

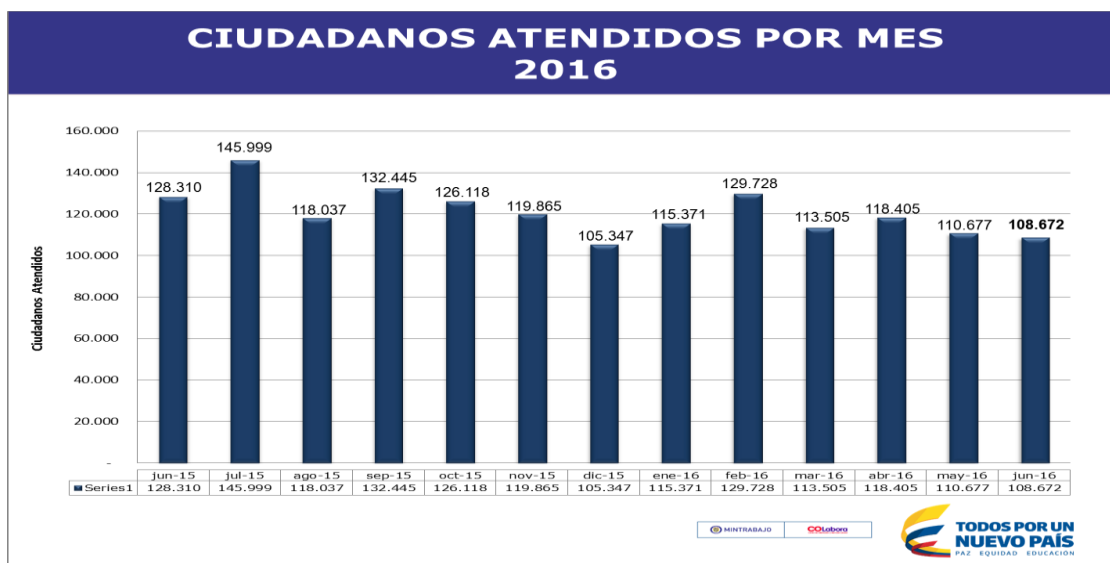
## INFORME GESTION - PRIMER SEMESTRE AÑO 2.016

### 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.

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, modificada posteriormente en el marzo de 2015 y puesta en línea para uso a Nivel Nacional, contribuyendo a la política de cero papel y eficiencia administrativa. Así las cosas, se hace una realidad la mejora 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.

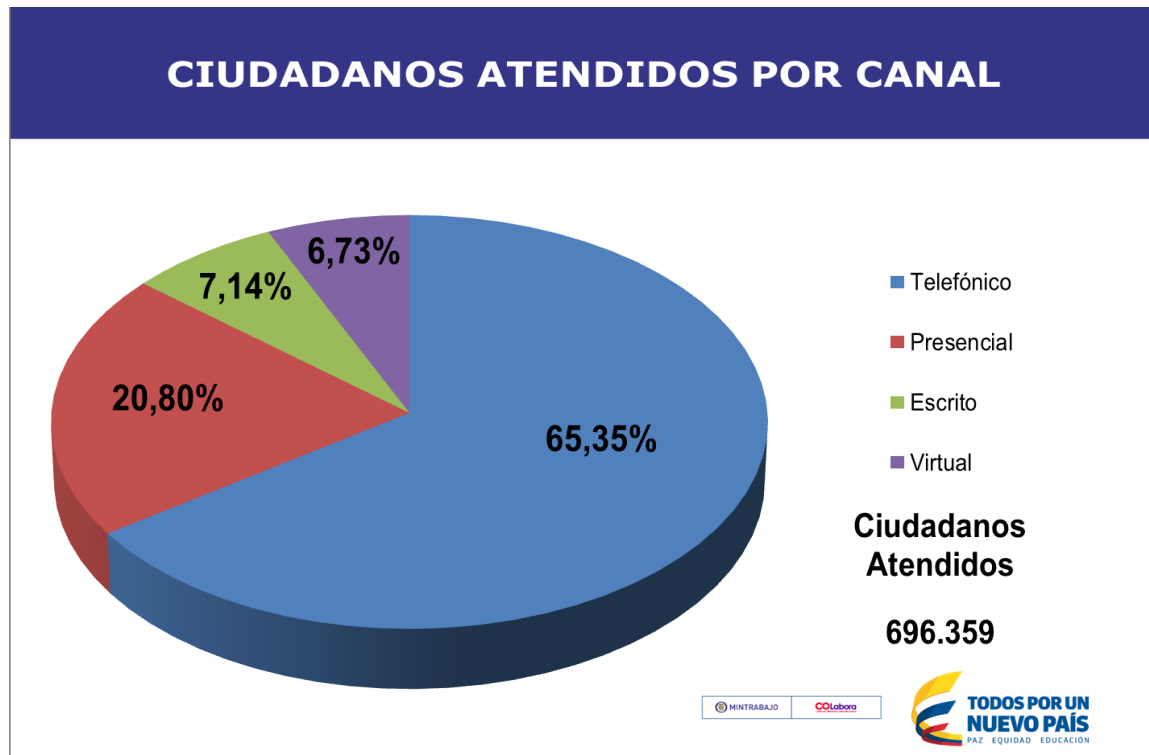
En lo transcurrido en el primer semestre del presente año, el Programa **COLabora** ha atendido a más de 696.000 ciudadanos.



El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el primer semestre del año 2016, permite concluir que los Ciudadanos acudieron a nuestra Entidad con más frecuencia en el mes de Febrero, contrario a lo sucedido en el mismo período de la vigencia anterior en el cual el mes de Enero fue el de mayor número de consultas, toda vez 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 marzo las consultas de los Ciudadanos descienden, debido a la temporada vacacional de Semana Santa y nuevamente repunta en el mes de abril. Para el mes de mayo y junio las consultas de los ciudadanos se normalizan y descienden por motivo de la temporada vacacional de mitad de año.

Aunado a lo anterior, según la información que reposa en el boletín de análisis coyuntura laboral, publicado en <http://filco.mintrabajo.gov.co/pages/panoramaMundoLaboral.xhtml>, en mayo de 2016 la ocupación a nivel nacional creció en 76 mil personas, en comparación con el mismo mes de 2015; igualmente 8,8% fue la tasa de desempleo nacional para el mes de mayo del corriente. Durante el año corrido entre junio de 2015 y mayo de 2016 la tasa de desempleo se mantuvo en 9,1%, motivo por el cual descienden las consultas y las orientaciones laborales.

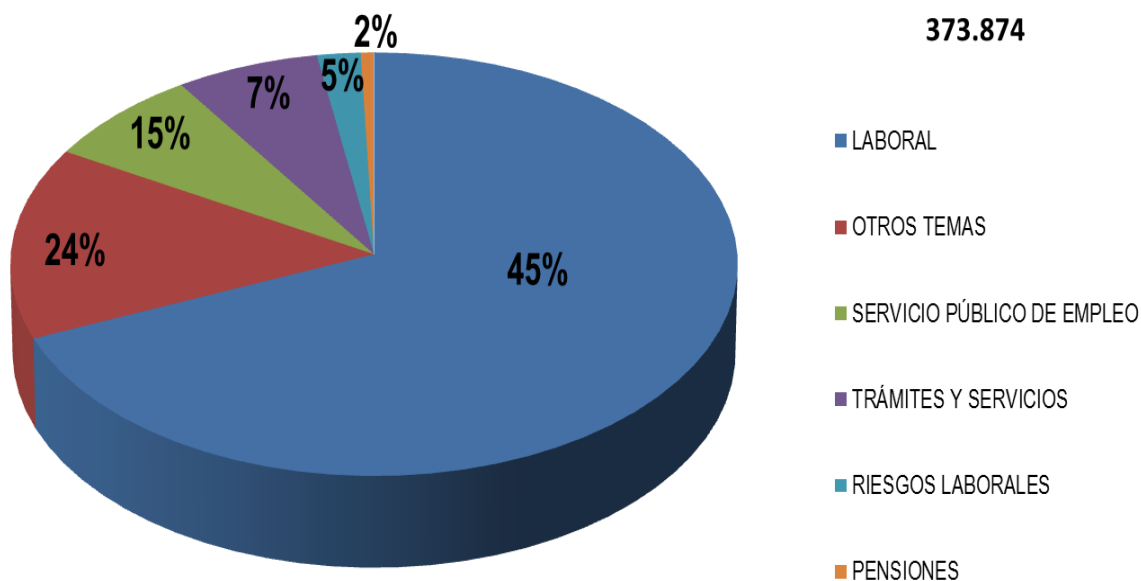
## Participación de la Ciudadanía a través de los canales de atención que ofrece la Entidad



El canal predominante es el **Canal Telefónico**, con una participación del 65,35% 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; en la medida que la línea de atención laboral se siga posicionando aún más a Nivel Nacional, seguirá relegando al **Canal Presencial**, el cual representó para el período vigente un 21,77%. El **Canal Escrito** representó el 7,14% (Cifras sólo de la Ciudad de Bogotá) y con una participación de 6,73% el **Canal Virtual** el cual desde que es gestionado por el Contact Center se posesiona mes a mes con un mayor índice de atención de Ciudadanos a Nivel Nacional. Este servicio se caracteriza 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; este último canal comprende ciudadanos que radican sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Urna de Cristal, Redes Sociales, servicio de Chat conocido con anterioridad como Inspector Virtual y la Video llamada, servicios implementados en el mes de Marzo de 2015 y que le permiten a la entidad mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía.

