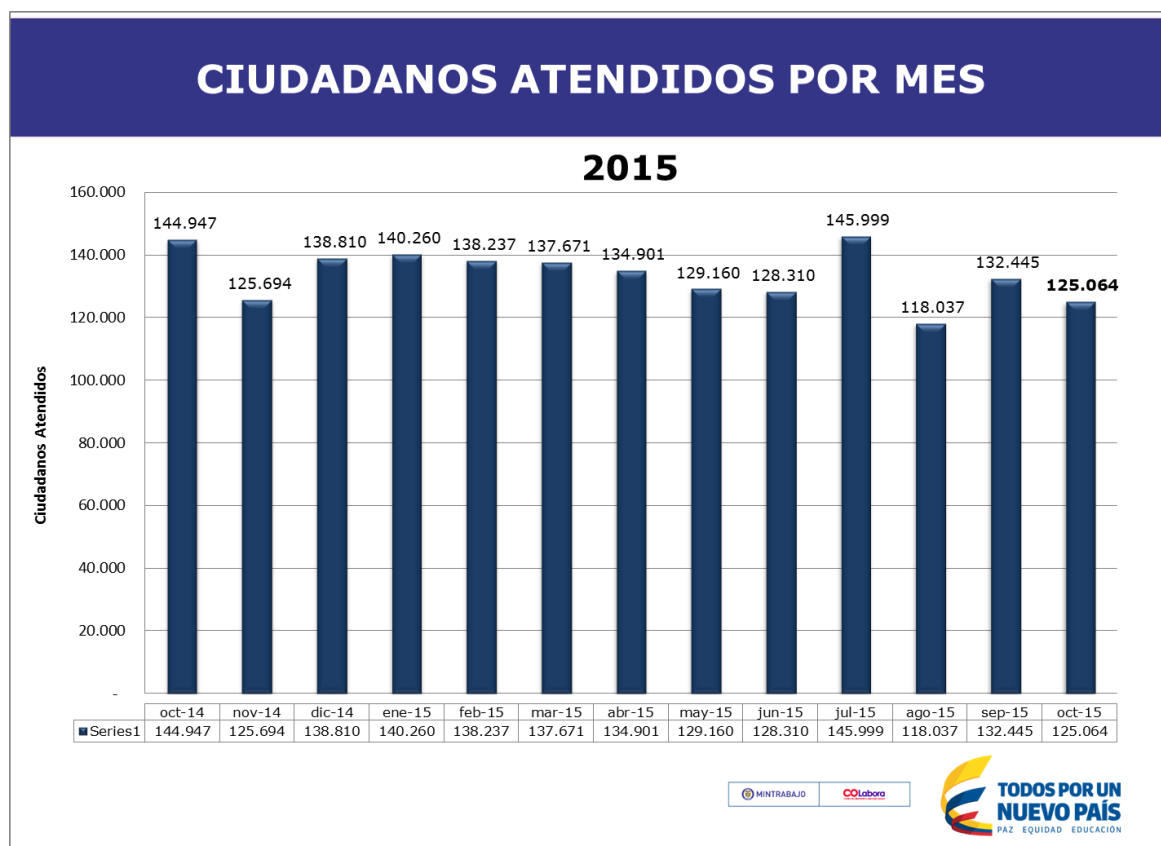


INFORME GESTION OCTUBRE 2.015

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

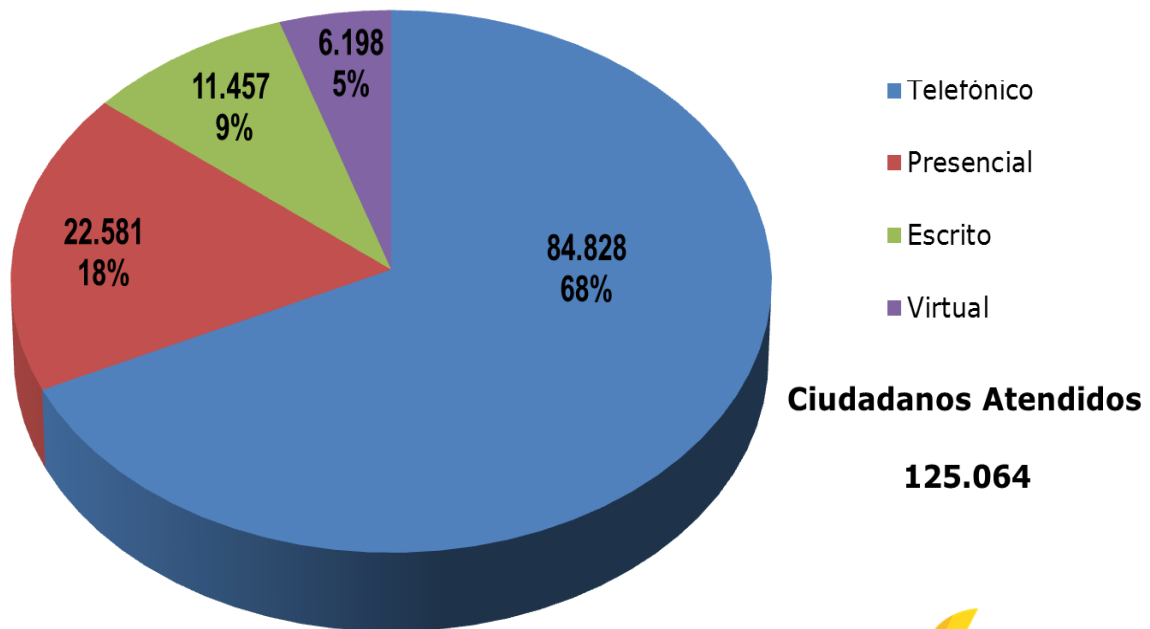
En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, para el mes de Octubre de 2.015 fueron atendidos **125.064** ciudadanos, es decir **disminuyó** un **6%** respecto al mes de Septiembre la cantidad de ciudadanos atendidos.



Es así como los Ciudadanos que fueron atendidos a Nivel Nacional (125.064) en el mes de Octubre acuden en un **68%** al canal telefónico; un **18%** al canal presencial; **9%** a través del canal escrito y un **5%** al canal virtual.

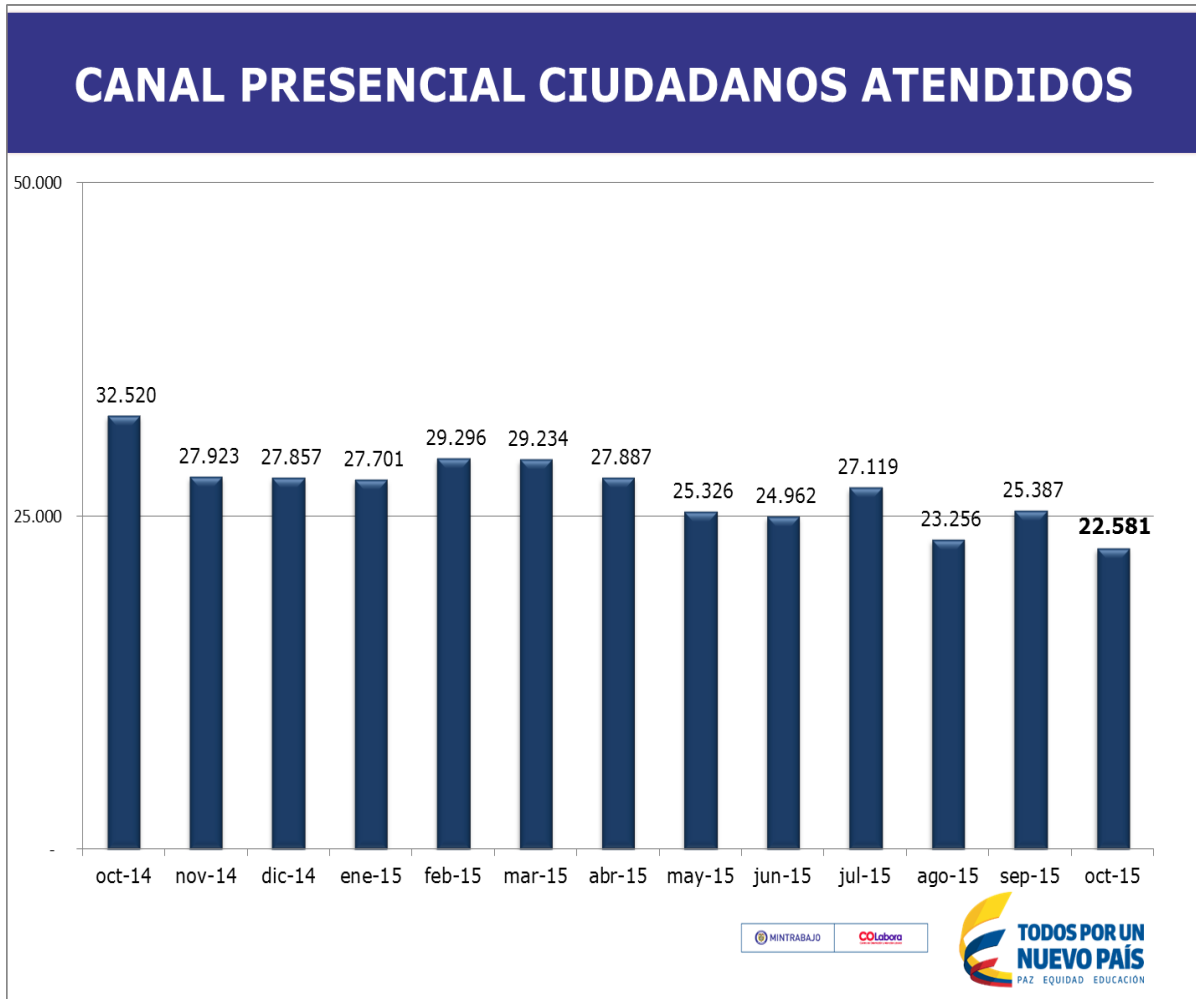
Lo anterior nos indica que el canal telefónico mantiene una tendencia de preferencia por parte de los ciudadanos.

CIUDADANOS ATENDIDOS POR CANAL



CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para el mes de Octubre disminuyó en un 11% comparado con el mes anterior.



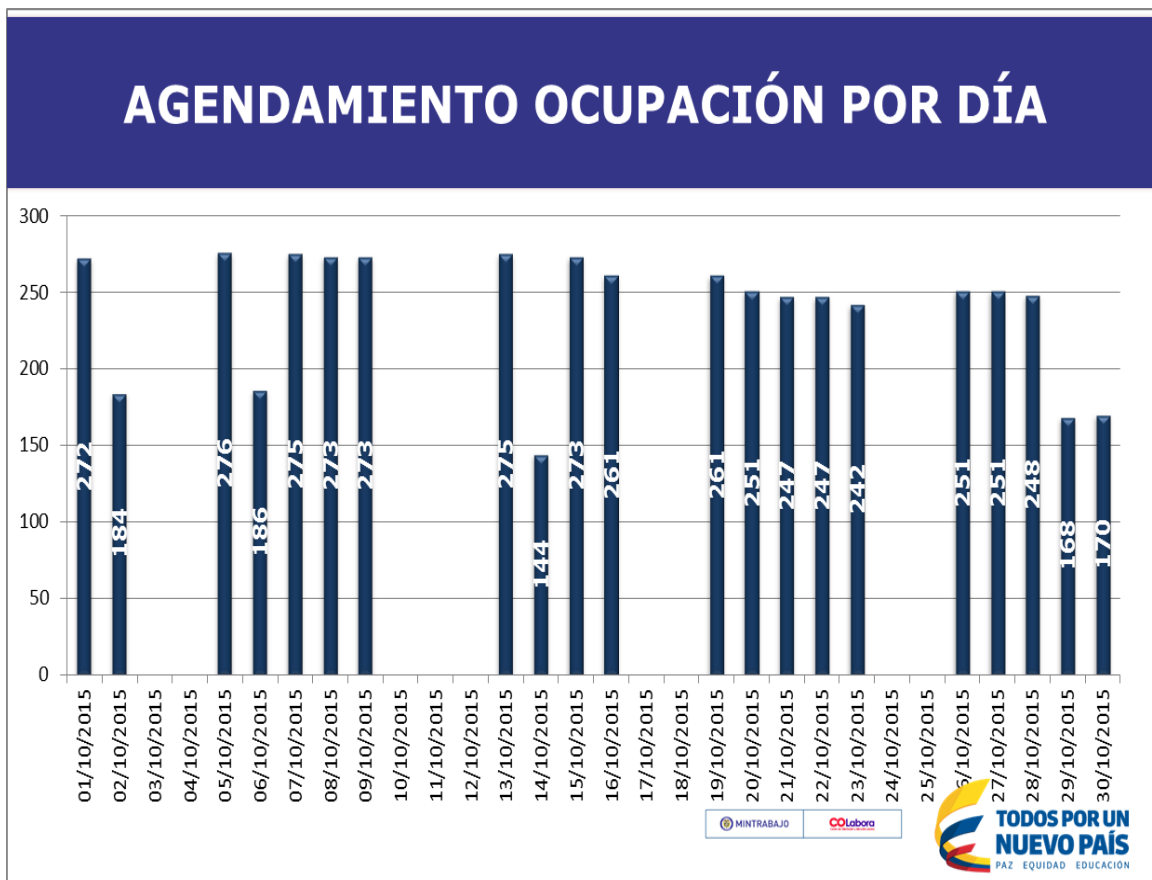
Los ciudadanos atendidos para este mes por departamentos en éste canal fueron:



DIRECCION TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
ACT	3000
ANTIOQUIA	2068
VALLE	1972
SANTANDER	1146
CAUCA	1124
CALDAS	1106
BOYACA	1062
CESAR	930
RISARALDA	904
MAGDALENA	829
CUNDINAMARCA	807
ATLANTICO	751
NTE_SANTANDER	721
TOLIMA	706
META	621
NARIÑO	617
CORDOBA	616
HUILA	615
BOLIVAR	598
PUTUMAYO	350
URABA	349
QUINDIO	293
BARRANCABERMEJA	260
CAQUETA	215
CASANARE	214
AMAZONAS	211
CHOCO	204
ARAUCA	135
GUAVIARE	107
GUAINIA	35
VAUPES	15
BOGOTÁ	0
TOTAL GENERAL	22581

AGENDAMIENTO

Para el mes de Septiembre en el sistema de agendamiento se asignaron **5.028** 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 47 ciudadanos más que el mes anterior.

