

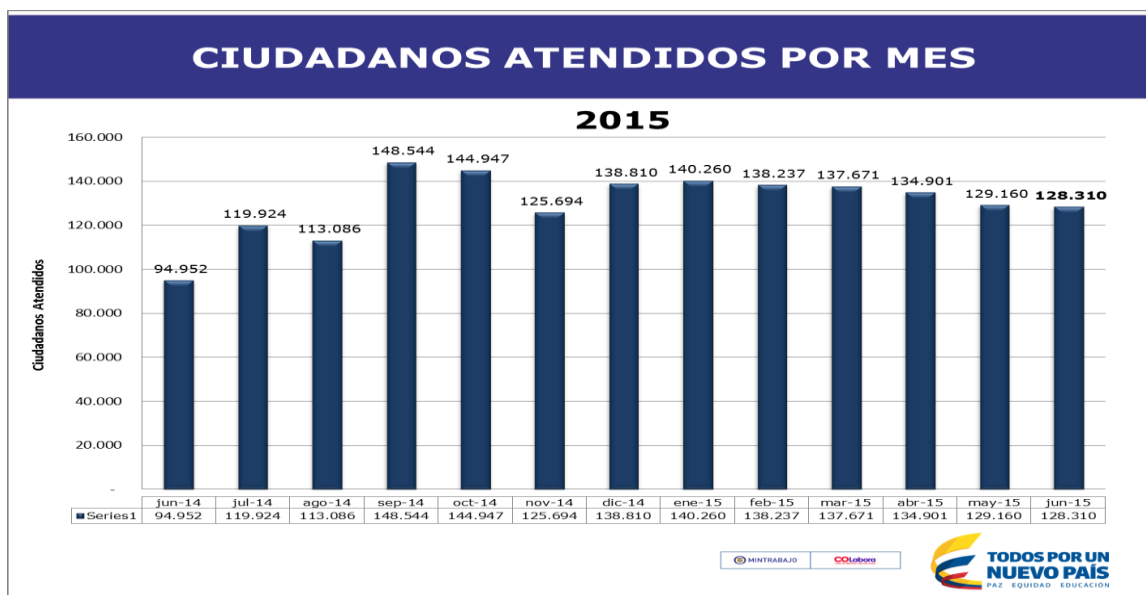
INFORME GESTION - PRIMER SEMESTRE AÑO 2.015

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. 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.

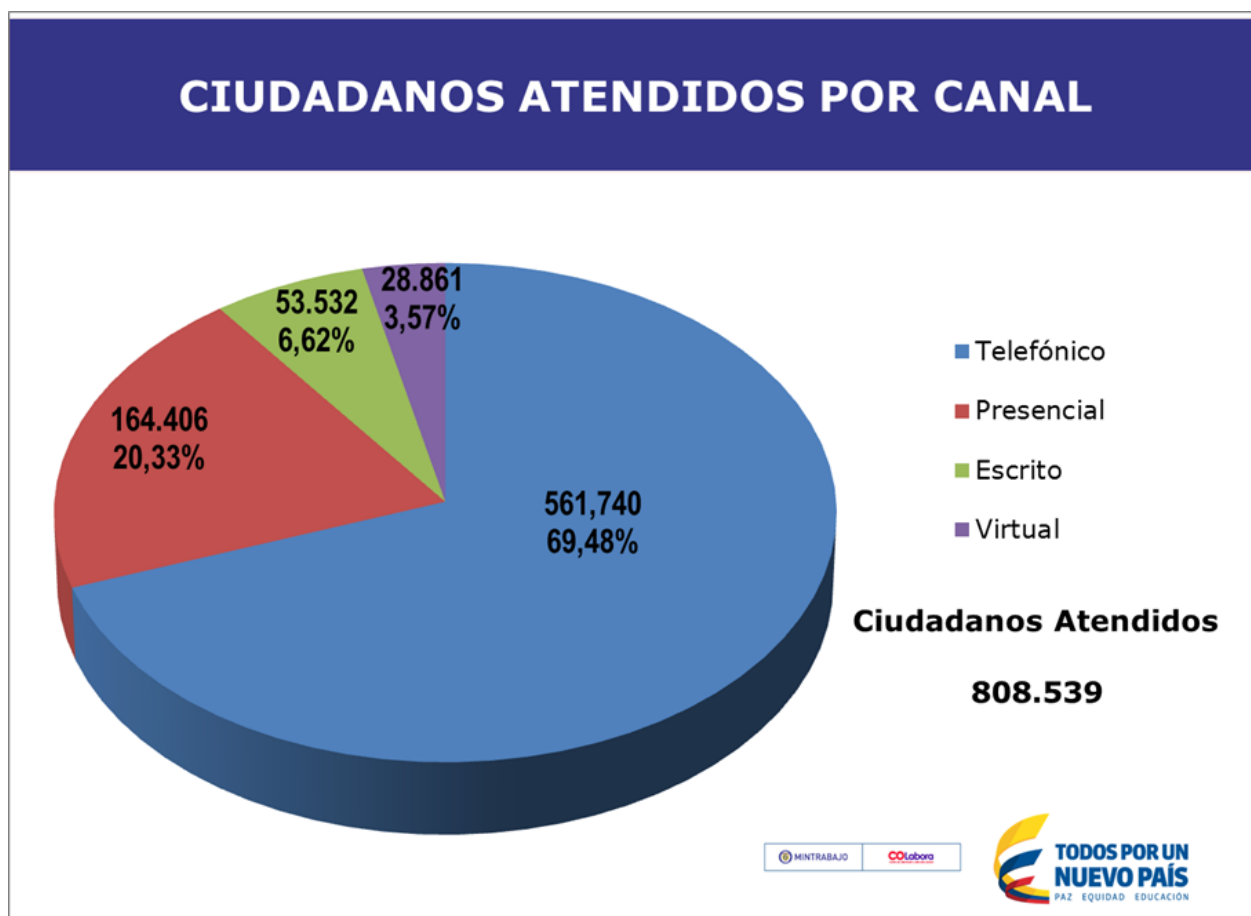
En lo transcurrido en el primer semestre del presente año, el Programa **COLabora** atendido a más de 800.000 ciudadanos, de un millón quinientos ciudadanos que tiene proyectado atender para el año 2015.



Comparándose los meses de Junio de 2014 y 2015, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 35%**, es decir, se orientaron **33.358** ciudadanos **más** que en Junio de 2014.

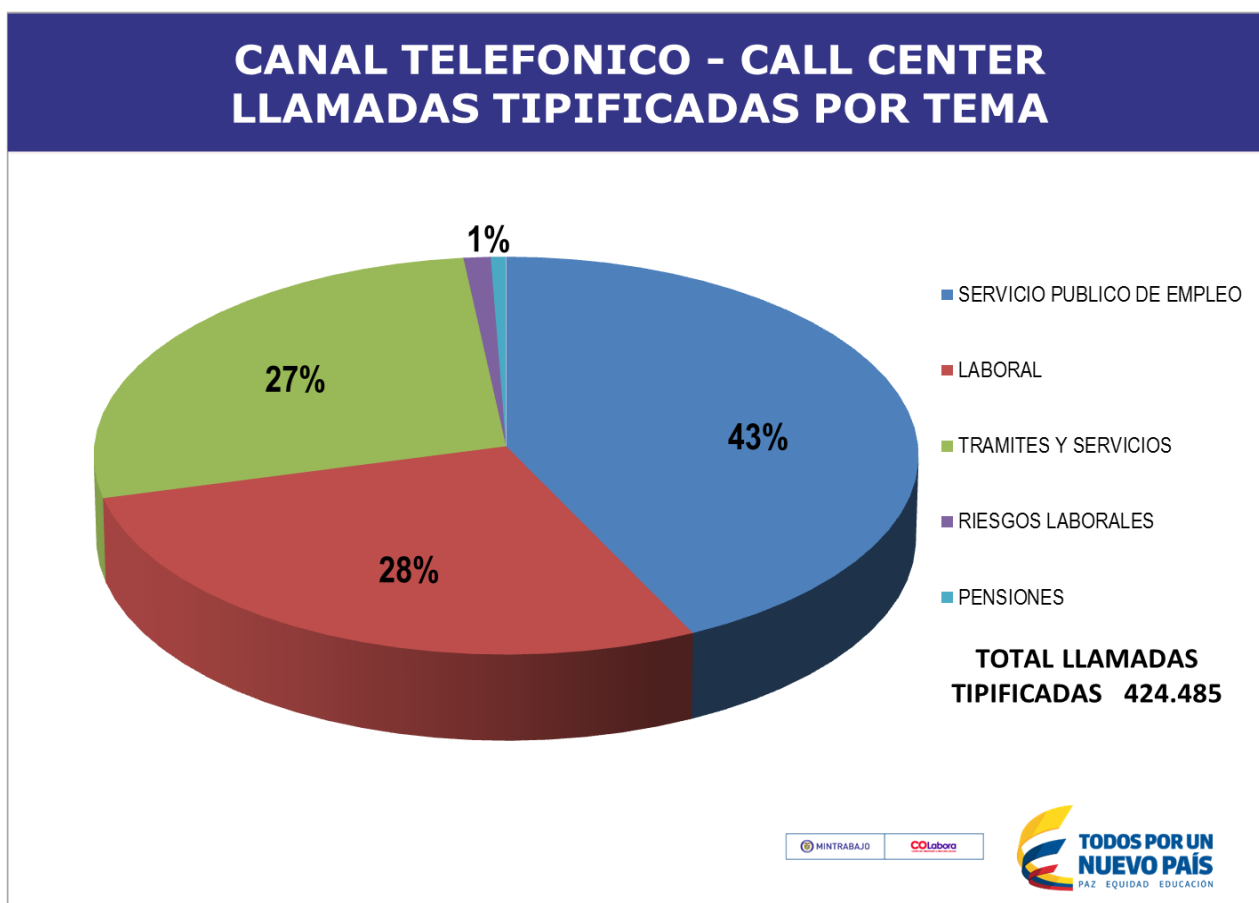
El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el primer semestre del año 2015, permite concluir que los Ciudadanos acuden con más frecuencia a nuestra Entidad en el mes de **Enero**, ya que en la mayoría de los casos, los trabajadores y empleadores presentan **novedades 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 se normalizan y descienden por motivo de la **temporada vacacional** de mitad de año.

