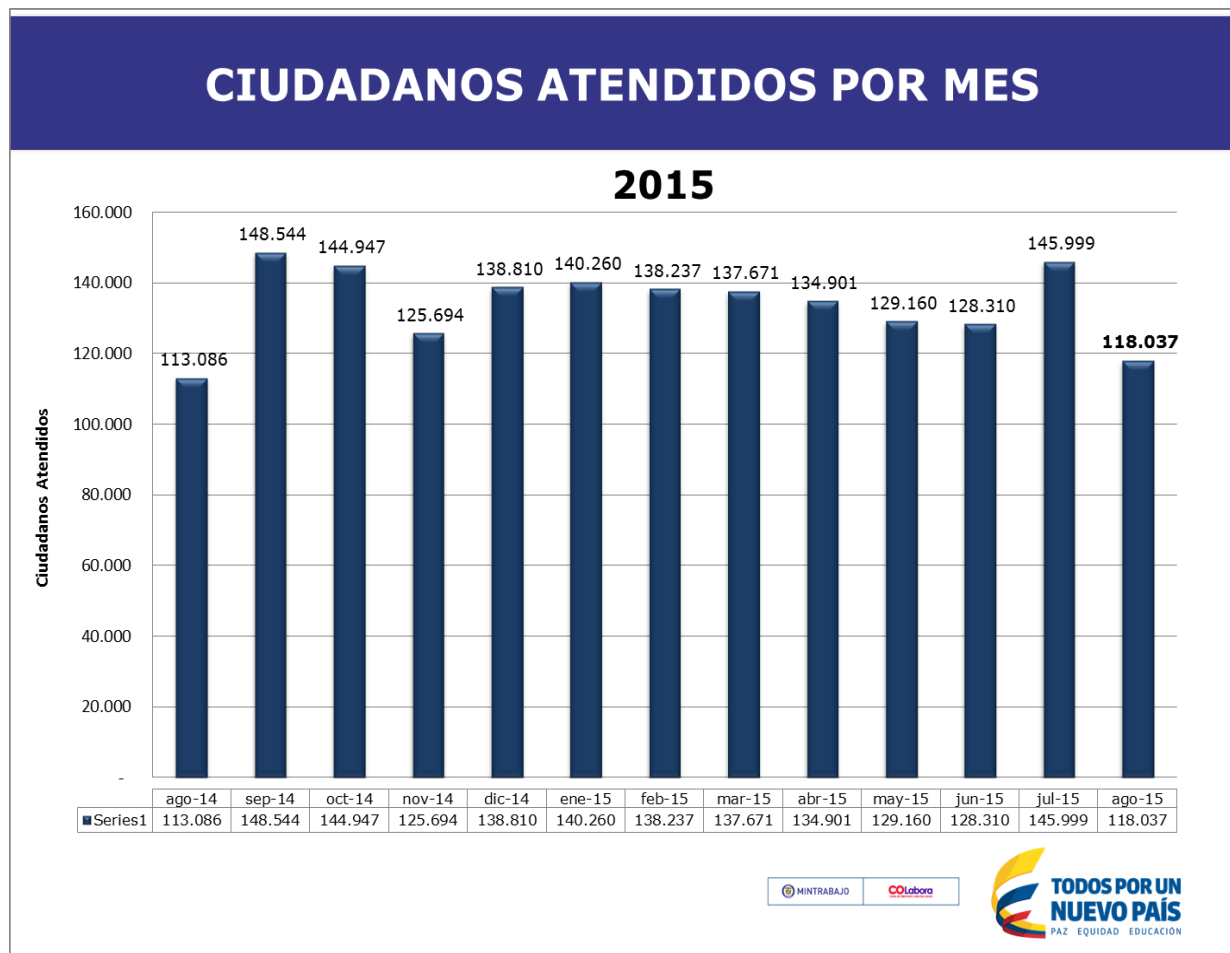


INFORME GESTION AGOSTO 2.015

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

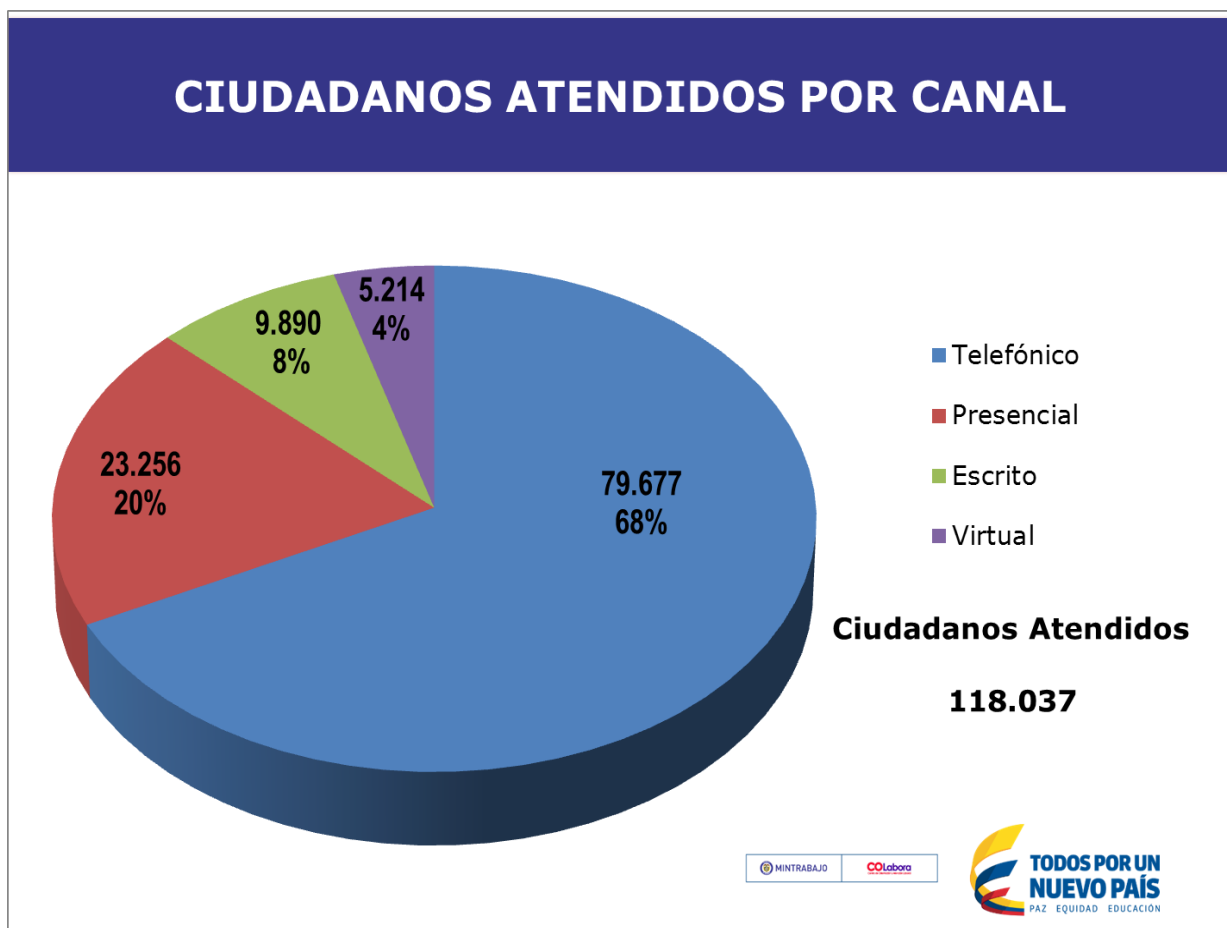
En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, para el mes de Agosto de 2.015 fueron atendidos **118.037** ciudadanos, es decir **disminuyó** un **19%** respecto al mes de Julio la cantidad de ciudadanos atendidos.



Comparándose los meses de Agosto de 2014 y 2015, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 4%**, es decir, se orientaron **4.951** ciudadanos **más** que en Agosto de 2014.

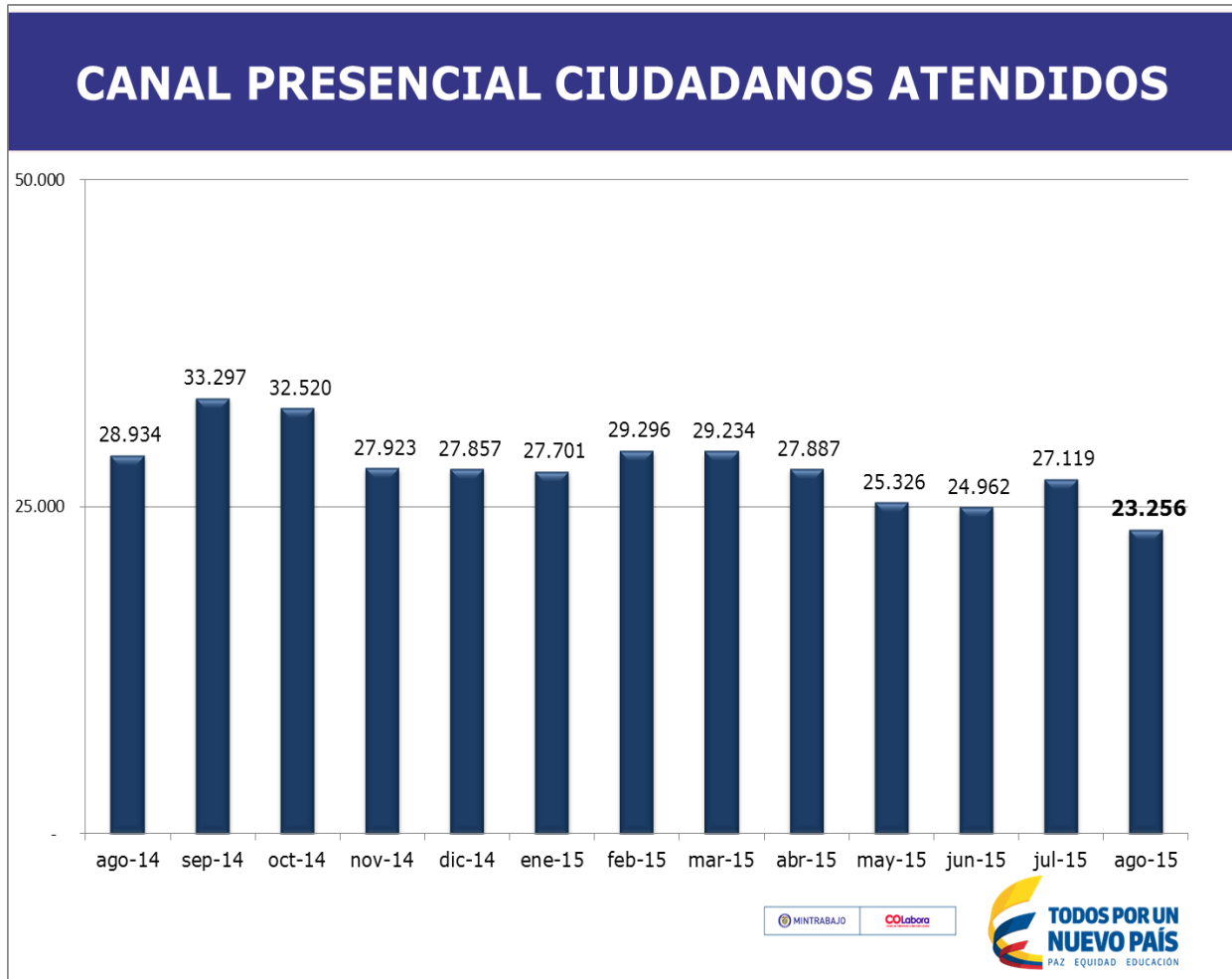
Es así como los Ciudadanos que fueron atendidos a Nivel Nacional (118.037) en el mes de agosto acuden en un **68%** al canal telefónico; un **20%** al canal presencial; **8%** a través del canal escrito y un **4%** al canal virtual.

Lo anterior nos indica que el canal telefónico mantiene una tendencia de preferencia por parte de los ciudadanos.



CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para el mes de Agosto presentó una disminución del **14%** de ciudadanos que consultaron la Entidad a través de este canal comparado con el mes anterior.