## Temas de Consulta por parte de la Ciudadanía

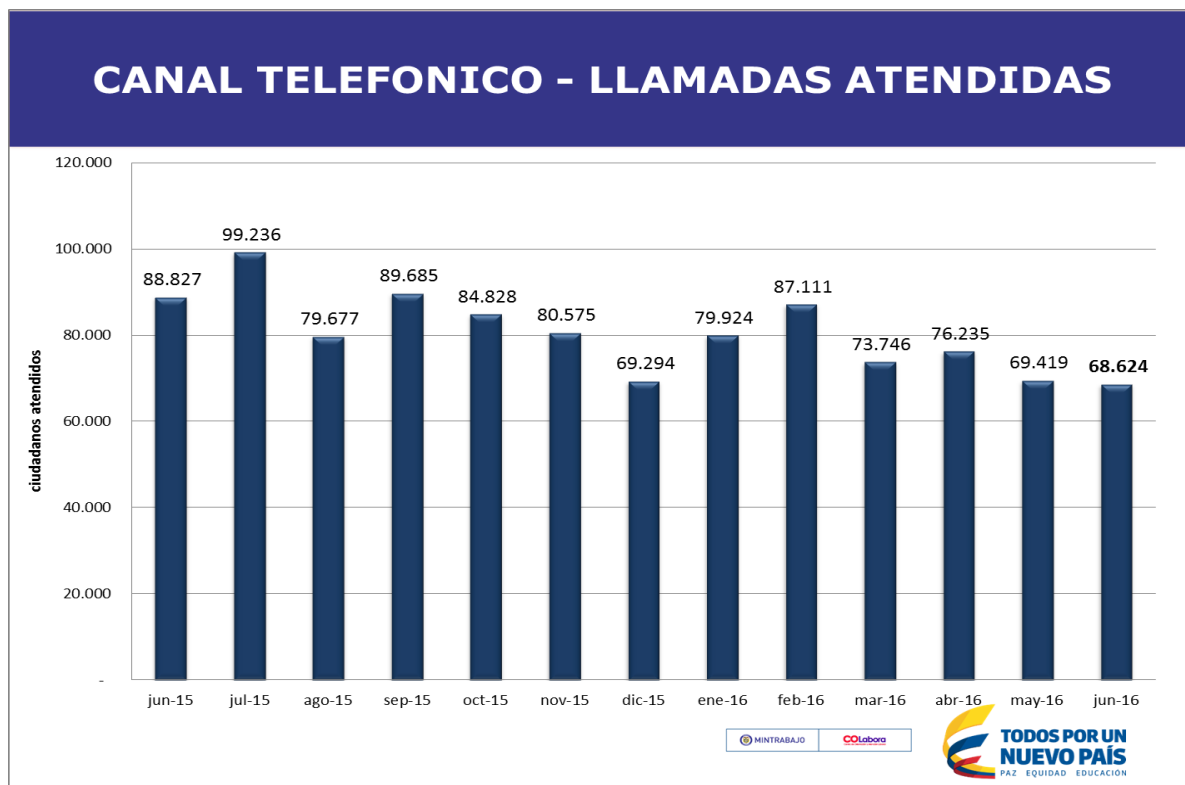
### CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



## RESUMEN CANAL TELEFÓNICO

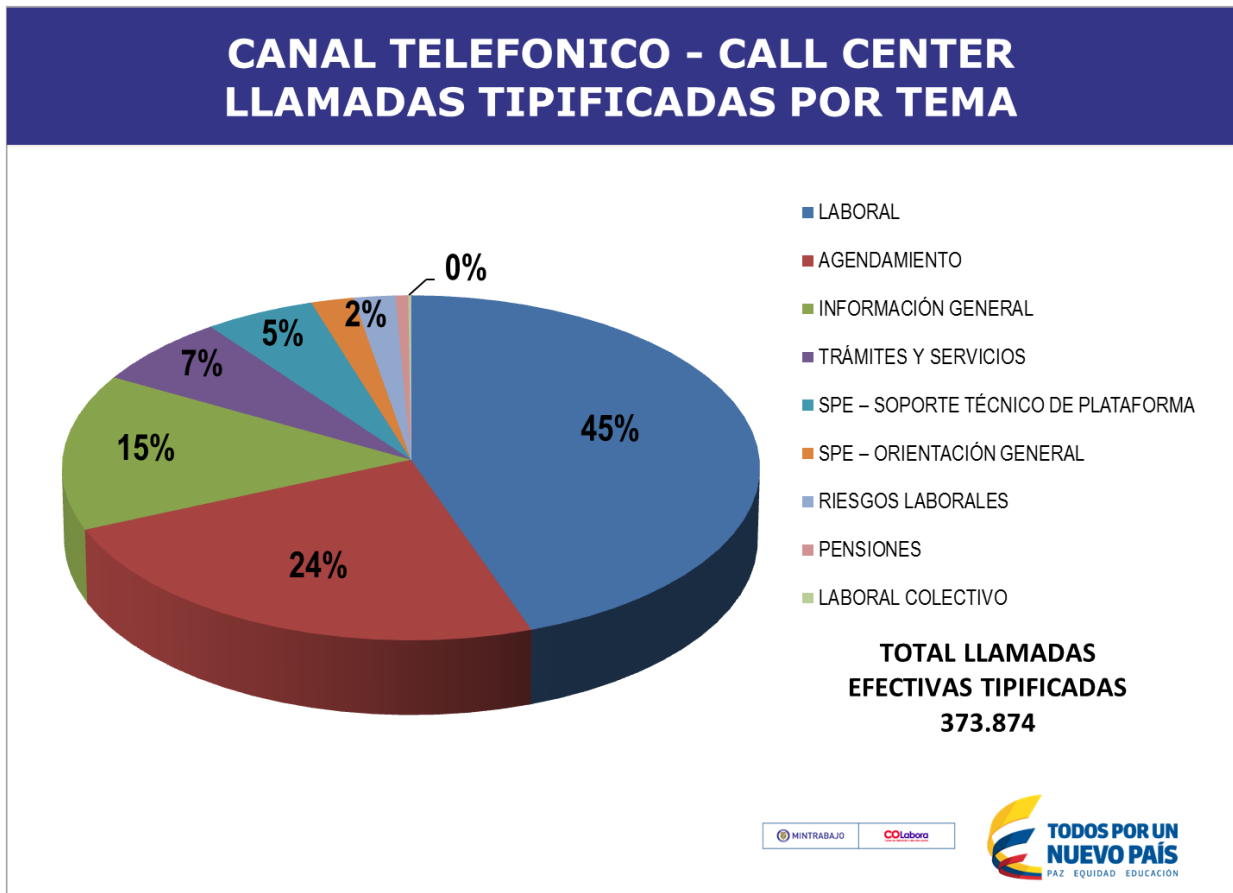
La línea de atención laboral **120** surge con la visión de brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional, la cual puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato el cual fue gratuito hasta el mes de mayo del corriente. A partir del mes de junio el costo de la llamada lo asume el usuario, debido al recorte de presupuesto de la entidad en el marco de Plan de Austeridad iniciado desde el año 2014 (Directiva Presidencial 01).

No obstante, con la atención a través del canal telefónico se evitan costos y desplazamientos a la Ciudadanía y desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en lugar donde se encuentre el Usuario, puede hacer consultas sobre sus derechos laborales, acompañamiento para radicar PQRS (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.



