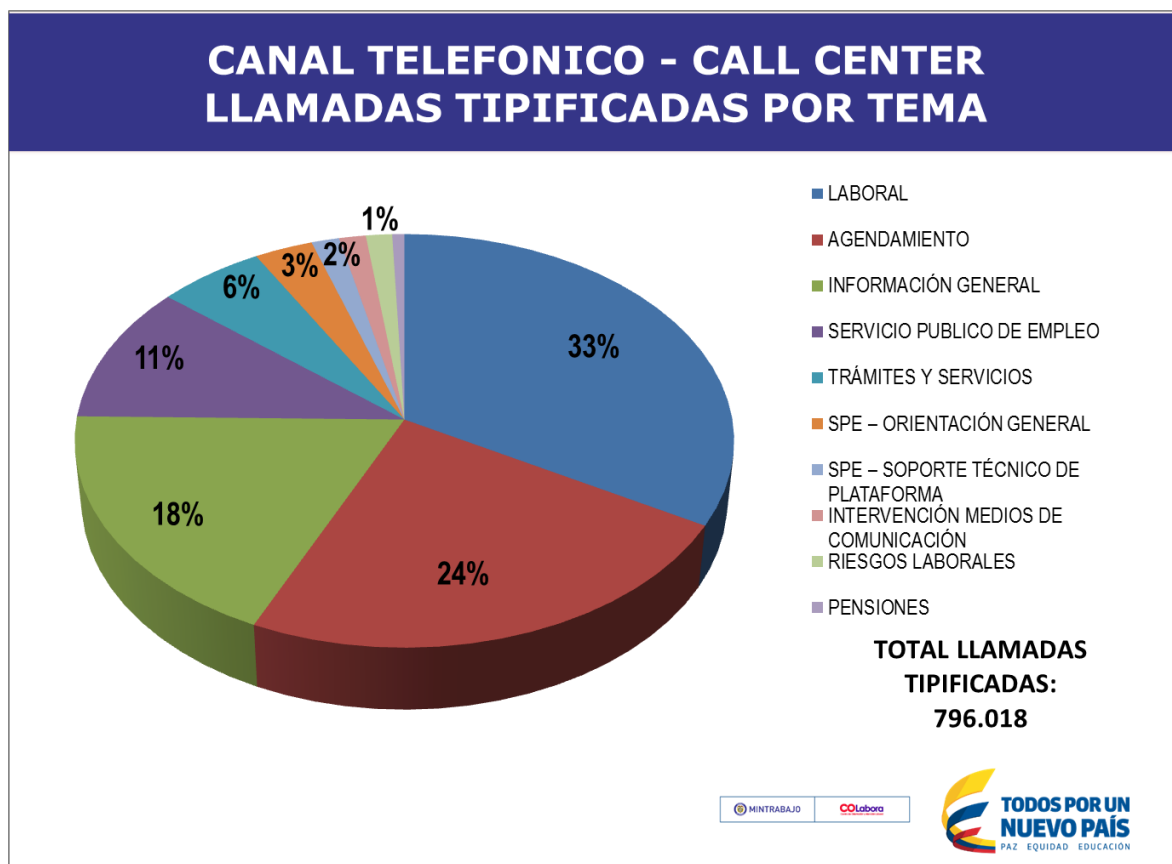
## RESUMEN CANAL TELEFÓNICO

La línea de atención laboral **120** nace 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 y gratuito, desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en lugar donde se encuentre el Usuario evitando costos y desplazamientos a la Ciudadanía, puede hacer consultas sobre sus derechos laborales, acompañamiento para radicar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias), en un horario con atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm y servicio de buzón 24 horas en el cual podrá dejar sus datos para ser contactado.



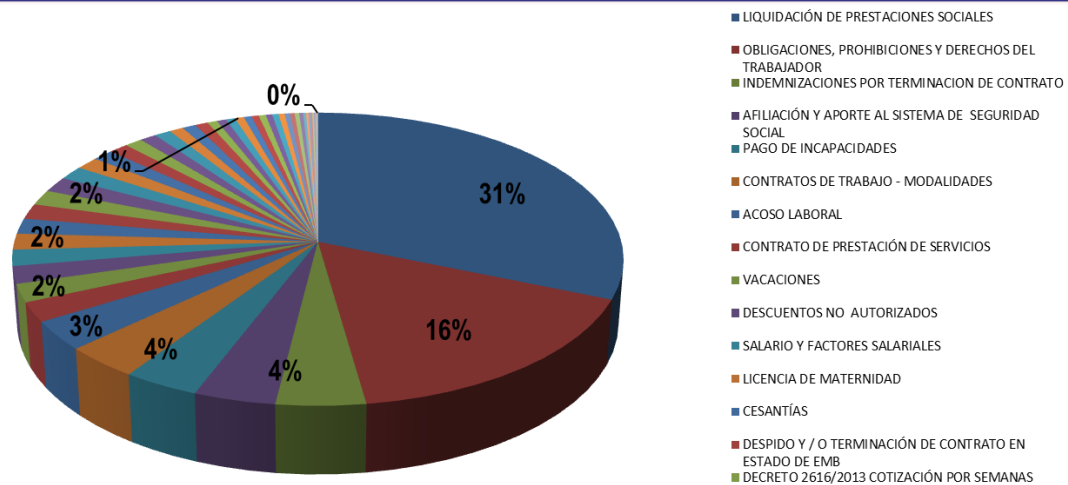
El promedio de llamadas durante los primeros seis meses del año fue de 93.623, mientras que en el segundo período fue de 83.883.

## TIPIFICACIÓN



De las **796.018** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **33%** correspondieron al tema **laboral**, el **24%** a consultas referentes a información sobre **agendamiento**; el **18%** a **información general**, el **11%** a **Servicio Público de empleo**; el **6%** a **trámites y servicios**; el **3%** al tema de **SPE – Servicio Público de Empleo- Orientación General**; el **2%** a **SPE- Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma** y el **1%** a los temas de **Intervención en Medios de Comunicación, Riesgos Laborales y Pensiones**.