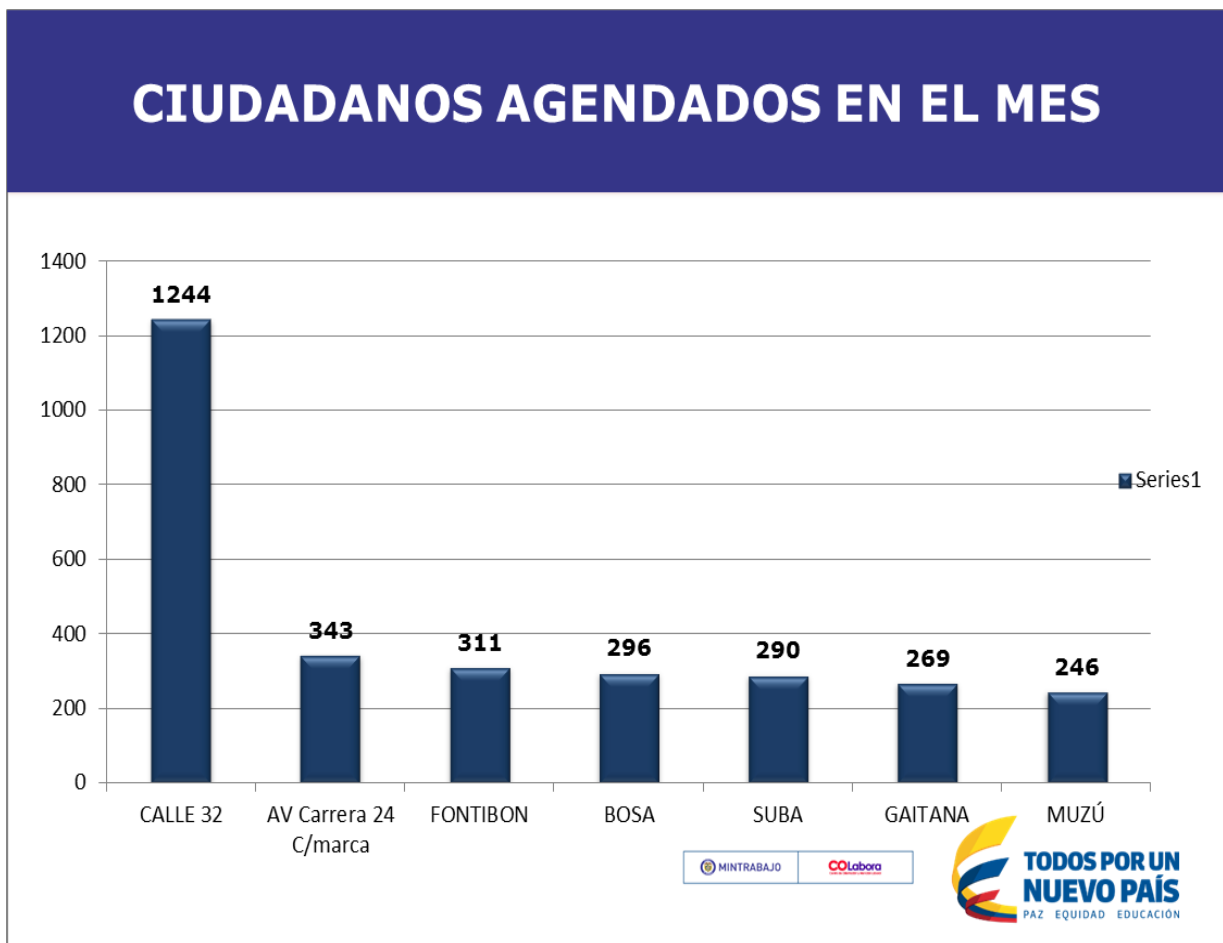


Durante el mes de Octubre se continúa realizando asignaciones de citas hasta con dos (2) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento del día inmediatamente siguiente. Lo anterior denota que los ciudadanos continúan acudiendo a la entidad de manera masiva para 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.

Ocupación por punto

Los puntos de mayor participación para este mes en la ciudad de Bogotá son para Calle 32 con 1.244 citas; Av. Carrera 24 C/marca (Parkway) con 343 citas, Casa de Justicia Fontibón con 311 citas; seguido de Cade Bosa, Suba, Gaitana y Muzú.



Análisis por Localidad

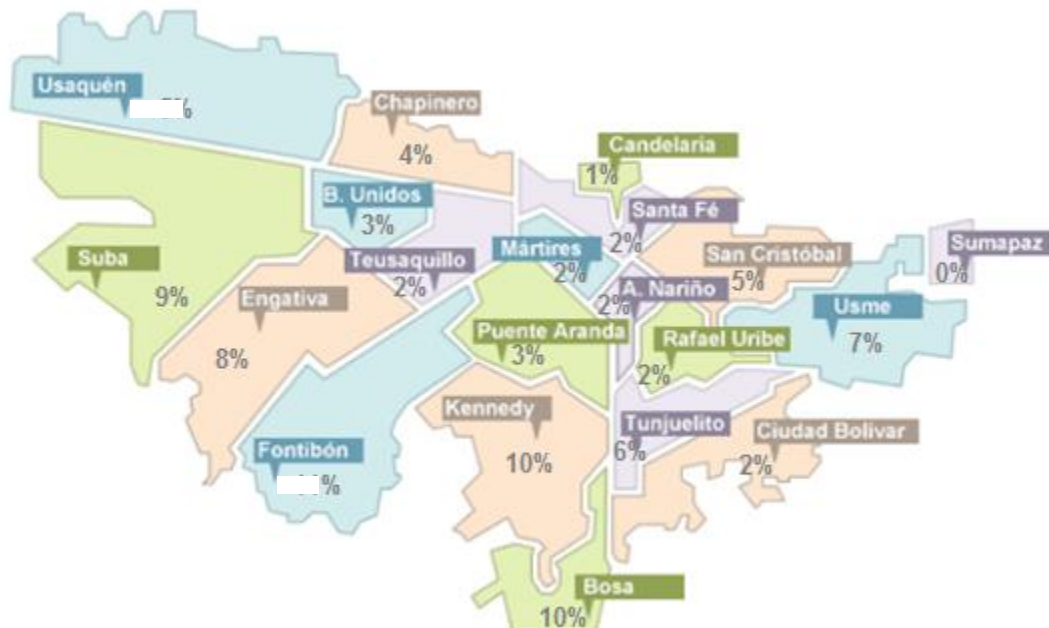
Se continúa con la identificación de la ubicación sociodemográfica de los Ciudadanos que solicitan una orientación Laboral de forma presencial en Bogotá con los siguientes resultados:

Ubicación - Localidad de Trabajo

De los **508** ciudadanos que afirman estar trabajando en el mes de Octubre y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades:

Localidad de Fontibón con el **12%**, Kennedy y Bosa con el **10%**, Localidad de Suba y Engativá con un **9%**, Usme con un **7%**, Tunjuelito y Usaquén con un **6%**, cada uno, San Cristóbal con un **5%**, seguido de la Localidad Chapinero con un **4%**, Barrios Unidos, Puente Aranda y Municipios de Cundinamarca con un **3%** cada uno, Rafael Uribe Uribe, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Santa Fe, Antonio Nariño y Los Mártires con un **2%** y el resto de localidades tienen participaciones menores o iguales al **1%** como se observa en la gráfica.

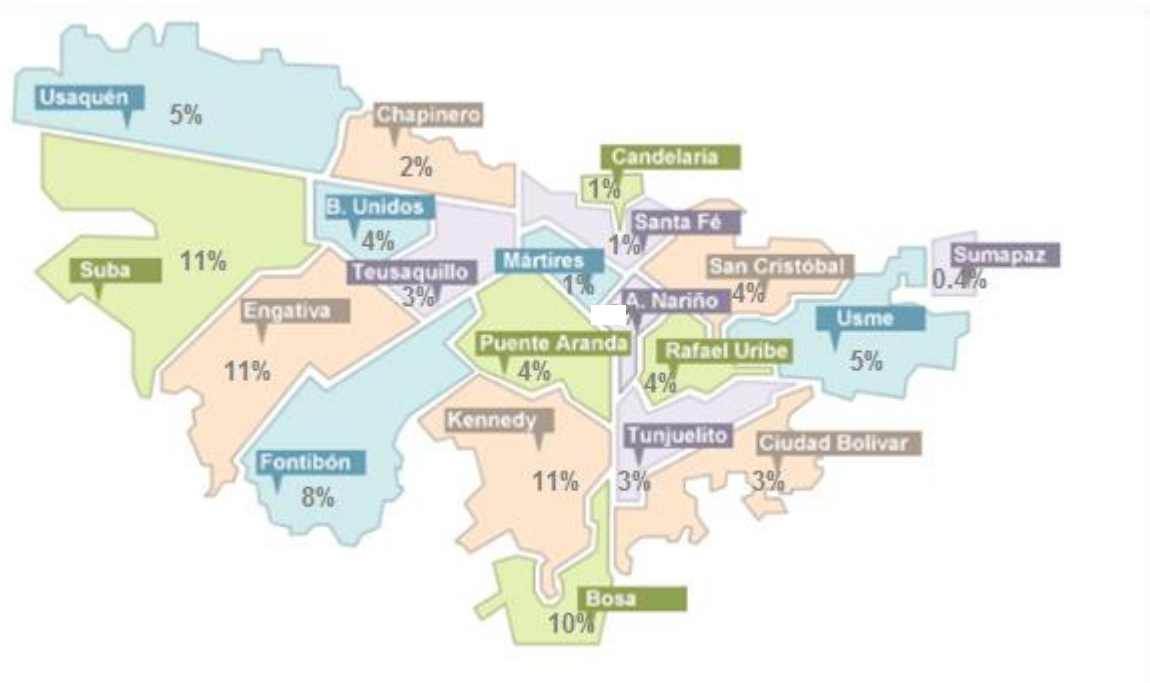
Localidad Trabajo



Ubicación - Localidad de Residencia

De los **693** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **11%** de éstos, viven en la localidad de Engativá, Suba y Kennedy; el **10%** viven en la localidad de Bosa; el **8%** viven en la localidad de Fontibón; el **5%** en la localidad de Usme y Usaquén; el **4%** en la localidad de Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda, San Cristóbal, Barrios Unidos y Municipios de Cundinamarca; el **3%** en la localidad de Tunjuelito, Ciudad Bolívar y Teusaquillo cada uno; el **2%** en Antonio Nariño y Chapinero, el resto de localidades tienen una participación inferior o igual al **1%**.

Localidad Residencia



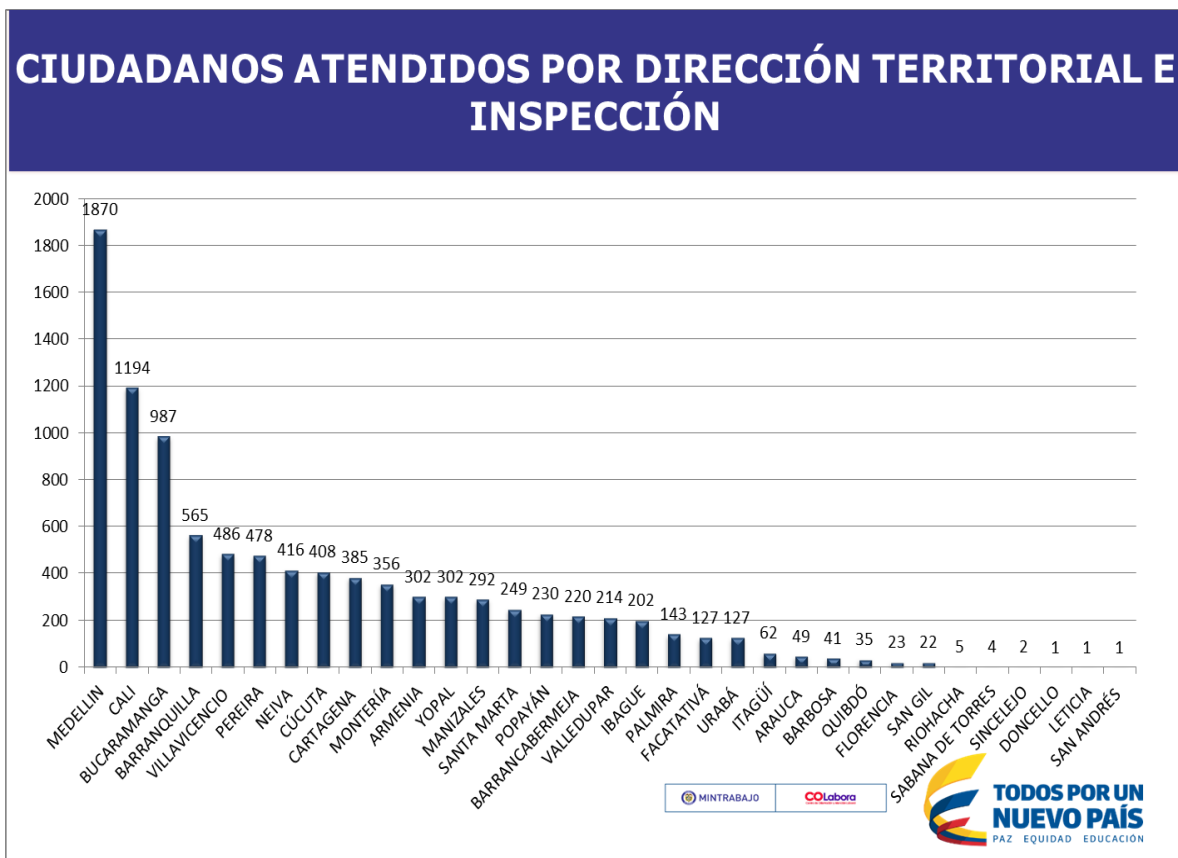
Según el proceso de agendamiento del mes de Octubre y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Engativá, Suba, Kennedy, Bosa, Fontibón, Usme, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda, San Cristóbal, Barrios Unidos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

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 43.5% de los Ciudadanos que programaron cita en el mes de octubre para ser atendidos en el canal presencial, no asistieron.