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 69,48% 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 20,33%. El **Canal Escrito** representó el **6,62%** (Cifras sólo de la Ciudad de Bogotá) y con una participación menor, pero no menos importante, el **Canal Virtual** con tres, cincuenta y siete puntos porcentuales (**3,57%**) 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, servicio de Chat conocido con anterioridad como Inspector Virtual y la Video llamada, implementada en el transcurso del mes de Marzo. Nuevo servicio con el que cuenta la ciudadanía para realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía.

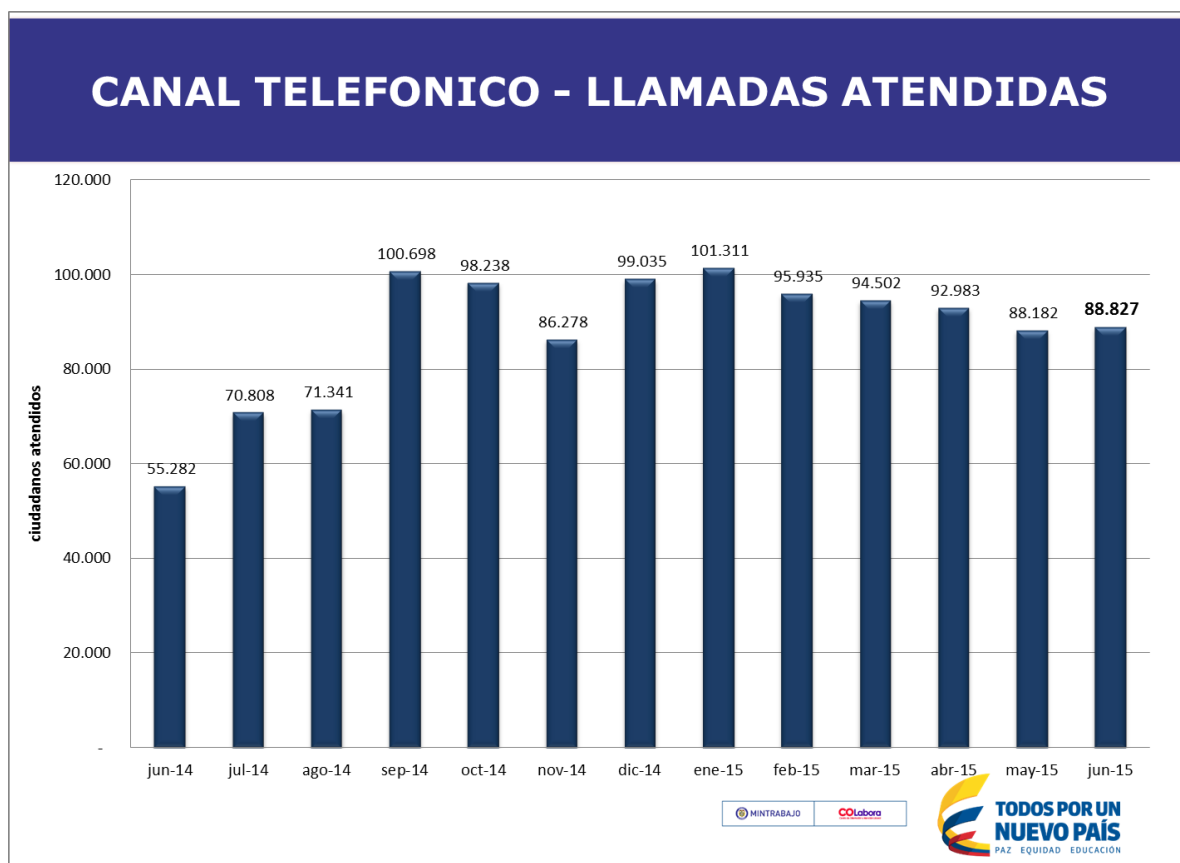
Temas de Consulta por parte de la Ciudadanía



RESUMEN CANAL TELEFÓNICO

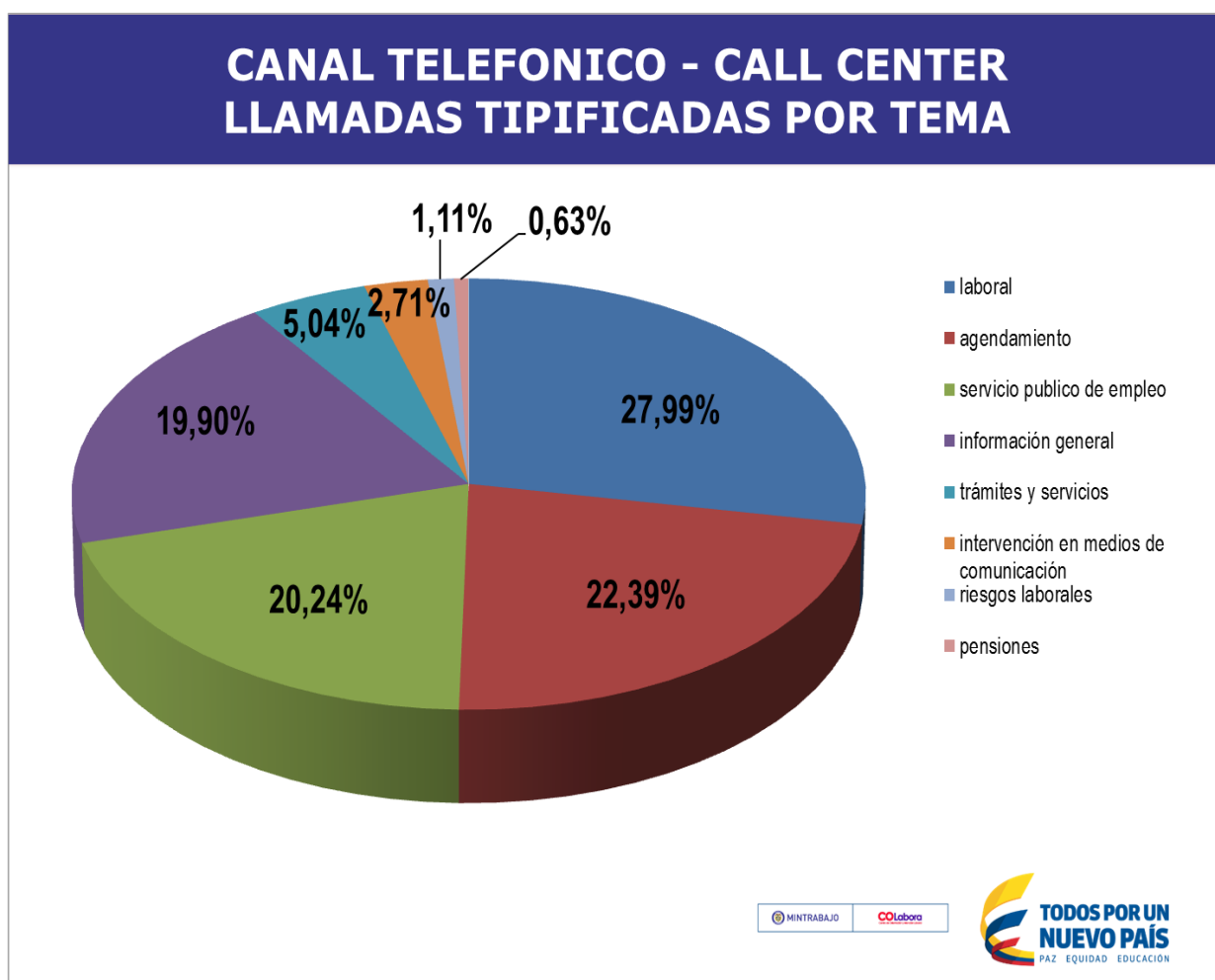
La línea de atención laboral **120** nace con la visión de brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional, la cual puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato y gratuito, evitando costos 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 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.