## TEMA LABORAL ENERO - DICIEMBRE 2015

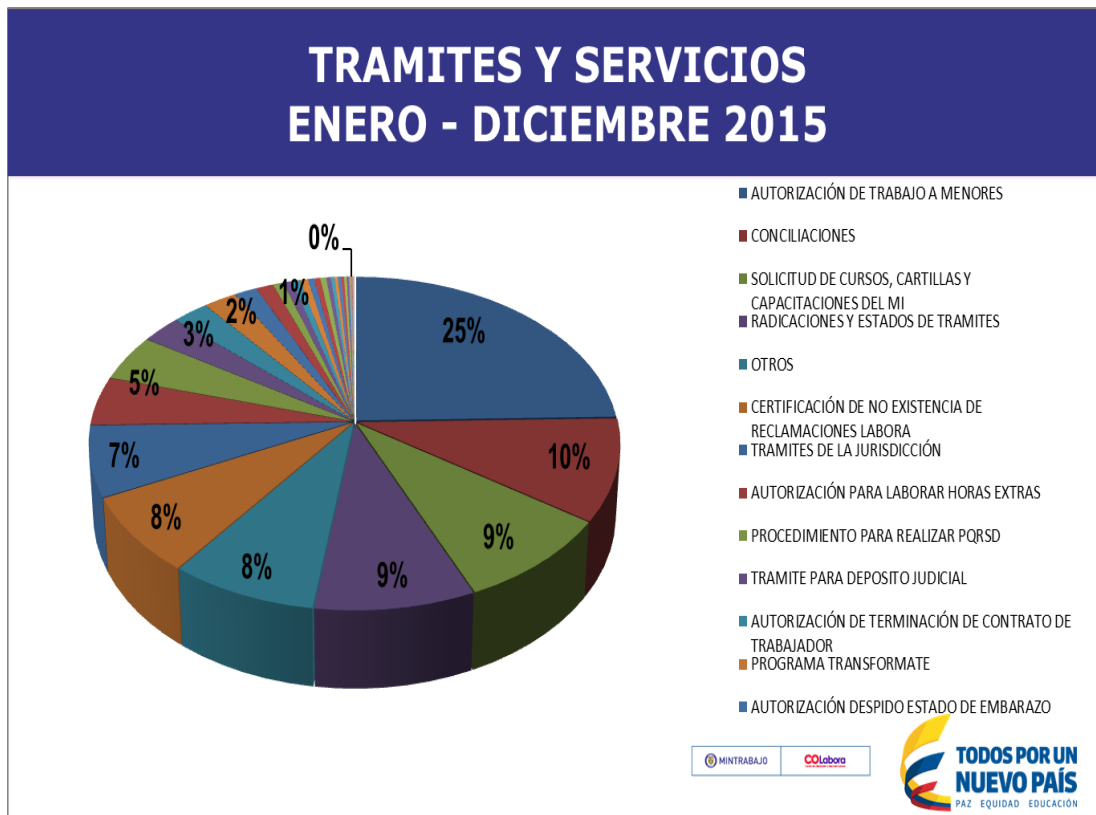


Dentro de las **264.293** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **82.602** llamadas, representando un **31%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de las **obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador**, representando un **16%**; en **tercer lugar**, con una participación del **4%** se encuentra los subtemas de **Indemnizaciones por terminación de Contrato, Afiliación y aportes al Sistema de Seguridad Social, Pago de Incapacidades y Contratos de Trabajo – Modalidades**; en **cuarto lugar** con una participación del **3%** se encuentra el subtema de **acoso laboral** y en **quinto lugar**, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral lo ocupó el de **Contrato de Prestación de Servicios, Vacaciones, Descuentos no Autorizados, Salarios y Factores Salariales, Licencia de Maternidad, Cesantías y Despido y/o Terminación de Contratos en Estado de Embarazo, Decreto 2616/2013 Cotización por Semanas, Pago de Horas Extras: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivos y Despido en Incapacidad** con una participación del **2%**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Prima de Servicios, Jornada de Trabajo, Indemnización Moratoria, Servicio Doméstico, Despido en Condición de Discapacidad, Licencias Remuneradas y No Remuneradas, Preaviso, Reglamento Interno de Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial, Sanciones Disciplinarias, Licencia de Paternidad, Dotación, Licencia de Luto y Aportes Parafiscales: CCF, SENA, ICBF, se recomienda, adelantar campañas de divulgación, Promoción y Prevención a Trabajadores y Empleadores para que sean capacitados en estos temas de gran consulta.

En lo que respecta al tema **Otros Temas**, se tipificaron **146.684** llamadas; este tema a su vez se subclasifica en Información de Agendamiento, Transferencia a Servicio Publico Empleo, información sobre Horarios y Puntos de Atención, Información Otras Entidad, Transferencia – SPE Orientación General,

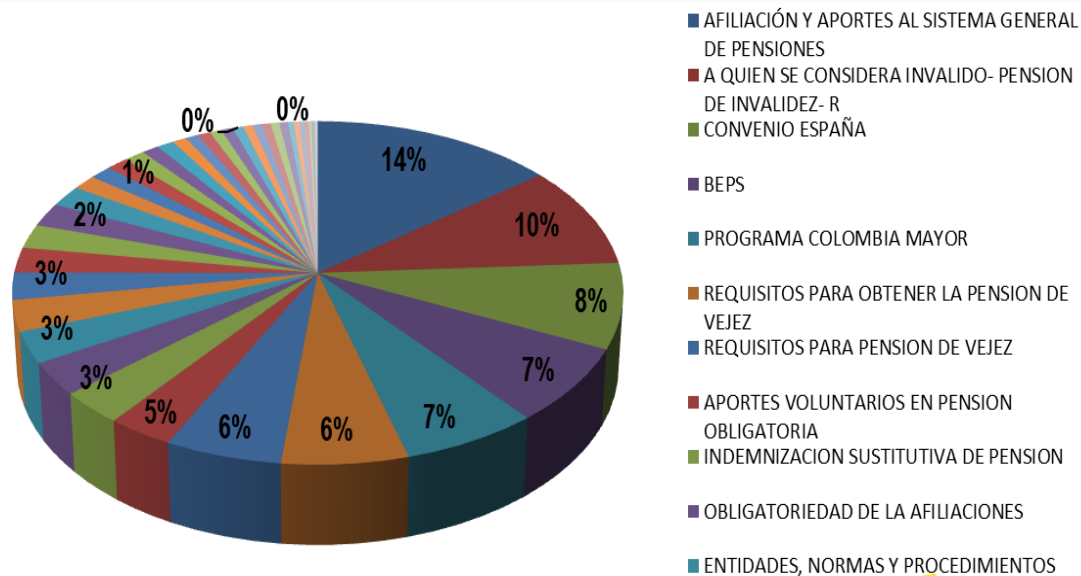
Transferencia Primer Nivel, Transferencia Segundo Nivel, Transferencia -- SPE Soporte Técnico, Intervención del Ministerio en Medios de Comunicación y Rendición de Cuentas.

La tipificación de **Servicio Público de Empleo** obtuvo **85.468** llamadas, de las cuales un **56%** correspondió a **Soporte Técnico** y el **44%** restante a **información general**, cuyo objetivo es brindar a los trabajadores la oportunidad de dar a conocer su perfil, y al empleador el encontrar las personas idóneas que respondan a sus necesidades.



Respecto con las **45.882** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **25%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema **Autorización de Trabajo a Menores**; el **10%** en información Conciliaciones, el **9%** en Solicitud de Curso, Cartillas y Capacitaciones del Ministerio y Radicaciones y Estados de Trámite, el **8%** en Otros y Certificación de no Existencia de Reclamación, el **7%** en Trámites de la Jurisdicción; el **5%** en Autorización para Laboral Horas Extras, Procedimiento para realizar PQRS; el **3%** en Trámite para Deposito Judicial, Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo; un **2%** en el Programa Transfórmate y Autorización Despido en Estado de Embarazo; otros trámites tales como Información sobre Reclamaciones Laborales, Requisitos Contratación Extranjeros, Autorización de Empresas de Servicios Temporales, Solicitud de Visitas para obtener certificación de N° de Trabajadores y Autorizar Cierre Suspensión, entre otros, tuvieron participaciones iguales o inferiores al **1%**.