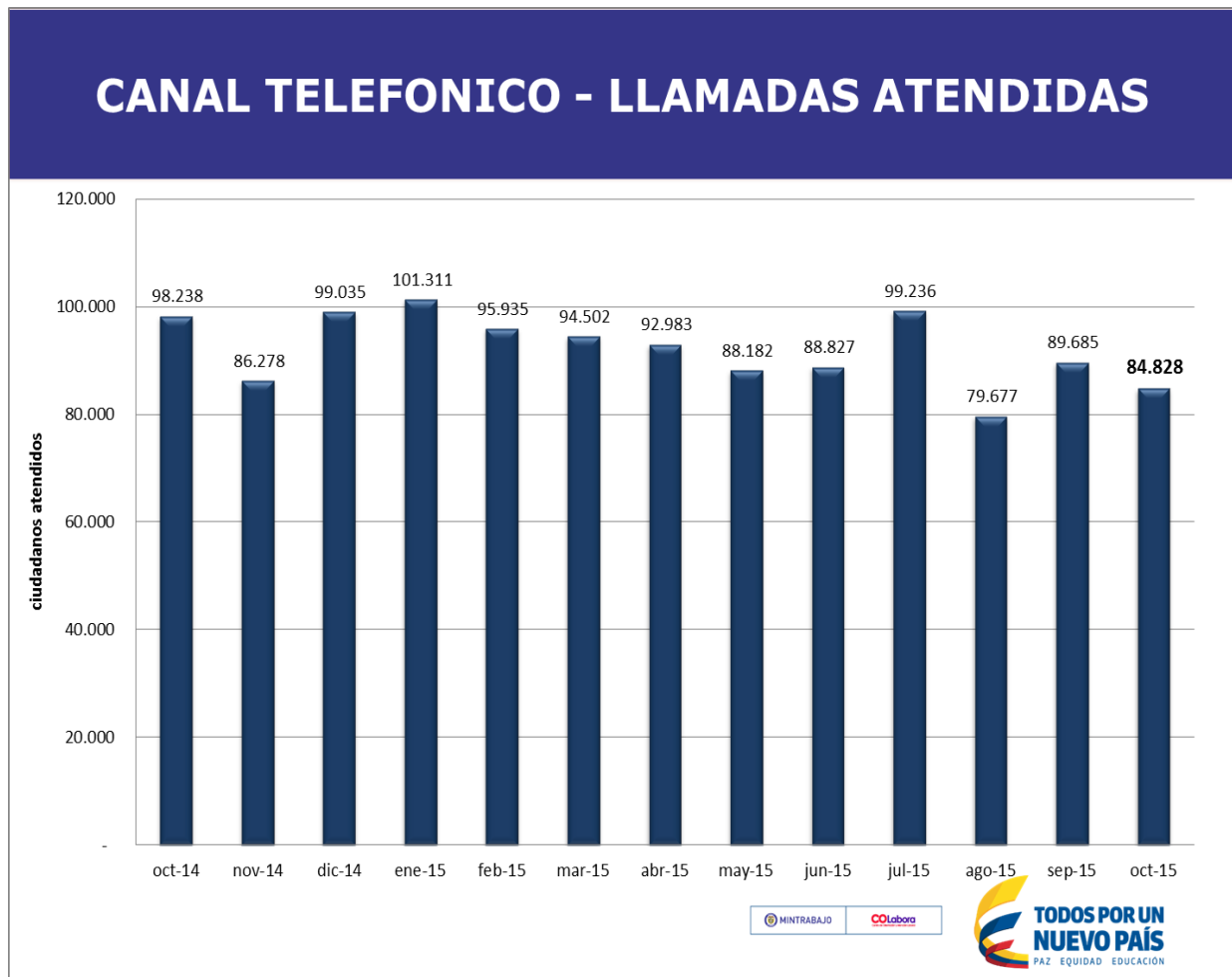
Ocupación por departamento

En el mes de Octubre se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 1.870 ciudadanos y en la Dirección Territorial Valle 1.194 ciudadanos, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales.



CANAL TELEFÓNICO

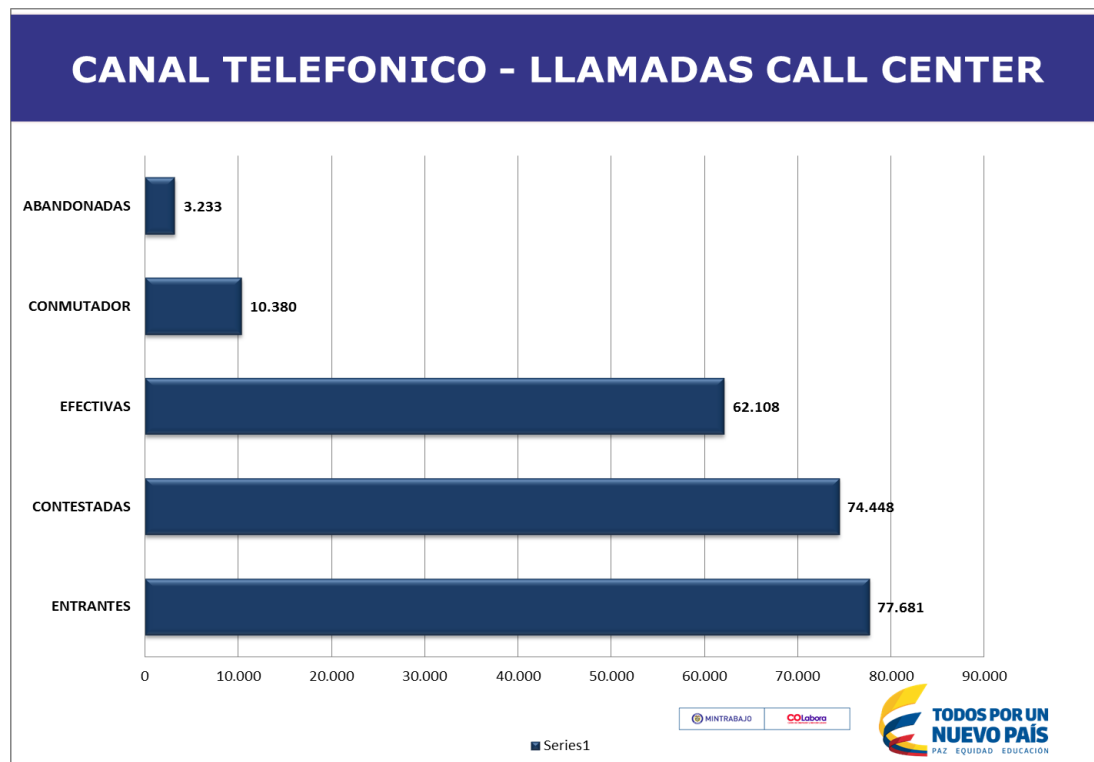
En el Canal Telefónico, se evidencia una disminución de llamadas atendidas en un **5%**, es decir, **4.857** llamadas menos que el mes anterior, para un total de **84.828** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos.



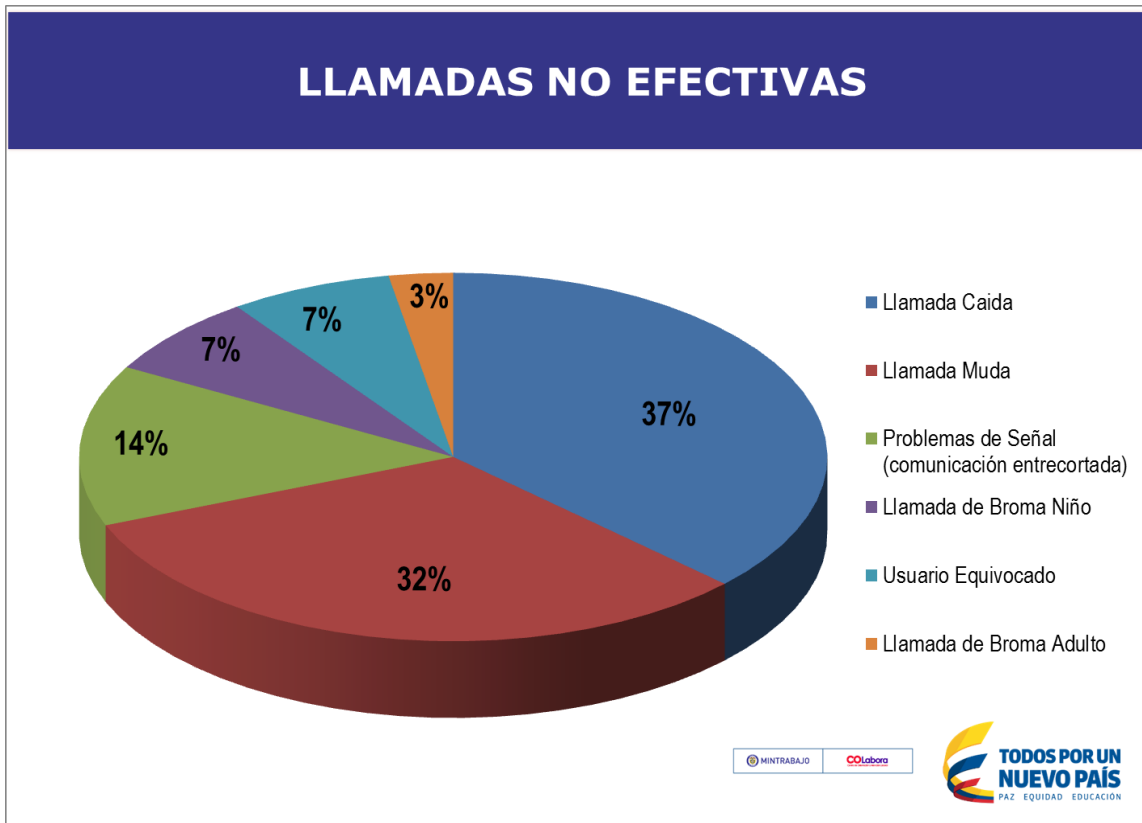
El promedio de conversación entre los ciudadanos y agentes del Contact center para el mes de Septiembre aumentó a 294 segundos (en promedio) respecto al mes anterior (19 segundos más).

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).

Las llamadas entrantes durante el mes fueron **77.681**, de las cuales **74.448** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **3.233**, obteniendo una efectividad del **96%**. Del total de llamadas atendidas, las llamadas efectivas fueron **62.108**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **10.380**.



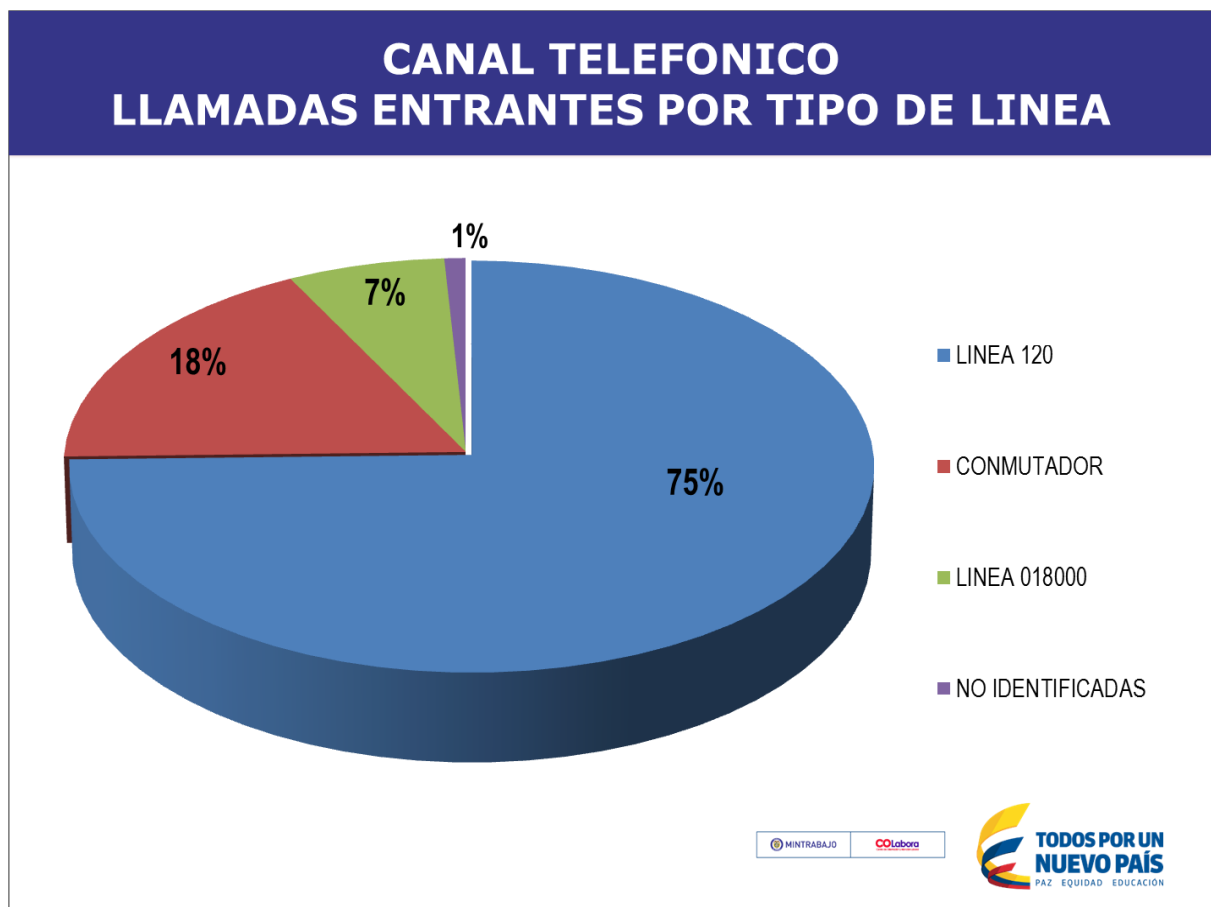
Las llamadas restantes denominadas no efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **37%** correspondieron llamada caída, un **32%** a llamada muda, un **14%** problema de señal (comunicación entrecortada), un **7%** en llamada broma niño y Usuario equivocado; un **3%** llamada broma adulto.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un 16% del total de llamadas entrantes. El principal ítem de afectación es la llamada muda con un 32% del total de llamadas no efectivas.