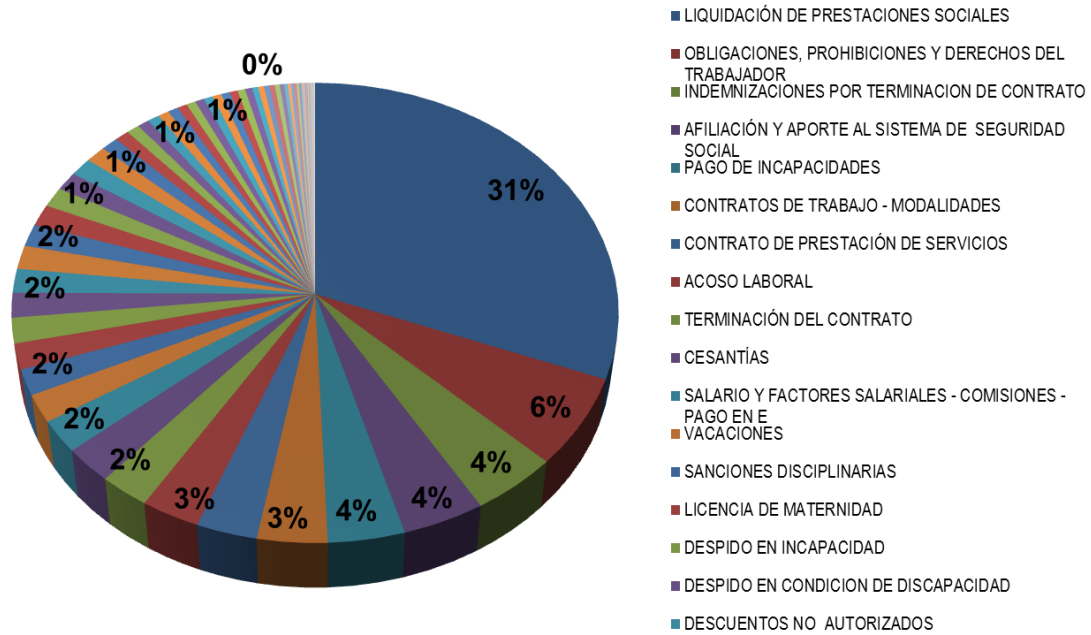
El promedio de llamadas durante los primeros seis meses del año fue de 75.843

## TIPIFICACIÓN



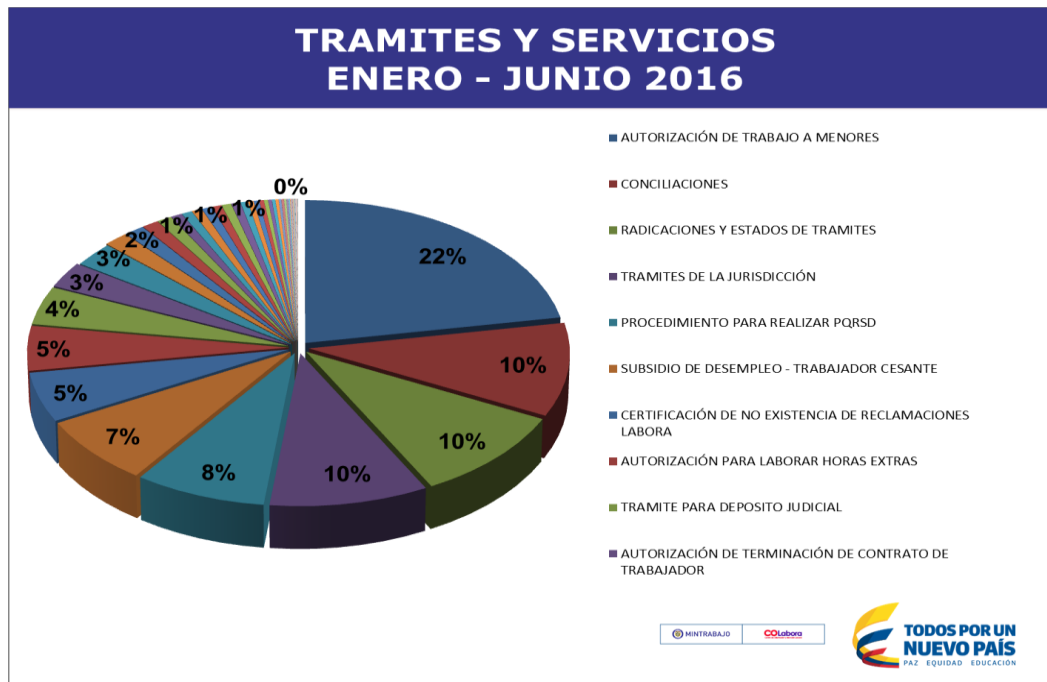
De las **373.874** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **45%** correspondieron al tema **laboral**, el **24%** a consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **15%** a **Información General**, el **7%** a **Trámites y Servicios**; el **5%** a **Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma**; el **2%** a **Servicio Público de Empleo – Orientación General** y **Riesgos Laborales**; temas como **pensiones** y **laboral colectivo** con un porcentaje menor al **0%**.

## TEMA LABORAL ENERO - JUNIO 2016



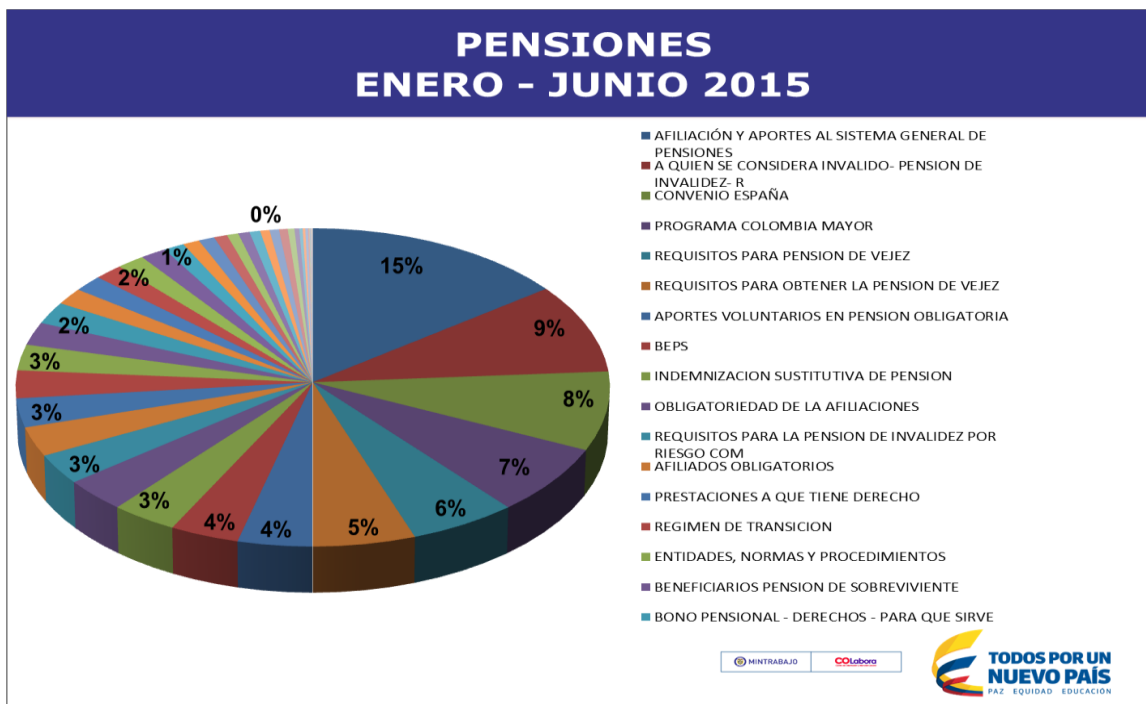
Dentro de las **166.915** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **51.586** llamadas, representando un **31%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de las **obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador**, representando un **6%**; en **tercer lugar**, con una participación del **4%**, cada uno se encuentra los subtemas de **Indemnizaciones por terminación de Contrato, afiliación y aporte al sistema de seguridad social y pago de incapacidades**; en **cuarto lugar** lo ocupan los subtemas de **contrato de trabajo – modalidades, contrato de prestación de servicios y acoso laboral** con una participación del **3%**, cada uno. A lo anterior, le siguen Subtemas como Terminación del Contrato, Cesantías, Salario y Factores Salariales – Comisiones- Pagos en Especie, Vacaciones, Sanciones Disciplinarias, Licencia de Maternidad, Despido de Incapacidad, Despido en Condiciones de Discapacidad, Descuentos no Autorizados, Prima de Servicios, Jornada de Trabajo y Pago de. Horas extras, trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, con participaciones iguales e inferiores al 2%

En lo que respecta al tema **Otros Temas**, se tipificaron **54.884** llamadas; este tema a su vez se subclasifica en Información de Agendamiento, transferencia a Servicio Público de Empleo – Orientación General, transferencia a Primer Nivel, información sobre Horarios, Teléfonos y Puntos de Atención, Información Otras Entidades, Transferencia Segundo Nivel e Información cobro Línea 120.

