

INFORME GESTION AÑO 2.018

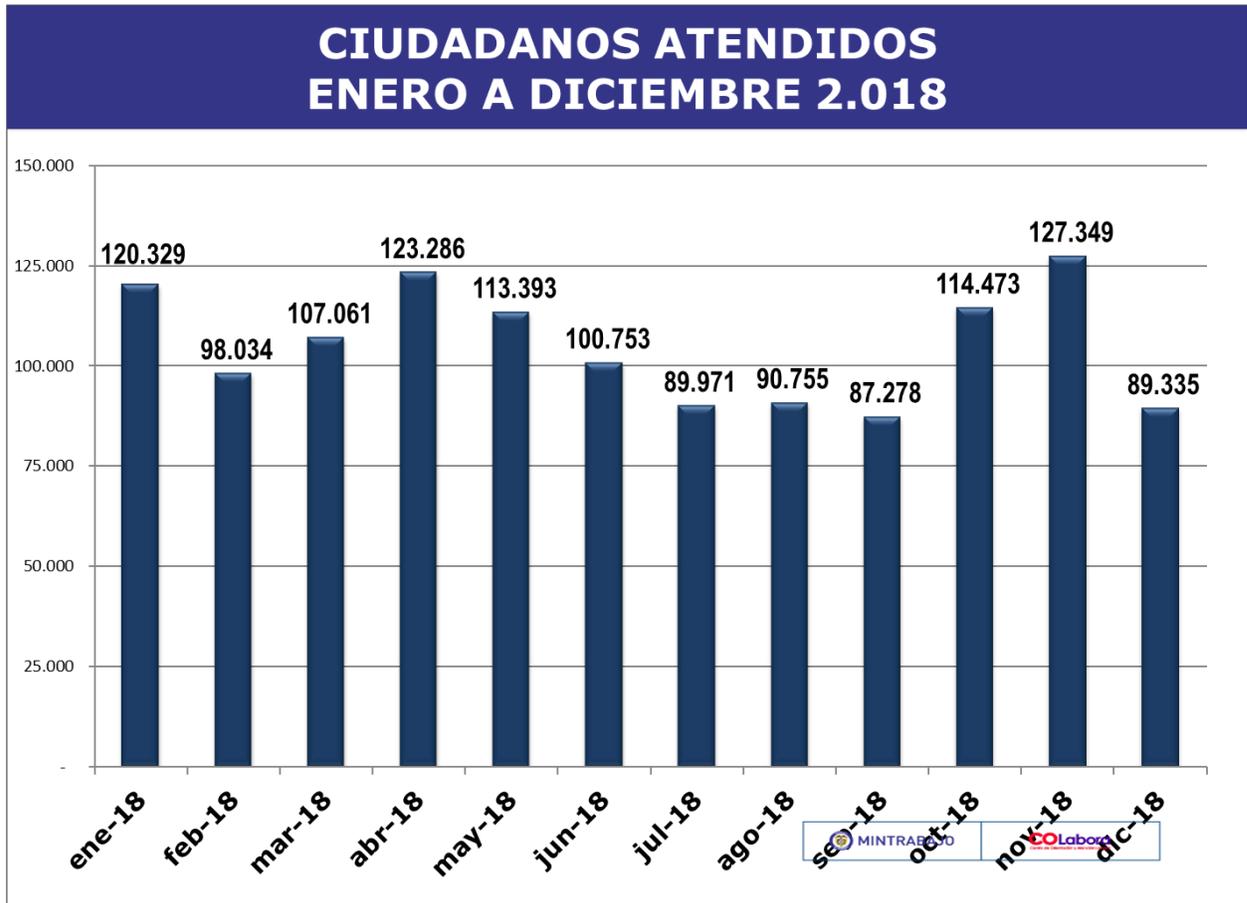
PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

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.