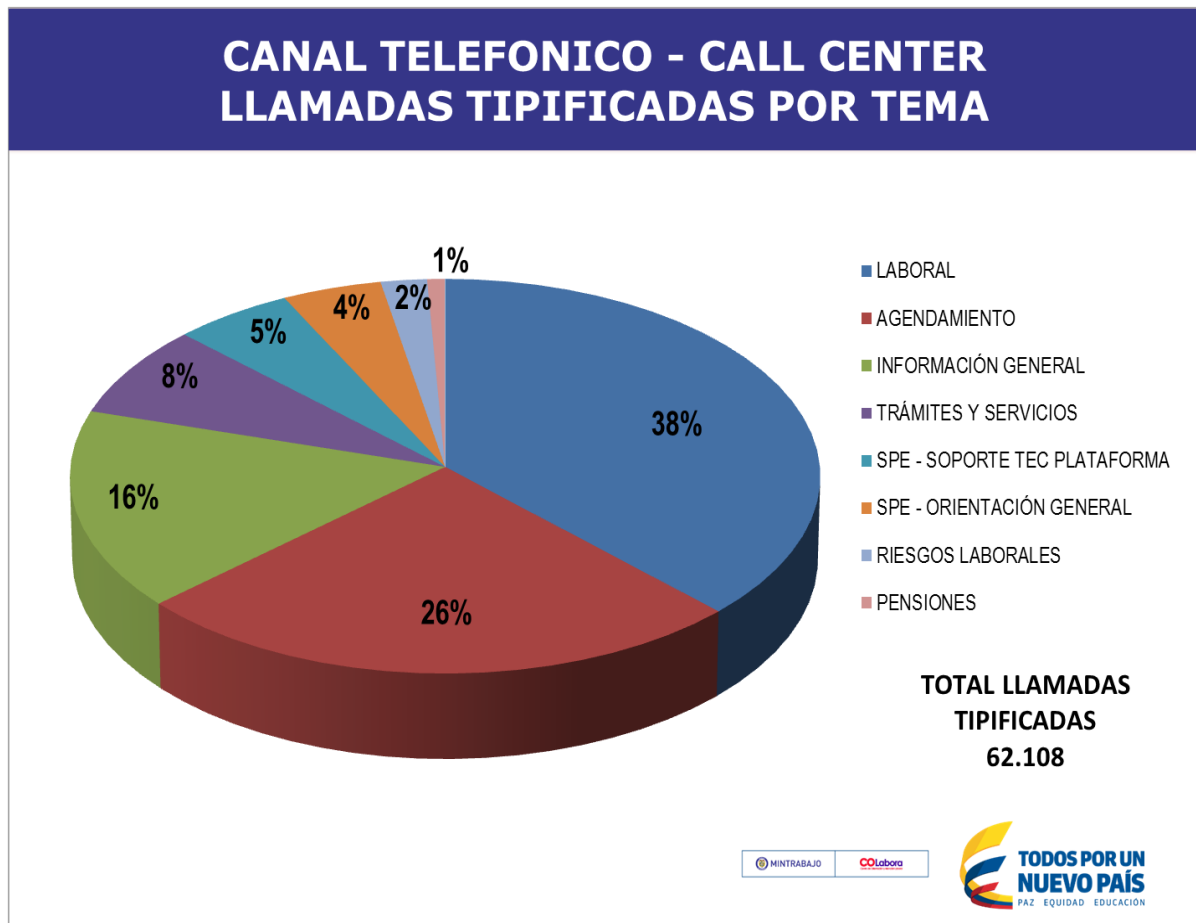
LLAMADAS ENTRANTES POR TIPO DE LINEA

De las **118.032** 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 Octubre tuvieron el siguiente uso por parte de los ciudadanos.

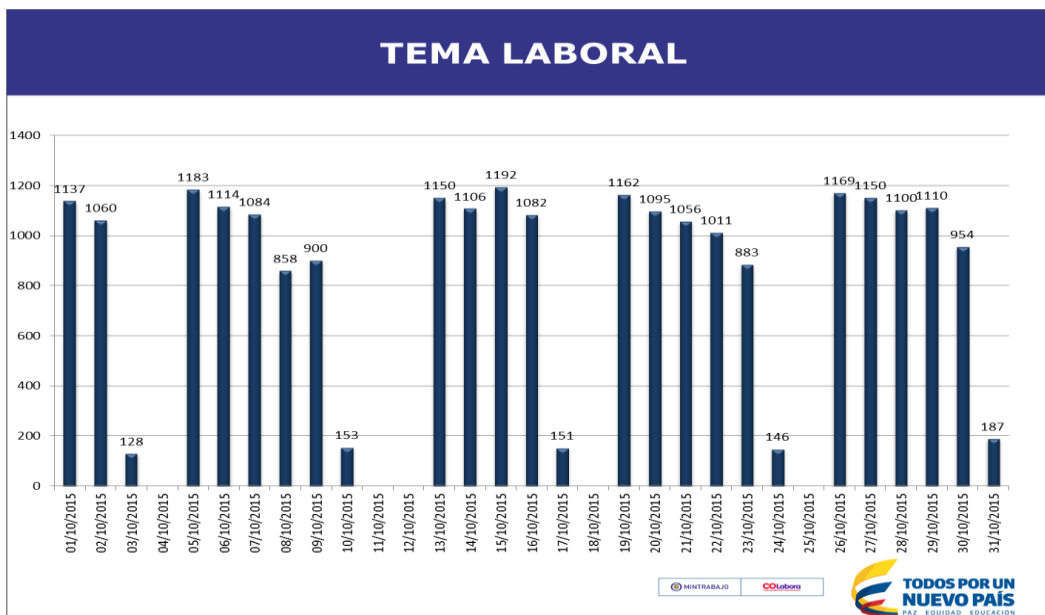
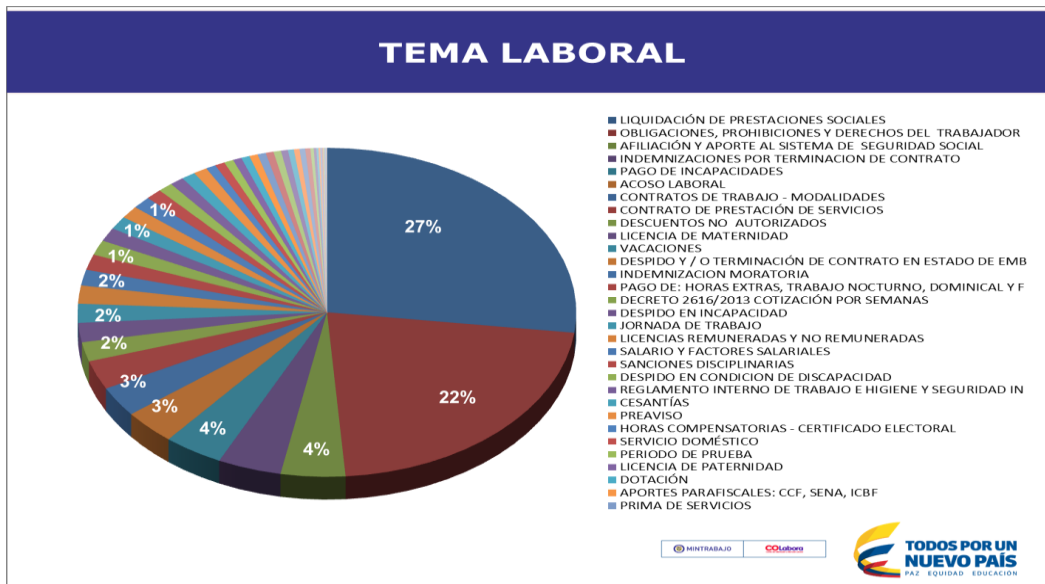


Se evidencia que las llamadas entrantes por la línea de atención laboral 120 representan el **75%**; seguida por conmutador con un **18%**, la línea 018000 con un **7%** y no se identifican con un **1%**. Por lo cual se concluye que los ciudadanos tienen mayor oportunidad y acceso al servicio del Ministerio a través de la línea celular o móvil, ratificando su mayor cobertura a nivel Nacional.

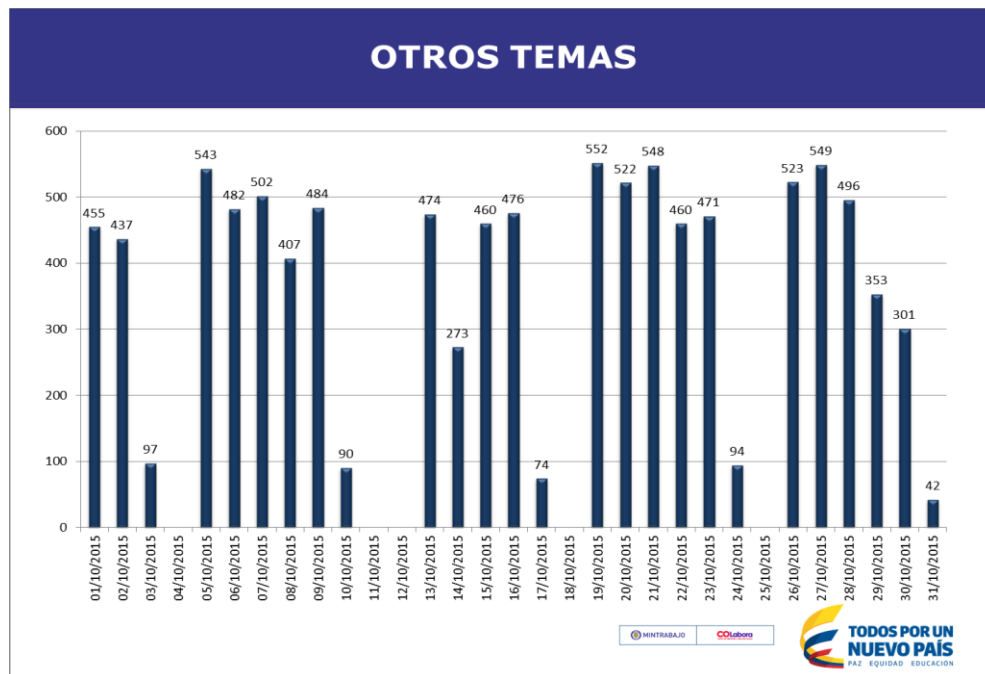
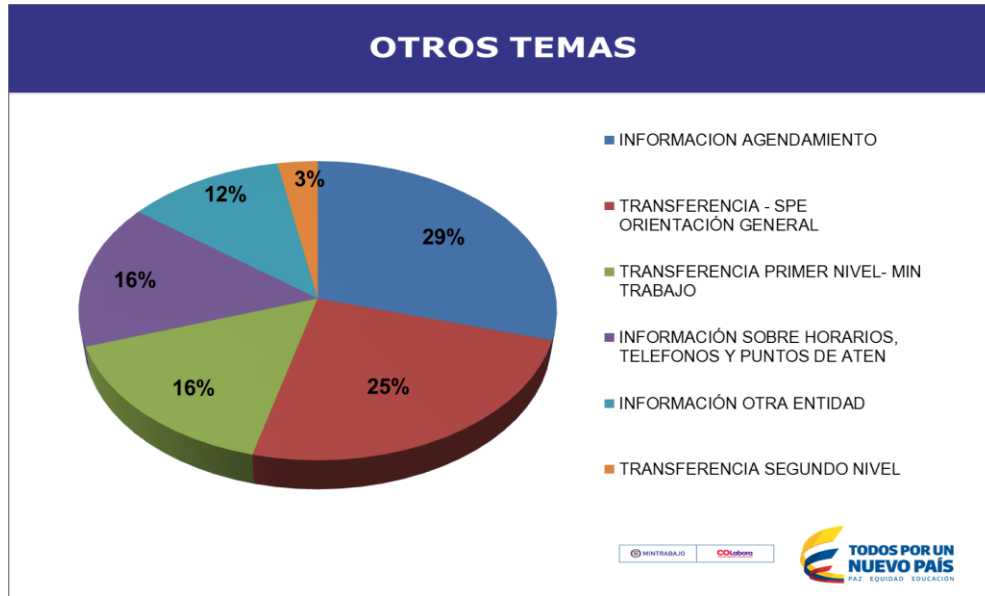
Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **62.108** inquietudes y requerimientos clasificándose un **38%** en tema laboral; un **26%** en agendamiento canal Presencial; **16%** en información general; **8%** en trámites y servicios; un **5%** en servicio público de empleo – soporte técnico plataforma; un **4%** en servicio público de empleo - orientación general; **2%** en riesgos laborales y un **1%** en pensiones.



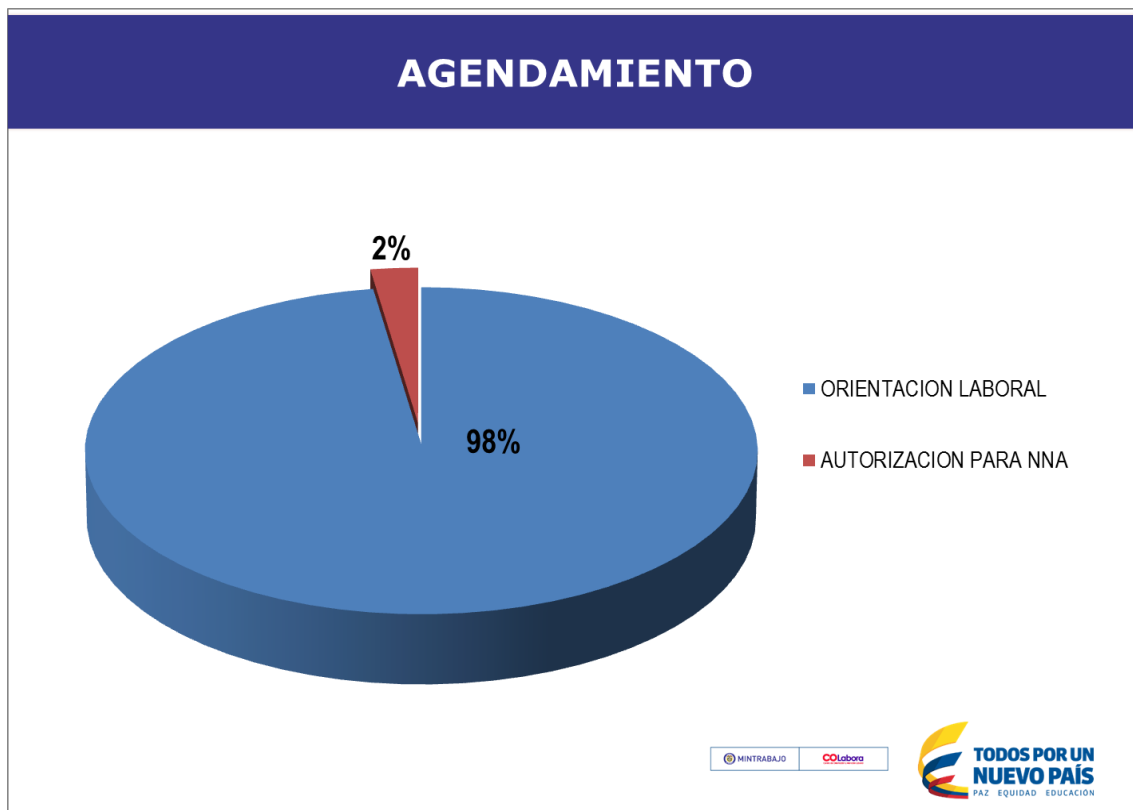
En el tema **Laboral**, disminuyó un **10%** la consulta, es decir **2.520** llamadas menos, respecto con el mes de Septiembre de 2015; los ciudadanos consultaron en un **27%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **22%** en obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador; un **4%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, indemnizaciones por terminaciones del contrato y pago de incapacidades; un **3%** en acoso laboral, contrato de prestación de servicios y contrato de trabajo – modalidades; un **2%** descuentos no autorizados, licencia de maternidad, vacaciones, despido y/o terminación de contrato en estado de embarazo, indemnización moratoria y pago de horas extras. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