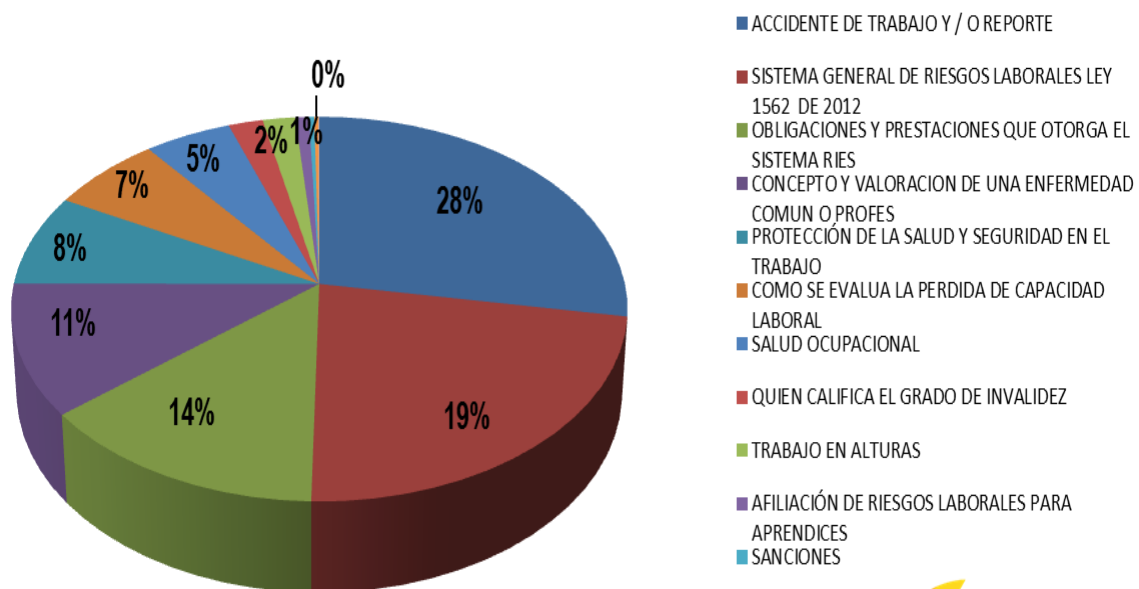
## PENSIONES ENERO - DICIEMBRE 2015



En el tema de **Pensiones**, se atendieron **5.215** llamadas, ocupando en el **primer lugar** de consulta el subtema de **Afiliación y Aportes al Sistema General de Pensiones**, con una participación del **14%**; el **Segundo lugar** de consulta lo ocupó el tema de **Requisitos para Obtener la Pensión de Vejez con una participación de 12%**; en **tercer lugar** se situó el subtema **A quien se considera Invalido** con una participación del **10%**; en **cuarto lugar** se situó el subtema **Convenio España** con una participación del **8%**; en **quinto lugar** se encuentra el subtema **Beps** y el **Programa Colombia Mayor** con un **7%**. Subtemas tales como **Aportes voluntarios en Pensión Obligatoria**, **Indemnización Sustitutiva de Pensión**, **Obligatoriedad de las Afiliaciones**, **Entidades Normas y Procedimientos**, **Requisitos para la pensión de Invalidez por Riesgo Común**, **Afiliados Obligatorios** y **Prestaciones a que tiene Derecho** entre otros, obtuvieron participaciones iguales al **3%**. Se considera pertinente que la Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones capacite tanto a Trabajadores, Empleadores y Población de la Tercera Edad frente a estos principales consultas.



## RIESGOS LABORALES ENERO - DICIEMBRE 2015



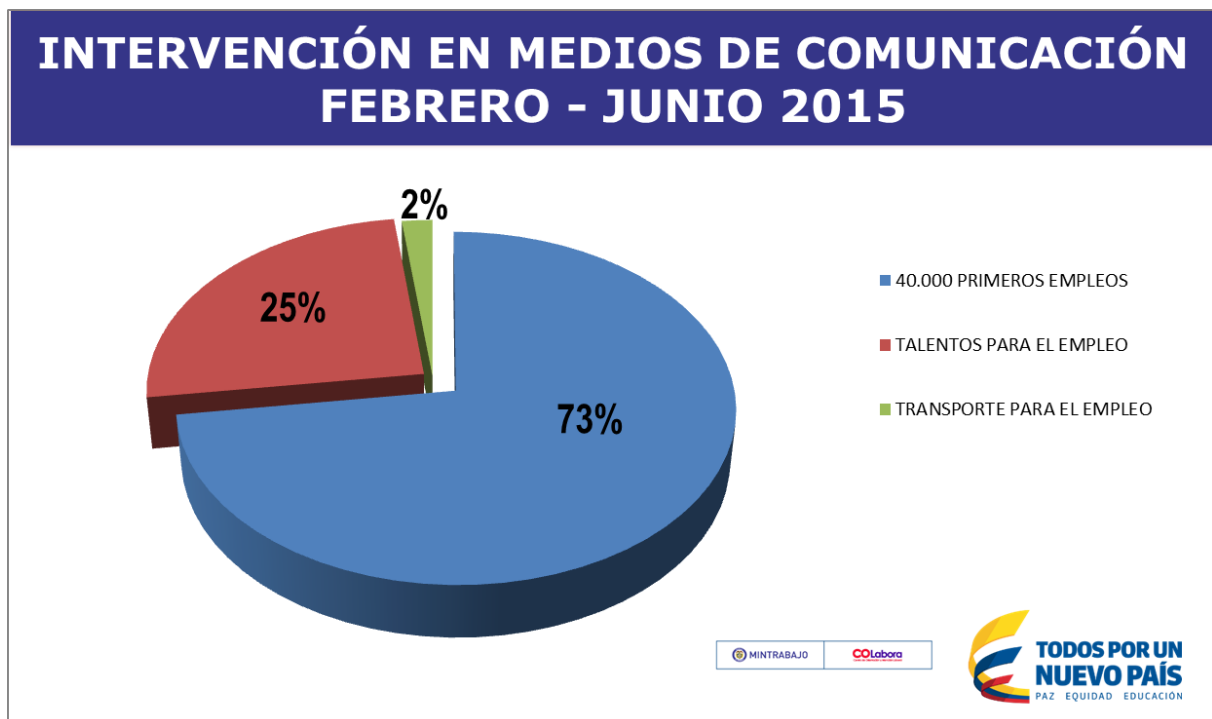
En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **11.339** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas: Con una participación del **28%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **19%** **Sistema General de riesgos Laborales Ley 1562 de 2012**; en **tercer lugar**, **Obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de Riesgos**, con una participación del **14%** seguido del subtema **Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Profesional** con un **11%**; el subtema **Protección de la Salud y Seguridad en el Trabajo**, obtuvo una participación del **8%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas **Como se Evalúa la Pérdida de Capacidad Laboral**, **Salud Ocupacional**, **Quien Califica el Grado de Invalidez**, **Trabajo en Alturas**, **Afiliación de Riesgos Laborales**, **Sanciones**, **Uvae** (Unidades Vocacionales de Aprendizaje), **Afiliación y Aporte al Sistema de Seguridad Social**, **Reglamento Interno de Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial** y **Despido en Incapacidad**, tuvieron una participación inferior al **7%** cada una.

Durante el mes de Febrero del año 2015, la Entidad a través de la Resolución 347 de 2015, crea el "Programa Nacional "40.000 primeros empleos" cuyo propósito es enganchar jóvenes entre los 18 y 28 años sin experiencia laboral, recién egresados de algún programa de educación superior y bachilleres que no hayan podido continuar estudiando, especialmente en las regiones con mayor tasa de desempleo juvenil a su primer empleo. Igualmente se dio a conocer el programa **Transporte para el Empleo**, que

permitiría a las personas que visiten un centro de empleo en Bogotá, Cali y Medellín y que deban visitar empresas para presentar entrevistas pero no tengan la posibilidad de pagar el transporte, que reciban una tarjeta con un cupo cercano a los 24.000 pesos. Finalmente se anunció el plan Talentos para el Empleo, que ofrece 13.000 cursos de formación, diferentes a los que se ofrecen a través del Sena, en habilidades para el trabajo a personas entre 18 y 45 años. Son cursos de validación del bachillerato, manejo de computadores y finanzas, habilidades que han sido identificadas como esenciales para la búsqueda de empleo.

Por lo anterior, en el mes de febrero se realizó modificación al árbol de tipificación de las llamadas que recibe el Contact Center, referente a las campañas mencionadas creándose el tema Intervención en Medios de Comunicación, tema que se manejó hasta el mes de Junio de 2015.