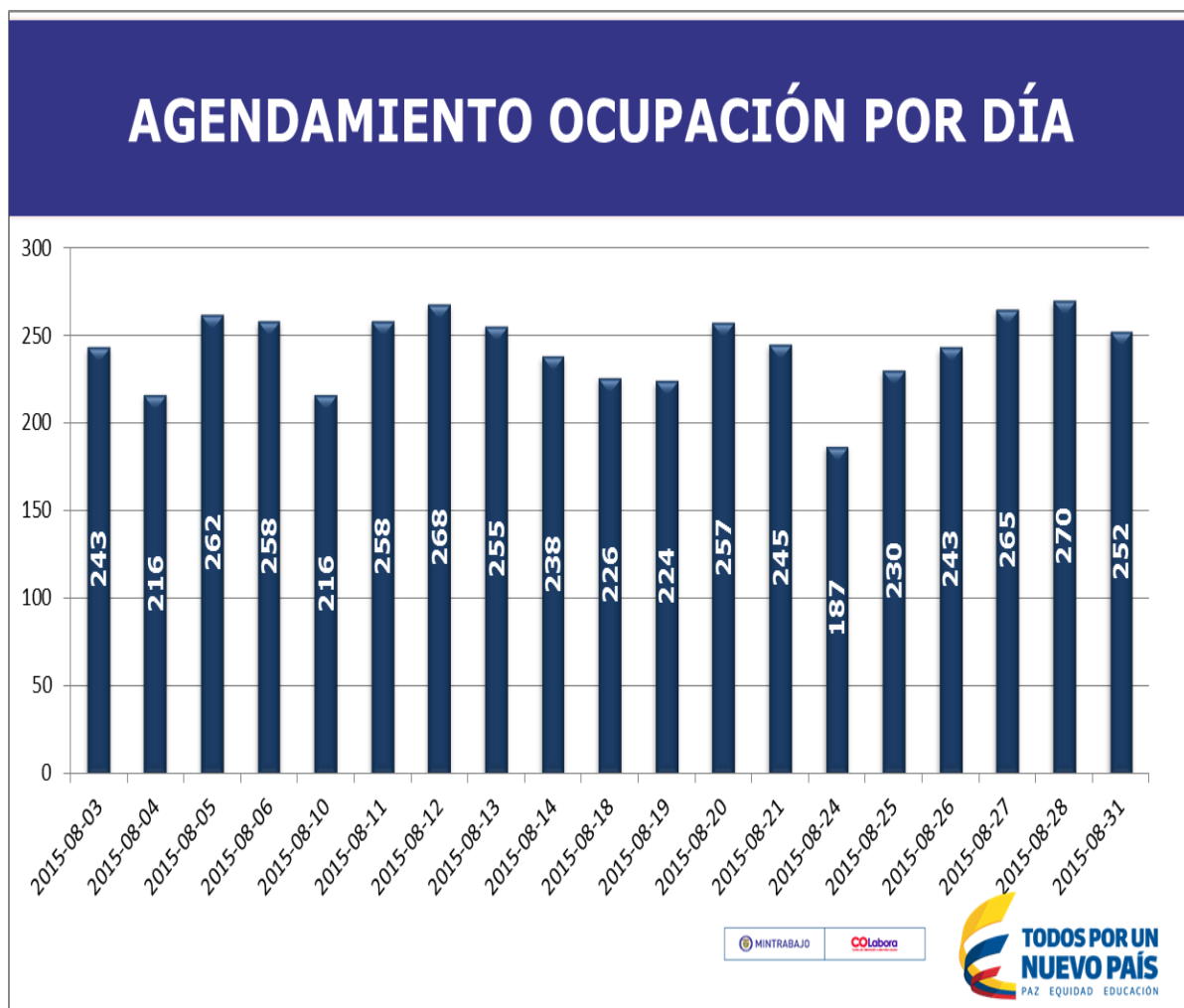
Los ciudadanos atendidos para este mes por departamentos en éste canal fueron:



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL
ACT	3084
ANTIOQUIA	1842
VALLE	1766
CALDAS	989
CESAR	1096
SANTANDER	1114
BOYACA	1190
TOLIMA	904
CUNDINAMARCA	781
RISARALDA	864
CAUCA	756
NARIÑO	780
NTE_SANTANDER	646
HUILA	753
ATLANTICO	749
CORDOBA	629
META	603
BOLIVAR	670
GUAJIRA	417
MAGDALENA	719
URABA	305
QUINDIO	407
CAQUETA	248
CASANARE	221
PUTUMAYO	225
BARRANCABERMEJA	270
CHOCO	162
AMAZONAS	176
SUCRE	565
ARAUCA	155
GUAVIARE	97
VICHADA	13
GUAINIA	32
VAUPES	19
BOGOTA	9

AGENDAMIENTO

Para el mes de Agosto en el sistema de agendamiento se asignaron **4.613** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, obteniendo una ocupación total del **100%**. Comparado con el mes anterior se agendaron 642 ciudadanos menos, como consecuencia del disfrute de vacaciones y novedades de algunos inspectores de trabajo que atienden el canal presencial, así como, los días festivos del mes.

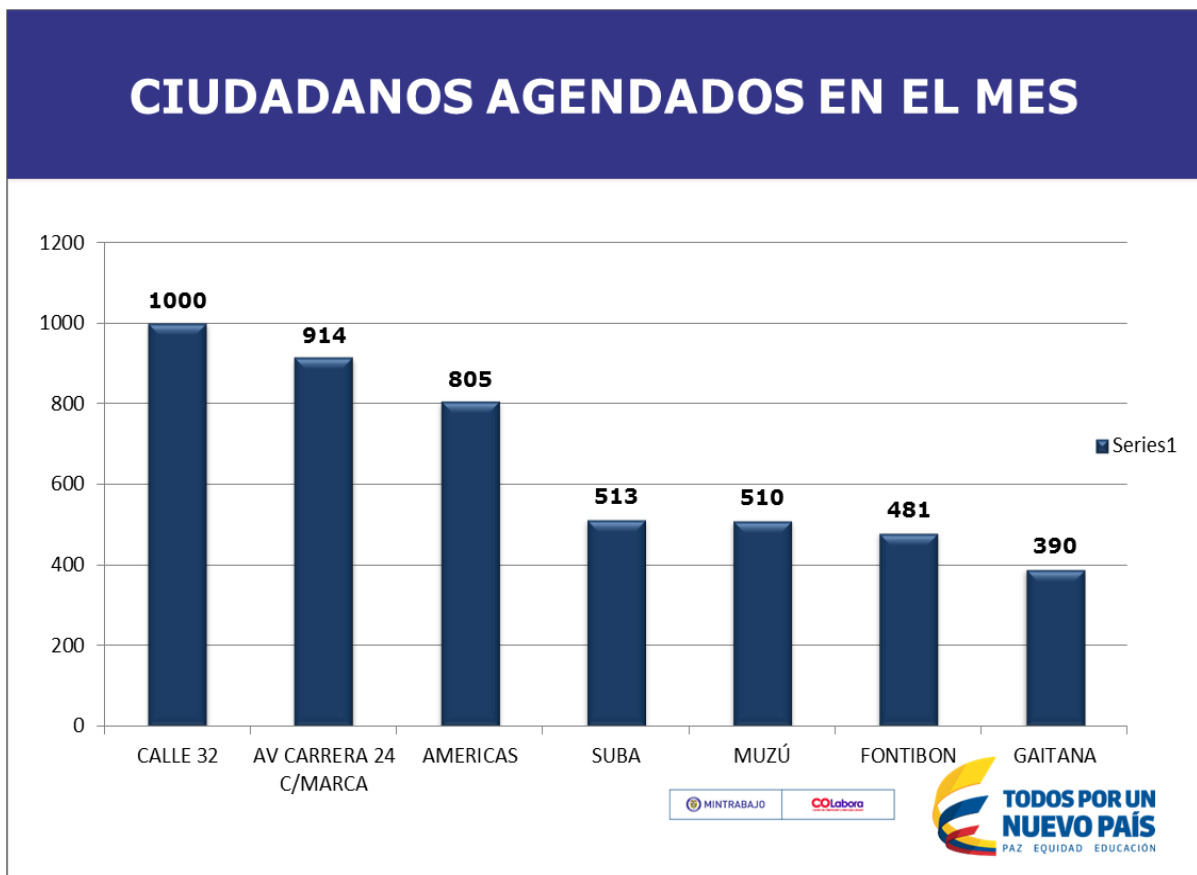


Durante el mes de Agosto se continúa realizando asignaciones de citas hasta con dos (2) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento del día inmediatamente siguiente. Lo anterior denota que los ciudadanos continúan acudiendo a la entidad de manera masiva para exponer las novedades presentadas respecto con su contrato laboral y solicitar orientación.

Es importante resaltar, que se continua desde el Contact Center 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 prescindiendo así el desplazamiento de los ciudadanos.

Ocupación por punto

Los puntos de mayor participación para este mes en la ciudad de Bogotá son para Calle 32 con 1.000 citas; Av. Carrera 24 C/marca (Parkway) con 914 citas, Supercade Américas con 805 citas, Supercade Suba con 513 citas; seguido de Cade Muzú, Casa de Justicia Fontibón y Cade Gaitana.



Análisis por Localidad

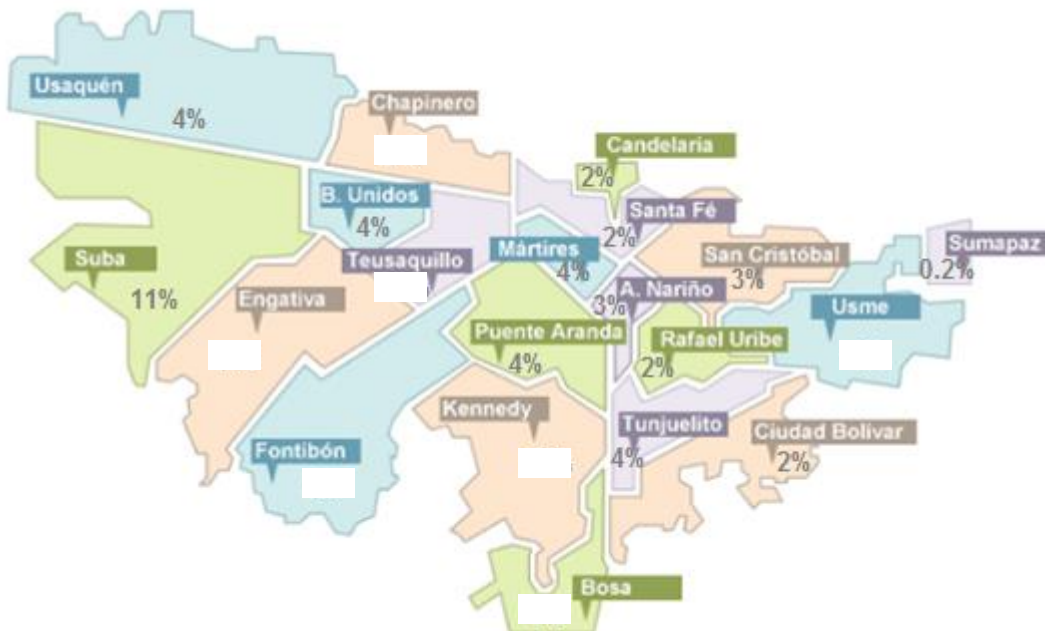
Se continúa con la identificación de la ubicación sociodemográfica de los Ciudadanos que solicitan una orientación Laboral de forma presencial en Bogotá con los siguientes resultados:

Ubicación - Localidad de Trabajo

De los **822** ciudadanos que afirman estar trabajando en el mes de Agosto y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades:

Localidad de Kennedy y Suba con el **12%**, Fontibón con el **9%**, Localidad de Bosa y Engativá con un **8%**, Teusaquillo con un **6%**, Usme y Chapinero con un **5%**, Localidades como Puente Aranda, Los Mártires, Tunjuelito, Usaquén y Barrios Unidos con un **4% cada uno**; seguido de San Cristóbal, Antonio Nariño y algunos municipio de Cundinamarca con un **3%**, Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con un **2%** y el resto de localidades tienen participaciones menores o iguales al **1%** como se observa en la gráfica.

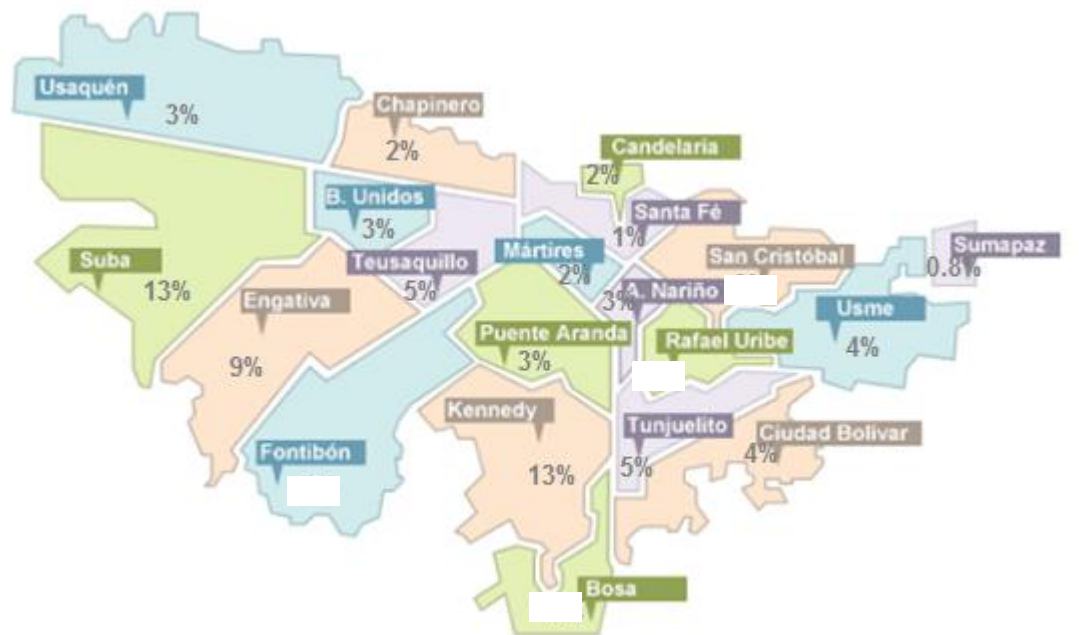
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los **939** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **13%** de éstos, viven en la localidad de Suba y Kennedy; el **11%** viven en la localidad de Bosa; el **9%** viven en la localidad de Engativá; el **7%** en la localidad de Fontibón; el **5%** en la localidad de Tunjuelito y Teusaquillo; el **4%** en la Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal y localidad de Rafael Uribe Uribe; el **3%** en los municipios de Cundinamarca y localidad de Barrios Unidos, Puente Aranda, Usaquén y Antonio Nariño; el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **2%**.