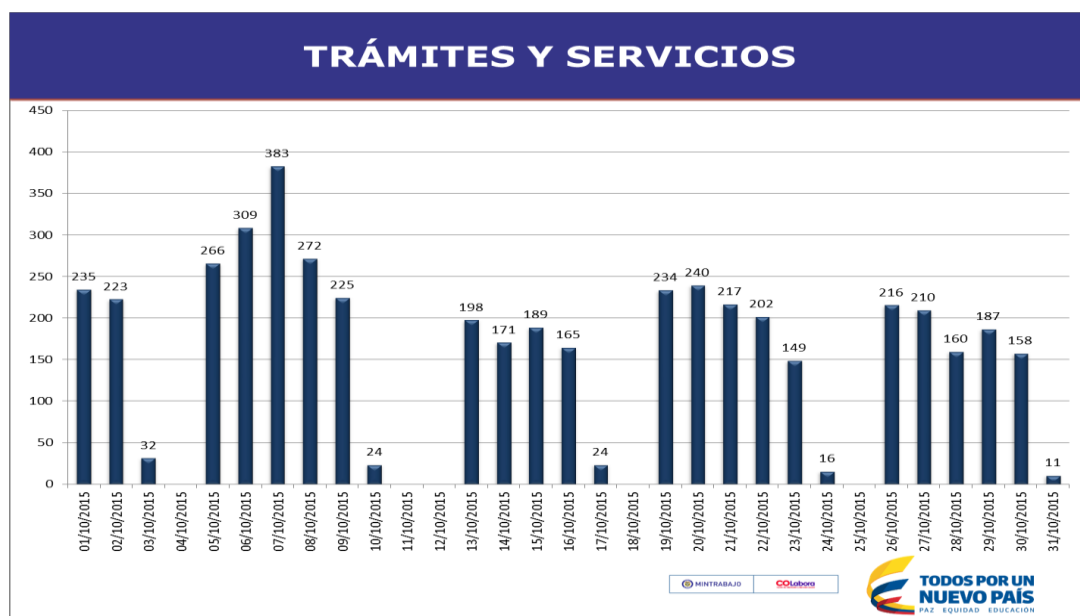
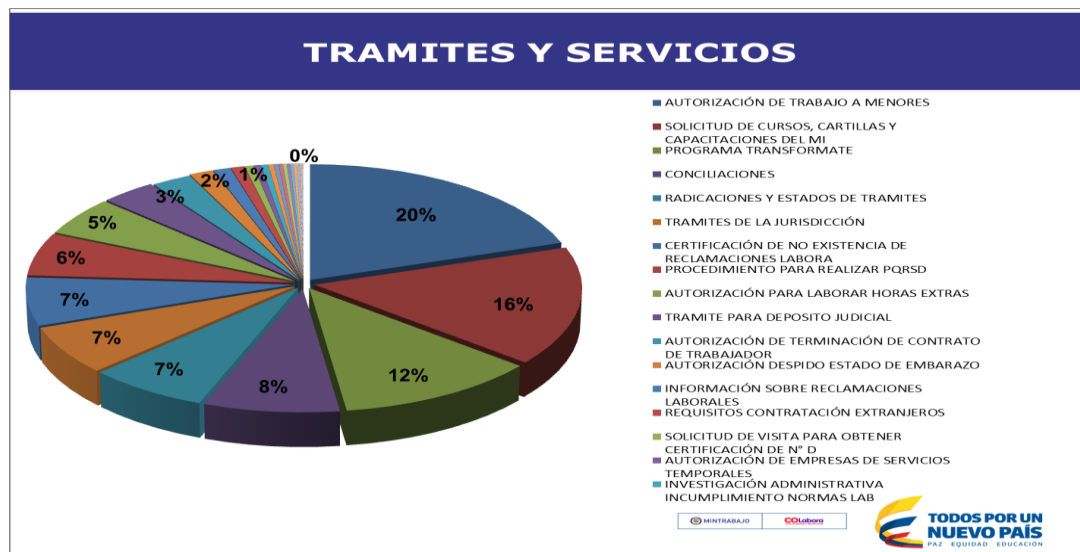
Así mismo pasamos de **11.213** ciudadanos atendidos en Septiembre a **10.165** ciudadanos en Octubre que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas** entre los cuales podemos destacar que el **29%** lo hizo por información de agendamiento; **25%** por transferencia - servicio público de empleo orientación general; **16%** transferencia a Primer Nivel e información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **12%** en información de otra entidad; **3%** en transferencia segundo nivel.



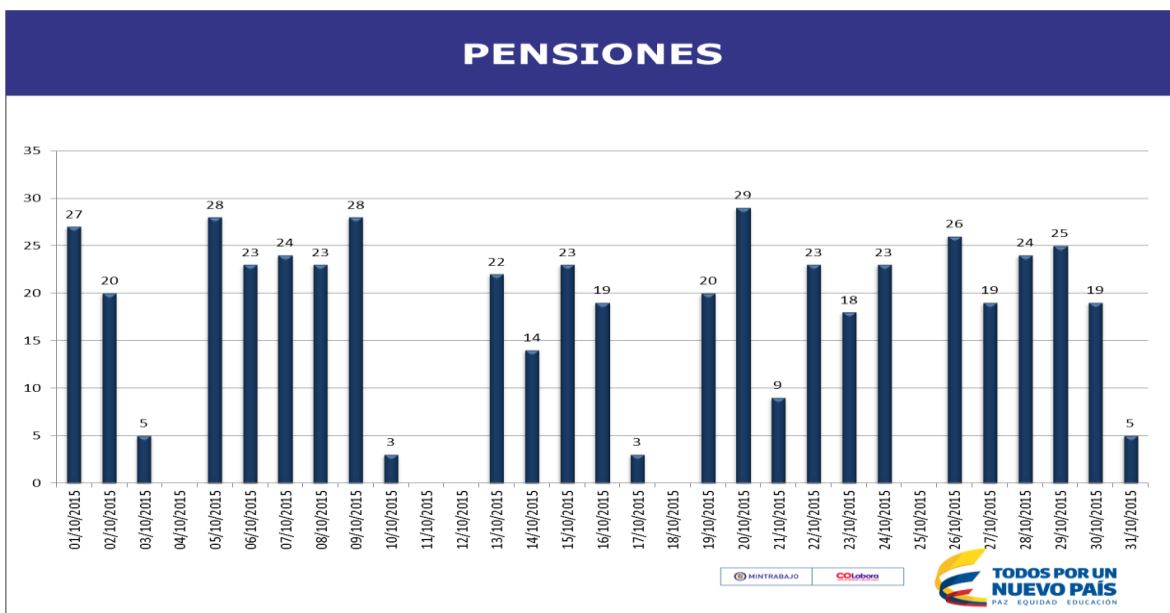
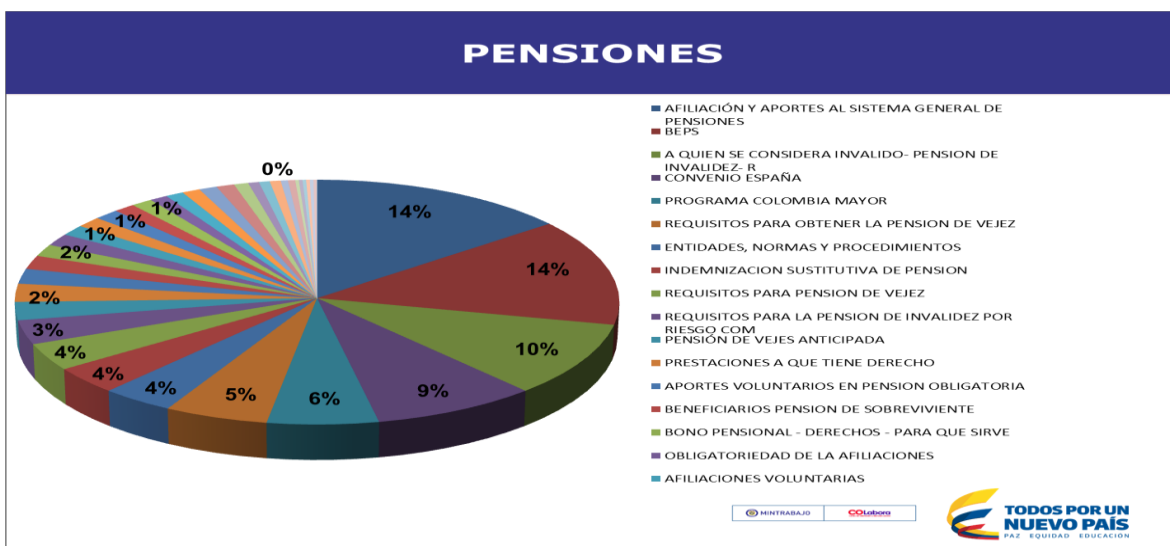
El servicio de agendamiento brindado para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en el centro **COLabora** de la Dirección Territorial Bogotá, Cundinamarca, Cades y Casa de Justicia Fontibón, presentó el siguiente comportamiento: De **16.175** ciudadanos que se comunicaron para conocer de éste servicio en Septiembre, el número disminuyó a **15.968** ciudadanos en el mes de Octubre y de éstos un **98%** solicitó información sobre orientación laboral y un **2%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



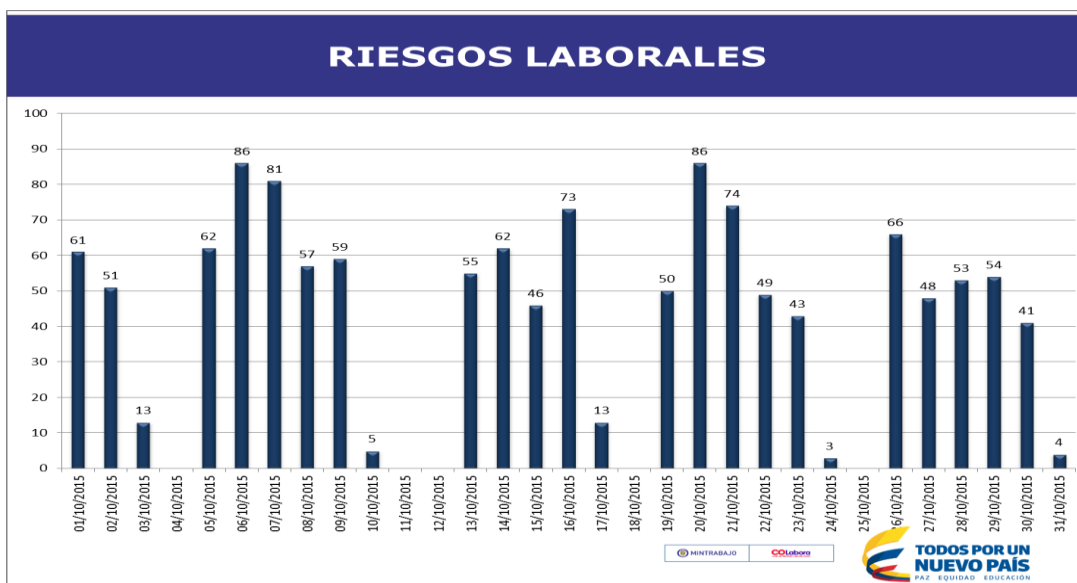
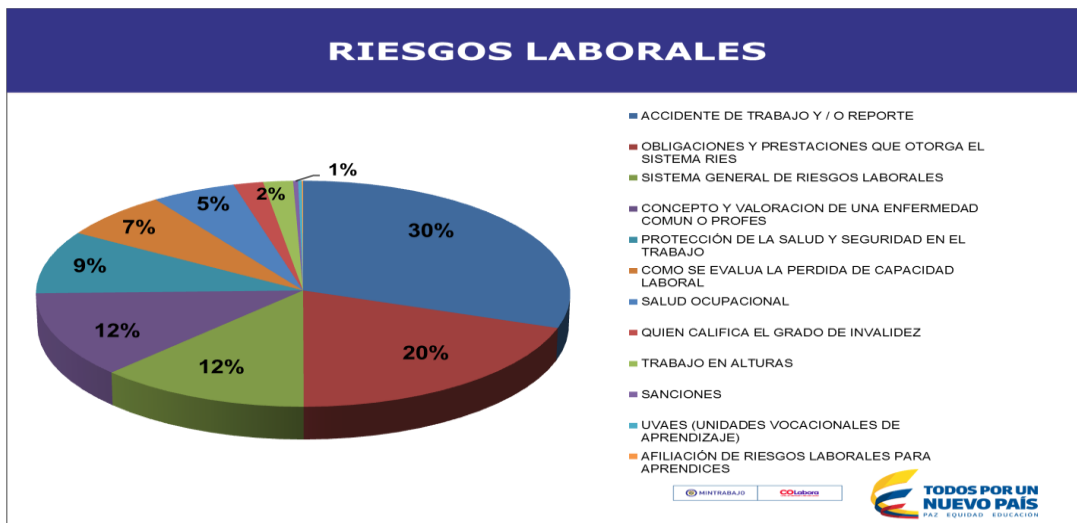
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **4.540** ciudadanos en Septiembre y **4.716** ciudadanos en Octubre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **20%** en autorización de trabajo a menores; un **16%** en solicitud de cursos, cartillas y capacitaciones del ministerio; un **12%** en información Programa Transformate; un **8%** en conciliaciones; un **7%** en radicaciones y estados de trámites, tramites de la jurisdicción y certificación de no existencia de reclamaciones laborales; un **6%** en procedimiento para realizar una PQRSD; un **5%** en autorización para laborar horas extras; un **3%** en trámite para depósito judicial y autorización de terminación de contrato de trabajador; un **2%** en autorización en despido en estado de estado de embarazo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



En el tema de **Pensiones**, 567 ciudadanos consultaron en el mes de Septiembre y 502 ciudadanos en el mes de Octubre; así mismo, los ciudadanos consultaron un **14%** en afiliación y aportes al sistema general de pensiones y beneficios económicos periódicos BEPS, un **10%** acerca de a quien se considera invalidez-pensión de invalidez; un **9%** en convenio España; un **6%** en programa Colombia mayor; un **5%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **4%** en entidades, normas y procedimientos, indemnización sustitutiva de pensión, requisitos para la pensión de vejez, un **3%** en requisitos para la pensión de invalidez por riesgo común, un **2%** en pensión de vejez anticipada, prestaciones a que tiene derecho, aportes voluntarios en pensión obligatoria, beneficiarios pensión de sobreviviente, bono pensional – derechos- para que sirve, obligatoriedad de la afiliaciones. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