Este es un servicio totalmente gratuito para todos los ciudadanos, evitando desplazarse hasta un Centro de orientación y Atención Laboral **COLabora** en las diferentes ciudades del país.



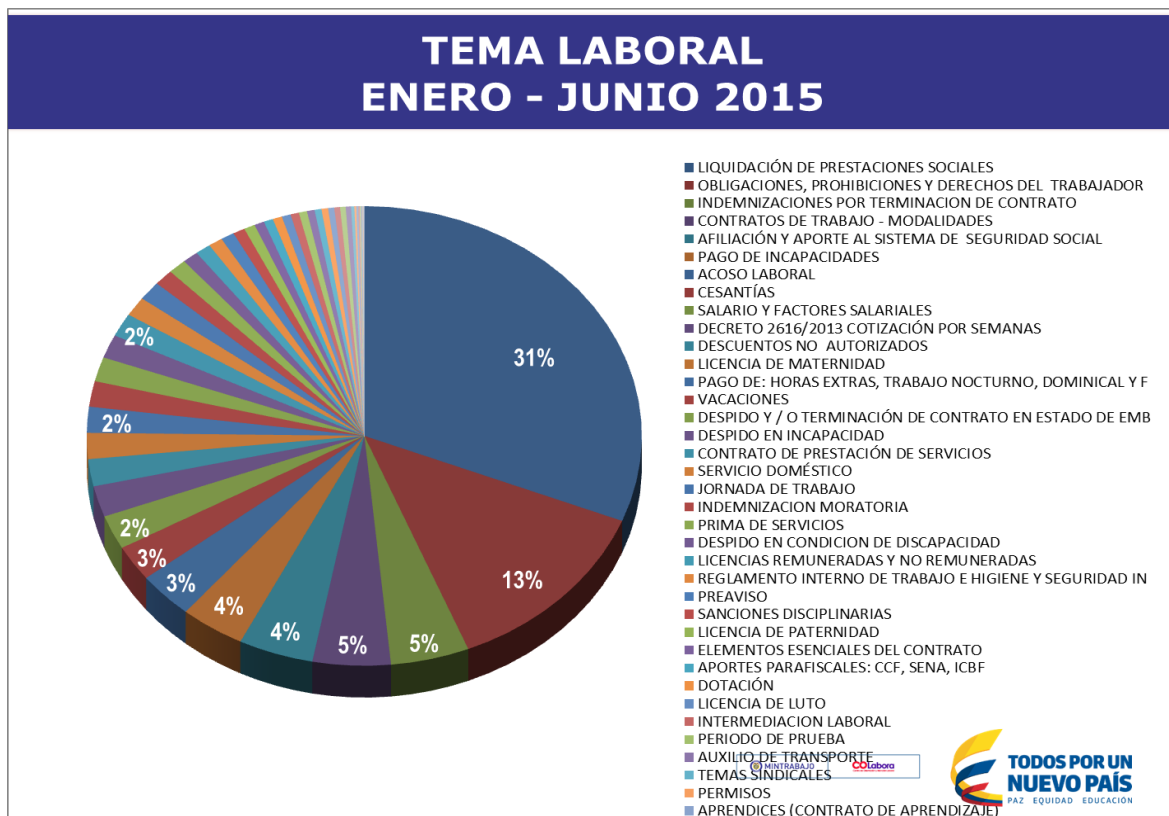
El promedio de llamadas durante los primeros seis meses del año fue de 93.623, comparado el mismo periodo en el año 2014 fue de 59.226, esto debido a la implementación del Sistema de Agendamiento y posicionamiento de la línea 120 en el territorio Nacional, es decir, un crecimiento del 58%.

TIPIFICACIÓN



De las **424.485** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **27,99%** correspondieron al tema **laboral**, el **22,39%** a consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **20,24%** a **Servicio Público de Empleo**, el

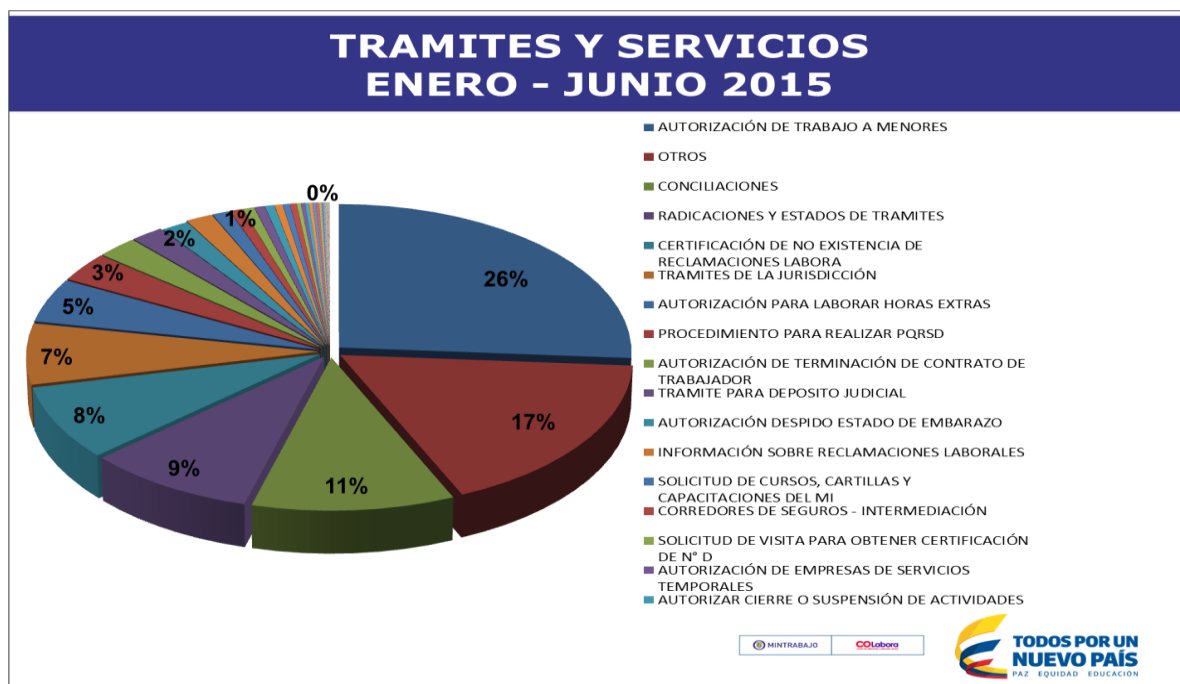
19,90% a Información General; el 5,04% a Trámites y Servicios; el 2,71% a Intervención en medios de comunicación; 1,11 a Riesgos Laborales y un 0,63% en tema de Pensiones.