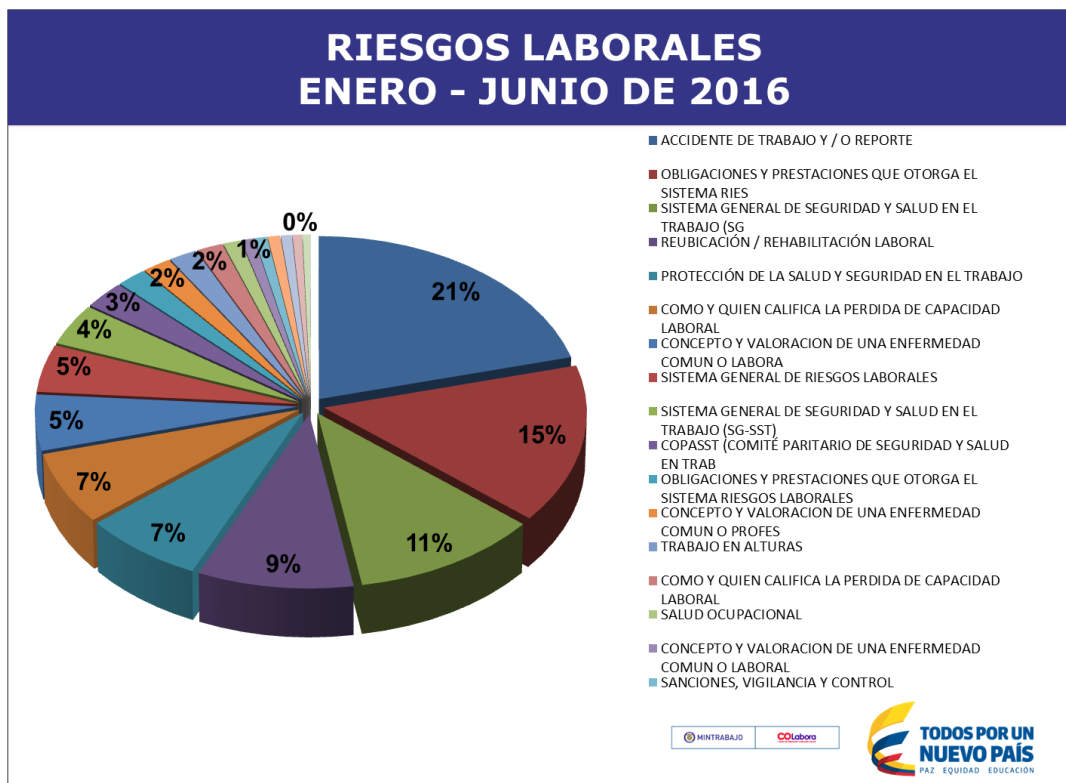


Respecto con las **24.935** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **22%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema autorización de trabajo a menores, el **10%** en materia de Conciliaciones, Radicaciones y Estados de Tramites y Trámites de la Jurisdicción, cada uno; el **8%** en procedimientos para realizar PQRSD; el **7%** en Subsidio de Desempleo – Trabajador Cesante; un **5%** en Certificado de no Existencia de Reclamaciones Laborales y Autorización para laboral Horas Extras; el **4%** en Trámite para Deposito Judicial; el **3%** en Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo y solicitud de cursos, cartillas y capacitaciones del Ministerio del Trabajo cada uno; con una participación del **2%** en autorización despido en estado de embarazo, los demás subtemas con participación igual o inferior al **1%**.



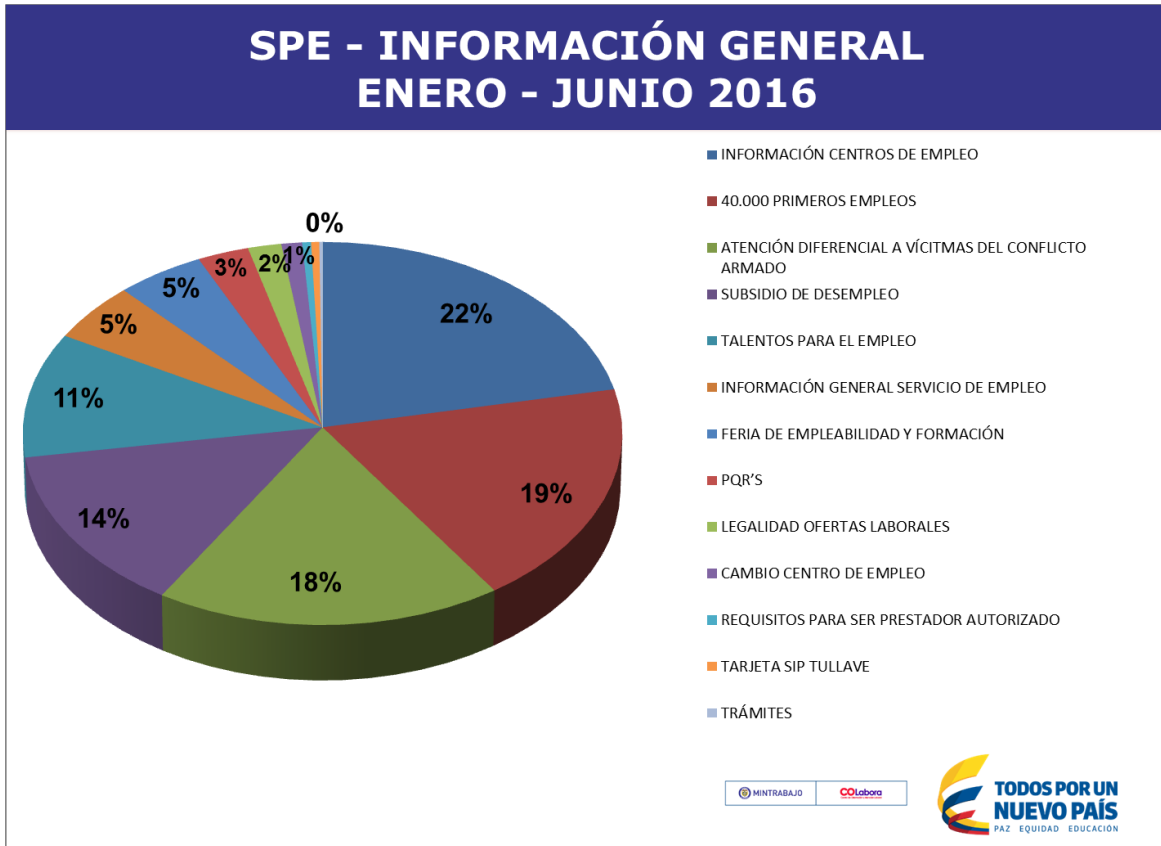


En el tema de **Pensiones**, se atendieron **2.310** llamadas, ocupando en el **primer lugar** de consulta el subtema de **Pensión de Vejez - Requisitos**, con una participación del **21%**; el **Segundo lugar** de consulta lo ocupó el tema de **a quien se considera invalido- pensión de invalidez** con una participación del **9%**; en **tercer lugar** se situó el subtema **Programa Colombia Mayor – Consorcio Prosperar** con una participación del **8%**; en **cuarto lugar** se encuentra el subtema **Convenio España** con un **7%**; en **quinto lugar** el Subtema **Afiliados Obligatorios y Voluntarios y Afiliación y Aporte al Sistema General de Pensiones**, obtuvo una ponderación del **5%**, cada uno. Subtemas tales como Historia Laboral, Beneficios Económicos Periódicos – BEPS, obtuvieron participaciones iguales e inferiores al **4%**.



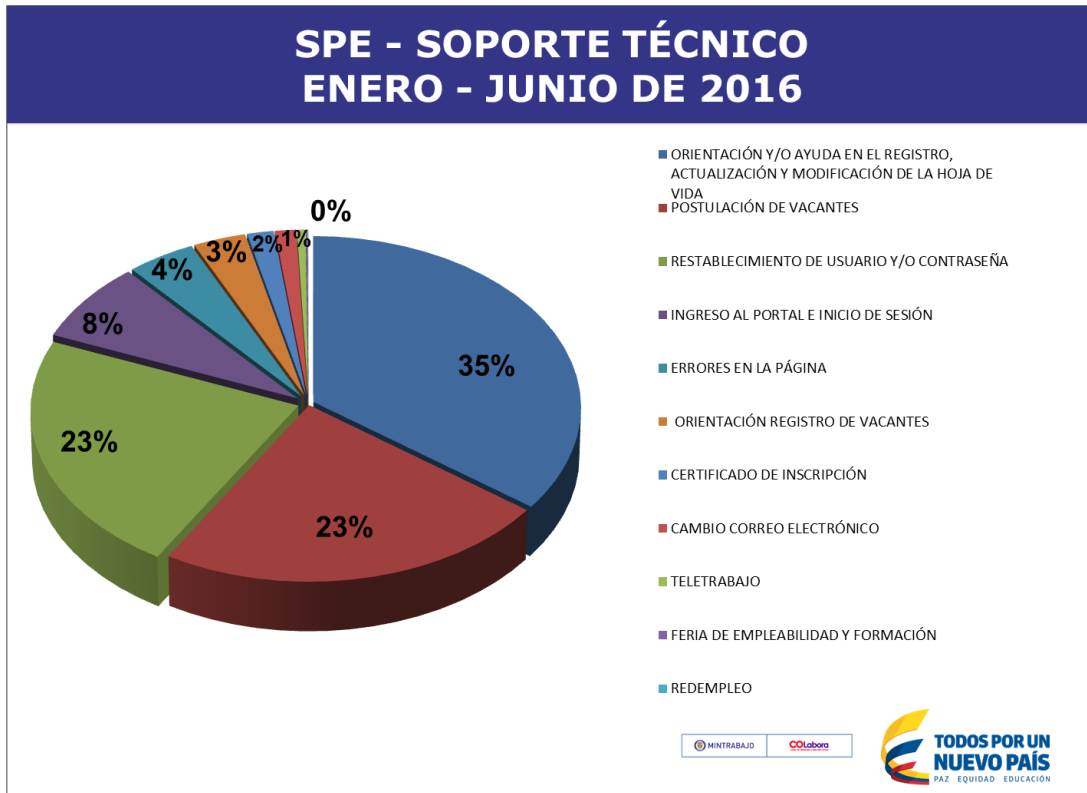
En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **7.575** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas: Con una participación del **21%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **15%** **Obligaciones y Prestaciones que otorga el sistema de riesgos**; en **tercer lugar**, **Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGST)**, con una participación del **11%** seguido del subtema **Reubicación / Rehabilitación Laboral** con un **9%**; el subtema **Protección de la Salud y Seguridad en el Trabajo y Como y quien califica la perdida de la capacidad laboral**, obtuvo una participación del **7%**, ocupando el **quinto lugar**. Los demás subtemas tuvieron una participación igual e inferior al **5%**