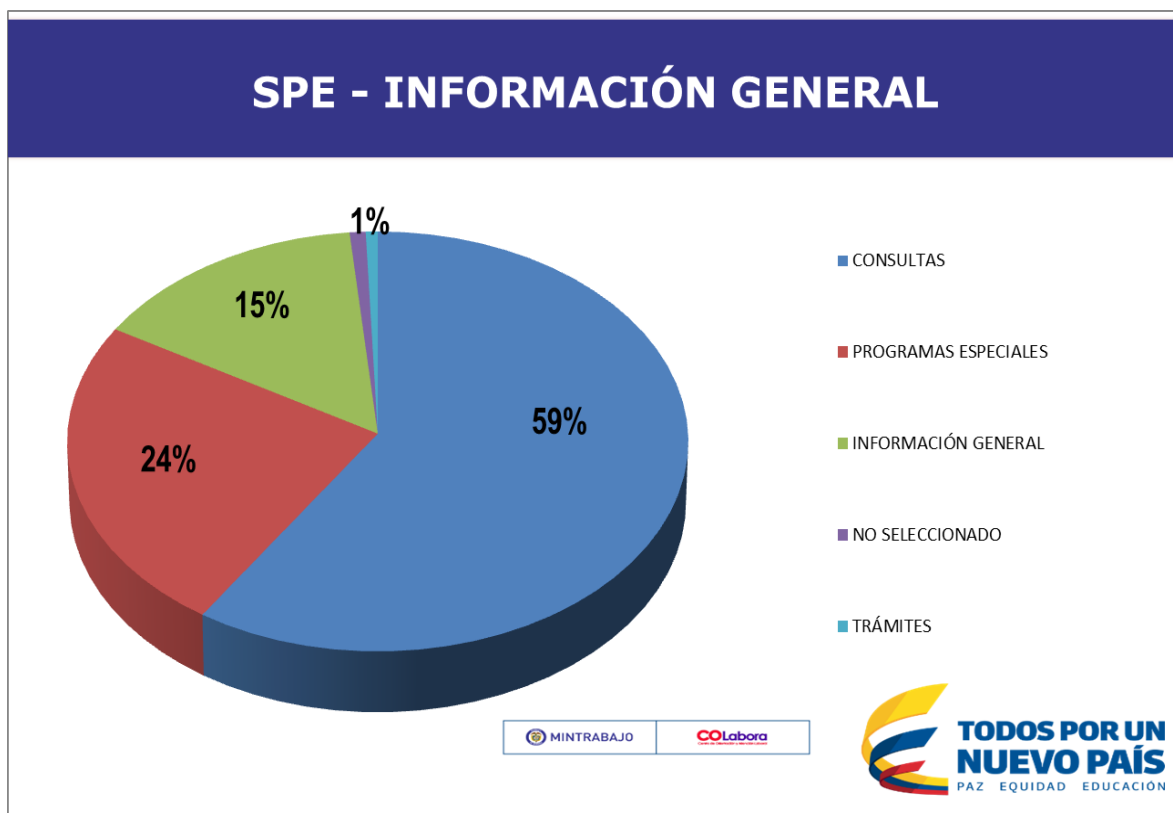


Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, podemos resaltar que de **1371** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Septiembre disminuyó a **1295** ciudadanos para el mes de Octubre; de estos, el **30%** lo hizo por accidente de trabajo y/o reporte; un **20%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de riesgos; un **12%** por Sistema general de riesgos laborales y Concepto y valoración de una enfermedad común o profesional; un **9%** en protección de la salud y seguridad en el trabajo; un **7%** en cómo se evalúa la pérdida de capacidad laboral; un **5%** en salud ocupacional; un **2%** en quien califica el grado de invalidez y trabajo en alturas; un **0%** en Sanciones, Uvae (Unidades Vocacionales de Aprendizaje) y Afiliación de Riesgos Laborales para aprendices.

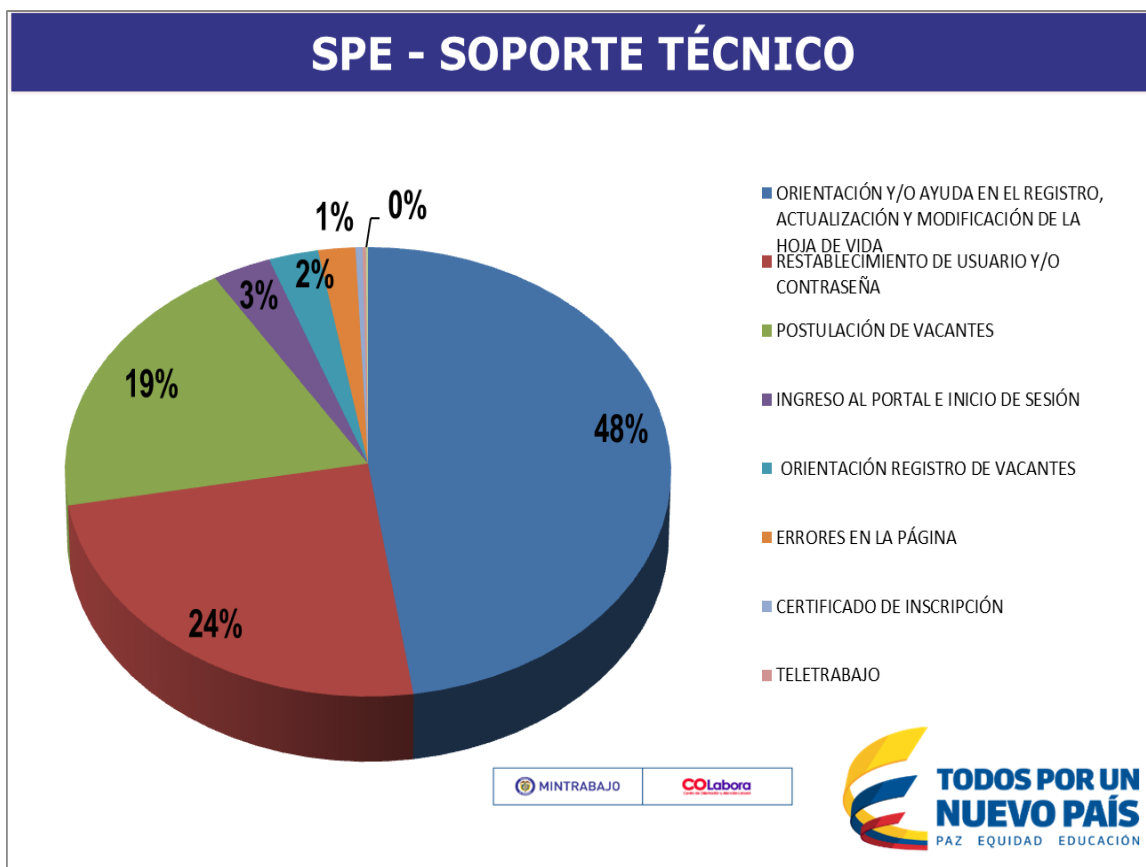


Para el mes de Octubre se continúa con la Operación Propia realizada por la Unidad Administrativa Especial de Empleo, frente al tema correspondiente a Servicio Público de Empleo. En el presente mes se realizan ajustes al árbol de tipificación en cuanto a los temas y subtemas dentro encontrando que el módulo de Información General fue reemplazado por Orientación General; ocurriendo lo mismo con el módulo de Soporte Técnico a Soporte Técnico de la Plataforma.

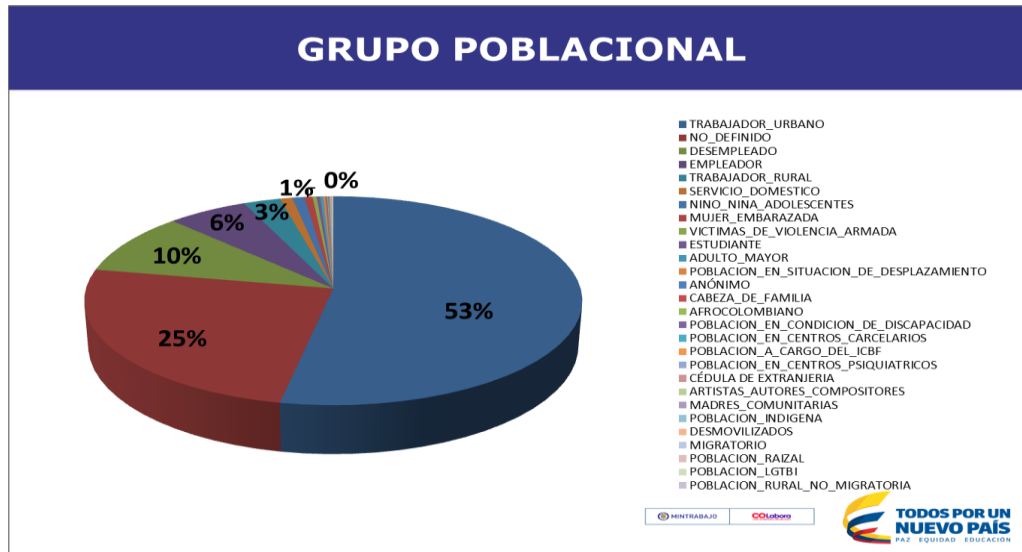
El servicio Público de Empleo tuvo el siguiente comportamiento. En el módulo de **Orientación General**, de 5.624 ciudadanos atendidos en el mes de septiembre, para el mes de octubre se disminuyó a 2.788, decreciendo en un 50% los usuarios atendidos. Se revaluaron los subtemas correspondientes a los programas talentos para el empleo, 40.000 primeros empleos, transporte para el empleo, Información centros de Empleo, Orientación y/o ayuda en el registro actualización y modificación de la hoja de vida, Orientación y/o ayuda en la postulación de vacantes, anuncios, TV, radio y prensa, programas especiales, orientación para registro de vacantes, talentos para el empleo anuncio TV, radio y prensa, ingreso al portal e inicio de sesión, información general, orientación aplicativo SENA y solicitud subsidio de desempleo, los cuales fueron reemplazados por Consultas, Programas Especiales, Información General, No Seleccionados y Trámites cada uno con ocupación de 59%, 24%, 15% y 1% respectivamente.



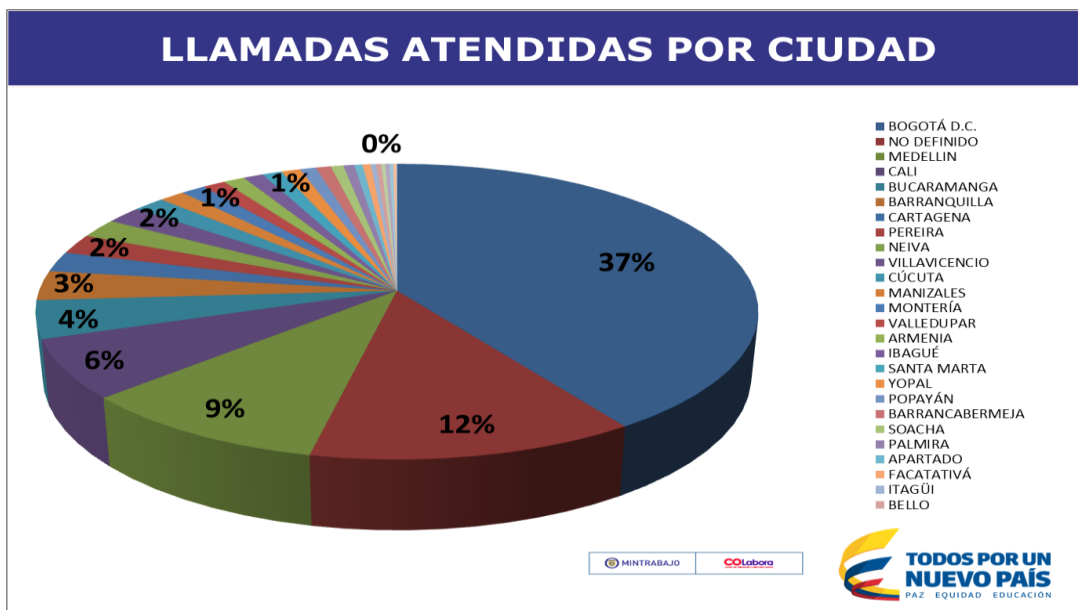
De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico -, pasando de **2.878** ciudadanos que consultaron por este tema en el mes de Septiembre aumentando a **3.353** ciudadanos para el mes de Octubre; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a **orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida** en un proporción de **48%**, seguido de **restablecimiento de usuario y/o contraseña** con un **24%**, continuado con **postulación de vacantes** en un **19%**, **ingreso al portal e inicio de sesión** y **orientación y registro de vacantes** con un **3%** y un **2%** en **errores en la página**, temas como **certificado de inscripción, teletrabajo y cambio de correo electrónico** con porcentaje inferior o igual a un 1%.



Es importante resaltar que de las **62.108** llamadas efectivas para el mes de Octubre, en lo que respecta a la clasificación por grupo poblacional, el **53%** de los Ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **25%** no definido; un **10%** como desempleado; un 6% Empleador; un **3%** como trabajador rural. Las demás clasificaciones de grupo Poblacional, tienen una participación igual o inferior al 1%.