Labor que inicio en el mes de mayo de 2.013 cuando fue lanzado el Programa **COLabora**, 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**. Para la fecha y hasta la vigencia reportada desde el Grupo de Atención al Ciudadano del nivel central se trabaja de manera continua en la actualización Protocolos de atención por todos los canales, los procesos y procedimientos de atención a través de los diferentes canales y en el rediseño de la Encuesta de Satisfacción o Evaluación del Servicio, la cual funciona en línea desde el mes de marzo de 2015 y tiene alcance a nivel nacional.

Así las cosas, se hace una realidad la mejora constante del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía garantizándose la prestación y la creación de una cultura de servicio al ciudadano con calidad y excelencia en la Entidad. El Programa **COLabora** logró su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la Ciudadanía, acercando y mejorando la relación del Ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y pudiendo los Ciudadanos acceder a la Entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de herramientas tecnológicas como la Implementación de la Zonas Wifi gratis para la Gente, Agente interprete de Señas los cuales eliminan barreras de comunicación y facilita la inclusión a las personas con limitación auditiva.

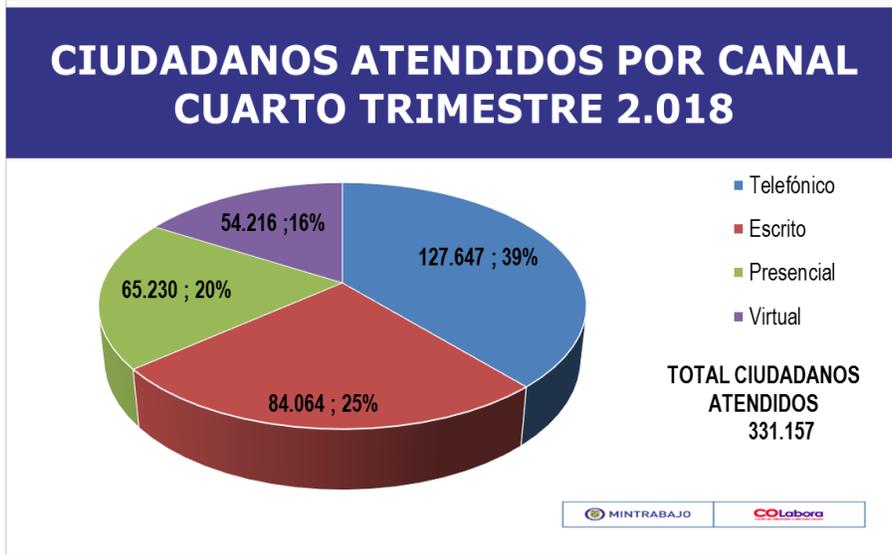
Para el año 2018, el Programa **COLabora** proyectó atender **1.450.000** Ciudadanos; meta que no fue superada, atendiendo un total de 1.262.018 Usuarios.



Nota: En el informe publicado en el primer trimestre de 2.018, en las cifras correspondientes al mes de marzo se reportó un total de ciudadanos atendidos de 128.466, siendo la cifra real 107.061. La citada diferencia ocasionada por duplicidad de algunos registros de datos en la plataforma operada por el contratista en el canal telefónico, figurando en el mes de marzo 55.558 llamadas, siendo la cifra real 34.153, evidenciando una diferencia de 21.405 registros.