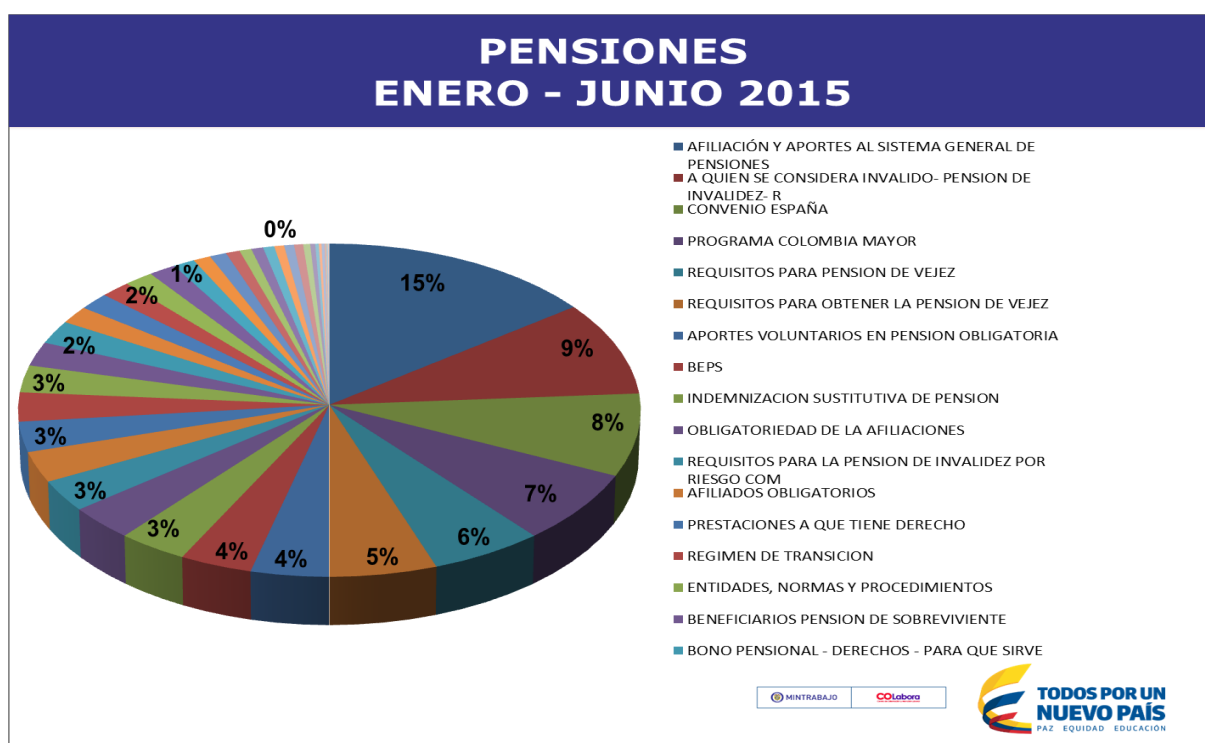
Dentro de las **118.799** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **36.871** llamadas, representando un **31%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de las **obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador**, representando un **13%**; en **tercer lugar**, con una participación del **5%** se encuentra el subtema de **Indemnizaciones por terminación de Contrato y contrato de trabajo – modalidades**; en **cuarto lugar** con una participación del **4%** se encuentra el subtema de **afiliación y aporte al sistema de seguridad social y pago de incapacidades** y en **quinto lugar**, el subtema de mayor consulta en el tema laboral, lo ocupó el **Acoso Laboral y Cesantías** con una participación del **3%**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Salario y Factores Salariales, Decreto 2616/2013 Cotización por Semanas, Descuentos no Autorizados, Licencia de Maternidad, Pago de: Horas Extras, Trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, Vacaciones, Despido y/o Terminación de Contrato en Estado de Embarazo, Despido en Incapacidad y Contrato de Prestación de Servicios.

En lo que respecta al tema **Otros Temas**, se tipificaron **84.458** llamadas; este tema a su vez se subclasifica en transferencia a Servicio Público de Empleo, Información de Agendamiento, información sobre Horarios, Teléfonos y Puntos de Atención, Información Otras Entidades, transferencia a Primer Nivel, transferencia a Segundo Nivel e Intervención del Ministerio en Medios de Comunicación.

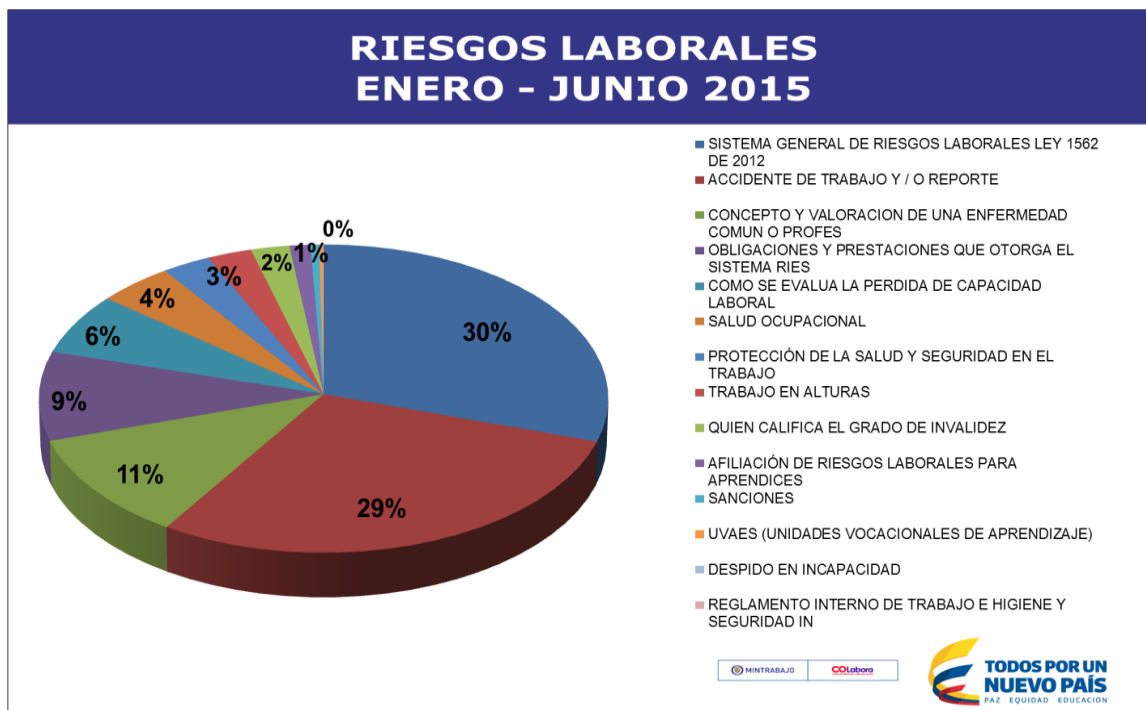
La tipificación de **Servicio Público de Empleo** obtuvo **85.351** llamadas, de las cuales un **56,65%** correspondió a **Soporte Técnico**, el **42,99%** a **información general**, el **0,28%** a **entrega de tarjetas Sitp Tullave**, el **0,07%** a **quejas centros de empleo** y **0,00** en **orientación laboral**.



Respecto con las **21.380** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **26%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema Otros o información general, el **26%** en información para **Autorización de Trabajo a Menores**; el **17%** en otros; el **11%** en materia de **Conciliaciones**; el **9%** en cuanto a Radicaciones y Estados de Trámites; el **8%** en **Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales**; el **7%** frente a **Trámites de la Jurisdicción**; un **5%** en **Autorización para laborar horas extras**; 3% en procedimiento para realizar PQRSD Otros trámites y servicios, tales como Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo, trámite para depósito judicial, autorización despido estado de embarazo e información sobre reclamaciones laborales, entre otros, tuvieron participaciones iguales o inferiores al 2%. Frente a este tema de trámites y servicios se está valorando dejar su gran mayoría en Línea o Web.