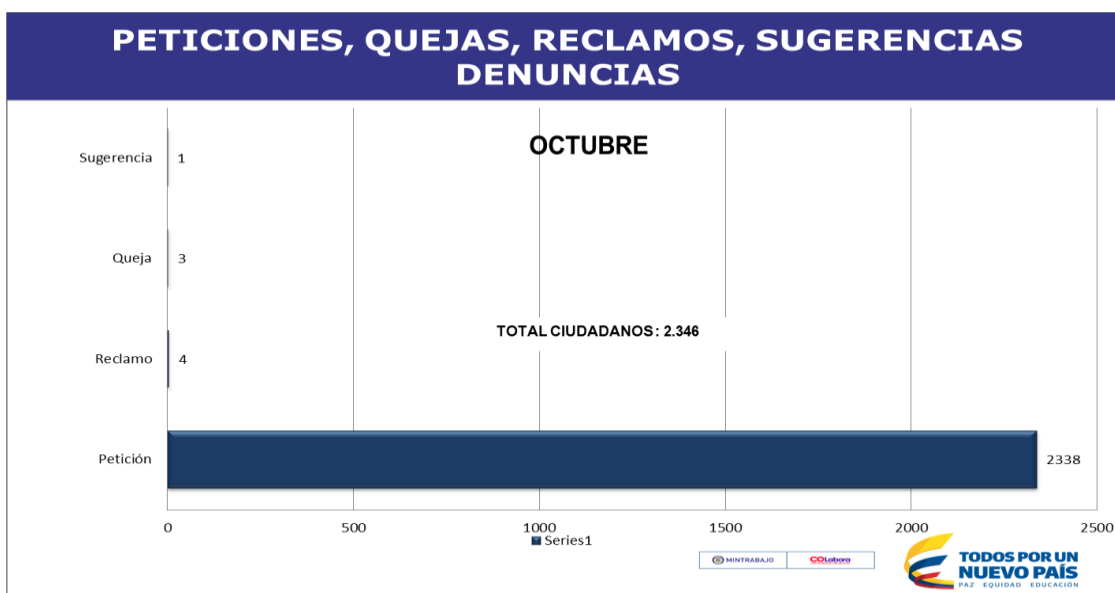
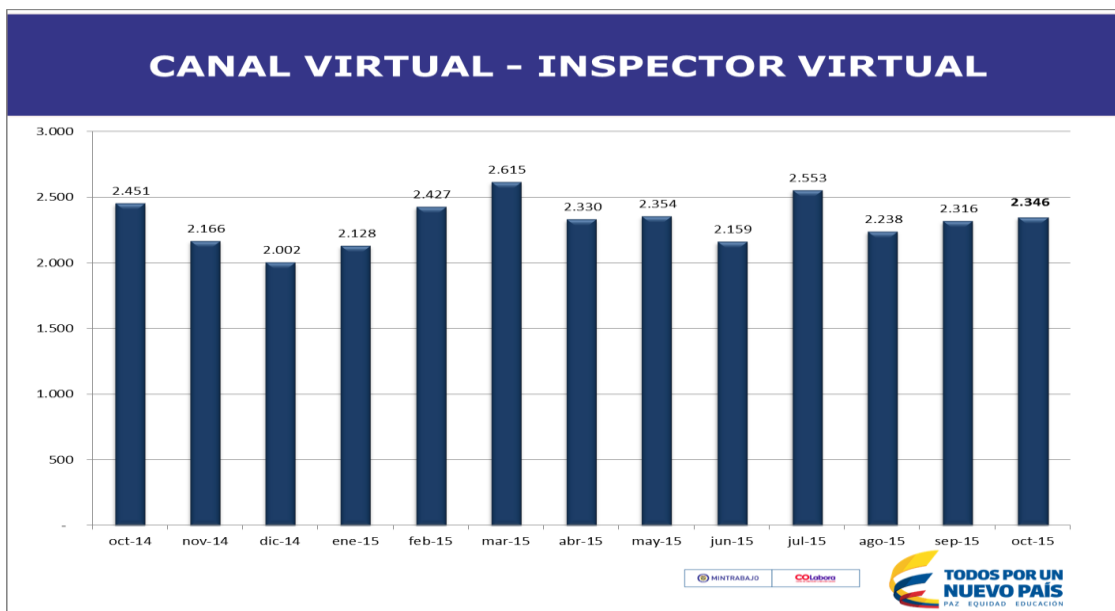


De igual manera, de las **62.108** llamadas atendidas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **37%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **12%** como **NO DEFINIDO**; un **9%** desde **Medellín**; un **6%** desde **Cali**; un **4%** en **Bucaramanga**; un **3%** en **Barranquilla**; un **2%** en **Cartagena, Pereira, Neiva, Villavicencio y Cúcuta**; un **1%** para **Manizales, Montería, Valledupar, Armenia, Ibagué, Santa Marta, Yopal, Popayán, Bucaramanga, Soacha y Palmira**. El porcentaje restante se subdivide en **613** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales e inferiores al **1%**.



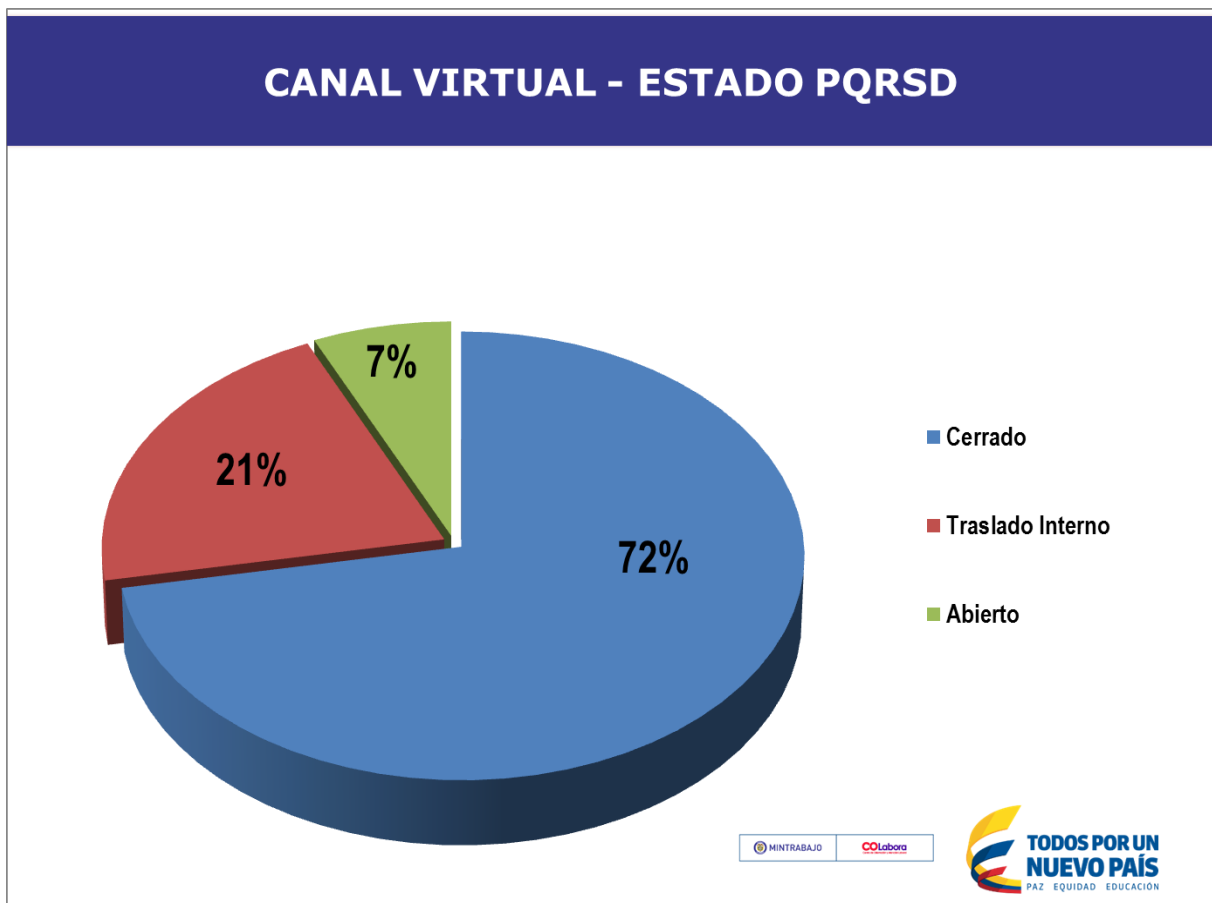
CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **2.346** solicitudes para el mes de Octubre, 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 **99.66%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0.17%** como reclamo, un **0.13%** como queja y un **0.04%** como sugerencia.

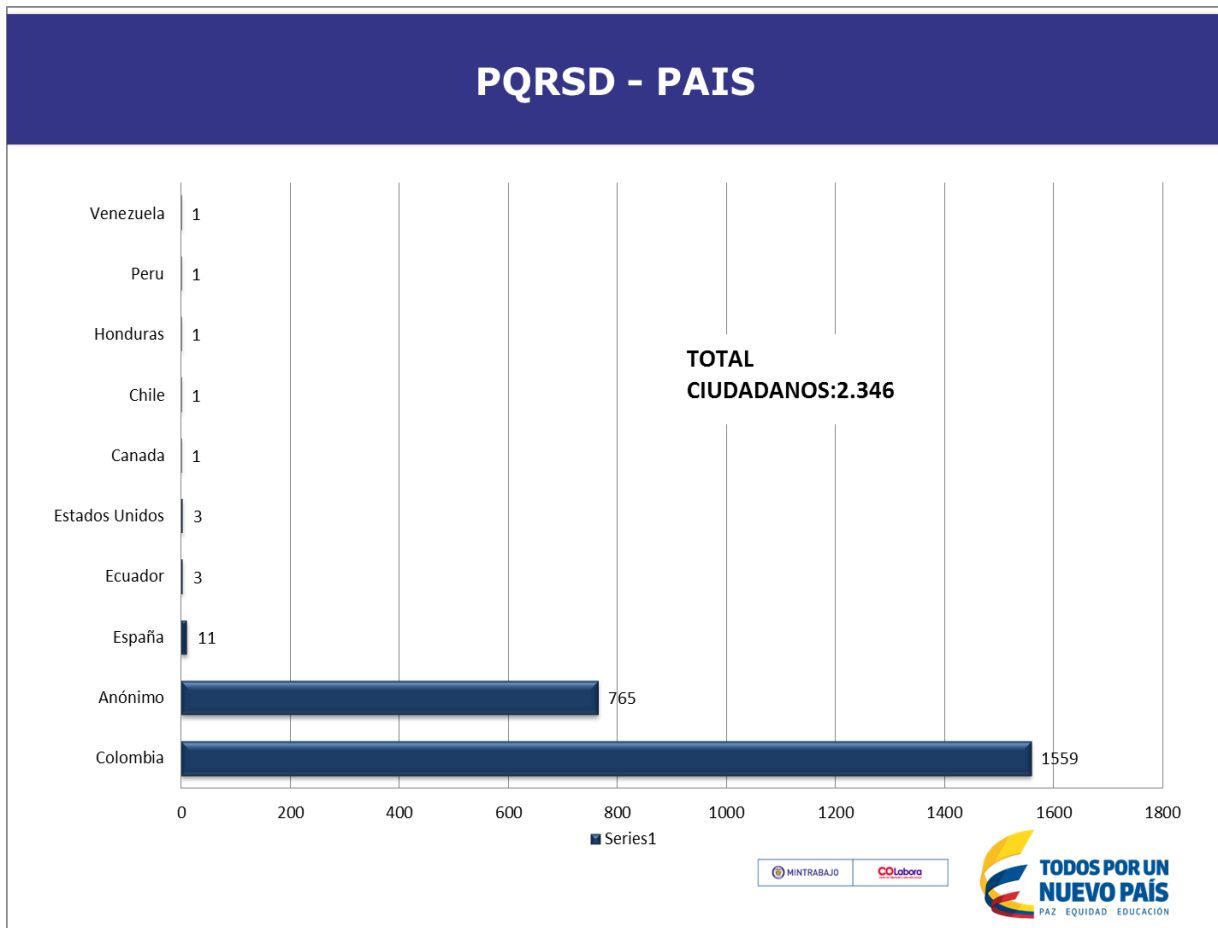
Así mismo, de las **2.346** solicitudes **recibidas**, **1.691** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **495** se encuentran en **traslado interno** a otras dependencias y abiertas por tramitar **160**.



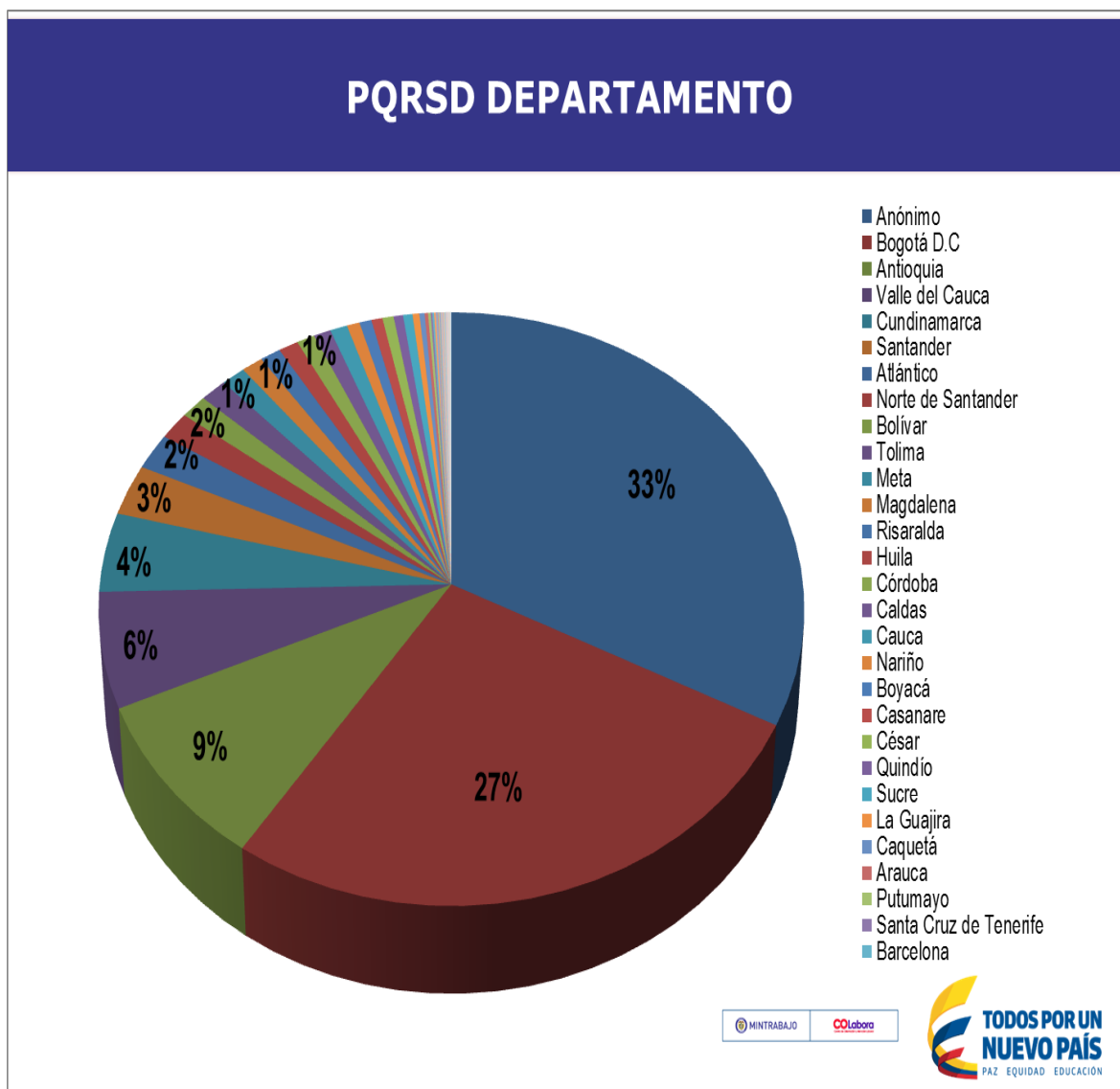
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Octubre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **33%** como **anónimo**; seguido con un **25%** como **No definido**, **15%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **7%** como **empleador**, un **3%** como **adulto mayor**, un **2%** en mujer embarazada y un **1%** como población en condición de discapacidad, población en situación de desplazamiento, trabajador rural, afrocolombiano, niño, niña, adolescente NNA y víctima de violencia armada, cada uno; el porcentaje restante se distribuye en población LGTBI, migratorio, madres comunitarias, artistas, autores y compositores, población infantil a cargo del ICBF y población centros carcelarios.