Es importante resaltar que para el primer periodo de la presente vigencia se continúa con la Operación Propia realizada por la Unidad Administrativa Especial de Empleo, cuya tipificación del servicio tuvo el siguiente comportamiento.



El servicio Público de Empleo – Información General tuvo el **siguiente comportamiento**, un **22%** lo ocupó el tema de Información centros de empleo, **19%** en 40.000 primeros empleos, **18%** en atención diferencial a víctimas del conflicto armado, **14%** en subsidio de desempleo seguido de talentos para el empleo con un **11%**, información general servicio de empleo y feria de la empleabilidad y formación con un **5%**, cada uno, los demás subtemas con participación igual y menor al 3%.

De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a **orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida** en una proporción de 35%, seguido de **postulación de vacantes y restablecimiento del usuario y/o contraseña** con el 23%, continuado por **ingreso al portal e inicio de sesión** un 8% y **errores en la página** con una participación igual y menor al 4%.



La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención<sup>1</sup>, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía. Antes del lanzamiento del Programa **COLabora** el detalle de las visitas y consultas de los ciudadanos a nivel Nacional, sólo permitían conocer cuántos hombres y cuantas mujeres se acercaban a la Entidad.

De igual manera la implementación de la **Línea de Atención Laboral**, permitió la **Creación del Sistema de Agendamiento** que ha redundado en **Beneficios** no sólo para la **Ciudadanía**<sup>2</sup>, sino también para la **Entidad**<sup>3</sup> y los **Funcionarios**<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Se tiene proyectado con el Sistema de Información implementar dicho catálogo a Nivel Nacional también en los canales Escrito y Presencial. En la actualidad está implementado el Catálogo en el Canal Telefónico y en Virtual (Sistema PQRSD)

<sup>2</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>3</sup> Hoy día ya nos 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**, redundado esto en ahorro para la entidad en materia de costos para atender a la Ciudadanía.

<sup>4</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 Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia

PBX: 4893900 - FAX: 4893100

**www.mintrabajo.gov.co**

## RESUMEN CANAL PRESENCIAL

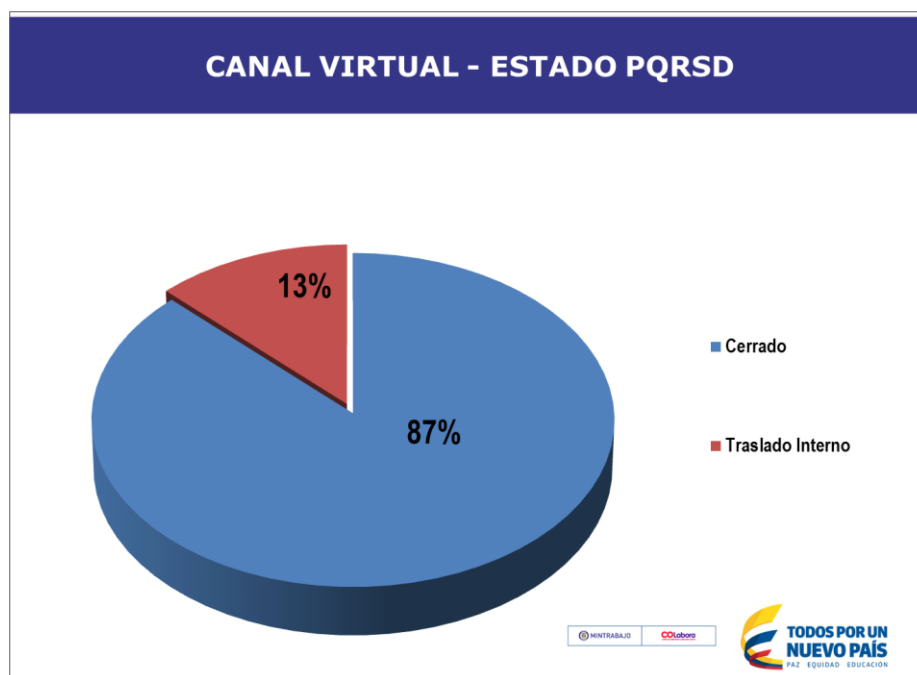
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **144.857**, de los cuales **129.534** fueron atendidos en los **territorios** y **15.323** en la ciudad de Bogotá, es decir, un **11%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 129.534 ciudadanos, el **58%** corresponde a **Hombres** y el **42%** a **Mujeres**.



| I SEMESTRE 2016       |               |
|-----------------------|---------------|
| DIRECCION TERRITORIAL | TOTAL GENERAL |
| BOGOTA                | 15323         |
| ANTIOQUIA             | 12857         |
| VALLE                 | 11291         |
| BOYACA                | 8787          |
| CESAR                 | 8783          |
| CALDAS                | 6870          |
| RISARALDA             | 6480          |
| SANTANDER             | 6298          |
| CAUCA                 | 6125          |
| TOLIMA                | 5832          |
| NARIÑO                | 4502          |
| NORTE DE SANTANDEF    | 4411          |
| BOLIVAR               | 4334          |
| CORDOBA               | 4291          |
| HUILA                 | 4097          |
| CUNDINAMARCA          | 3898          |
| ATLANTICO             | 3589          |
| META                  | 3385          |
| GUAJIRA               | 3257          |
| SUCRE                 | 3024          |
| MAGDALENA             | 2866          |
| QUINDIO               | 1951          |
| URABA                 | 1884          |
| BARRANCABERMEJA       | 1686          |
| PUTUMAYO              | 1605          |
| AMAZONAS              | 1439          |
| CASANARE              | 1239          |
| CAQUETA               | 1014          |
| SAN ANDRES            | 1010          |
| CHOCO                 | 889           |
| ARAUCA                | 841           |
| GUAVIARE              | 532           |
| GUAINIA               | 220           |
| VICHADA               | 131           |
| VAUPES                | 116           |
| <b>TOTAL GENERAL</b>  | <b>144857</b> |

## RESUMEN CANAL VIRTUAL

### SISTEMA PQRS



De las 14.571 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el primer periodo del año 2016 a través de la página Web, un **87%** se encuentran cerradas o **resueltas**, y un **13%** fueron **trasladadas** a otras Dependencias. A su vez, **14.411** corresponden a **Peticiones**, **84** a **Quejas**, **41** a **Reclamo**, **25** **Sugerencias** y **10** **Denuncias**.