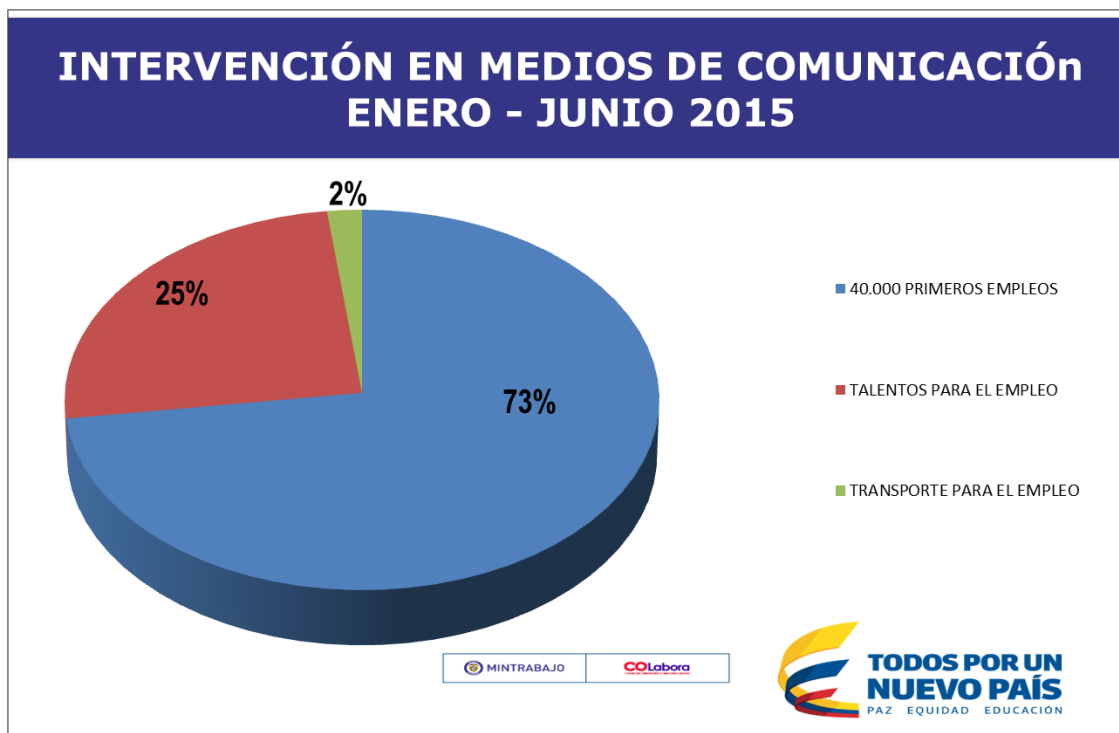


En el tema de **Pensiones**, se atendieron **2.660** llamadas, ocupando en el **primer lugar** de consulta el subtema de **Afiliación y Aportes al Sistema General de Pensiones**, con una participación del **15%**; el **Segundo lugar** de consulta lo ocupó el tema de **a quien se considera invalido- pensión de invalidez** con una participación del **9%**; en **tercer lugar** se situó el subtema **Convenio España** con una participación del **8%**; en **cuarto lugar** se encuentra el subtema **Programa Colombia Mayor** con un **7%**; en **quinto lugar** el Subtema **Requisitos para pensión de vejez**, obtuvo una ponderación del **6%**. Subtemas tales como **Requisitos para obtener la pensión de Vejez**, **Aportes voluntarios en Pensión Obligatoria**, entre otros, obtuvieron participaciones iguales e inferiores al 5%.



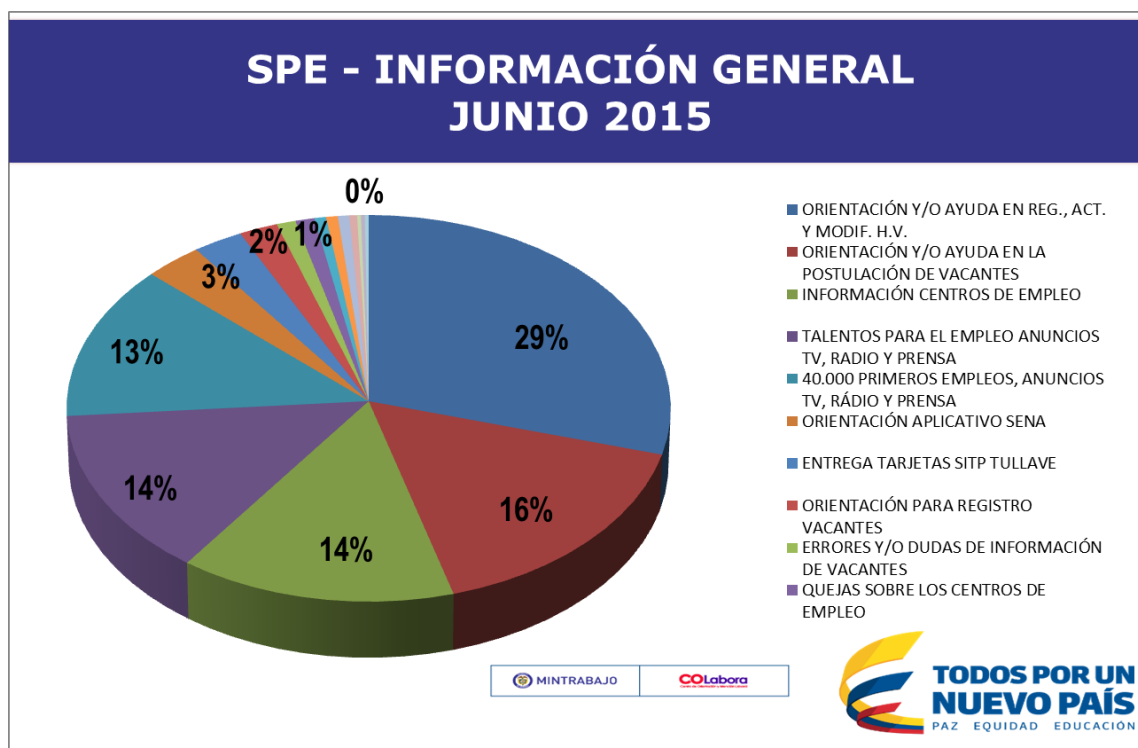
En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **4.696** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas : Con una participación del **30%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Sistema General de riesgos Laborales Ley 1562 de 2012**; en **segundo lugar** con un **29%** **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **tercer lugar**, **Concepto y valoración de una Enfermedad común o profesional**, con una participación del **11%** seguido del subtema **Obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de Riesgos** con un **9%**; el subtema **Cómo se evalúa la pérdida de Capacidad Laboral**, obtuvo una participación del **6%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas **Salud Ocupacional**, **Protección de la Salud y Seguridad en el Trabajo**, **Trabajo en Alturas**, **Quien Califica el Grado de Invalidez**, **Afiliaciones de Riesgos Laborales para Aprendices**, **Sanciones**, **Uvaes (Unidades Vocacionales de aprendizaje)**, **despido en incapacidad** y **Reglamento Interno de Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial**, tuvieron una participación inferior al **4%** cada una.

A partir del mes de Febrero, el Ministerio del Trabajo y la Unidad Administrativa de Servicio Público de Empleo realizan el lanzamiento de los programas Talentos para el Empleo, 40.000 Primeros Empleos y Transporte para el Empleo, a partir de lo cual se hace necesario la creación e implementación de nuevos subtemas, posesionándose de la siguiente manera: 40.000 primeros empleos, **primer tema** de consulta con una participación de **73%**, **segundo tema** de consulta corresponde a Talentos para el Empleo con participación de **25%** y en **tercer lugar** Transporte para el Empleo con intervención del **2%**.



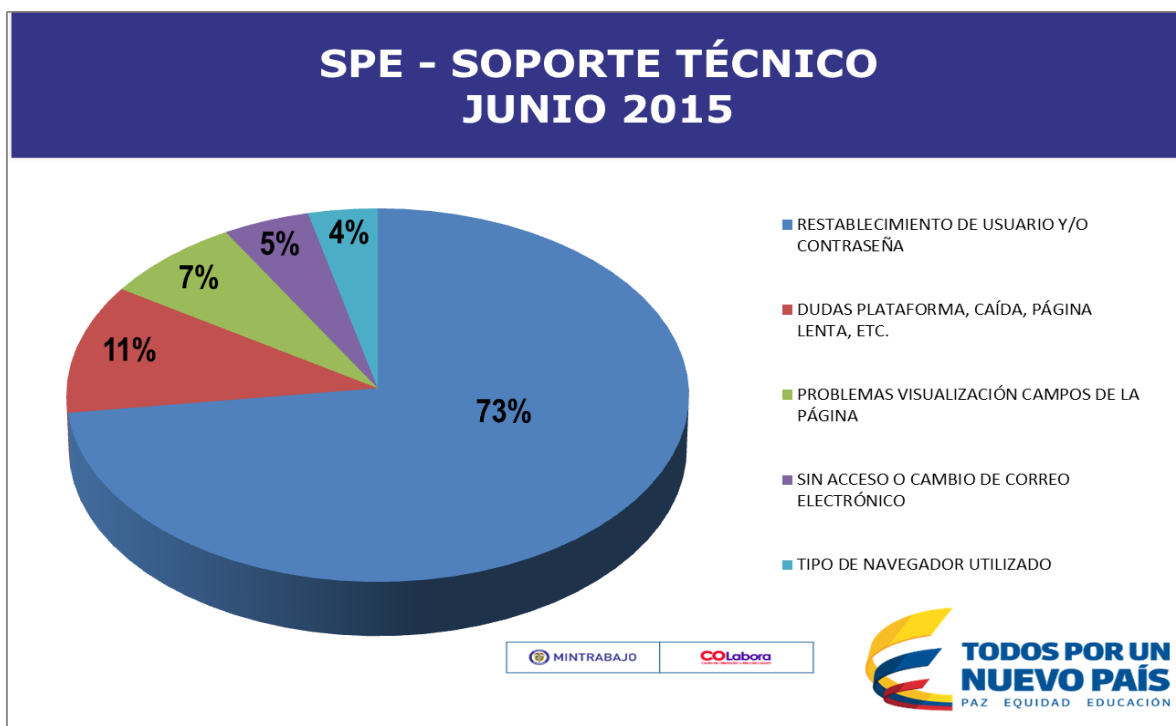
Teniendo en cuenta el impacto causado en la Línea de Atención Laboral 120, con la puesta en marcha de las campañas citadas con anterioridad, surge en la Unidad Administrativa de Empleo la necesidad de contratar los servicios de Outsourcing con el propósito de atender las diferentes consultas realizadas 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 Junio se incluyó dentro del catálogo de temas el (Servicio Público de Empleo) SPE- Orientación General y SPE- Soporte Plataforma Servicio Público de Empleo con un abanico de subtemas mucho más amplio del que ya se venía trabajando.