Localidad Residencia



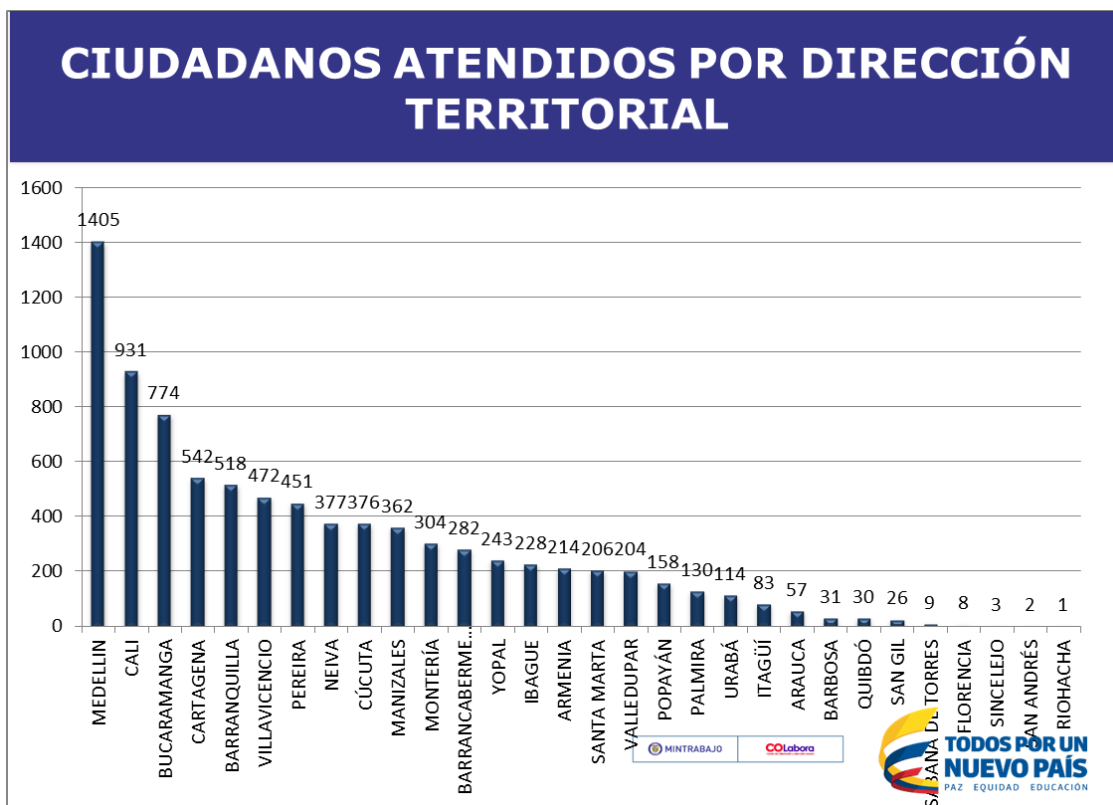
Según el proceso de agendamiento del mes de Agosto y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Kennedy, Bosa, Engativá, Fontibón, Tunjuelito, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Municipios de Cundinamarca, Barrios Unidos, Puente Aranda, Usaquén y Antonio Nariño.

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

Se evidenció que un 34% de los Ciudadanos que programaron cita en el mes de agosto para ser atendidos en el canal presencial, no asistieron.

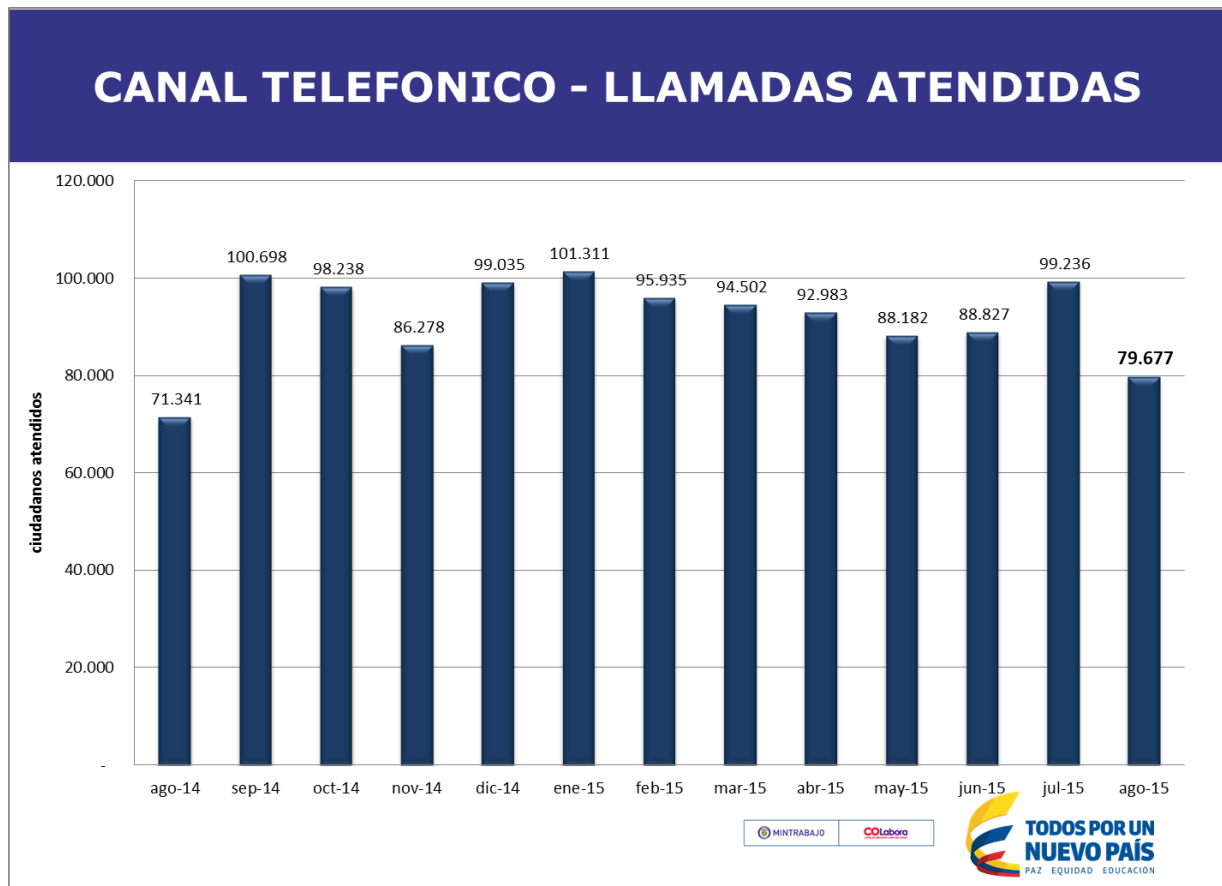
Ocupación por departamento

En el mes de Agosto se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 1.405 ciudadanos y en la Dirección Territorial Valle 931 ciudadanos, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales.



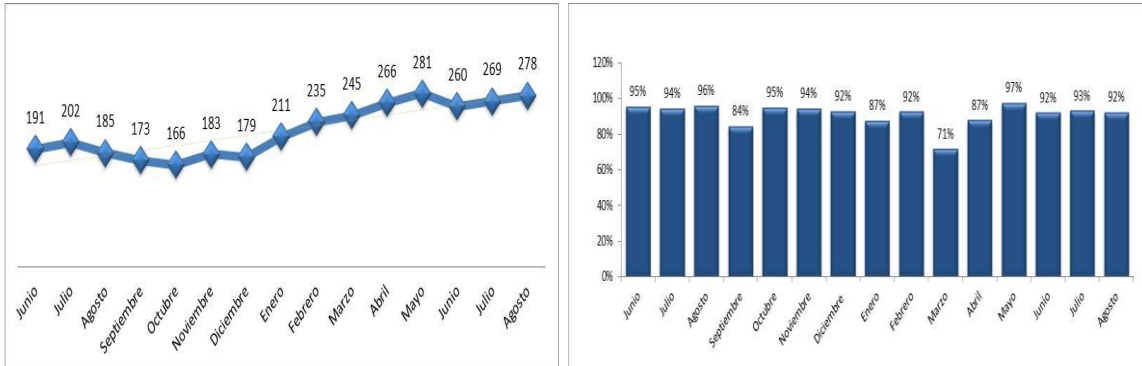
CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se evidencia una disminución de llamadas atendidas en un **20%**, es decir, **19.559** llamadas menos que el mes anterior, para un total de **79.677** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



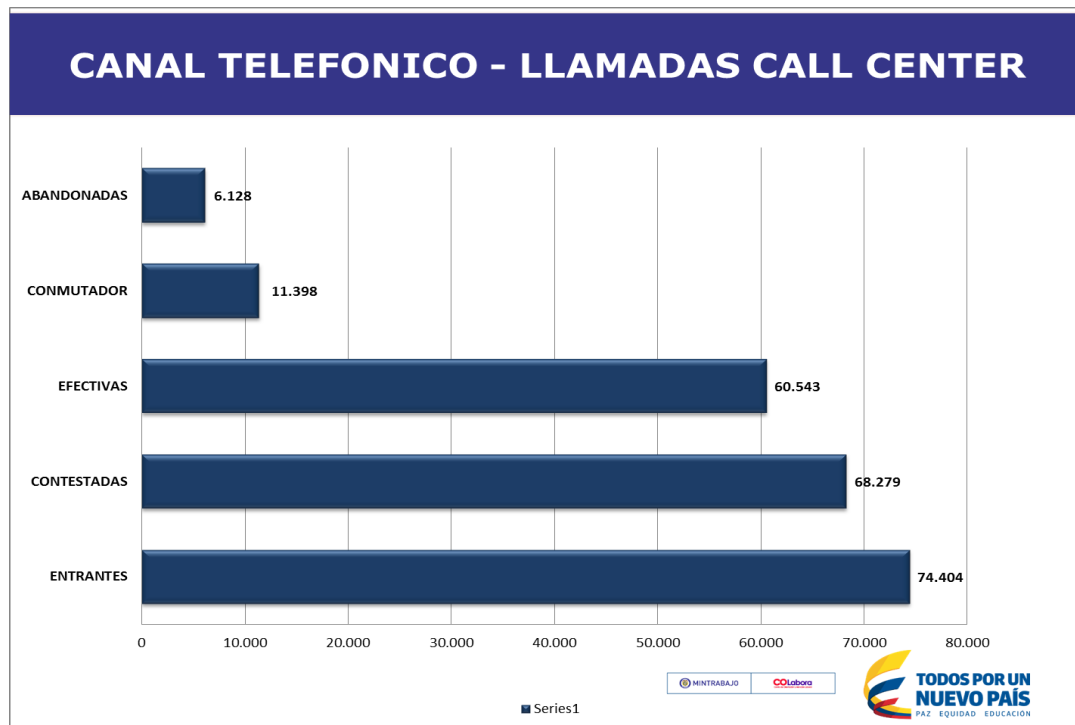
El promedio de conversación entre los ciudadanos y agentes del Contact center para el mes de Agosto aumentó a 278 segundos (en promedio) respecto al mes anterior (9 segundos más).

Se continúa con la estrategia de atender al ciudadano al primer contacto con la Entidad, encaminando el agendamiento únicamente a los casos en que el Ciudadano requiera un trámite específico por parte de la Entidad (Citación Audiencias de Conciliación y Autorización de Trabajo NNA).

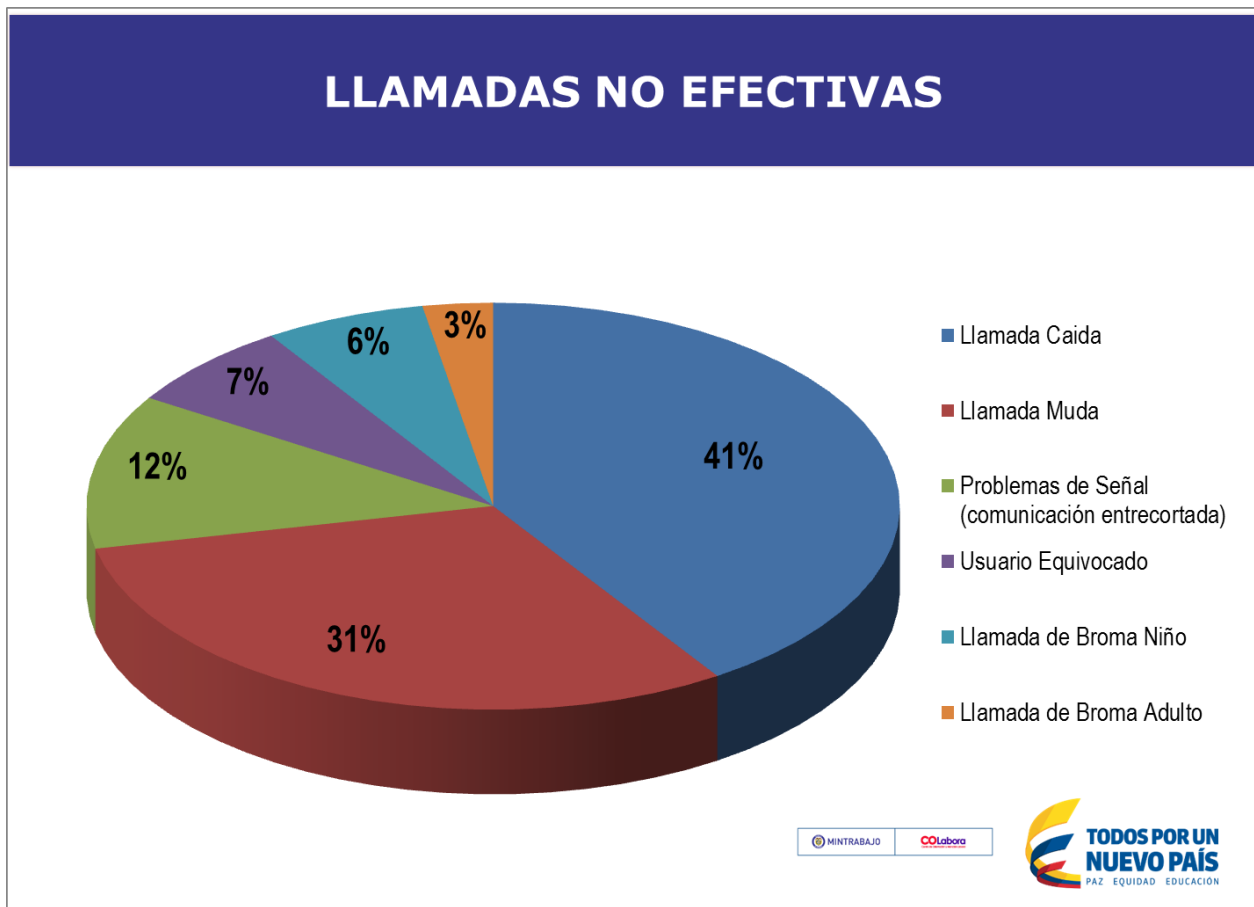


Para el mes de Agosto la eficacia cierra en un 92%, disminuyendo en un 1% comparado con el mes anterior.

Las llamadas entrantes durante el mes fueron **74.404**, de las cuales **68.279** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **6.128**, obteniendo una efectividad del **92%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **60.543**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **11.398**.