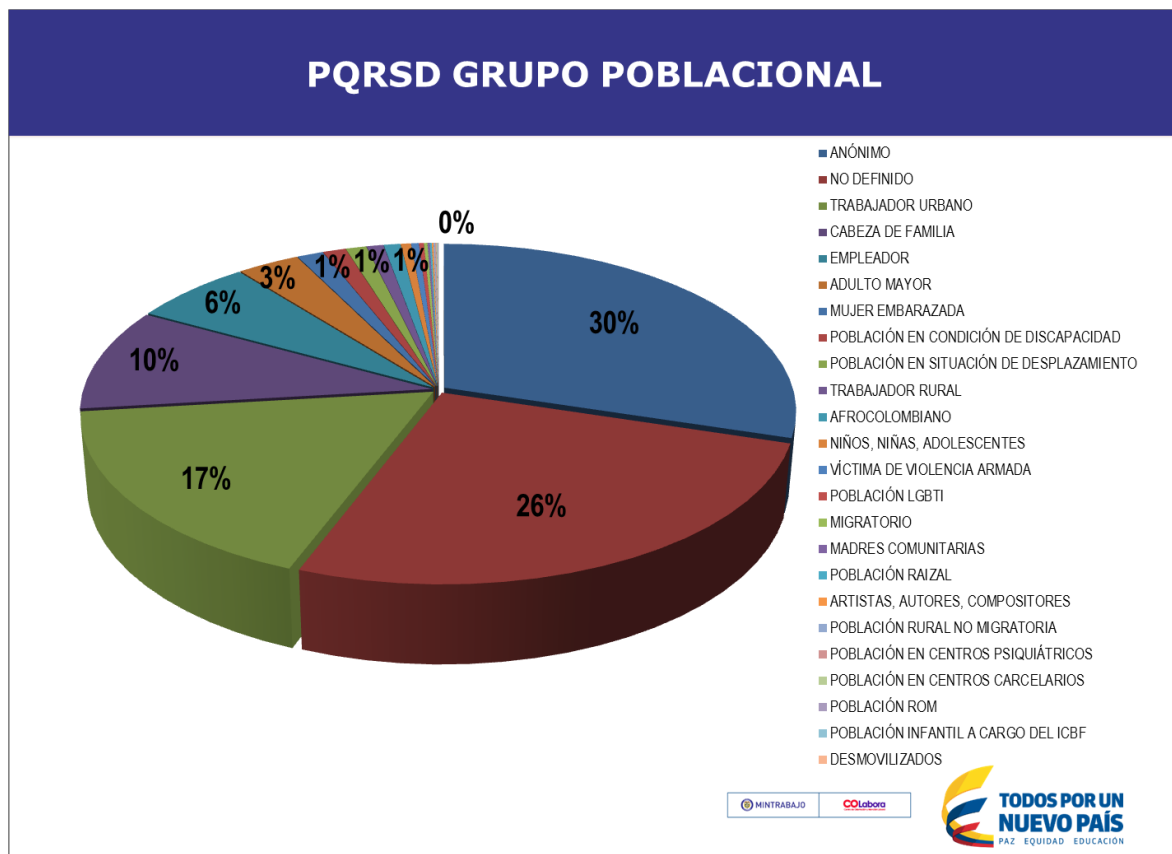
De las 12.670 solicitudes resueltas o cerradas, el 74% lo gestionó el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

En lo correspondiente a las 1.900 PQRS trasladadas a otras dependencias, presuntamente pendientes por gestionar o responderle al ciudadano, el 23% (434) corresponden a la Dirección de Riesgos Laborales; el 18% (333) a la Dirección territorial Bogotá – Grupo Inspección, Vigilancia y Control, el 13% (243) a la Oficina Jurídica; el 7% (124) a la Dirección Territorial Cundinamarca; el 5% (101) a la DT. Antioquia; el porcentaje restante se subdivide en 83 dependencias.

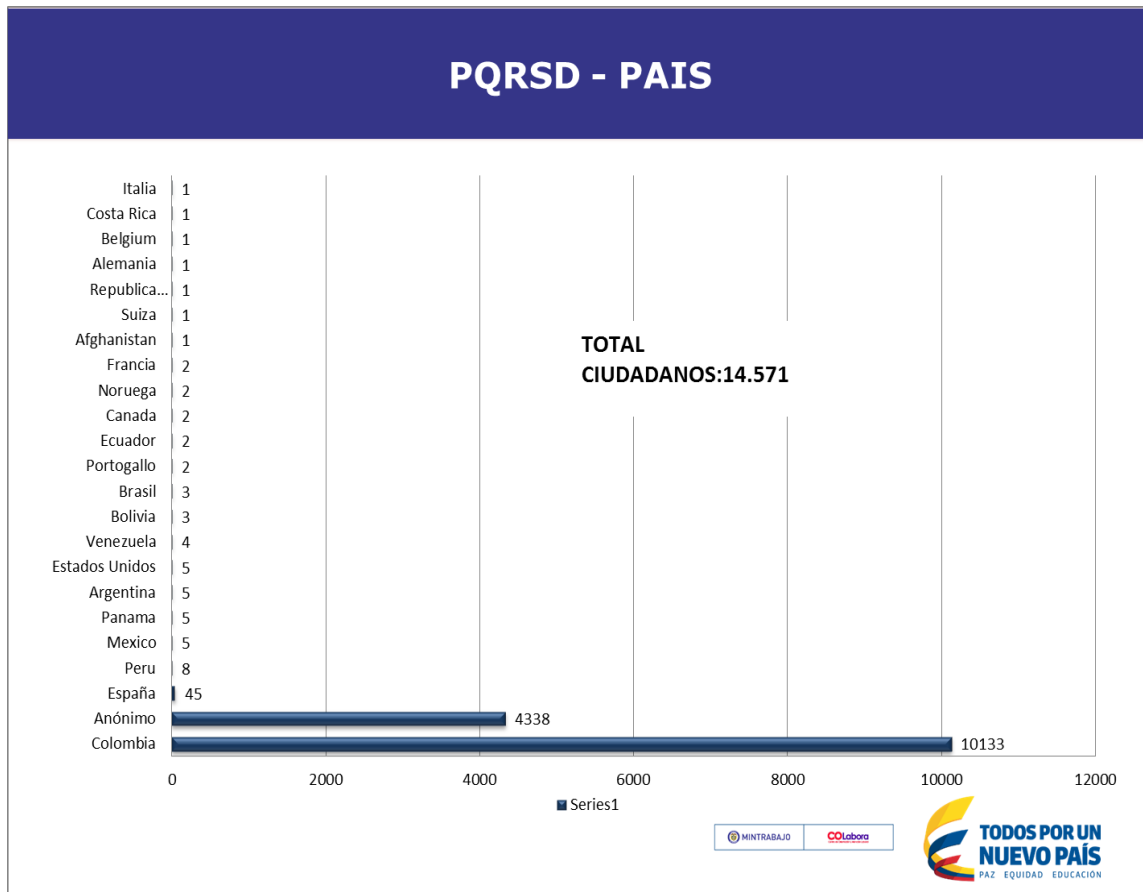
Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes solicitudes elevadas por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos (Resolución 1358 de 2013 - mediante la cual se establece el trámite interno de gestión de PQRSD – CCA).

**Para este período es importante resaltar que no se radicaron por la ciudadanía solicitudes de acceso a información pública.**

En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el período como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **30%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **17%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **Cabeza de Familia**, un **6%** como **Empleador**; un **3%** como **Adulto Mayor**, un **1%** en mujer embarazada, población en condición de discapacidad, población en situación de desplazamiento, trabajador rural, afrocolombiano, niño, niña, adolescente (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre víctimas de violencia armada, población LGBTI, migratorio, madres comunitarias, población raizal, artistas, autores, compositores, población rural no migratoria, población en centros psiquiátricos, población en centros carcelarios, población rom, población infantil a cargo del ICBF y desmovilizados.