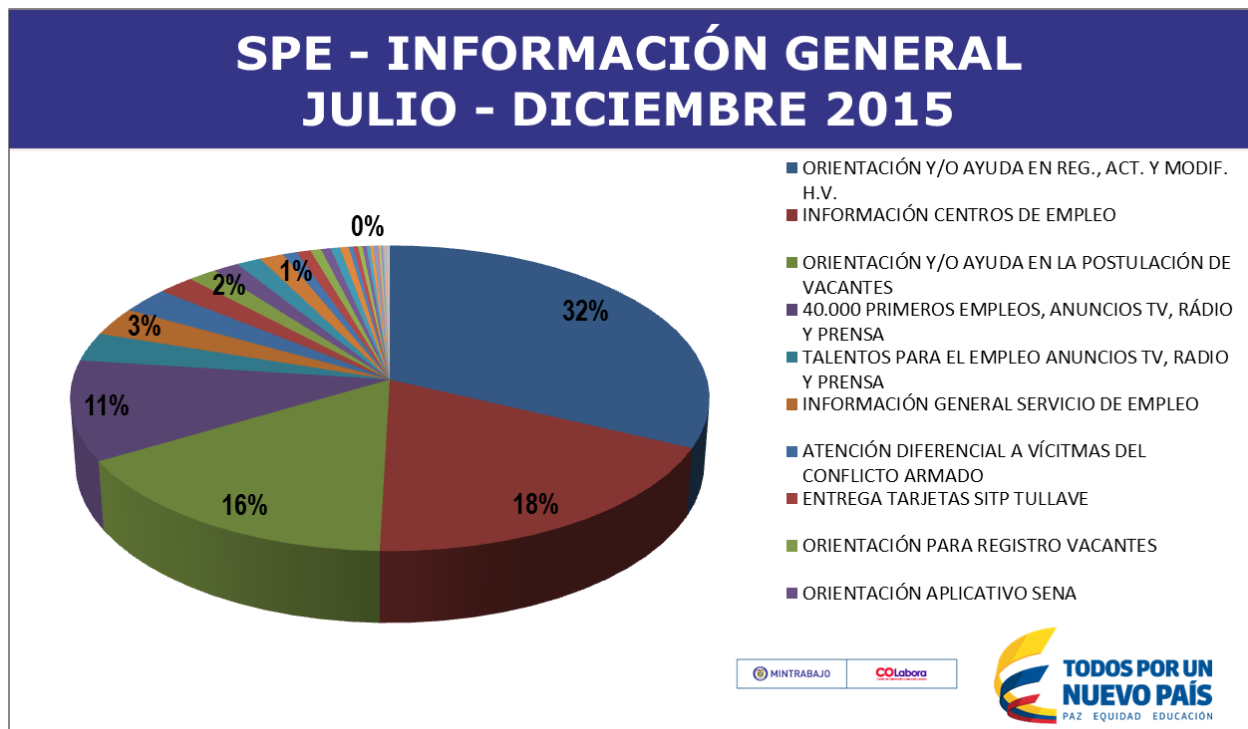
Durante los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio el tema de Intervención en Medios de Comunicación atendió a 11.524 ciudadanos. En estas campañas de becas y subsidios los ciudadanos consultaron **73%** en 40.000 Primeros Empleos, seguido de Talentos Para El Empleo con un **25%** participación donde se estableció contacto con 2.903 ciudadanos y Transporte Para El Empleo tuvo una participación del **2%** con 226 ciudadanos comunicados.



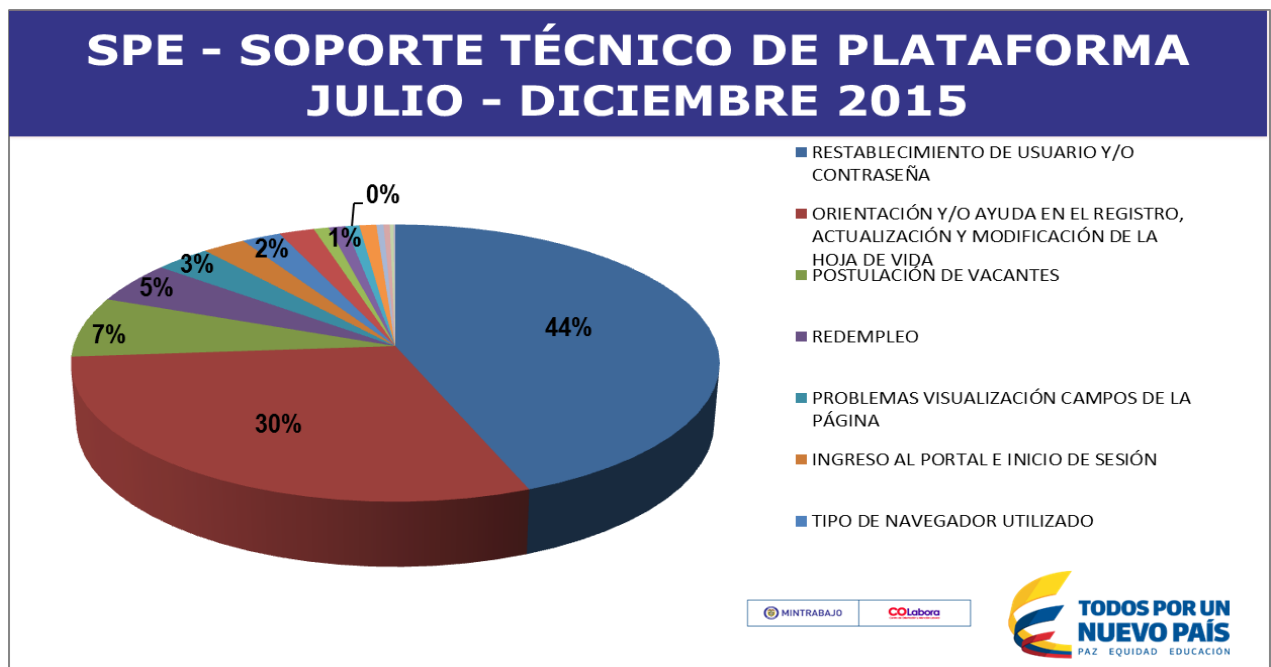
Teniendo en cuenta el impacto causado en la Línea de Atención Laboral 120, con la puesta en marcha de las campañas citadas con anterioridad, surge en la Unidad Administrativa de Empleo la necesidad de contratar los servicios de Outsorsing con el propósito de atender las diferentes consultas realizadas por la ciudadanía frente a los temas involucrados en el servicio público de empleo y los anuncios realizados en prensa, radio y televisión acerca de los subtemas 40.000 primeros empleos, talentos para el empleo y Transporte para el empleo.

Es así, como a partir del mes de Julio y con la Operación Propia realizada por la Unidad Administrativa de Empleo, se replantea el tema correspondiente a Intervención en Medios de Comunicación, se modifica el catálogo de temas incluyendo las campañas dentro del tema correspondiente a Servicio Público de Empleo – Información general y Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma.

El servicio Público de Empleo tuvo el **siguiente comportamiento**. En el módulo de información General, fueron atendidos de 25.516 ciudadanos en el segundo semestre 2015. Sumándose dentro de este tema los subtemas correspondientes a los Orientación y/o ayuda en registro, actualización y modificación de hoja de vida representando una participación de **32%**; en Información Centros de Empleo un **18%**; en Orientación y/o ayuda en la postulación de vacantes un **16%**; en el subtema 40.000 primeros empleos, anuncios TV, radio y prensa participación de **11%**; un **3%** en talentos para el empleo, anuncios TV, radio y prensa, información general servicio de empleo y atención diferencial a víctimas de conflicto armado, seguido con el **2%** de Entrega tarjeta SITP Tu Llave y Orientación para registro vacante. El porcentaje restante distribuido en otros subtemas por participación igual o inferior al 1%.



De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma -, atendiéndose a **12.004** ciudadanos; resaltándose que el subtema con mayor número de consultas corresponde a **restablecimiento de usuario y/o contraseña** en un proporción de 44%, seguido de **orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida** con un 30%, continuado por **postulación de vacantes** un 7%, **redempleo** con un 5%, Problemas de visualización campos de la página un 3%, ingreso al portal e inicio de sesión, tipo de navegador utilizado y dudas plataforma, caída, página lenta, etc un 2%. Los demás subtemas con participación igual o inferior al 1%.