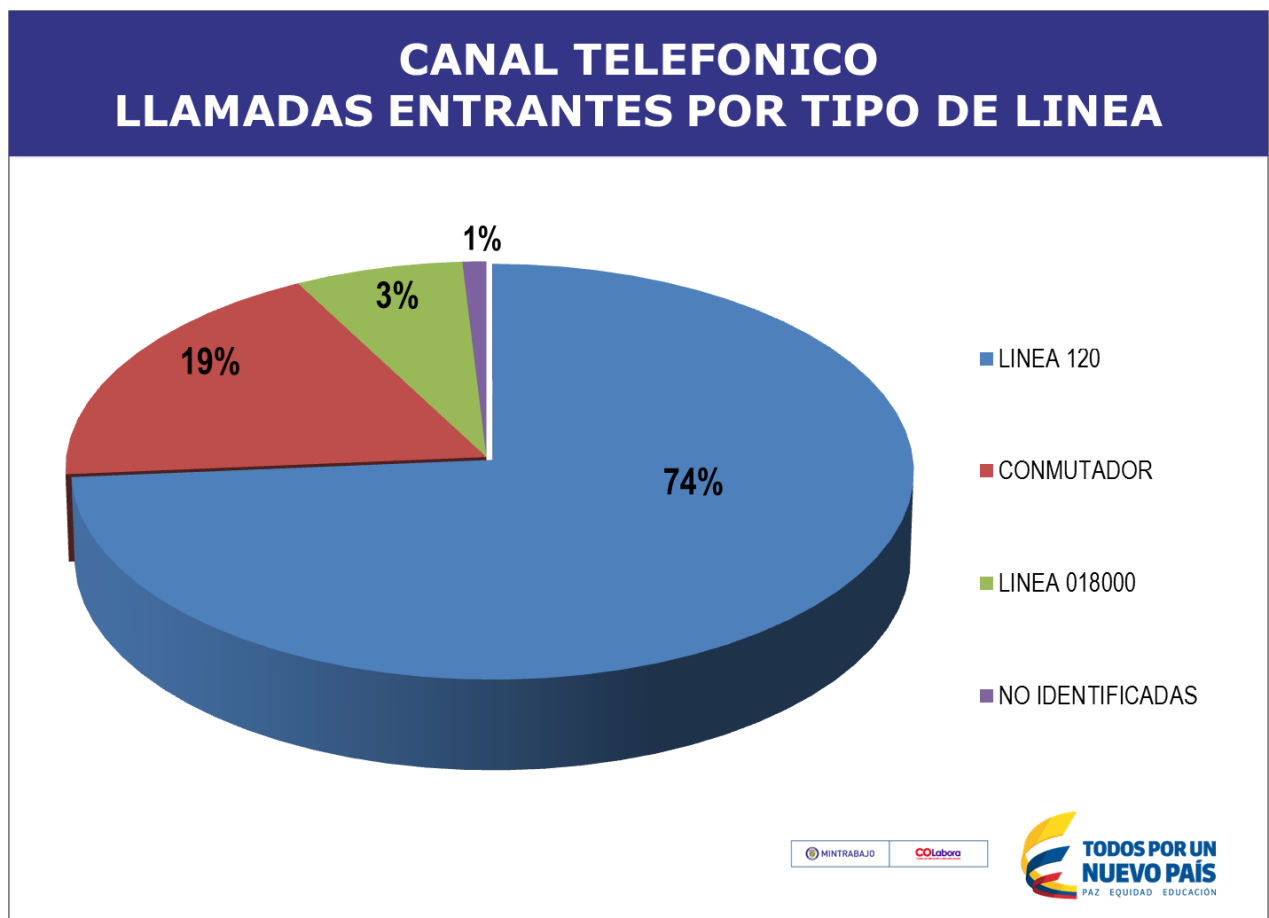
Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **41%** correspondieron llamada caída, un **31%** a llamada muda, un **12%** problema de señal (comunicación entrecortada), un **7%** en Usuario equivocado, un **6%** llamada broma niño y un **3%** llamada broma adulto.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un 12% del total de llamadas entrantes. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un 41% del total de llamadas no efectivas, se realiza seguimiento a estas llamadas para descartar que sea fallas de la plataforma y se realizan talleres de tipificación a los agentes con el fin de evitar llamadas que sean efectivas las tipifiquen como si no lo fuera.

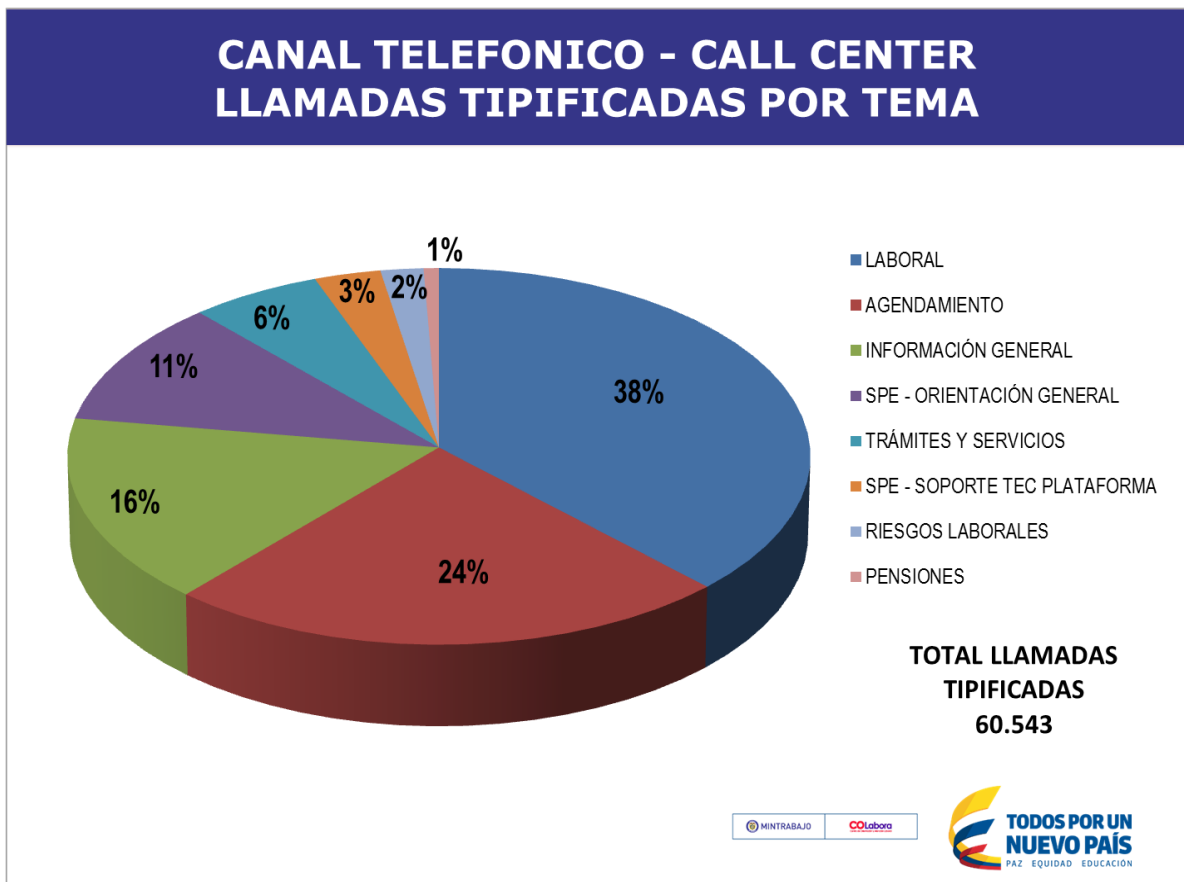
LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

De las **111.201** llamadas entrantes al Ministerio a través de sus líneas 018000; conmutador 4893900, 4893100 y la línea gratuita de atención laboral 120, para el mes de Agosto tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.



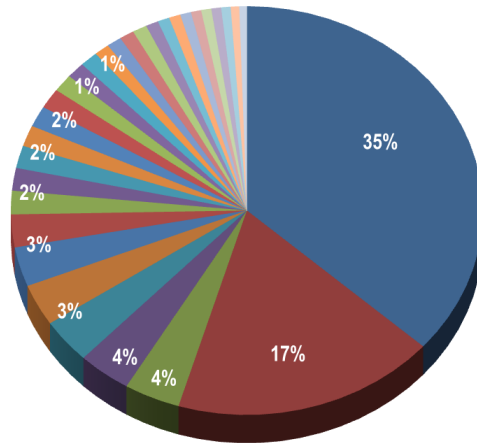
Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el **74%**; seguida por conmutador con un **19%**, la línea 018000 con un **3%** y no se identifican con un **1%**. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **60.543** inquietudes y requerimientos clasificándose un **38%** en tema laboral; un **24%** en agendamiento canal Presencial; **16%** en información general; **11%** en servicio público de empleo – orientación general; **6%** en trámites y servicios; **3%** en servicio público de empleo – soporte técnico plataforma; **2%** en riesgos laborales y un **1%** en pensiones.



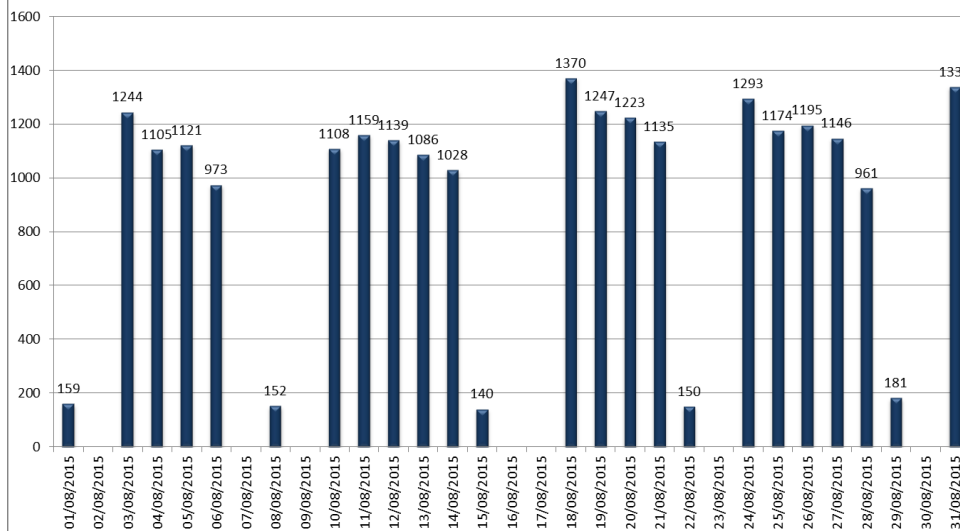
En el tema **Laboral**, disminuyó un **13%** la consulta, es decir **2.595** llamadas menos, respecto con el mes de Julio de 2015; los ciudadanos consultaron en un **35%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **17%** en obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador; un **4%** en indemnizaciones por terminaciones del contrato y pago de incapacidades; un **3%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, acoso laboral, contrato de trabajo – modalidades y contrato de prestación de servicios; un **2%** en descuentos no autorizados, licencia de maternidad, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, Decreto 2616/2013 cotización por semanas, vacaciones y despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

TEMA LABORAL

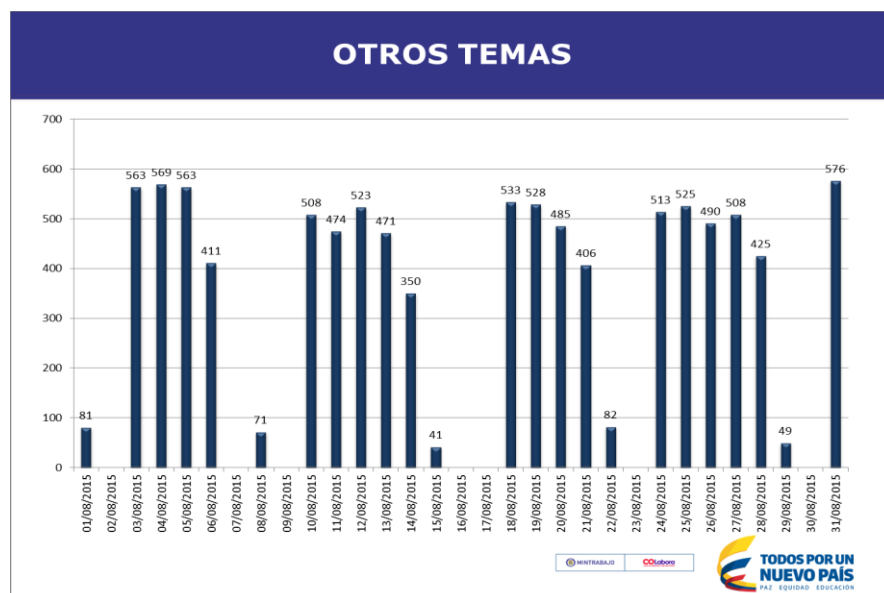
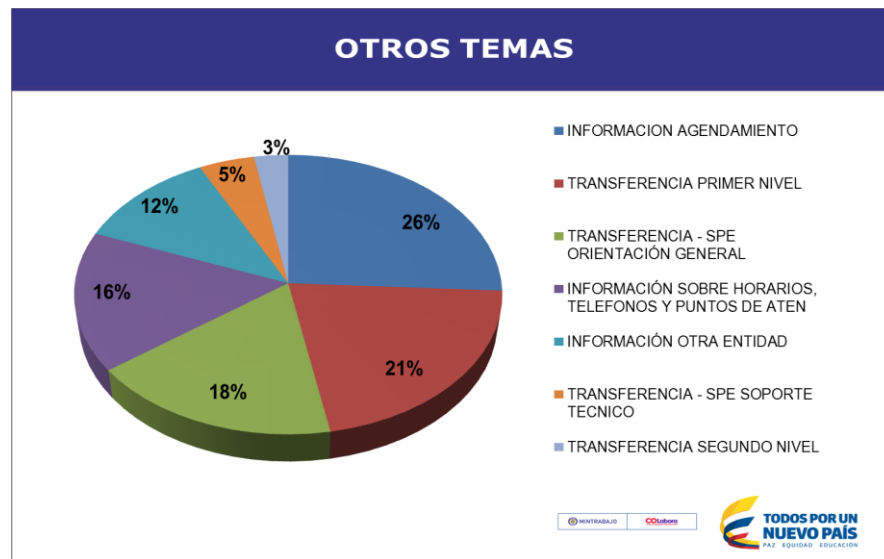


- LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES
- OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y DERECHOS DEL TRABAJADOR
- INDEMNIZACIONES POR TERMINACION DE CONTRATO
- PAGO DE INCAPACIDADES
- AFILIACIÓN Y APORTE AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL
- ACOSO LABORAL
- CONTRATOS DE TRABAJO - MODALIDADES
- CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- DESCUENTOS NO AUTORIZADOS
- LICENCIA DE MATERNIDAD
- PAGO DE: HORAS EXTRAS, TRABAJO NOCTURNO, DOMINICAL Y F
- DECRETO 2616/2013 COTIZACIÓN POR SEMANAS
- VACACIONES
- DESPIDO Y / O TERMINACIÓN DE CONTRATO EN ESTADO DE EMB
- DESPIDO EN INCAPACIDAD
- SALARIO Y FACTORES SALARIALES
- JORNADA DE TRABAJO
- DESPIDO EN CONDICION DE DISCAPACIDAD
- LICENCIAS REMUNERADAS Y NO REMUNERADAS
- SERVICIO DOMÉSTICO
- INDEMNIZACION MORATORIA
- CESANTÍAS
- PREAVISO
- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO E HIGIENE Y SEGURIDAD IN
- SANCIONES DISCIPLINARIAS
- DOTACIÓN
- LICENCIA DE LUTO
- LICENCIA DE PATERNIDAD
- PRIMA DE SERVICIOS
- APORTES PARAFISCALES: CCF, SENA, ICBF
- PERMISOS

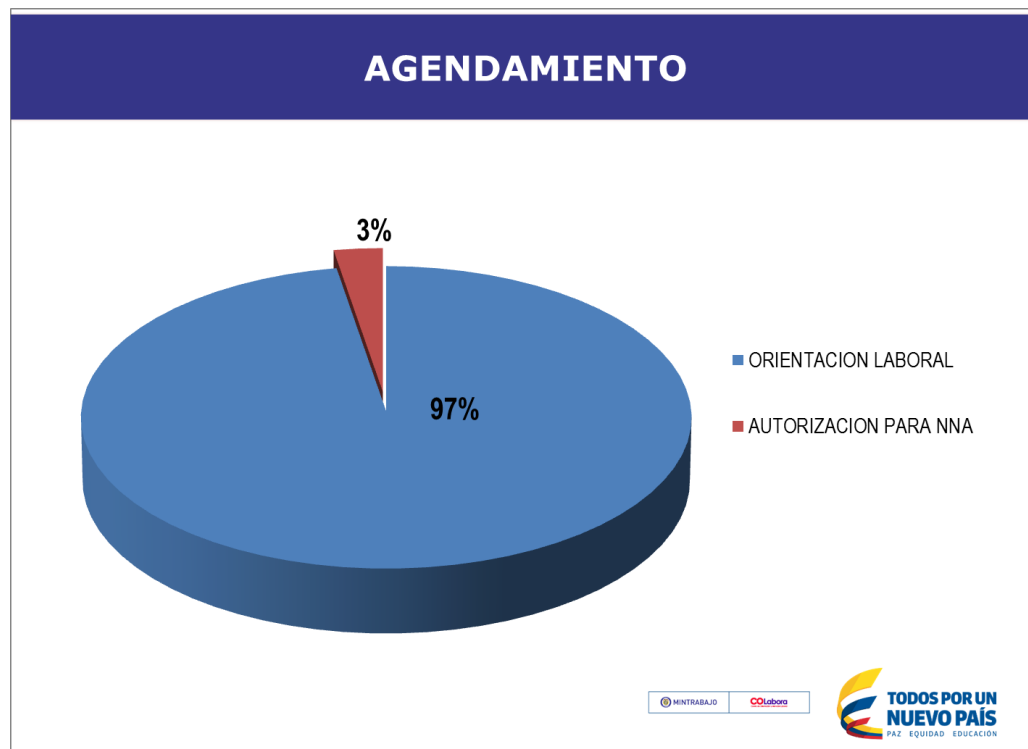
TEMA LABORAL



Así mismo pasamos de **13.940** ciudadanos atendidos en Julio a **9.745** ciudadanos en Agosto que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas** entre los cuales podemos destacar que el **26%** lo hizo por información de agendamiento; **21%** por transferencia a Primer Nivel; un **18%** en transferencia - servicio público de empleo orientación general; un **16%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **12%** en información de otra entidad; un **5%** en transferencia – servicio público de empleo soporte técnico y un **3%** en transferencia segundo nivel.

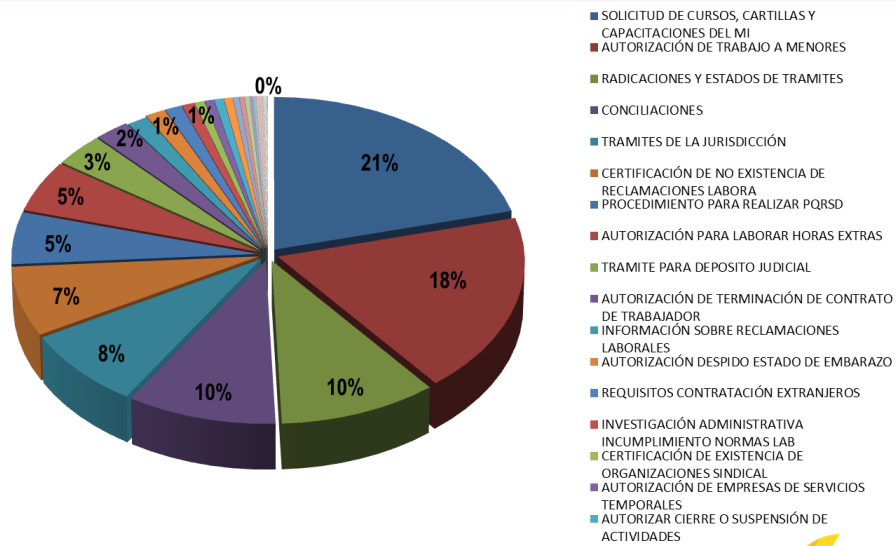


El servicio de agendamiento brindado para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en el centro **COLabora** de la Dirección Territorial Bogotá, Cundinamarca, Supercades, Cades y Casa de Justicia Fontibón, presentó el siguiente comportamiento: De **17.303** ciudadanos que se comunicaron para conocer de éste servicio en Julio, el número disminuyó a **14.352** ciudadanos en el mes de Agosto y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).

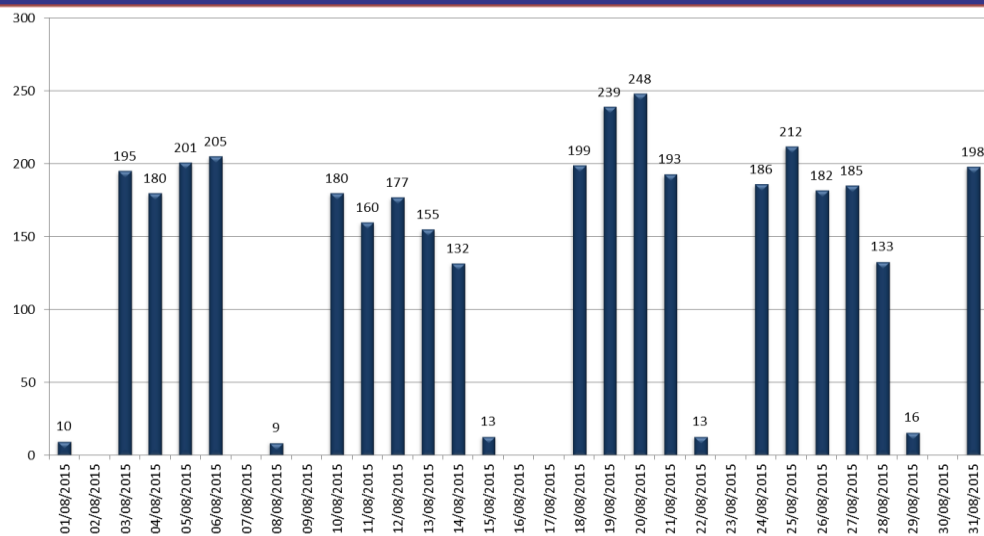


En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **4.126** ciudadanos en Julio y **3.621** ciudadanos en Agosto obteniéndose el siguiente comportamiento: un **21%** en solicitud de cursos, cartillas y capacitaciones del ministerio; un **18%** en autorización de trabajo a menores; un **10%** en radicación y estado de trámite y conciliaciones; un **8%** en trámites de la jurisdicción; un **7%** en certificación de no existencia de reclamaciones laborales; un **5%** en procedimiento para realizar pqrds y autorización para laborar horas extras; un **3%** en trámite para depósito judicial; un **2%** en autorización de terminación de contrato de trabajador; un **1%** en información sobre reclamaciones laborales, autorización despido estado de embarazo, requisitos contratación extranjeros, investigación administrativa incumplimiento normas laborales, certificación de existencia de organizaciones sindical, autorización de empresas de servicios temporales, autorización cierre o suspensión de actividades y solicitud de visita para obtener certificación No. de empleados. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

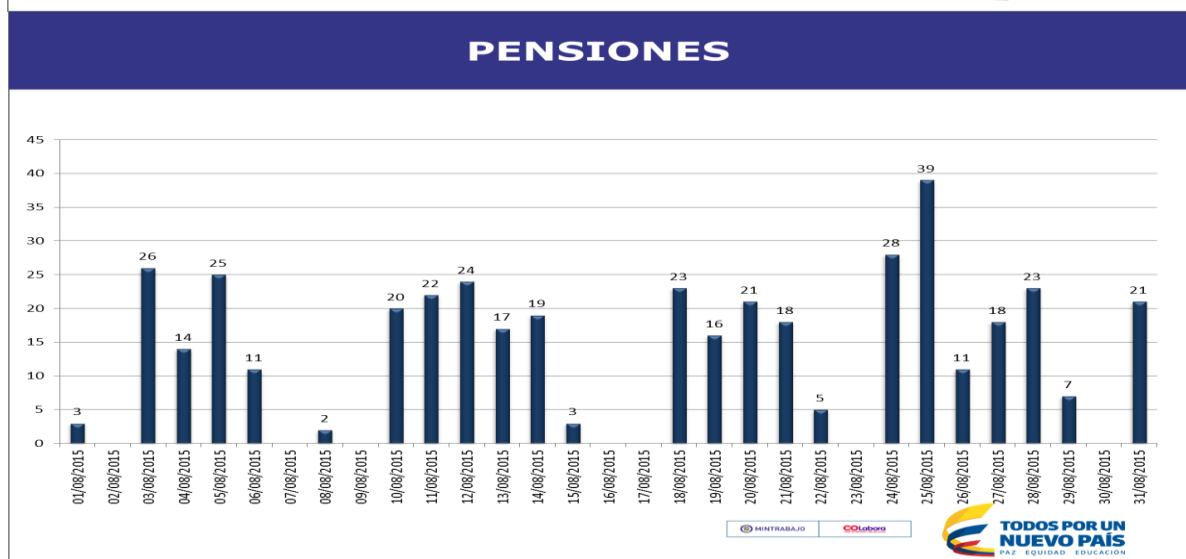
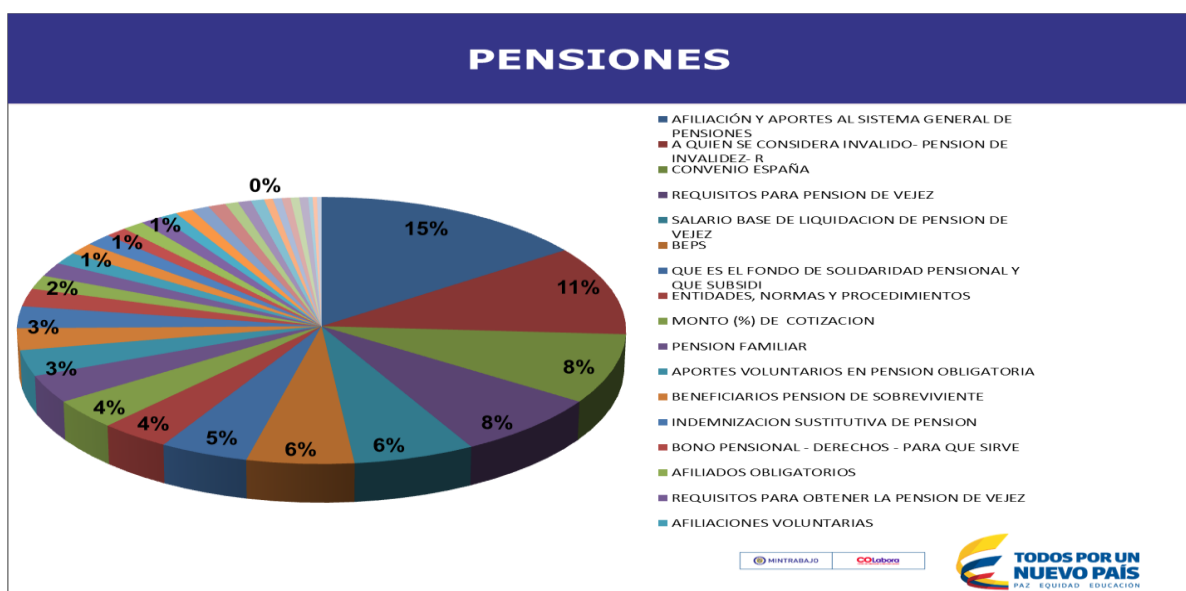
TRAMITES Y SERVICIOS