El servicio Público de Empleo – Información General tuvo el **siguiente comportamiento** en su primer mes de creación: un **29%** lo ocupó el tema de Orientación y/o ayuda en el registro actualización y modificación de la hoja de vida, **16%** orientación y/o ayuda en la postulación de vacantes, **14%** en información centros de empleo, **13%** talentos para el empleo, anuncios TV, radio y prensa y 40.000 primeros empleos, anuncios TV, radio y prensa **seguido de** orientación aplicativo sena, entrega tarjetas Sitp Tullave, Orientación para el Registro de Vacantes, Errores y/o dudas de información de vacantes, queja sobre los centros de empleo con participación igual y menor al **3% para cada uno**.

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 **restablecimiento de usuario y/o contraseña** en una proporción de 78%, seguido de **dudas plataforma, caída, página lenta, etc** con el 12%, continuado por **problemas visualización campos de la página** un 8% y **Sin acceso o cambio de correo electrónico y tipo de navegador utilizado** con una participación igual y menos al 5%.



La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención¹, 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**², sino también para la **Entidad**³ y los **Funcionarios**⁴.

¹ 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)

² 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**

³ 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**, redundando esto en ahorro para la entidad en materia de costos para atender a la Ciudadanía.

⁴ 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.

RESUMEN CANAL PRESENCIAL

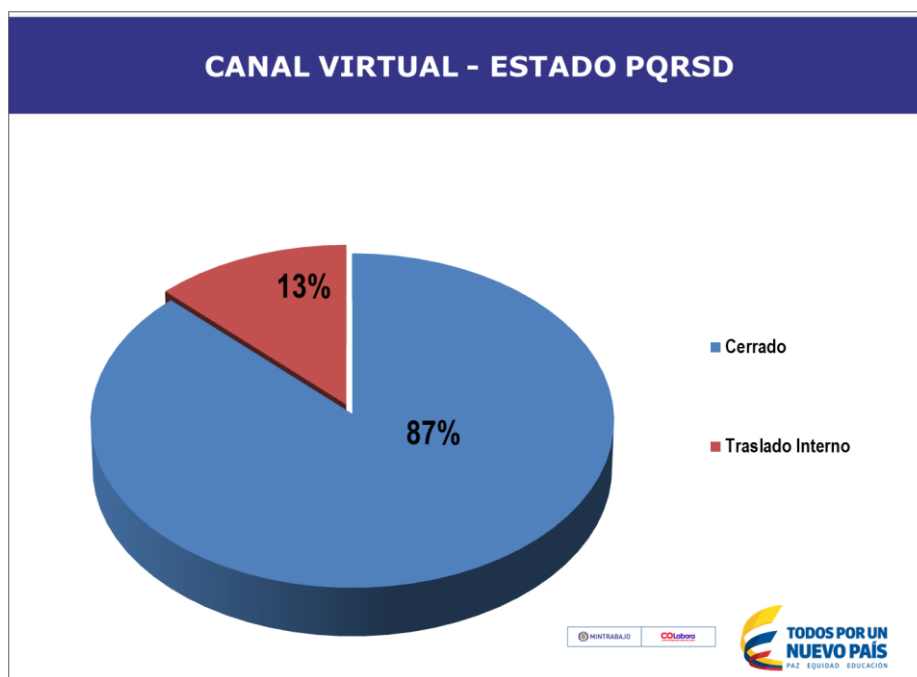
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **164.406**, de los cuales **144.382** fueron atendidos en los **territorios** y **20.024** en la ciudad de Bogotá a través del **Grupo COLabora**, es decir, un **10%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 164.406 ciudadanos, el **56%** corresponde a **Hombres** y el **44%** a **Mujeres**.



I SEMESTRE 2015	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL
BOGOTA	20.024
VALLE	16.268
ANTIOQUIA	14.907
CESAR	8.641
BOYACA	7.673
RISARALDA	6.931
NORTE DE SANTANDER	6.851
TOLIMA	6.683
SANTANDER	6.656
CALDAS	6.343
CAUCA	5.800
CUNDINAMARCA	5.175
NARIÑO	4.896
ATLANTICO	4.872
CORDOBA	4.586
HUILA	4.446
BOLIVAR	4.198
META	3.701
QUINDIO	3.648
SUCRE	3.186
MAGDALENA	3.173
GUAJIRA	2.959
URABA	1.994
CASANARE	1.937
PUTUMAYO	1.482
CAQUETA	1.428
BARRANCABERMEJA	1.310
AMAZONAS	1.279
ARAUCA	906
CHOCO	880
SAN ANDRES	661
GUAVIARE	503
GUAINIA	181
VAUPES	116
VICHADA	112
TOTAL GENERAL	164.406

RESUMEN CANAL VIRTUAL

SISTEMA PQRSD



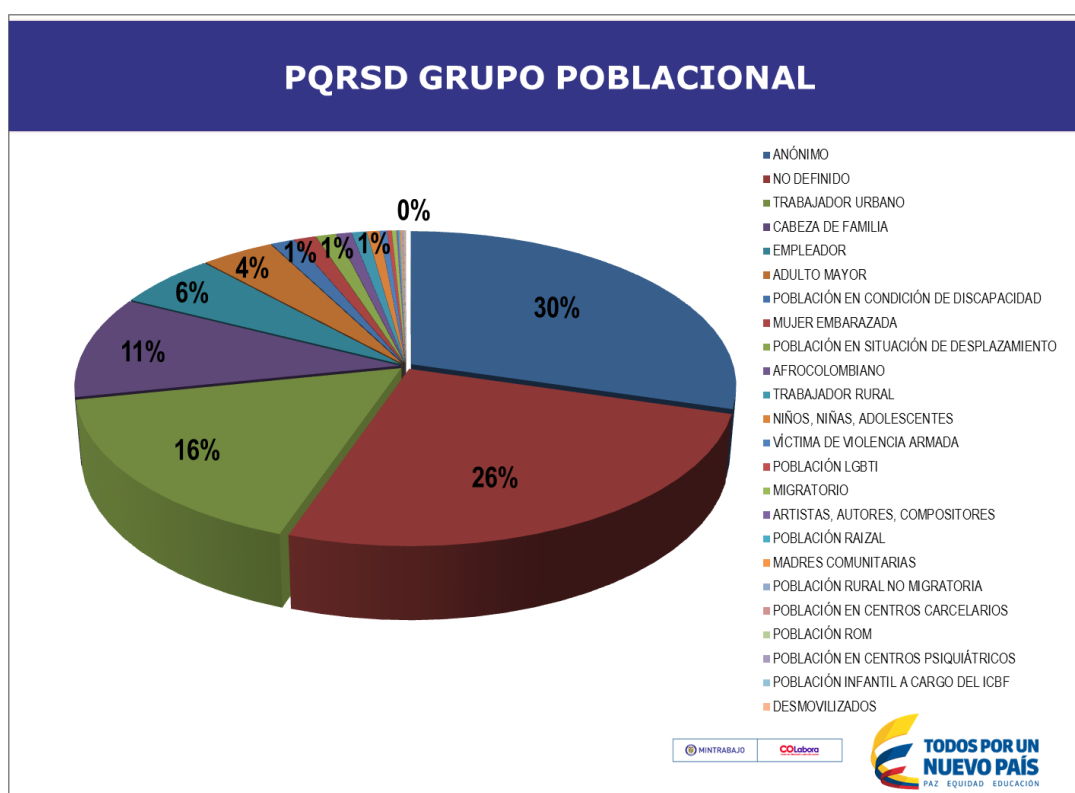
De las 13.997 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el primer periodo del año 2.015 a través de la página Web, un **87%** se encuentran cerradas o **resueltas**, y un **13%** fueron **trasladadas** a otras Dependencias. A su vez, **13.708** corresponden a **Peticiones**, **135** a **Sugerencias**, **105** a **Reclamo**, **28 Quejas** y **21 Denuncias**.