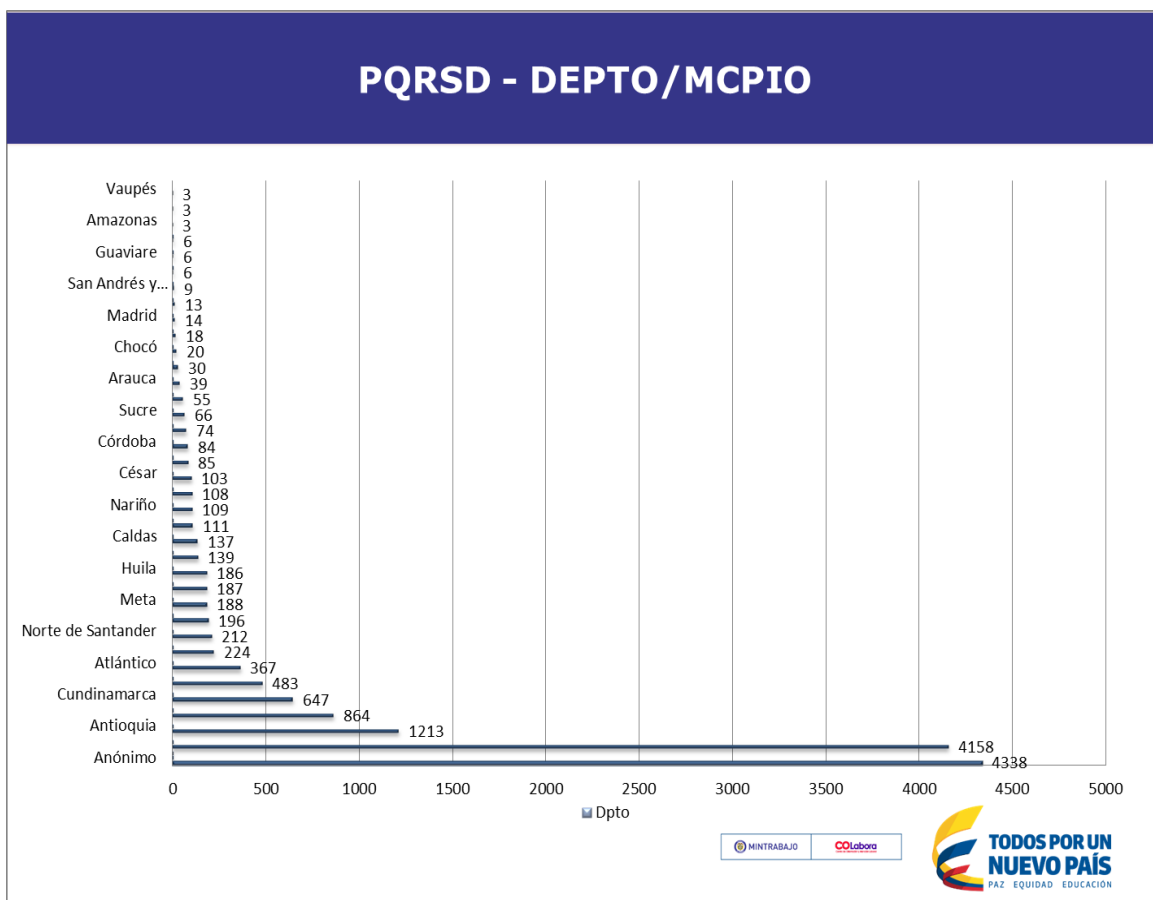


Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **10.133 (69,54%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **4.338 (29,77%)** las registraron de carácter anónimo, **45 (0,31%)** lo hicieron desde **España**, **8** desde **Perú**, **5** de **México**, **Panamá**, **Argentina y Estados Unidos**, **4** de **Venezuela**, **3** de **Bolivia y Brasil** con participaciones menores desde Portugal, Ecuador, Canada, Noruega, Francia, Afganistán, Suiza, Republica Dominicana, Alemania, Belgium, Costa Rica e Italia.





En lo que respecta al territorio Nacional, el **29%** radica sus solicitudes a través de la Página Web – Sistema PQRSD como anónimo, el **29%** desde Bogotá, el 8% desde Antioquia, el 6% desde el Valle del Cauca, 4% desde Cundinamarca, 3% desde Santander y Atlántico cada una, el 2% desde Bolivar; el porcentaje restante se subdivide en 74 municipios y departamentos

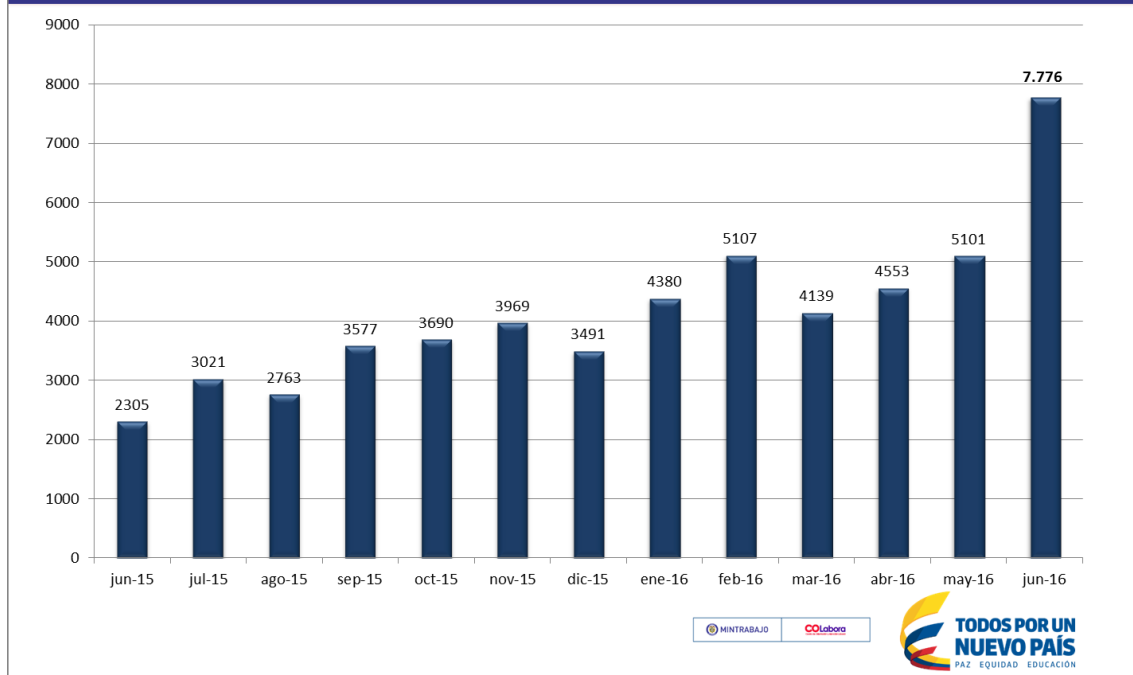


## INSPECTOR VIRTUAL

Desde el mes de marzo de 2015 el servicio de Chat es gestionado por el Contact Center para brindar respuesta al ciudadano por este canal. El servicio ha tenido un gran uso por parte de la Ciudadanía, pasando de 12.378 interacciones en el primer semestre de 2015 a 31.056 **incrementándose la atención por este medio en un 251%** comparado con el presente semestre. El servicio de Chat atendió en el transcurso del primer semestre del año 2.016, **31.056 Ciudadanos** 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 empresarios de pequeñas, medianas y grandes empresas.



### CANAL VIRTUAL - INSPECTOR VIRTUAL



## VIDEO LLAMADA

A partir de marzo de 2015, la Entidad implementó el servicio de video llamada, herramienta con la que cuenta la ciudadanía para realizar sus consultas en línea, la cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía. Para el corte del primer semestre del 2016 se atendieron a 258 ciudadanos, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

### Videollamada



## URNA DE CRISTAL

El sistema de Urna de Cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, donde los ciudadanos pueden hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades estatales. Desde su implementación, el Ministerio de Trabajo ha ocupado siempre los Primeros Lugares.



## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



Twitter: 1.206.362 seguidores.



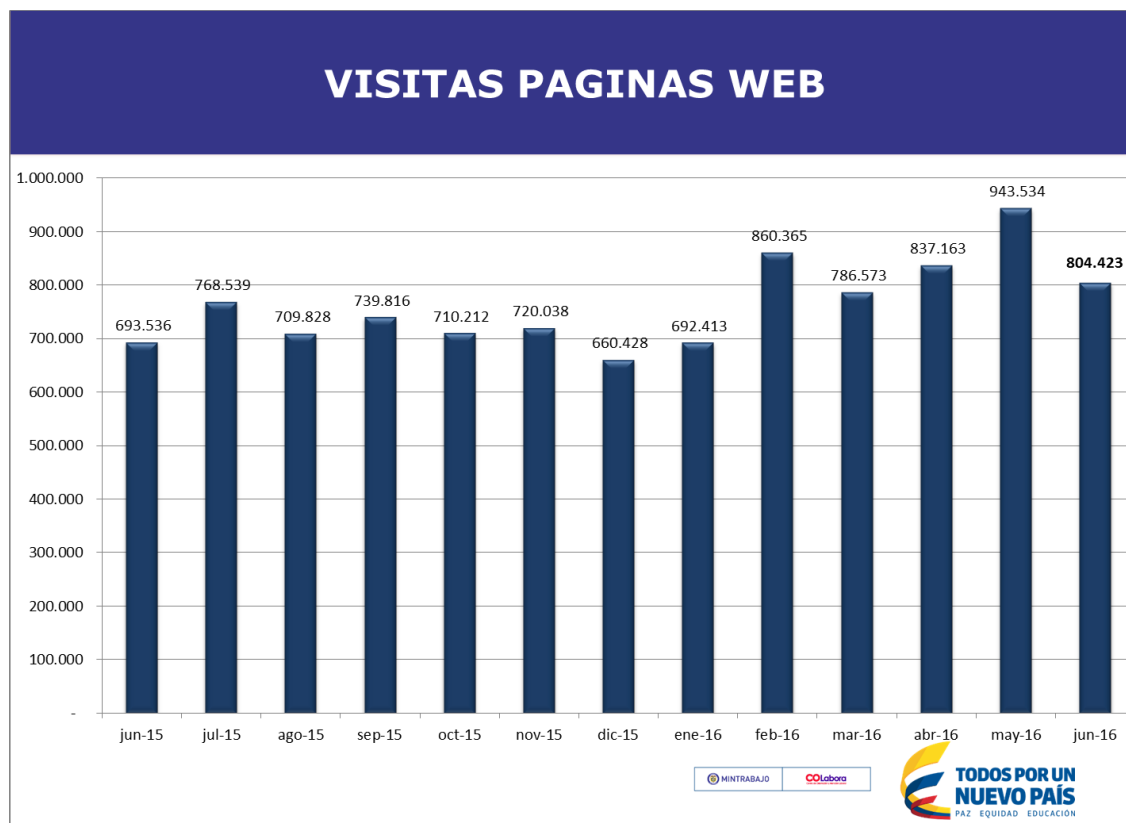
Facebook: 457.276 likes.