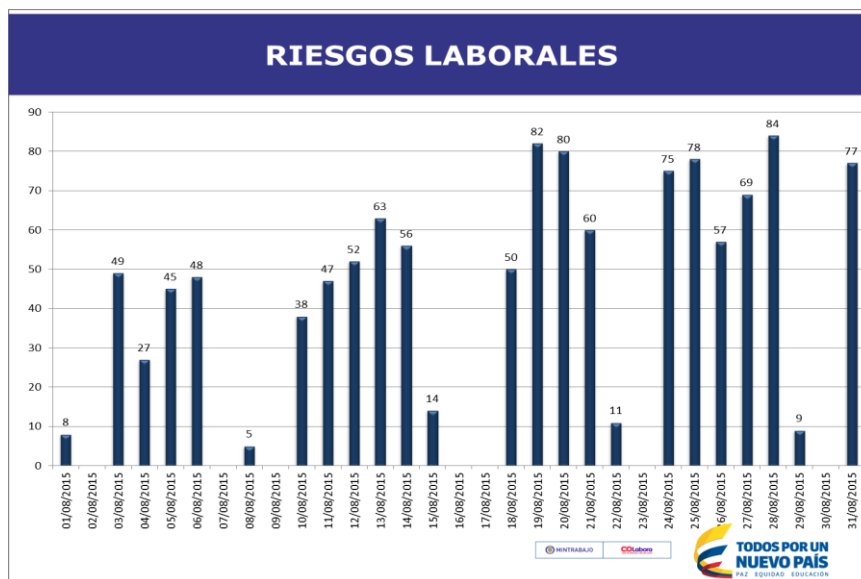
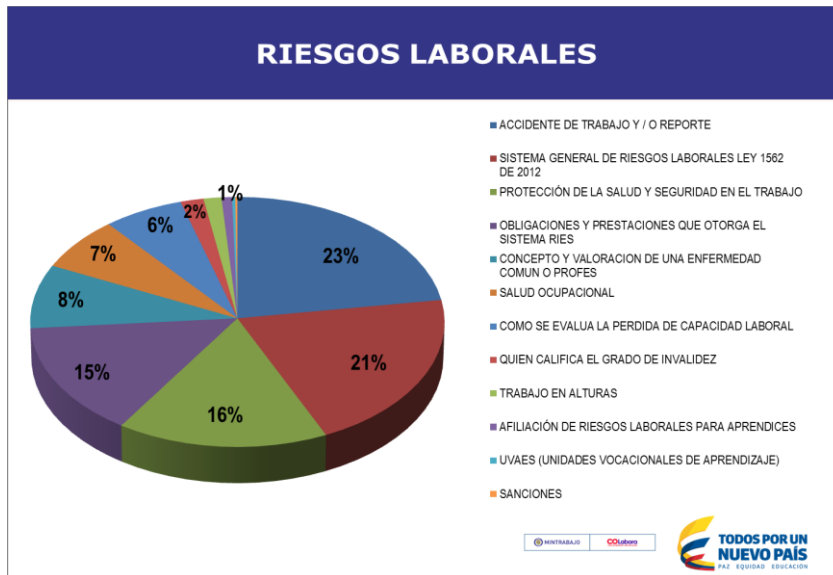
TRÁMITES Y SERVICIOS



En el tema de **Pensiones**, 450 ciudadanos consultaron en el mes de Julio y 416 ciudadanos en el mes de Agosto; así mismo, los ciudadanos consultaron un 15% en Afiliación y aportes al sistema general de pensiones; un 11% acerca de en a quien se considera invalido- pensión de invalidez; un 8% en Convenio España y en requisitos para obtener pensión de vejez; un 6% en salario base de liquidación de pensión de vejez y en beneficios económicos periódicos BEPS; un 5% en que es fondo de solidaridad pensional y que subsidia; un 4% en entidades, normas y procedimientos y monto (%) de cotización; un 3% en pensión familiar, aportes voluntarios en pensión obligatoria, beneficiarios pensión de sobrevivientes e indemnización sustitutiva de pensión; un 2% en bono pensional – derechos para que sirve, afiliados obligatorios, requisitos para obtener la pensión de vejez cada uno. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

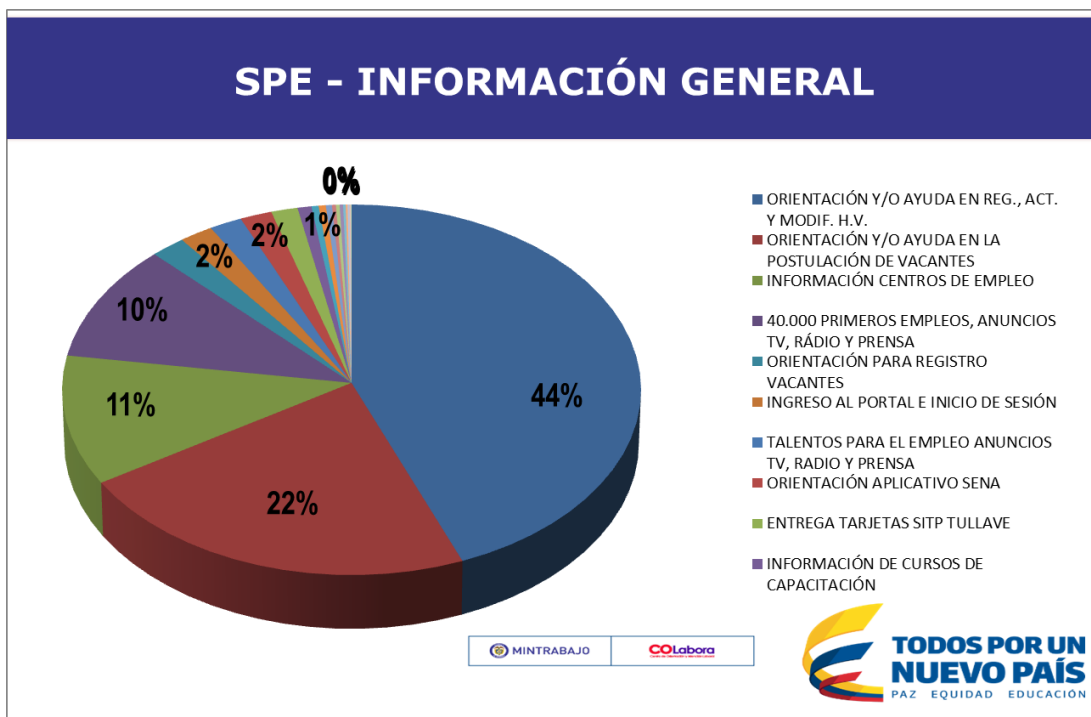


Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, podemos resaltar que de **1007** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Julio aumentó a **1184** ciudadanos para el mes de Agosto; de estos, el **23%** lo hizo por accidente de trabajo y/o reporte; un **21%** en sistema general de riesgos laborales Ley 1562 de 2012; un **16%** en protección de la salud y seguridad en el trabajo; un **15%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de riesgos; un **8%** por Concepto y valoración de una enfermedad común o profesional; un **7%** en salud ocupacional; un **6%** en cómo se evalúa la pérdida de capacidad laboral; un **2%** en quien califica el grado de invalidez; un **1%** en trabajo en alturas, afiliación de riesgos laborales para aprendices y **0%** en Uvaes (Unidades Vocacionales de Aprendizaje) y Sanciones.



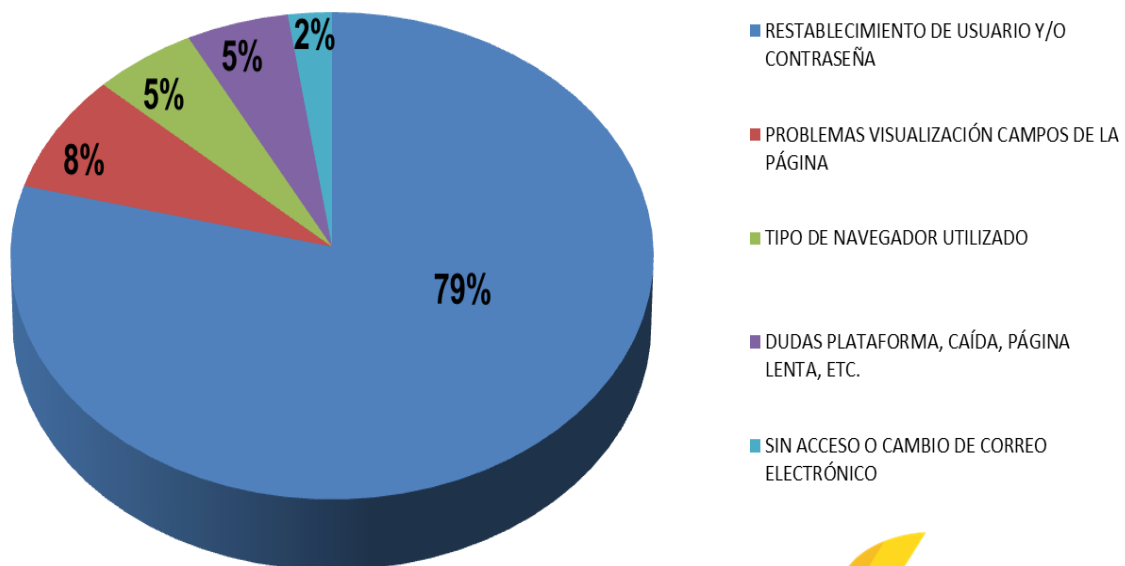
En el mes de Agosto se continúa con la Operación Propia realizada por la Unidad Administrativa de Empleo, frente al tema correspondiente a Servicio Público de Empleo, desde sus dos módulos denominados Información General y Soporte Técnico

El servicio Público de Empleo tuvo el **siguiente comportamiento**. En el módulo de información General, de 9.328 ciudadanos atendidos en el mes de julio para el mes de agosto se disminuyó a 6.562, decreciendo en 30% los usuarios atendidos. Sumándose dentro de este tema los subtemas correspondientes a los programas talentos para el empleo, 40.000 primeros empleos y transporte para el empleo; obteniéndose ocupación de **44%** en el tema de Orientación y/o ayuda en el registro actualización y modificación de la hoja de vida, **22%** en Orientación y/o ayuda en la postulación de vacantes, **11%** sobre información centros de empleo; un **10%** en 40.000 primeros empleos, anuncios TV, radio y prensa, un **2%** en orientación para registro de vacantes, ingreso al portal e inicio de sesión, talentos para el empleo anuncio TV, radio y prensa, orientación aplicativo sena y entrega tarjetas Sitp Tullave, seguido con el **1%** en información de cursos de capacitación. El porcentaje restante distribuido en otros subtemas.



De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico -, pasando de **2.076** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Julio disminuyó a **1.834** ciudadanos para el mes de Agosto; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a **restablecimiento de usuario y/o contraseña** en un proporción de 79%, seguido de **problemas visualización campos de la página** un 8%, continuado por **tipo de navegador utilizado** y **dudas plataforma, caída, página lenta etc** un 5% y sin acceso o cambio de correo electrónico un 2%.

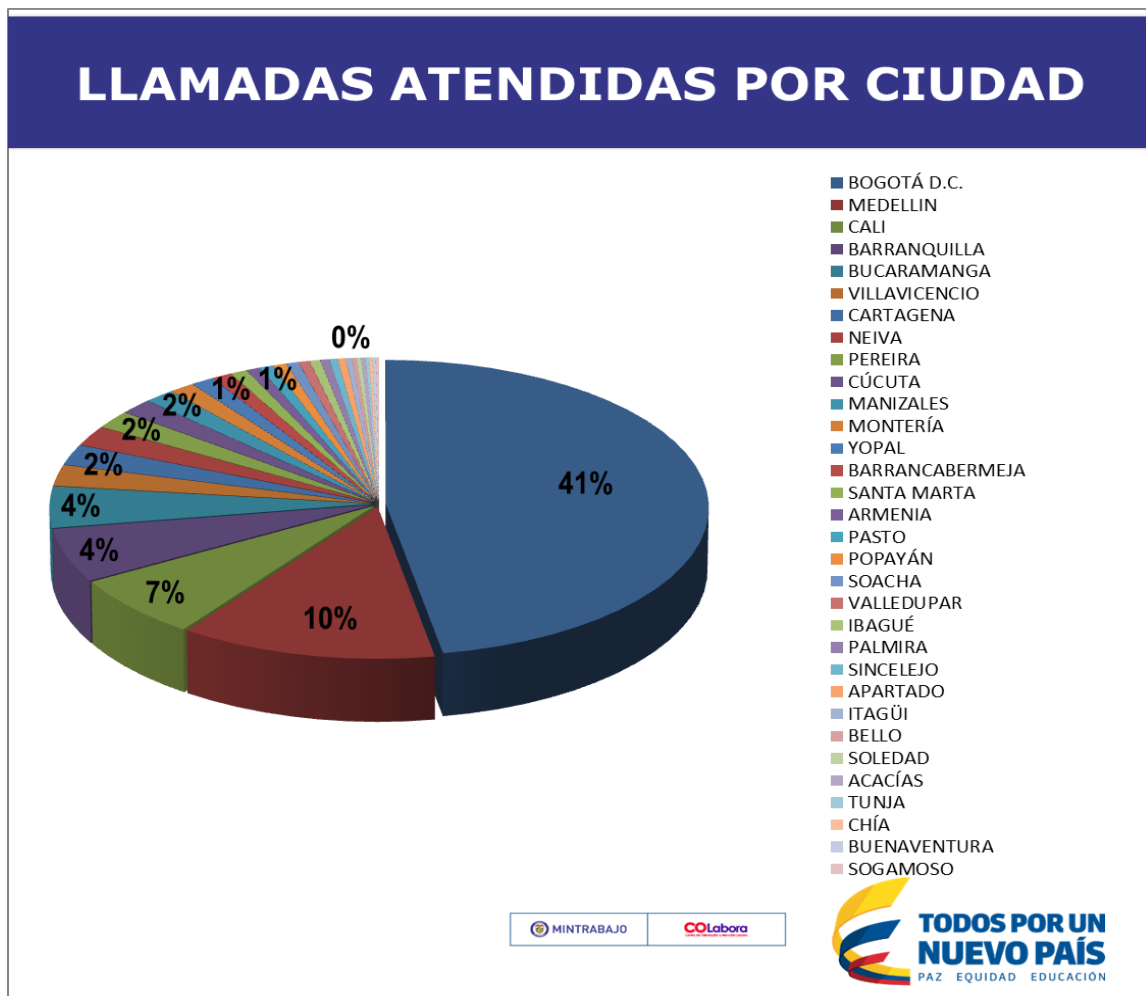
SPE - SOPORTE TÉCNICO



Es importante resaltar que de las **60.543** llamadas efectivas para el mes de Agosto, en lo que respecta a la clasificación por grupo poblacional, el **49%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **31%** Desempleados; un 7% Empleador y no definido; un **3%** como trabajador rural. Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación igual o inferior al 1%.