De las 12.226 solicitudes resueltas o cerradas, el 78% lo gestiona el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

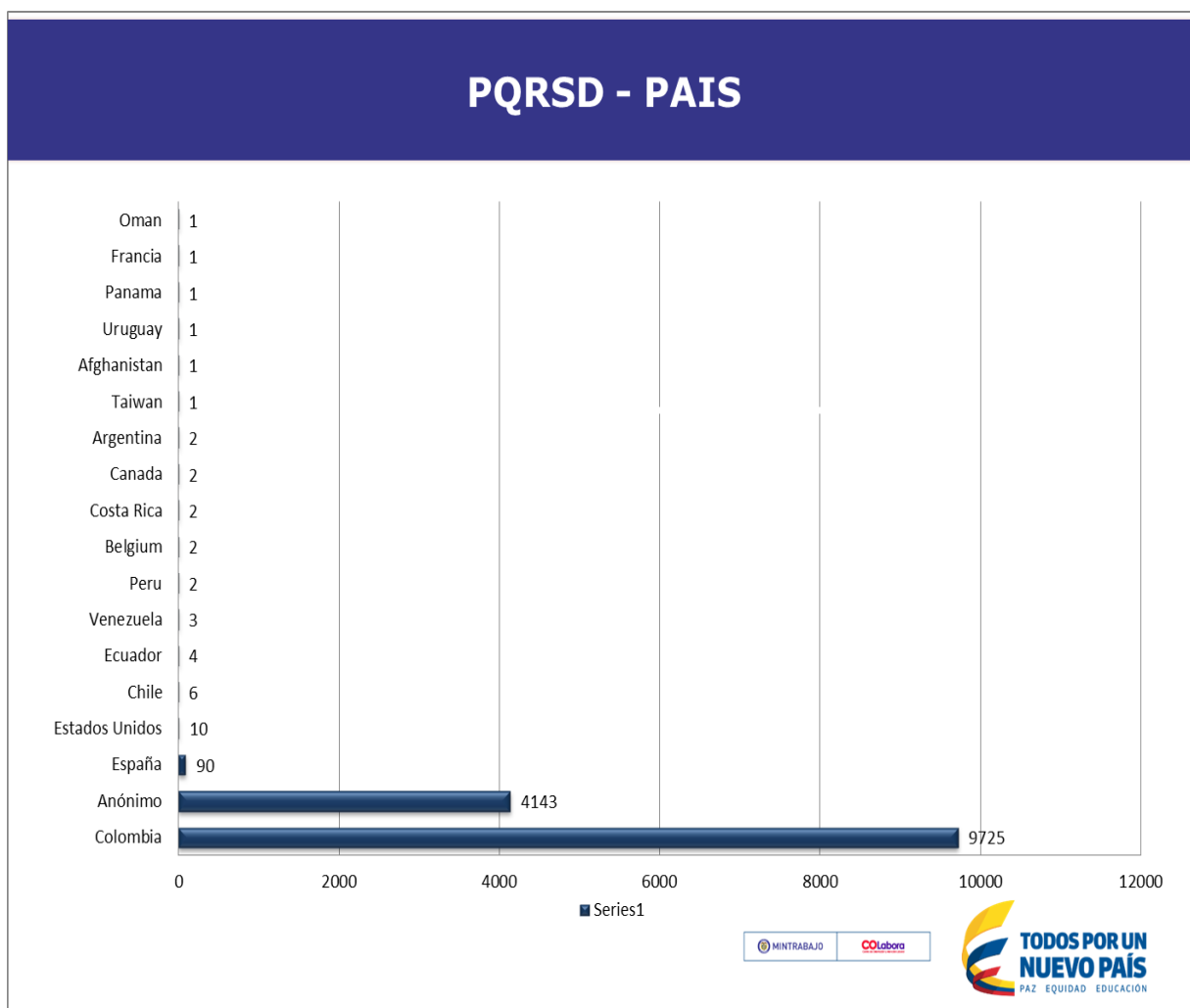
En lo correspondiente a las 1.771 PQRSD trasladadas a otras dependencias, presuntamente pendientes por gestionar o responderle al ciudadano, el 20% (375) corresponden a la Oficina Asesora jurídica; el 19% (361) a la Dirección territorial Bogotá, el 14% (264) a la Dirección de riesgos Laborales; el 7% (137) al grupo de archivo sindical; el 4% (83) a la DT. Cundinamarca; el porcentaje restante se subsidia en 53 dependencias.

Es importante recordar que el **NO RESPONDER EN TÉRMINO** las diferentes solicitadas 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*).

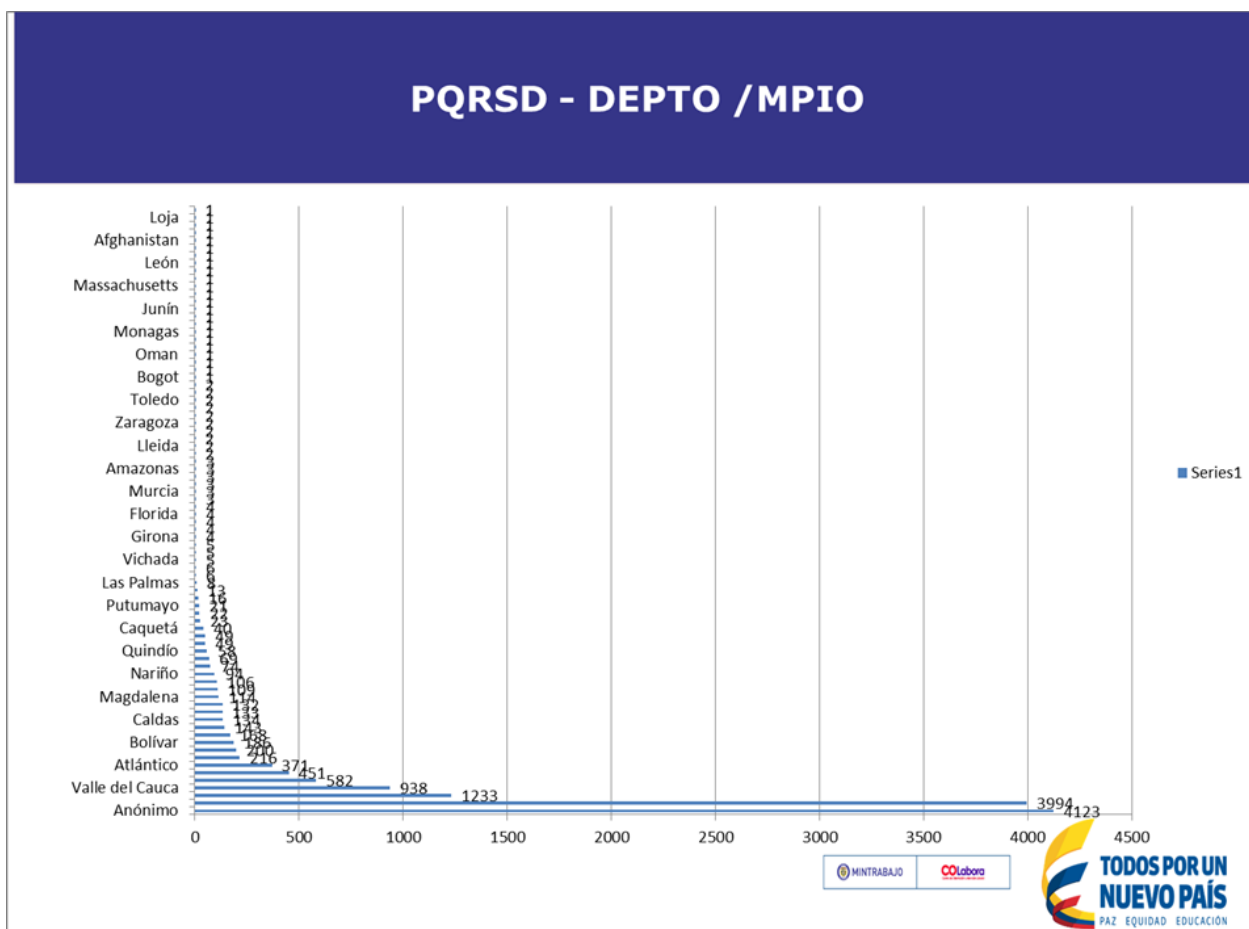
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el período como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **30%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **16%** como **Trabajador Urbano**, **11%** como **Cabeza de Familia**, un **6%** como **Empleador**; un **4%** como **Adulto Mayor**, un **1%** en población en condición de discapacidad, mujer embarazada, población en situación de desplazamiento, afrocolombiano, trabajador rural, niño, niña, adolescente (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre víctimas de violencia armada, población LGBTI, migratorio, artistas, autores, compositores, población raizal, madres comunitarias, población rural no migratoria, población en centros carcelarios, población rom, población en centros psiquiátricos, población infantil a cargo del ICBF y desmovilizados.



Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **9.725 (69,48%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **4.143 (29,60%)** las registraron de carácter anónimo, **90 (0,64%)** lo hicieron desde **España**, **10** desde **Estados Unidos**, **6** de **Chile**, **4** de **Ecuador**, **3** de **Venezuela**, **2** desde **Perú**, **Belgium**, **Costa Rica**, **Canadá** y **Argentina** con participaciones menores desde Taiwán, Afganistán, Uruguay, Panamá, Francia y Omán, entre otros.

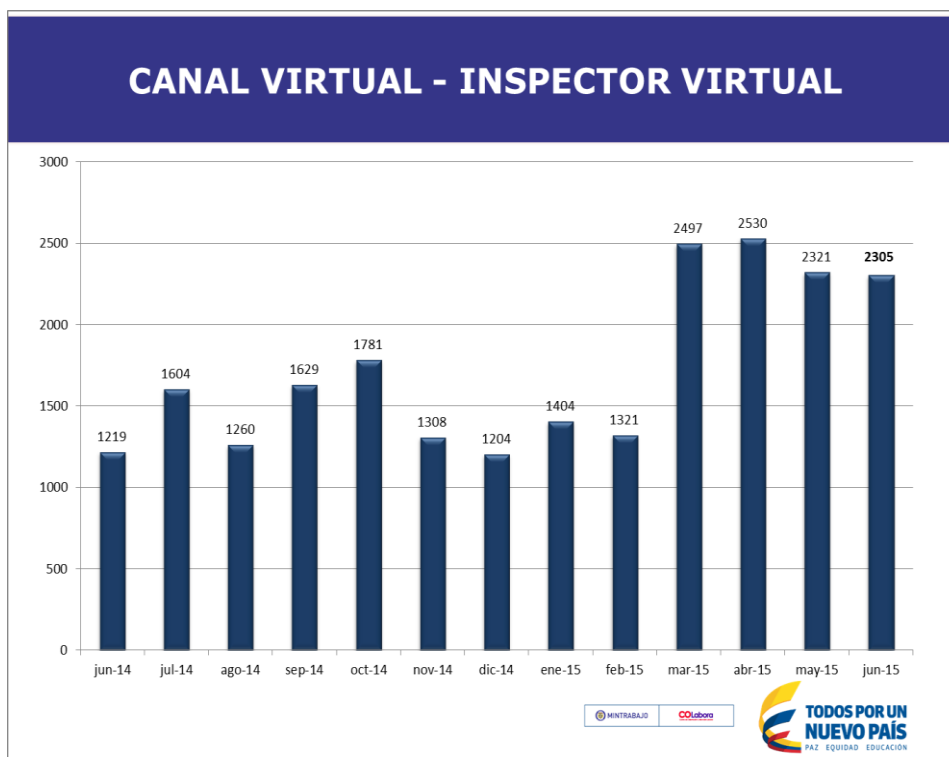


En lo que respecta al territorio Nacional, el **29%** radica sus solicitudes a través de la Página Web – Sistema PQRSD, como anónimo, el **29%** desde Bogotá, el 9% desde Antioquia, el 7% desde el Valle del Cauca, 4% desde Cundinamarca, 3% desde Santander y Atlántico cada una, el 2% desde Norte de Santander; el porcentaje restante se subdivide en 72 municipios y departamentos



INSPECTOR VIRTUAL

El Inspector Virtual hoy servicio de Chat, a partir del mes de Marzo fue entregado al Contact Center para que desde allí se dé continuidad a la gestión de respuesta del ciudadano pasando del mes de 1.321 ciudadanos en el mes de Febrero a 2.497 en el mes de Marzo incrementándose la atención por este medio en un 89% comparado con el mes anterior. El servicio de Chat atendió en el transcurso del primer semestre del año 2.015, **12.378 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.



VIDEO LLAMADA

En el transcurso del mes de Marzo la Entidad implementó la video llamada, nuevo servicio con el que cuenta la ciudadanía para realizar sus consultas en línea, el 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 2015 se atendieron a 313 ciudadanos, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



URNA DE CRISTAL

El sistema de Urna de Cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, donde los ciudadanos pueden hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales. En lo correspondiente al primer semestre del 2015 se gestionaron un acumulado de **807** respuestas., donde el Ministerio de Trabajo ha ocupado los Primeros Lugares en casi todo el 2015.

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 842.687 seguidores.



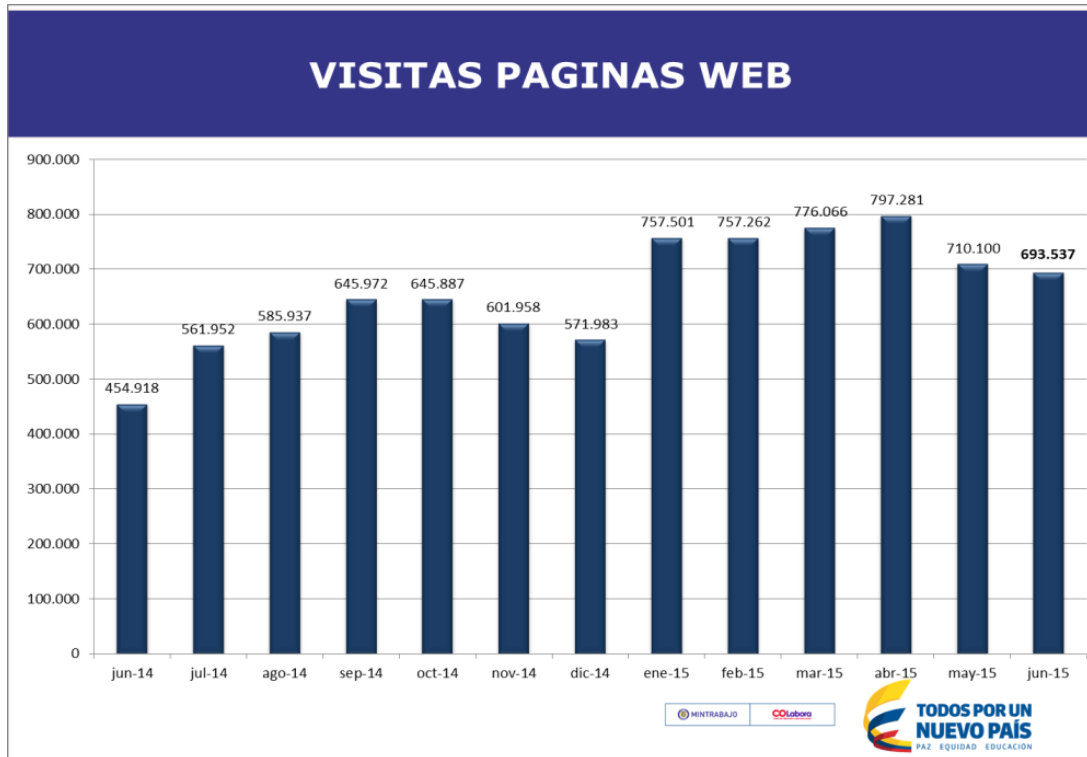
Facebook: 164.214 likes.



Linkedin: 7.108 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

En el primer semestre del año 2015, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **4.491.746** oportunidades.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de enero y junio de 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 **53.532** comunicaciones.



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El nivel de satisfacción de la Ciudadanía por el canal telefónico es del 96% en el primer semestre de 2015.

La satisfacción en el Canal Presencial, según los reportes electrónicos de la Encuesta en Línea arroja un porcentaje del 99% .

ESTADO META DE ATENCIÓN

El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora** ha cumplido la meta de atención de Ciudadanos para el año 2015, (1.500.000) en un 54%.