Linkedin: 11.764 seguidores.

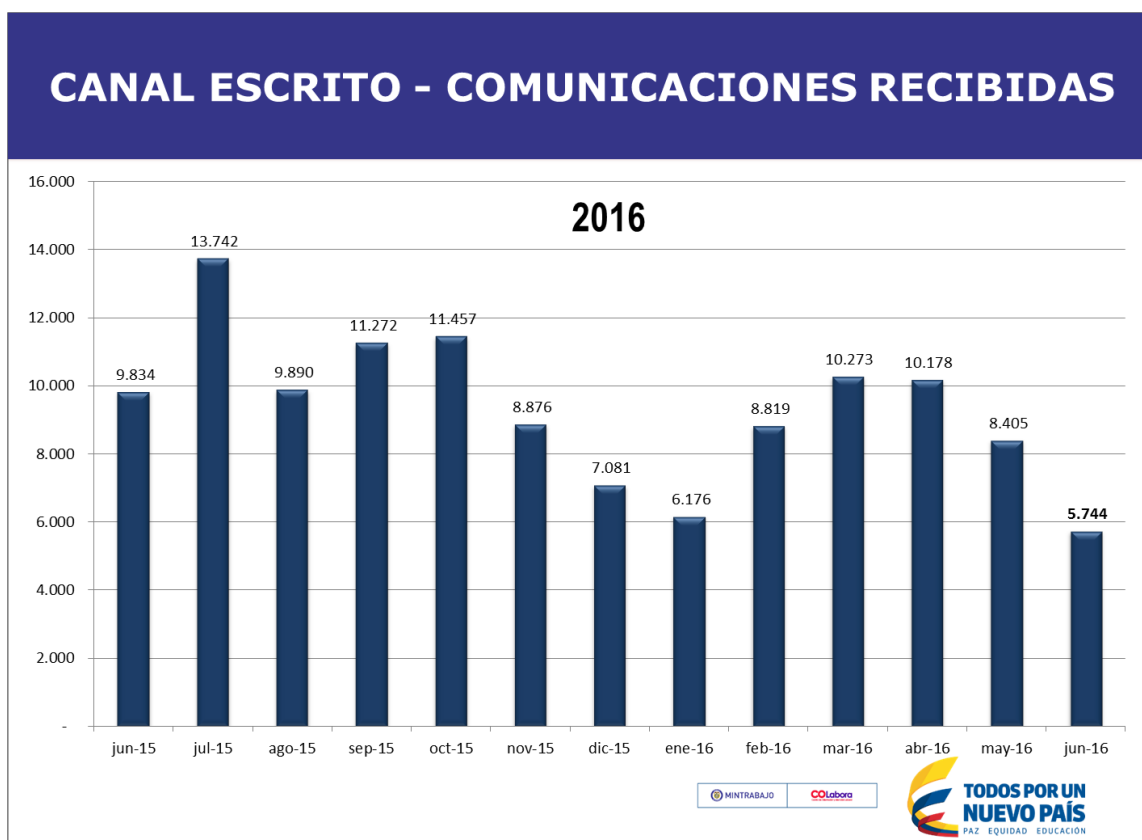
## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

En el primer semestre del año 2016, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **4.924.471** oportunidades.



## CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de enero y junio del año en curso, fue atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, el cual soportó en la Ciudad de Bogotá la recepción de documentos entrantes al Ministerio un total de **49.595** comunicaciones.



## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

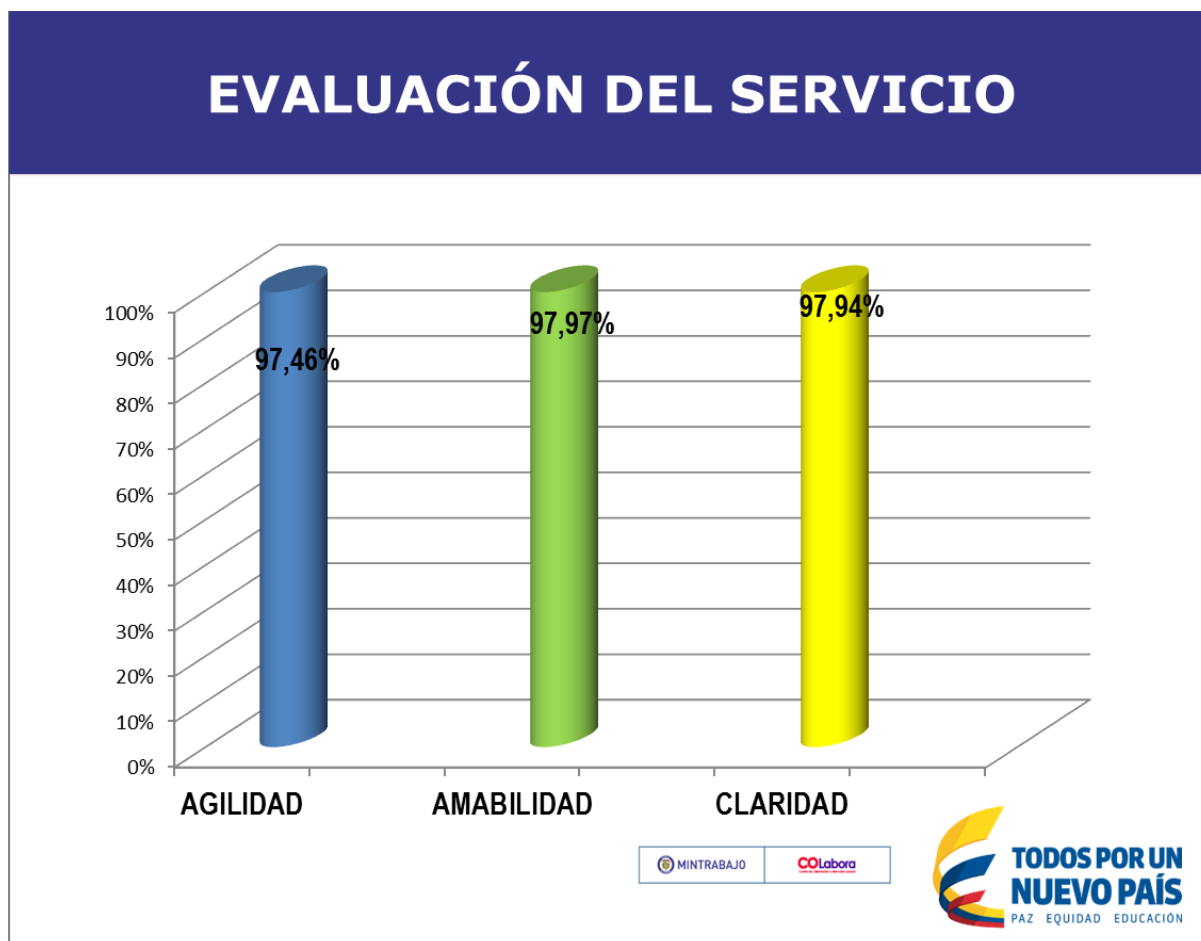
### CANAL PRESENCIAL



| 1 ER SEMESTRE          |   |
|------------------------|---|
| Dirección Territorial  | Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía |
| Antioquia              | 99,78%                                      |
| Arauca                 | 99,26%                                      |
| Atlántico              | 100,00%                                     |
| Caldas                 | 97,27%                                      |
| Caquetá                | 100,00%                                     |
| Cesar                  | 100,00%                                     |
| Córdoba                | 99,92%                                      |
| GAC Bogotá             | 96,61%                                      |
| Guainía                | 100,00%                                     |
| Guajira                | 100,00%                                     |
| Huila                  | 100,00%                                     |
| Magdalena              | 100,00%                                     |
| Nariño                 | 99,62%                                      |
| Norte de Santander     | 99,72%                                      |
| Oficina Especial Urabá | 97,67%                                      |
| Quindío                | 99,55%                                      |
| Risaralda              | 99,76%                                      |
| Santander              | 99,63%                                      |
| Tolima                 | 100,00%                                     |
| Valle del Cauca        | 99,71%                                      |
| <b>PROMEDIO</b>        | <b>99,42%</b>                               |

Las Direcciones Territoriales que no se reflejan en la tabla, corresponde aquellas que no realizaron de manera mensual las encuestas, durante el primer semestre 2016.

## CANAL TELEFONICO Y PRESENCIAL



El nivel de satisfacción de la Ciudadanía por el canal telefónico es del 96.40% en el primer semestre de 2016.

La satisfacción en el Canal Presencial, según los reportes electrónicos de la Encuesta en Línea, arroja un porcentaje del 99.13%.

Por lo anterior, el promedio de satisfacción de ambos canales es del 97.76%.

Con la anterior información se rinde el Informe de Gestión de Atención al Ciudadano en lo correspondiente al primer semestre de 2016.