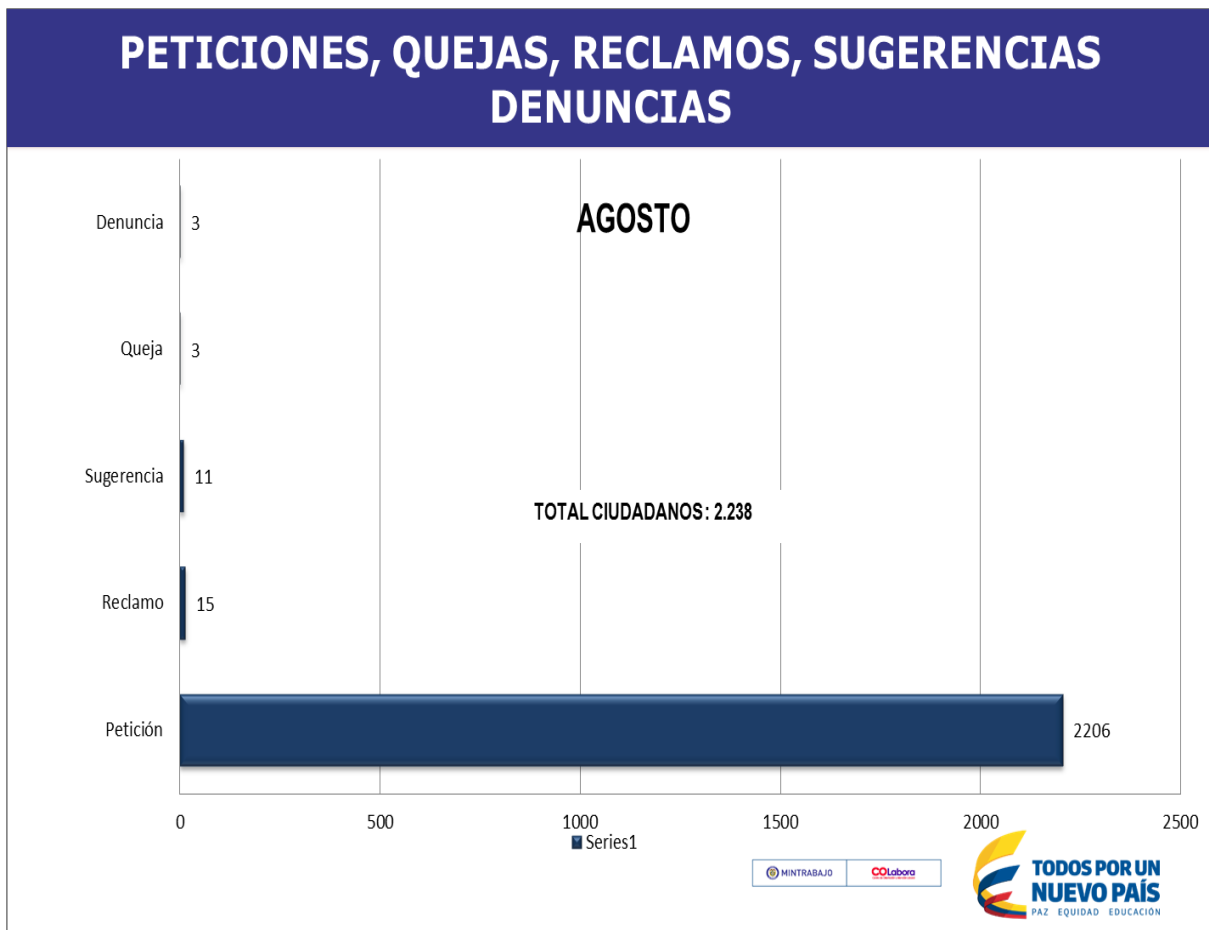


De igual manera, de las **60.543** llamadas atendidas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **41%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **10%** desde **Medellín**; un **7%** desde **Cali**; un **4%** desde **Barranquilla** y **Bucaramanga**; un **2%** en **Villavicencio**, **Cartagena**, **Neiva**, **Pereira**, **Cúcuta** y **Manizales**; un **1%** para **Montería**, **Valledupar**, **Barrancabermeja**, **Yopal**, **Ibagué**, **Armenia**, **Santa Marta**, **Popayán**, **Soacha** y **Palmira**. El porcentaje restante se subdivide en **625** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.



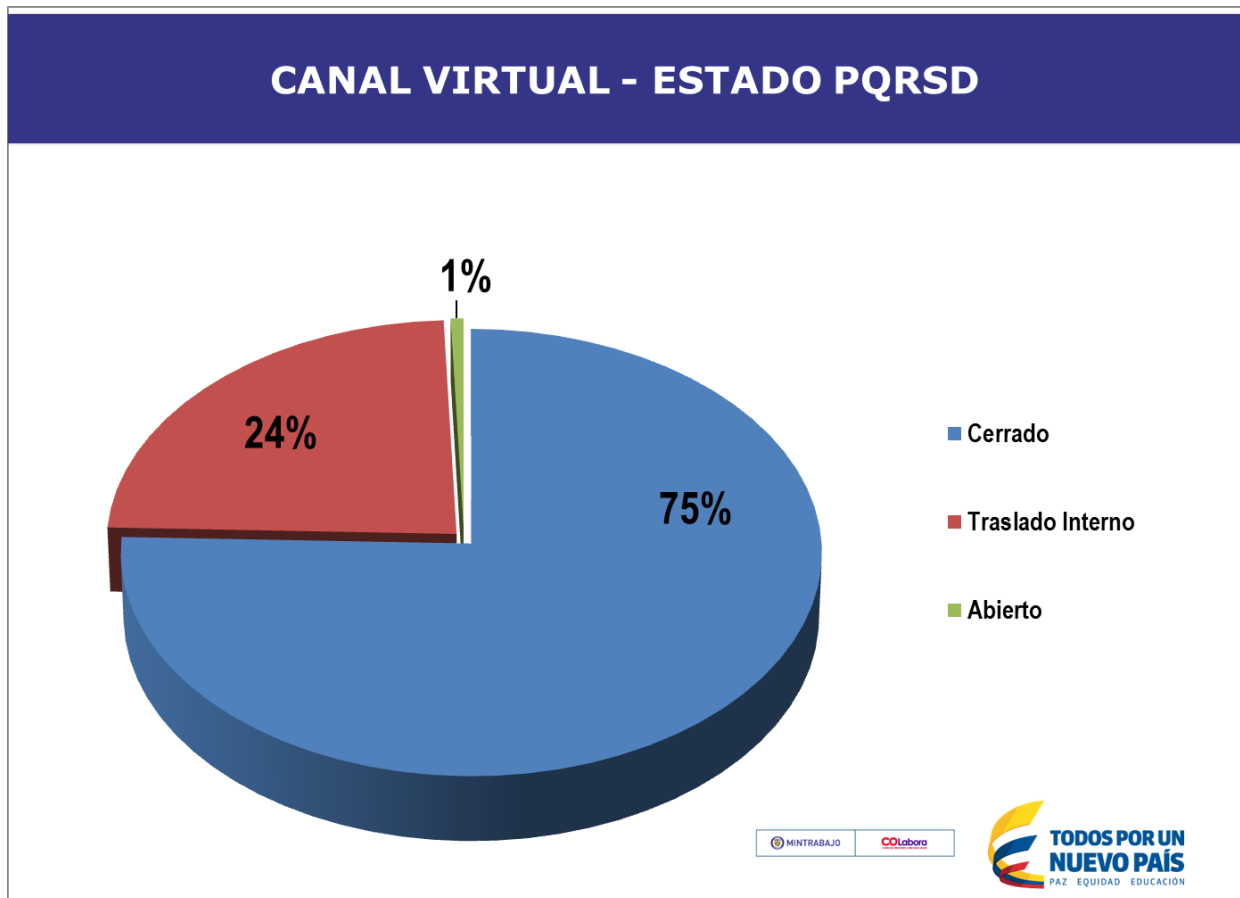
CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **2.238** solicitudes para el mes de Agosto, 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 **98.57%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.7%** como reclamo, un **0.5%** como sugerencia, un **0.1%** como queja y **0.1%** como denuncia.

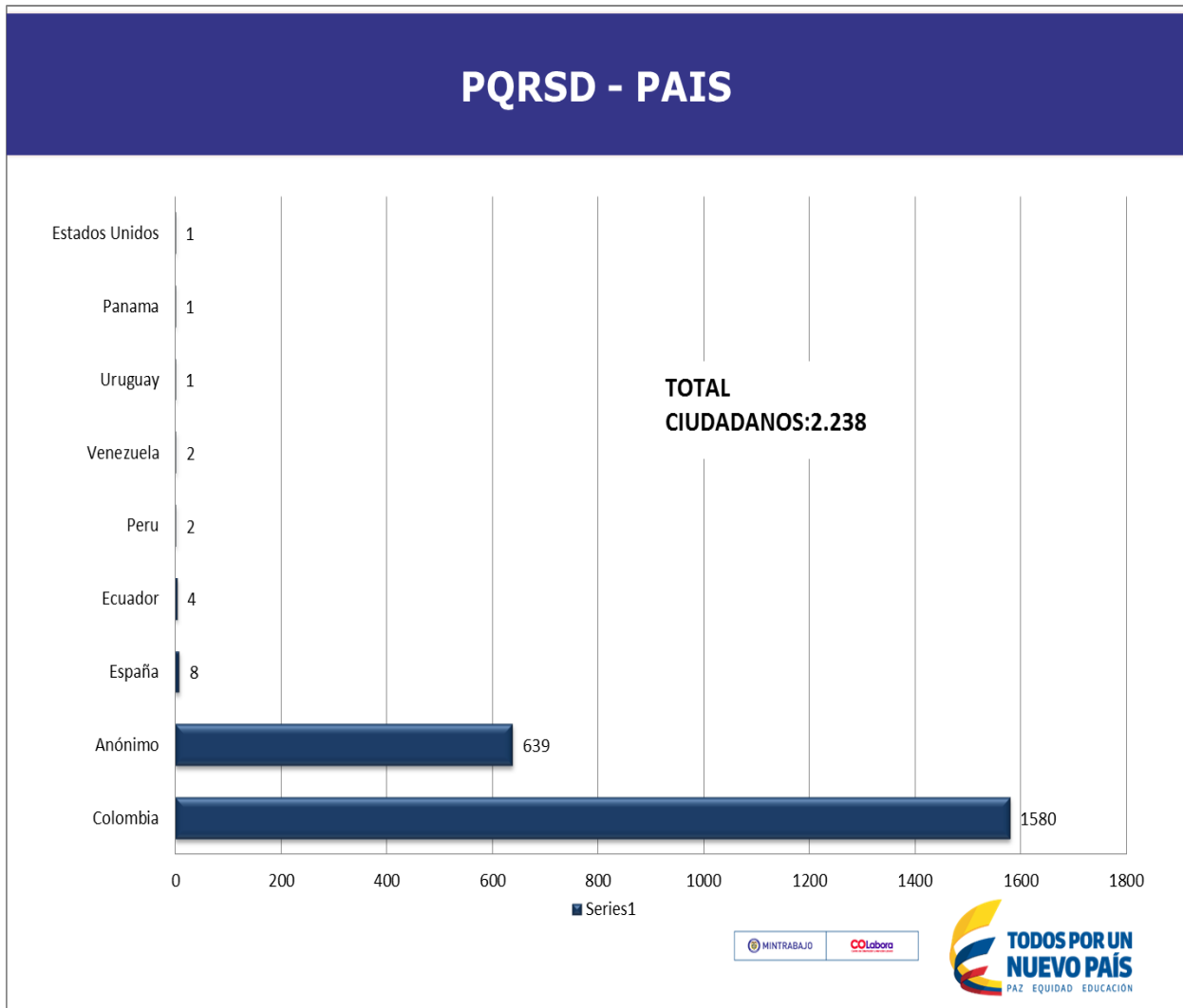
Así mismo, de las **2.238** solicitudes **recibidas**, **1.689** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **535** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias y abiertas por tramitar **14**.