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



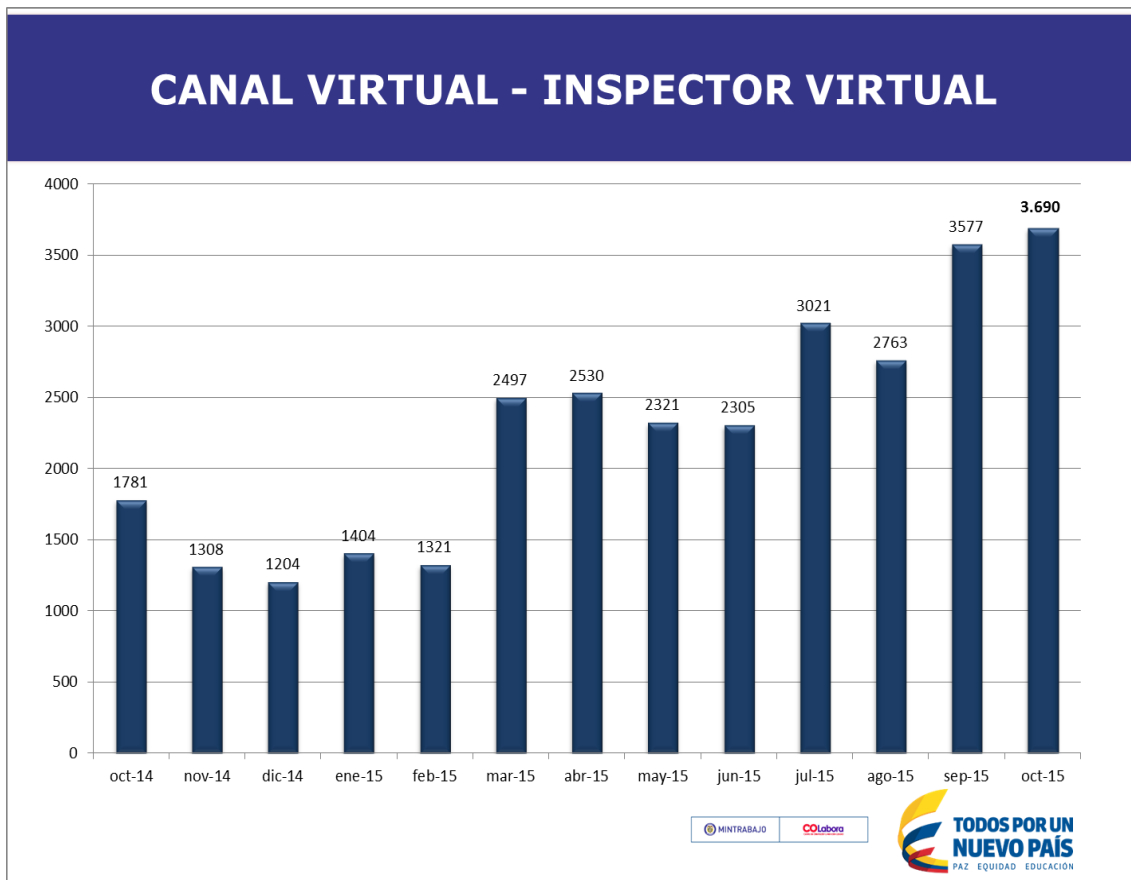
También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación las de carácter **Anónimo** con un **33%**; en Ciudad de **Bogotá** con un **27%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **9%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca** con un **4%**; **Santander** con un **3%**; **Atlántico**, **Norte de Santander** con un **2%**; **Bolívar**, **Tolima**, **Meta**, **Magdalena**, **Risaralda**, **Huila**, **Cordoba**, **Cauca**, **Caldas**, **Nariño**, **Boyaca**, **Casanare** y **Cesar** con un **1%**. 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 **3.577** ciudadanos en el mes de Septiembre a **3.690** en el mes de Octubre, incrementando la atención por este medio en un **3%** 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 Octubre atendió 17 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: 171.713 seguidores.



Facebook: 45.698 likes.



Linkedin: 1.693 seguidores.

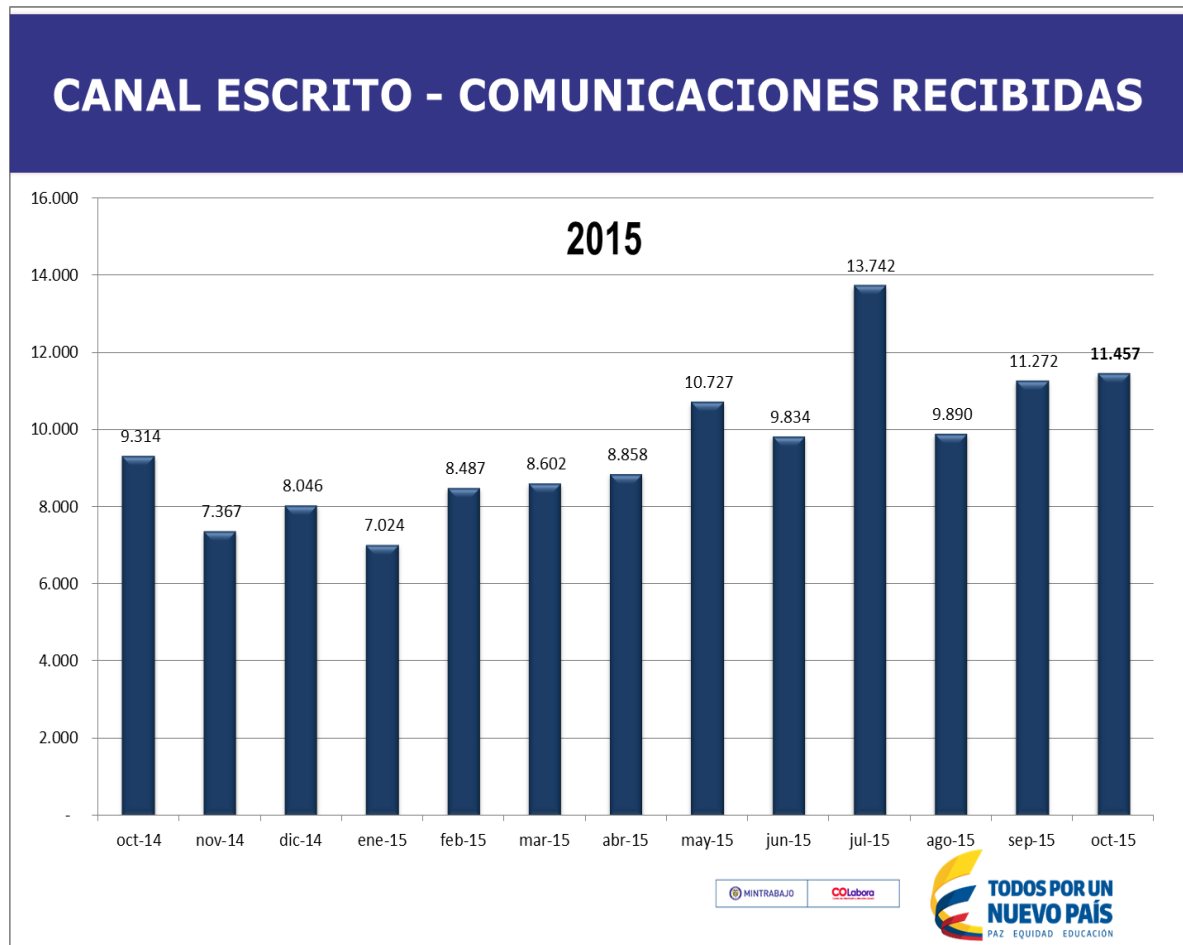
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

El número de visitas a la página Web presentó aumento para el mes de Octubre de 2015. Los ciudadanos consultaron la Página del Ministerio en **710.212** oportunidades, aumentando en un **10%** el número de visitas en comparación con el mes de octubre 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 Octubre, recibió un total de **11.457** 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 y Bogotá.

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO

Los resultados arrojados para el mes de Octubre 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 Octubre, 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 Septiembre tenemos la siguiente cantidad de encuestas:

Canal	No Encuestas realizadas
Contact Center	40.540

2. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

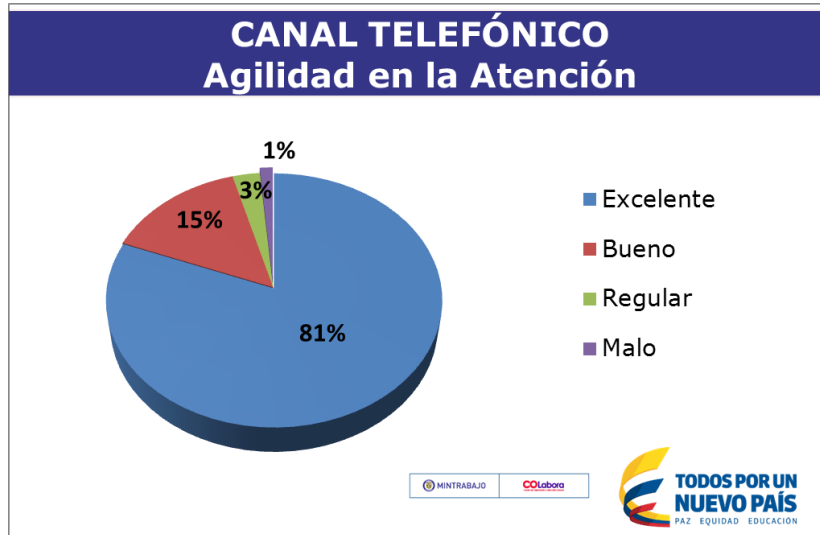
No.	Grabación
1	Cómo califica la agilidad en la atención?
	Marque:
	1 si es Excelente
	2 si es Bueno
	3 si es regular
4 si es malo	
2	Cómo califica información suministrada?

	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

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?	18.450	17.891	3.281	616	302

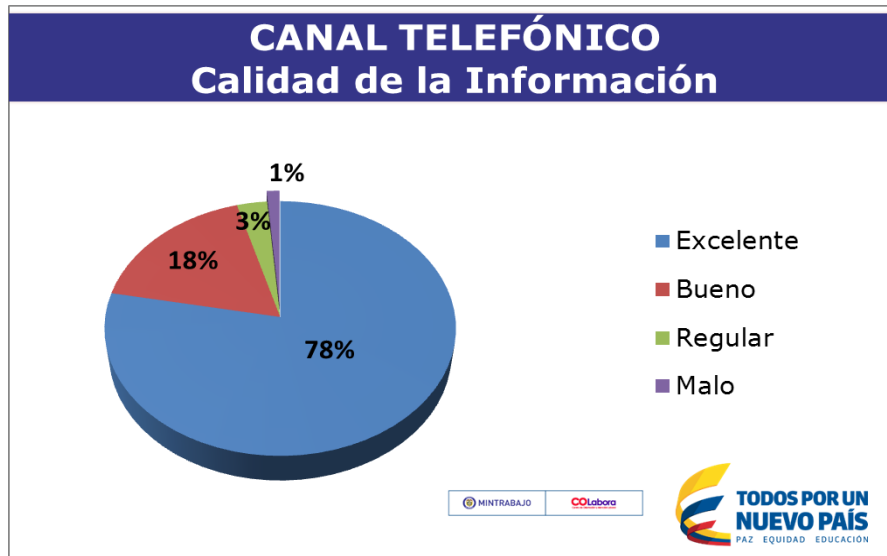


El **96%** de los ciudadanos percibe como excelente y buena la agilidad en la atención.

4. ATRIBUTO INFORMACIÓN

A la pregunta: ¿Cómo califica la información suministrada?

Pregunta	N/R	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Información – ¿Cómo califica la información suministrada?	19.526	16.406	3.696	639	273

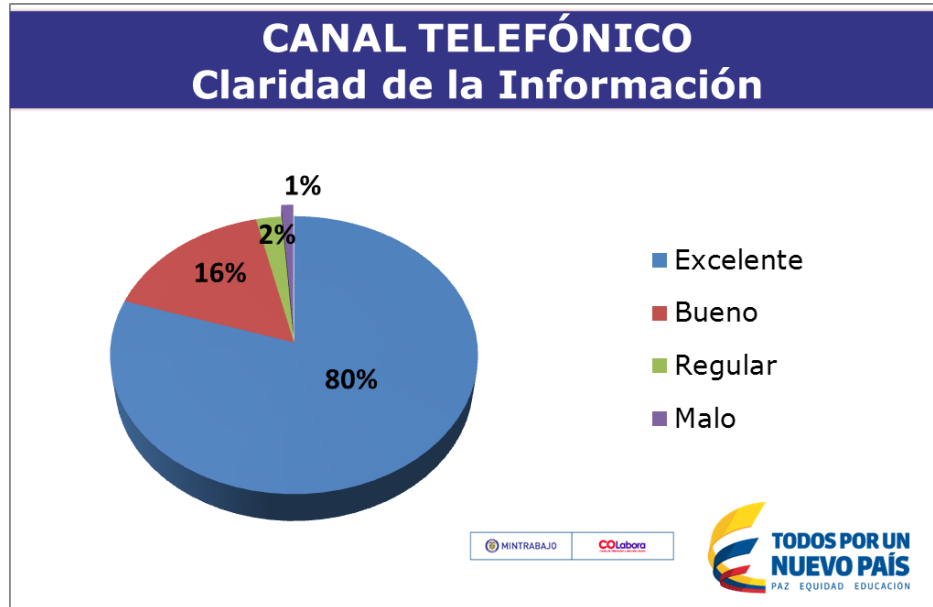


El **96 %** de los ciudadanos percibe que brindamos información excelente y buena.

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?	20.302	16.180	3.329	508	221



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:



OCTUBRE	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Ofic. Especial Barranquilla	100%
Ofic. Especial Urabá	98%
GAC Bogotá	95%
Amazonas	100%
Antioquia	99%
Arauca	100%
Atlántico	100%
Boyacá	100%
Caldas	99%
Caquetá	100%
Casanare	100%
Cauca	100%
Cesar	100%
Chocó	100%
Córdoba	100%
Cundinamarca	100%
Guainía	96%
Guajira	99%
Huila	100%
Magdalena	100%
Meta	100%
Nariño	100%
Norte de Santander	100%
Putumayo	100%
Quindío	100%
Risaralda	100%
San Andrés y Providencia	100%
Santander	99%
Sucre	100%
Tolima	100%
Valle del Cauca	100%
Vichada	100%
PROMEDIO	99,53%

El **99,53%** 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**.