Es importante mencionar, que la implementación de la **Línea de Atención Laboral**, permitió la **Creación e Implementación del Sistema de Agendamiento a Nivel Nacional** que ha redundado en **Beneficios** no sólo para la **Ciudadanía**<sup>1</sup>, sino también para la **Entidad**<sup>2</sup> y los **Funcionarios**<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> La Ciudadanía hoy evita filas, incomodidades, **costos** y demoras en la atención de solicitudes en temas laborales logrando pasar de tiempos de espera superiores a **3 horas** a tan solo **15 minutos**

<sup>2</sup> Hoy día ya no son necesarios espacios demasiado amplios para atender a la Ciudadanía, ni dotar dichos espacios (tándems – Televisores y demás) ni manejar la gran cantidad de ciudadanos que confluyen a un mismo tiempo, que regularmente generaba insatisfacción y mala imagen de la entidad. Se ha concluido que mientras en el **canal presencial**, atender a un Ciudadano, los costos oscilan entre **\$11.000**, en el **canal telefónico**, tan sólo cuesta atender a un ciudadano **\$2.000**, redundando esto en ahorro para la entidad en materia de costos para atender a la Ciudadanía.

<sup>3</sup> Con el nuevo sistema de agendamiento, se logró **incrementar el tiempo de atención** al ciudadano pasando de 8 minutos en promedio a **15 minutos de atención**; así mismo los funcionarios tienen una menor exposición de tiempo a la atención de Ciudadanos y tiempos para tomar **pausas activas** y horario de almuerzo en concordancia con las normas de Salud Ocupacional. El sistema de Agendamiento, está parametrizado para que cada Inspector Laboral que se encuentra en el Canal Presencial atienda un máximo de 27 personas día, mientras que antes del lanzamiento del Programa **COLabora**, atendían en promedio entre 35 y 40 Ciudadanos.

## CAPACITACIONES

Bajo la estrategia de actualización permanente del Contact Center y del Grupo de Atención al Ciudadano Nivel Central, se adelantó capacitación sobre los temas que más tuvieron auge en el 2015, como:

- Talentos para el empleo.
- Transporte para el empleo.
- 40.000 Primeros empleos.
- Prioridad sobre víctimas de conflicto, personas discapacitadas y mujeres en estado de embarazo.
- Capacitación sobre el manejo de la plataforma tanto desempleado como empleador.

## RESUMEN CANAL PRESENCIAL

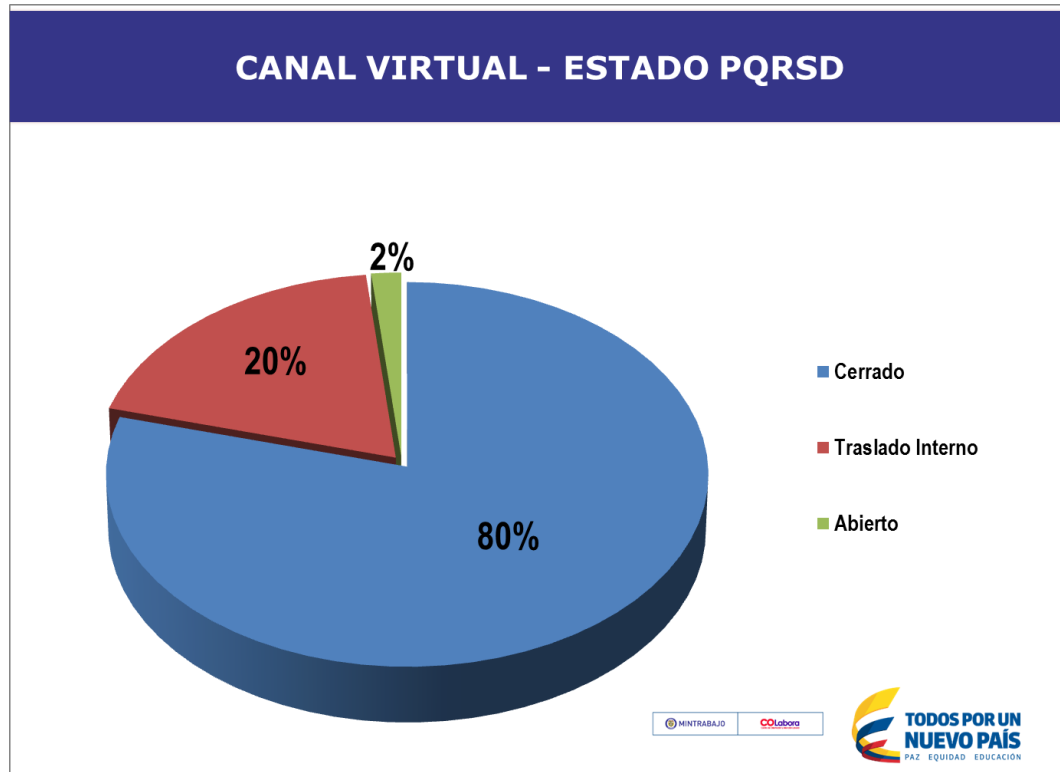
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **310.845**, de los cuales **273.204** fueron atendidos en los **territorios** y **37.650** en la ciudad de Bogotá a través del **Grupo Colabora**, es decir, un **12%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 273.204 ciudadanos, el **57%** corresponde a **Hombres** y el **43%** a **Mujeres**.



CONSOLIDADO 2015	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL
BOGOTA	37650
VALLE	27836
ANTIOQUIA	27137
CESAR	15648
BOYACA	14596
CALDAS	13293
SANTANDER	13258
RISARALDA	12560
TOLIMA	11835
CAUCA	11648
NORTE DE SANTANDER	11441
CUNDINAMARCA	9868
NARIÑO	9393
CORDOBA	9234
ATLÁNTICO	8944
HUILA	8722
BOLIVAR	8069
META	7281
MAGDALENA	7072
SUCRE	6227
GUAJIRA	6089
QUINDIO	5631
URABA	4107
CASANARE	3474
PUTUMAYO	3037
BARRANCABERMEJA	3027
SAN ANDRES	2812
CAQUETA	2708
AMAZONAS	2449
CHOCO	1938
ARAUCA	1766
GUAVIARE	1136
GUAINIA	399
VICHADA	311
VAUPES	249
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>310845</b>