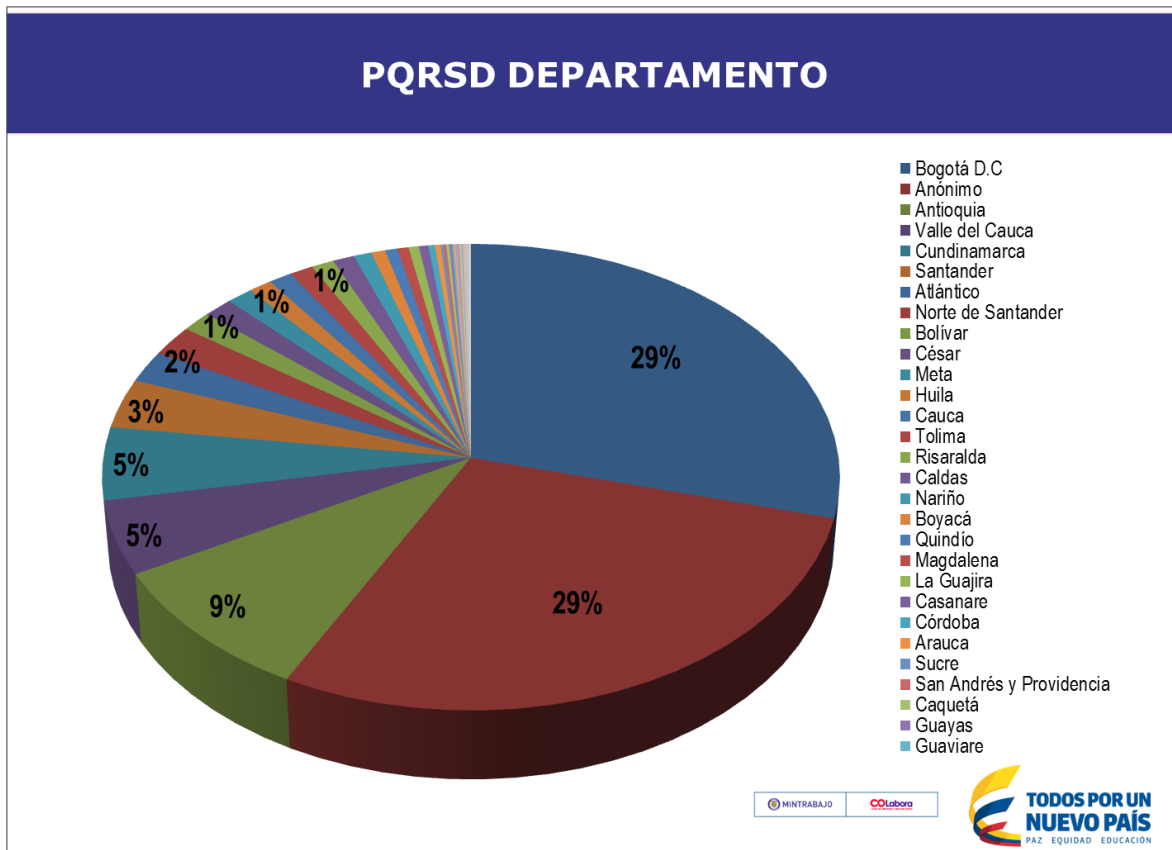
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Agosto como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **29%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **19%** como **Trabajador Urbano**, **9%** como **cabeza de familia**, un **8%** como **empleador**, un **4%** como **adulto mayor**, un **1%** en población en situación de discapacidad, trabajador rural, mujer embarazada, población en situación de desplazamiento, afrocolombiano niño, niña, adolescente NNA cada uno; el porcentaje restante se distribuye en víctima de violencia armada, población migratoria, madres comunitarias, población en centros carcelarios, artistas, autores, compositores, desmovilizados, población raizal y población rural no migratoria.



Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para el mes de Agosto peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Ecuador, Perú, Venezuela, Uruguay, Panamá y Estados Unidos.



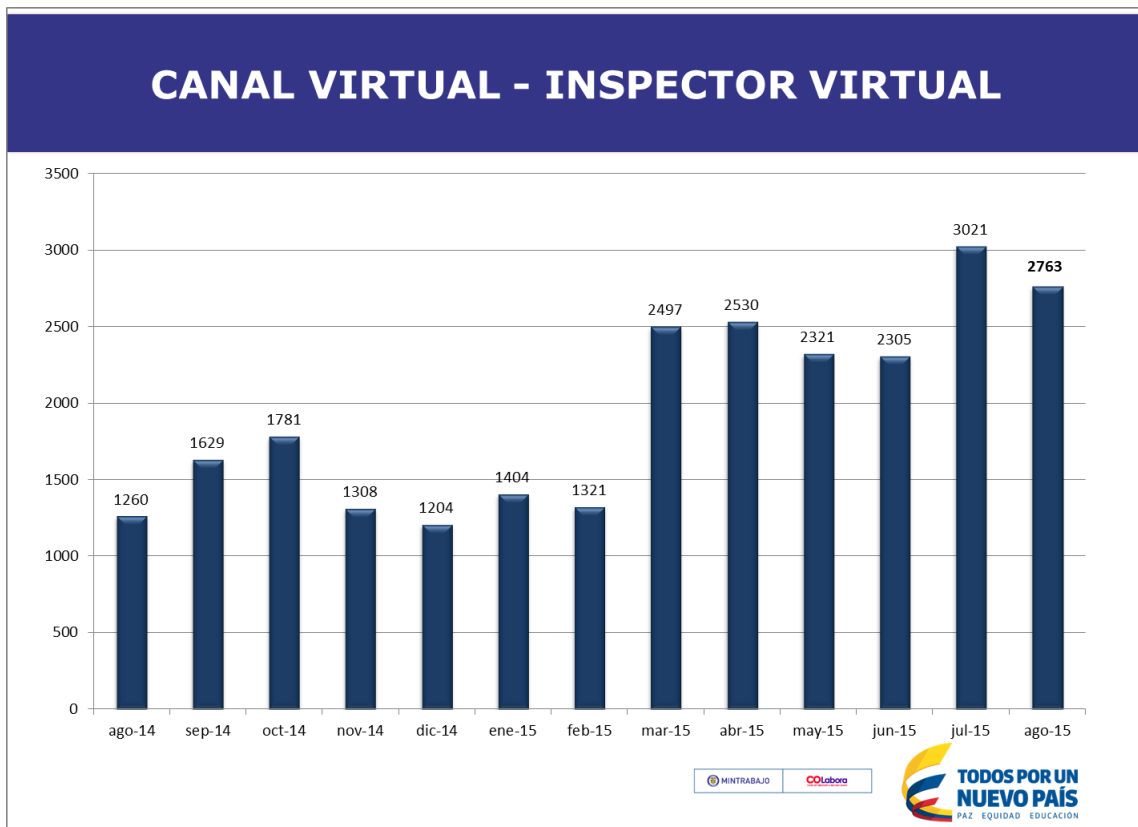
También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación para este mes la Ciudad de **Bogotá** y **Anónimo** con un **29%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **9%**; **Valle del Cauca** y **Cundinamarca** con un **5%**; **Santander** con un **3%**; **Atlántico** y **Norte de Santander** con un **2%**. El porcentaje restante se divide en los demás departamentos del territorio colombiano con una participación igual o menor al 1%.



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 **3.021** ciudadanos en el mes de Julio a **2.763** en el mes de Agosto, disminuyendo la atención por este medio en un **9%** comparado con el mes 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 mes 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.

En el mes de Agosto atendió 45 ciudadanos, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 162.559 seguidores.



Facebook: 37.340 likes.



Linkedin: 1.535 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

El número de visitas a la página Web presentó disminución para el mes de Agosto de 2015. Los ciudadanos consultaron la Página del Ministerio en **709.828** oportunidades, aumentando en un **21%** el número de visitas en comparación con el mes de agosto de 2014.



CANAL ESCRITO

El canal escrito, es hoy atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, el cual soporta en la Ciudad de Bogotá la recepción de documentos entrantes al Ministerio y durante el mes de Agosto, recibió un total de **9.890** comunicaciones.



Es de anotar que las demás territoriales a nivel Nacional no se encuentran contempladas en las cifras citadas anteriormente, con excepción de la territorial Cundinamarca.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO

Los resultados arrojados para el mes de Agosto del formato de evaluación del servicio aprobado en el sistema Integrado de gestión SIG tuvieron el siguiente comportamiento:

Metodología de medición: Para el mes de Agosto, en todas las llamadas el asesor realizó la transferencia a la encuesta utilizando el siguiente guion: “A continuación lo dejo con la encuesta de satisfacción para calificar la calidad de nuestro servicio, Que tenga buen día (Tarde o Noche). Enseguida el ciudadano encuentra la siguiente grabación: Para nosotros es muy importante conocer la satisfacción de los ciudadanos con nuestra atención, por lo cual le agradecemos el tiempo que dedica para responder las siguientes preguntas”.

1. MUESTRA

Para el mes de Agosto tenemos la siguiente cantidad de encuestas:

Canal	No Encuestas realizadas
Contact Center	41.417

2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

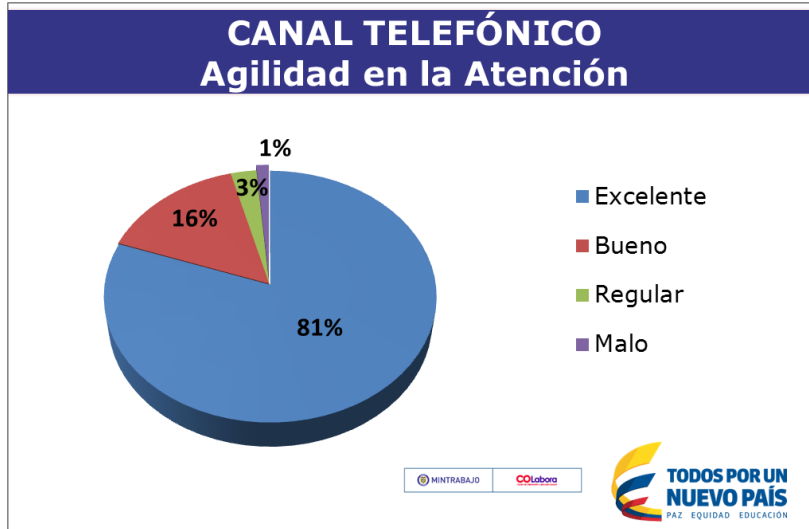
No.	Grabación
1	Cómo califica la agilidad en la atención?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
4 si es malo	
2	Cómo califica información

	suministrada?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
	4 si es malo
3	Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
	4 si es malo
4	Cuál fue su nivel de satisfacción general con nuestro servicio de Atención al Ciudadano:
	Marque:
	1 si está completamente satisfecho
	2 si está satisfecho
	3 si está insatisfecho
	4 si está completamente insatisfecho

3. ATRIBUTO AGILIDAD

A la pregunta: ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Agilidad – ¿Cómo califica la agilidad en la atención?	17.471	19.267	3.697	657	325

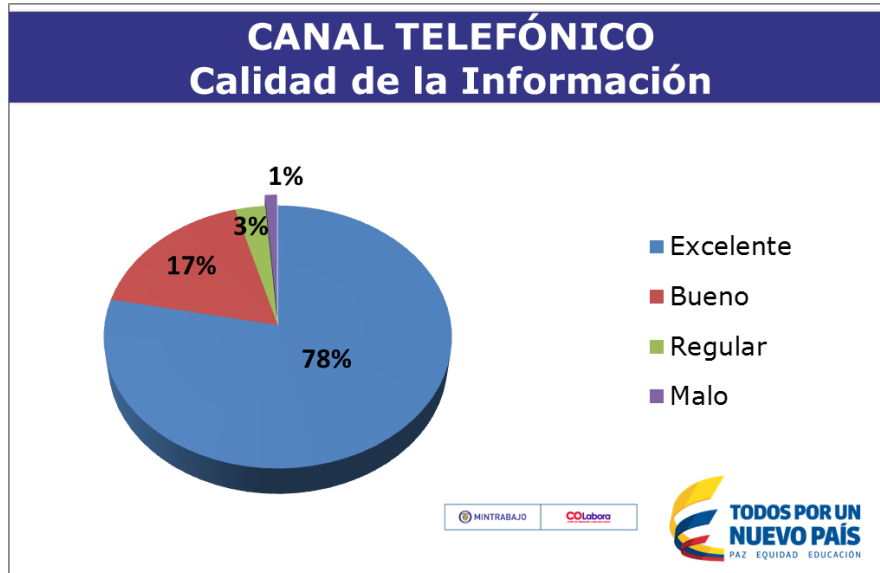


El **97%** de los ciudadanos percibe como excelente y buena la agilidad en la atención.

4. ATRIBUTO INFORMACIÓN

A la pregunta: ¿Cómo califica la información suministrada?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la información suministrada?	18.589	17.849	3.993	700	286

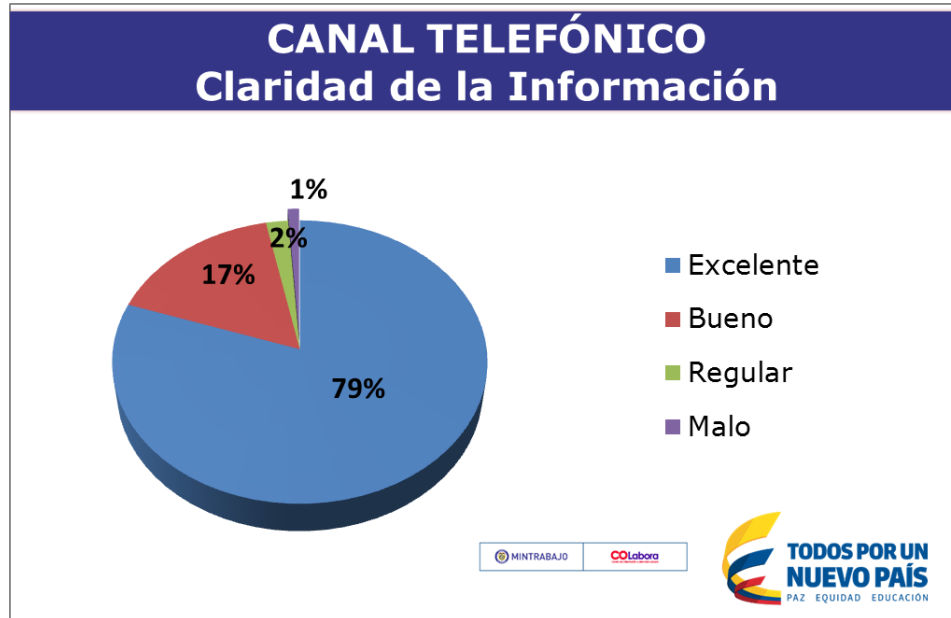


El **95 %** de los ciudadanos percibe que brindamos información excelente y buena.

5. ATRIBUTO CLARIDAD

A la pregunta: ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?	19.367	17.705	3.645	461	239



El **96%** de los ciudadanos percibe que brindamos información con claridad excelente y buena.

Así mismo se viene desarrollando ésta evaluación en canal presencial con el siguiente resultado:



AGOSTO	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Amazonas	100%
Antioquia	98%
Arauca	100%
Atlántico	100%
Boyacá	100%
Caldas	100%
Cauca	100%
Cesar	100%
Chocó	100%
Córdoba	100%
GAC Bogotá	98%
Guajira	99%
Huila	100%
Magdalena	100%
Meta	100%
Nariño	99%
Norte de Santand	100%
Oficina Especial Barrancabermeja	100%
Oficina Especial Uraba	100%
Putumayo	100%
Quindío	100%
Risaralda	100%
San Andrés y Pro	100%
Santander	100%
Sucre	100%
Tolima	100%
Valle del Cauca	100%
PROMEDIO	100%

El **100%** 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.

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**.