## RESUMEN CANAL VIRTUAL

### SISTEMA PQRS



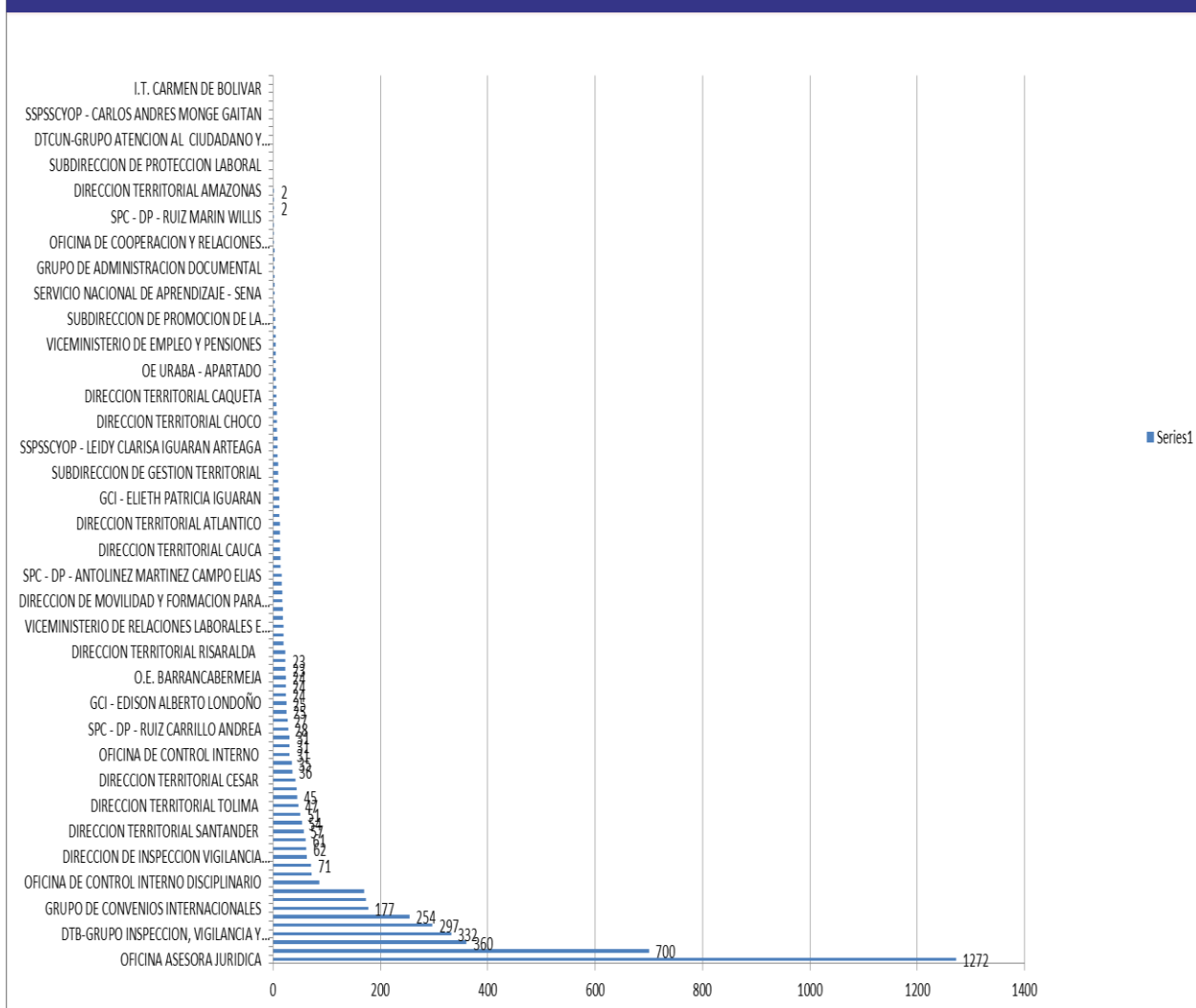
De las 28.086 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el año 2015 a través de la página Web, un **80%** se encuentran cerradas o **resueltas**, un **20%** fueron **trasladadas** a otras Dependencias y un **2%** en **trámite**. A su vez, **27.823** corresponden a **Peticiones**, **144** a **Reclamos**, **62** a **Queja**, **47** **Sugerencias** y **10** **Denuncias**.

De las 22.247 solicitudes resueltas o cerradas, el 88% lo gestiona el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

En lo correspondiente a las 5.371 PQRS trasladadas a otras dependencias, presuntamente pendientes por gestionar o responderle al ciudadano, el 24% (1.272) corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, el 13% (700) a la Dirección de Riesgos Laborales; 360 (7%) al Grupo de Archivo Sindical; 332 a la DTB – Grupo Inspección, Vigilancia y Control, 297 a la DT. Antioquia; 254 a la D.T Bogotá; 177 al grupo de Convenios Internacionales; 173 al Grupo de Atención al Ciudadano DTB; 170 a la D.T Cundinamarca; 86 a la Oficina de Control Interno Disciplinario, 72 a la DT Huila, 71 grupo para la equidad laboral; las demás 92 dependencias y territoriales con menos de 70 solicitudes sin gestionar.

Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes peticiones solicitadas por la Ciudadanía le pueden acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos (Resolución 1358 de 2013 - mediante la cual se establece el trámite interno de gestión de PQRSD – CCA)

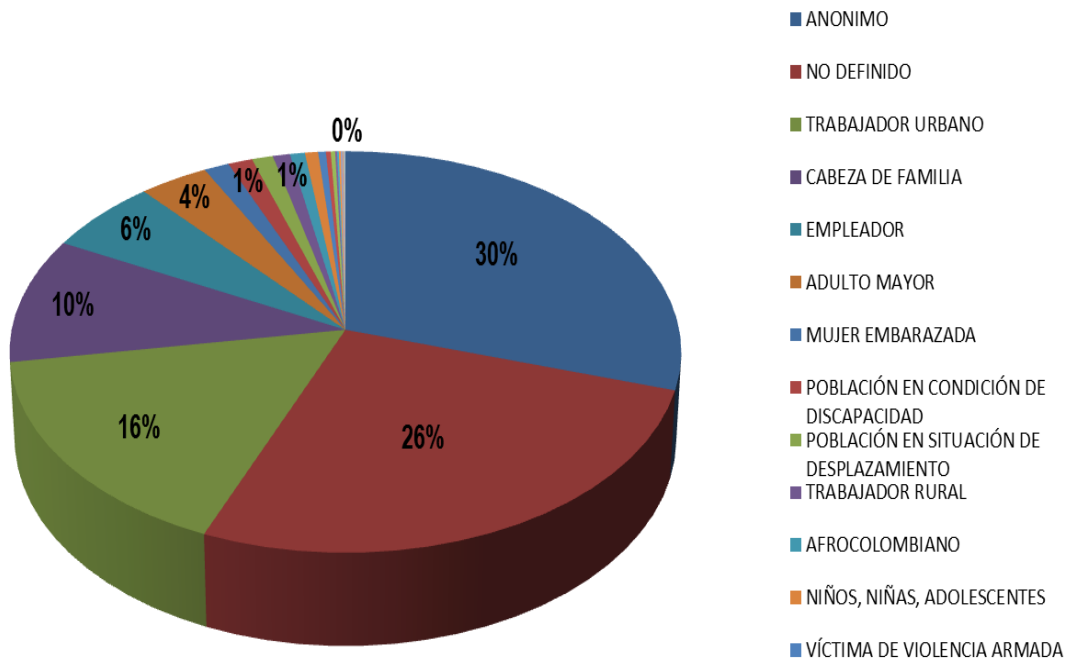
## PQRSD - TRASLADO INTERNO



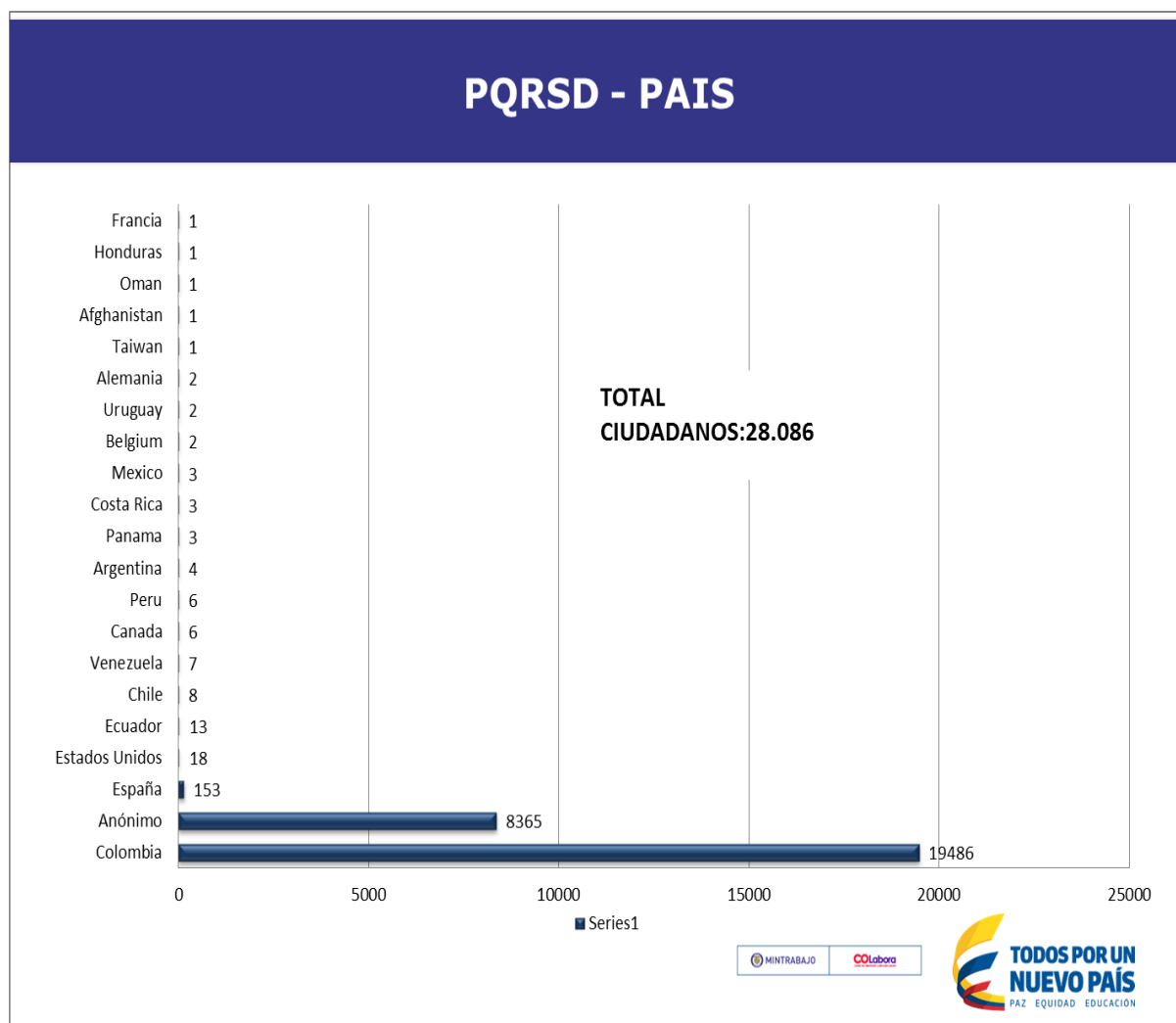


En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **30%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **16%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **6%** como **empleador**, un **4%** como **adulto mayor**; un **1%** en mujer embarazada, población en condición de discapacidad, población en situación de desplazamiento, trabajador rural, afrocolombiano y niño, niña, adolescente (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre víctimas de violencia armada, población LGBTI, población migratoria, madres comunitarias, artistas, autores, compositores, población raizal, población rural no migratoria, población en centros carcelarios, desmovilizados, población ROM, población en centros psiquiátricos, población infantil a cargo del ICBF.

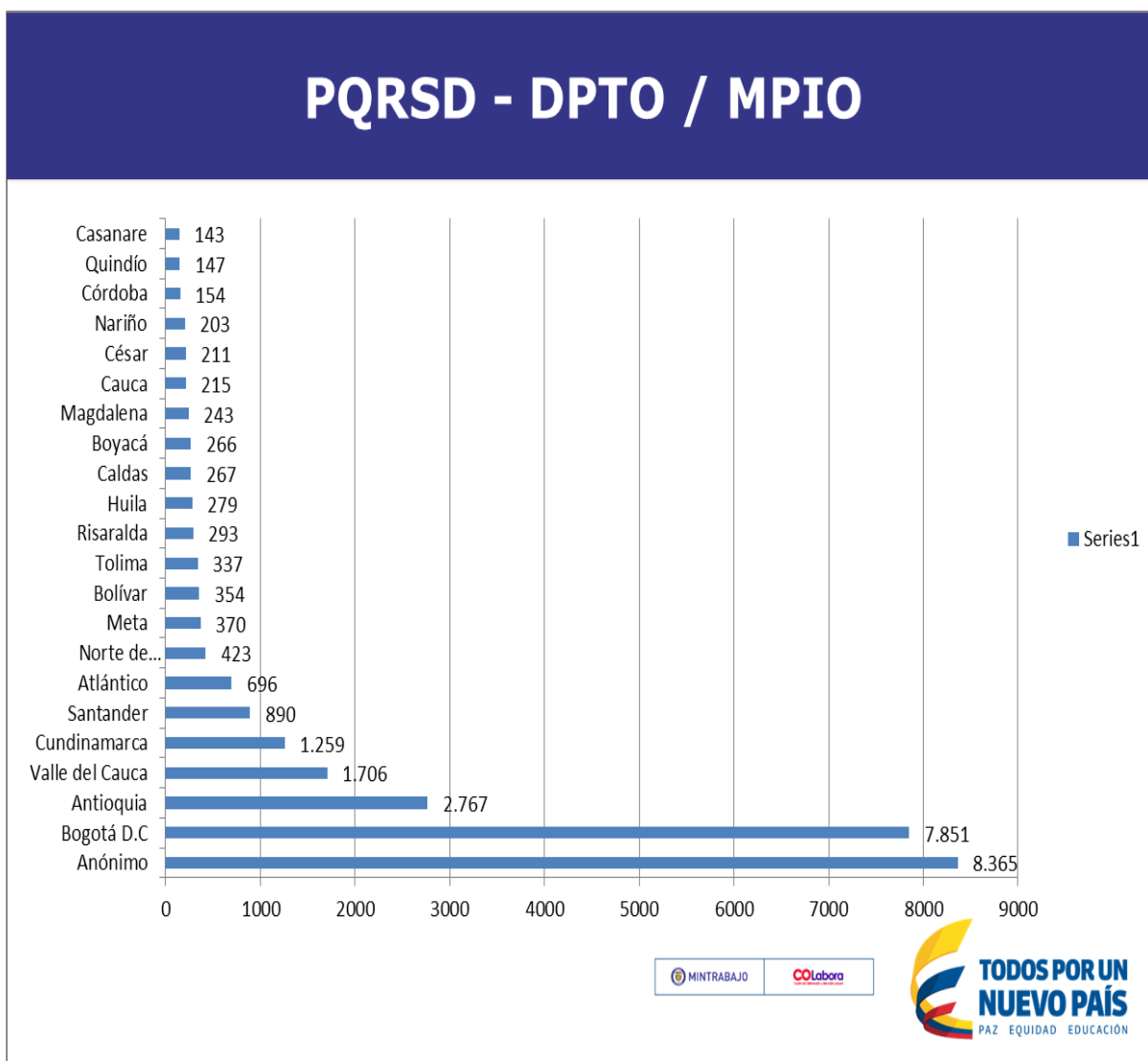
## PQRSD - GRUPO POBLACIONAL



Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **19.486 (69,4%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **8.365 (29,8%)** ciudadanos no registraron el país de origen quedando como **anónimo**, los demás lo hicieron desde **España 153**, **18** desde **Estados Unidos**, **13** de **Ecuador**, **8** de **Chile**, **7** de **Venezuela**, **6** desde **Canadá** y **Perú**, **4** de **Argentina**, **3** de **Panamá**, **Costa Rica** y **México** y con participaciones menores desde Bélgica, Uruguay, Alemania, Taiwán, Afganistán, Omán, Honduras y Francia, entre otros.

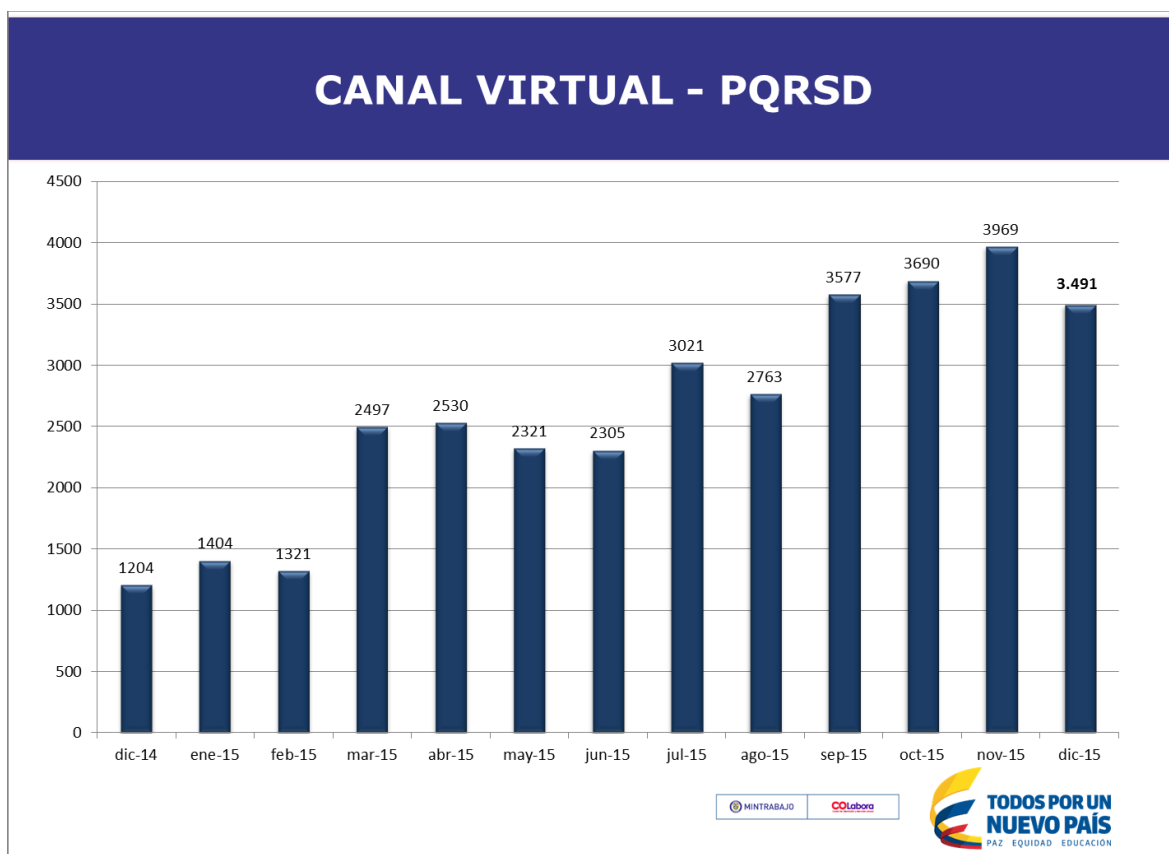


En lo que respecta al territorio Nacional, el **30%** radica sus solicitudes **anónimas** a través de la Página Web – Sistema PQRSD, el **28%** desde la Ciudad de **Bogotá**, **10%** desde el departamento de **Antioquia**, **6%** desde **Valle del Cauca**, **4%** desde **Cundinamarca**, **3%** **Santander**, **2%** **Atlántico** y **Norte de Santander**, **1%** Meta, Bolívar, Tolima, Risaralda, Huila, Caldas, Boyacá, Magdalena, Cauca, César, Nariño, Córdoba, Quindío, Casanare y demás.



## INSPECTOR VIRTUAL

A partir del mes de marzo de 2015 el servicio de Chat conocido con anterioridad como Inspector virtual, fue entregado al Contact Center para que desde allí se dé continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos pasando de **15.824** ciudadanos atendidos en el 2014, a **32.889**, incrementándose la atención por este medio en un **208%** comparado con el año 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.



## 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. El Ministerio de Trabajo ocupó los primeros lugares durante el año 2.015 en la gestión y respuesta a las inquietudes de la Ciudadanía radicadas a través de esta Plataforma creada por la Presidencia de la república.

### Reporte de Preguntas recibidas a través del Gestor Urna de Cristal


**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**urna de cristal**

**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

#### Vida Global Gestor

1 de noviembre de 2012  
hasta el 31 de diciembre de 2015

**¡Felicitaciones!** Tu índice de respuesta es ideal! (De 80% a 100%)

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.

**¡Ojo!** Tu índice de respuesta es aceptable! (De 60% a 79%)

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

**¡Alerta!** Tu índice de respuesta es deficiente! (De 0% a 59%)

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.



Mayor información: [Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co](mailto:Alfredo.tellez@urnadecristal.gov.co)

Entidad	Asignadas	R	%	PR	%	Valoración
URNA DE CRISTAL	1070	1070	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN TRABAJO	761	761	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN AGRICULTURA	168	168	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN AMBIENTE	119	119	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN COMERCIO	98	98	100%	0	0%	↑ IDEAL
SENA	67	67	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN RELACIONES EXTERIORES	55	55	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN MINAS	52	52	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN CULTURA	36	36	100%	0	0%	↑ IDEAL
COLDEPORTES	21	21	100%	0	0%	↑ IDEAL
MIN VIVIENDA	2085	2080	100%	5	0%	↑ IDEAL
MIN DEFENSA	370	368	99%	2	1%	↑ IDEAL
PRESIDENCIA	172	171	99%	1	1%	↑ IDEAL
MIN EDUCACIÓN	1478	1467	99%	11	1%	↑ IDEAL
MIN TRANSPORTE	507	502	99%	5	1%	↑ IDEAL
MIN SALUD	849	832	98%	17	2%	↑ IDEAL
DPS	260	254	98%	6	2%	↑ IDEAL
FNA	336	328	98%	8	2%	↑ IDEAL
MIN JUSTICIA	22	20	91%	2	9%	↑ IDEAL
MIN INTERIOR	18	14	78%	4	22%	→ ACCEPTABLE
MIN HACIENDA	272	191	70%	81	30%	→ ACCEPTABLE
SUPERVIGILANCIA	12	0	0%	12	100%	↓ DEFICIENTE

\*(R) Respuestas (PR) Preguntas por Responder

## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



Twitter: 180.628 seguidores.



Facebook: 51.366 likes.



Linkedin: 1.764 seguidores.

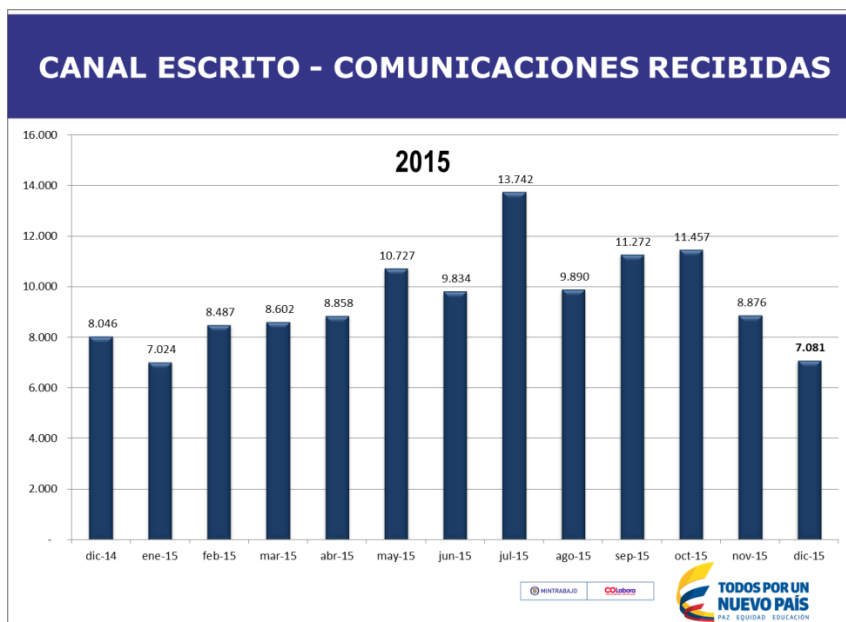
## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el año 2015, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **8.800.607** oportunidades.



## CANAL ESCRITO

El canal escrito en el año 2015 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 documentos entrantes al Ministerio un total de **115.850** comunicaciones.



## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



Se evalúa la atención brindada a la ciudadanía tanto en el canal presencial como en el telefónico en donde se califican atributos como Agilidad de la Información, Amabilidad en la Atención y Claridad en la Información, donde todos son superiores a un 97%. Por lo anterior, la Satisfacción General de la Ciudadanía fue del **97,67%**

### META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora** en el año 2015, proyecta atender para el **año 2016, 1.500.000 Ciudadanos.**