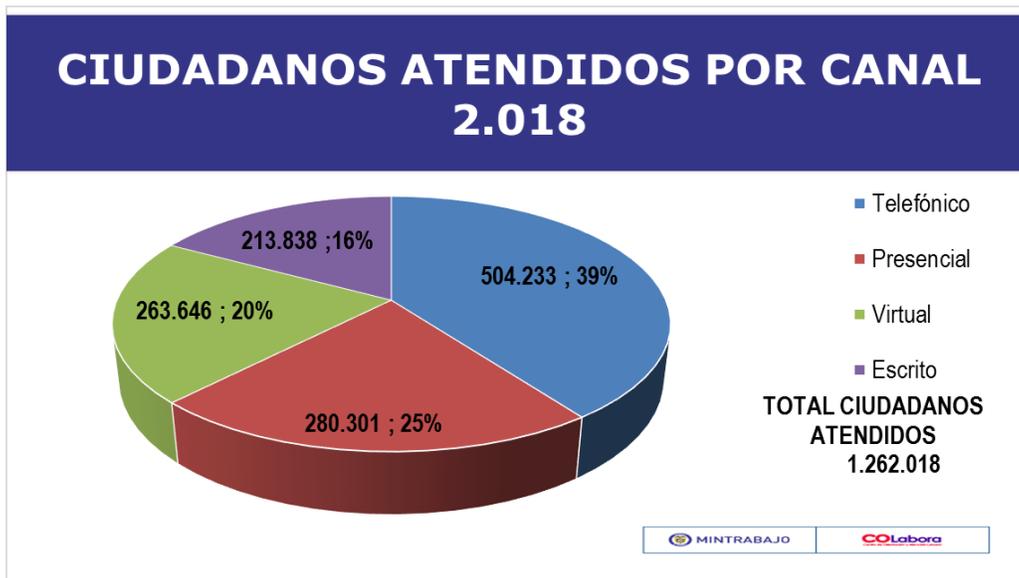
Participación de la Ciudadanía a través de los canales de atención que ofrece la Entidad

En el cuarto trimestre se reporta como canal de preferencia por los ciudadanos, el canal telefónico con un 39%, de uso, seguido del canal escrito con un 25%, relegando así para este periodo el canal presencial con solo un 20%, en comparación con los trimestres anteriores.



A continuación, se detalla por canal de atención la cantidad de ciudadanos atendidos durante la vigencia 2.018, así como su porcentaje de uso.

2018	Telefónico	Presencial	Virtual	Escrito	Total
1er Trimestre	125.761	70.811	68.383	60.469	325.424
2do Trimestre	116.253	70.817	81.057	69.305	337.432
3er Trimestre	134.572	73.443	59.990	-	268.005
4to Trimestre	127.647	65.230	54.216	84.064	331.157
TOTAL CIUDADANOS	504.233	280.301	263.646	213.838	1.262.018
PORCENTAJE PARTICIPACIÓN	40%	22%	21%	17%	100%



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
 (57-1) 5186868

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
 Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

En el año 2.018 el canal preponderante, continua como en años anteriores siendo el Canal Telefónico, con una participación del 40% de los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional. El Canal telefónico continúa desplazando al Canal Presencial por por la inmediatez, facilidad y comodidad de uso, oportunidad y costos que tiene como beneficios el Canal Telefónico. En la medida que las líneas de Orientación Laboral dispuestas por La Entidad para la atención se sigan posicionando aún más a Nivel Nacional, seguirá relegando al Canal Presencial, el cual representaba en el año 2014 el 27%, en el año 2015 un 20%, en el año 2016 un 22%, para el año 2.017 un 21% y en la vigencia 2.018 aumentó a un 22%.

El Canal Virtual, comparado con los años anteriores, denota aumento considerable fue así como para el año 2012 representó un 2%, en el año 2013 un 3%, en el año 2014 y 2015 el 4%, en el año 2016 un 9%, en el año 2.017 un 13% y para el 2.018 un 21%, es decir, incrementó en un 62% el uso de este canal, que comprende los ciudadanos que radican sus solicitudes a través del Portal Web de la Entidad haciendo uso del módulo de PQRSD, Urna de Cristal, Redes Sociales, Chat y Videollamada a través del agente interprete de señas. En última escala de uso encontramos Canal Escrito que para la vigencia 2.018 reporto comunicaciones entrantes a la Entidad a nivel Nacional en de un total de 213.838 comunicaciones, representando el 17% de uso, reportando crecimiento equivalente al **65%**, comparado con el año 2.017 que representó el 12% equivalente a 127.927.

Es preciso indicar que, en el segundo semestre de la vigencia de la 2.018 para los meses de julio, agosto y septiembre no se reportaron cifras en el canal escrito; conforme lo comunicado por la Coordinadora del proceso de Gestión Documental la funcionalidad de reportes en el gestor documental, no funciona por lo que carece de cifras para los meses en mención.

CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el cuatro trimestre fue de **65.230**, de los cuales **58.294** fueron atendidos en las diferentes **Direcciones Territoriales** y **6.936** en la ciudad de **Bogotá**, es decir, un **11%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2.018 se reportó atención de 73.443 ciudadanos, en el cuarto trimestre se atendieron 65.230 ciudadanos, evidenciando una reducción del 11,01%, en razón a que el canal telefónico desplaza el canal presencial por la inmediatez, facilidad, comodidad de uso, cobertura a nivel nacional y los costos de desplazamientos que evita el ciudadano.

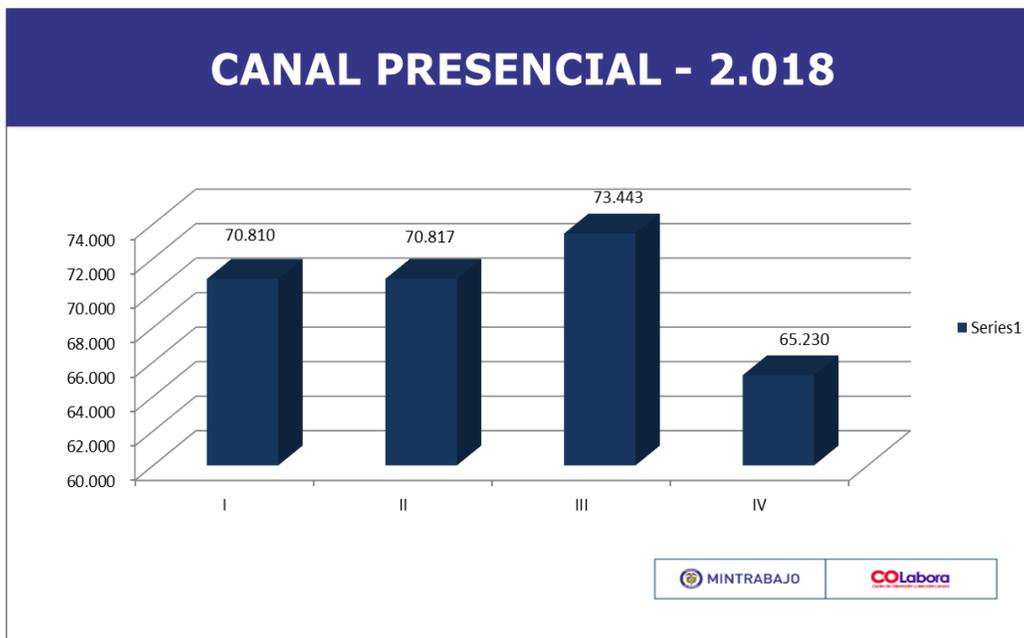
Los ciudadanos atendidos para este período por departamentos en este canal fueron:



3 ER TRIMESTRE - 2.018	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
BOGOTA	6936
ANTIOQUIA	6038
RISARALDA	4368
CESAR	4023
BOYACA	3827
SANTANDER	2864
TOLIMA	2766
CORDOBA	2675
CALDAS	2517
BOLIVAR	2483
VALLE	2469
CAUCA	2216
NORTE DE SANTANDER	2084
CUNDINAMARCA	2066
ATLANTICO	2016
HUILA	1974
META	1937
GUAJIRA	1871
NARIÑO	1738
SUCRE	1247
MAGDALENA	1109
URABA	905
CAQUETA	759
PUTUMAYO	684
CASANARE	645
QUINDIO	604
CHOCO	543
ARAUCA	532
GUAVIARE	392
BARRANCABERMEJA	336
SAN ANDRES	222
GUAINIA	220
VICHADA	92
VAUPES	72
AMAZONAS	0
TOTAL GENERAL	65.230

RESUMEN CANAL PRESENCIAL

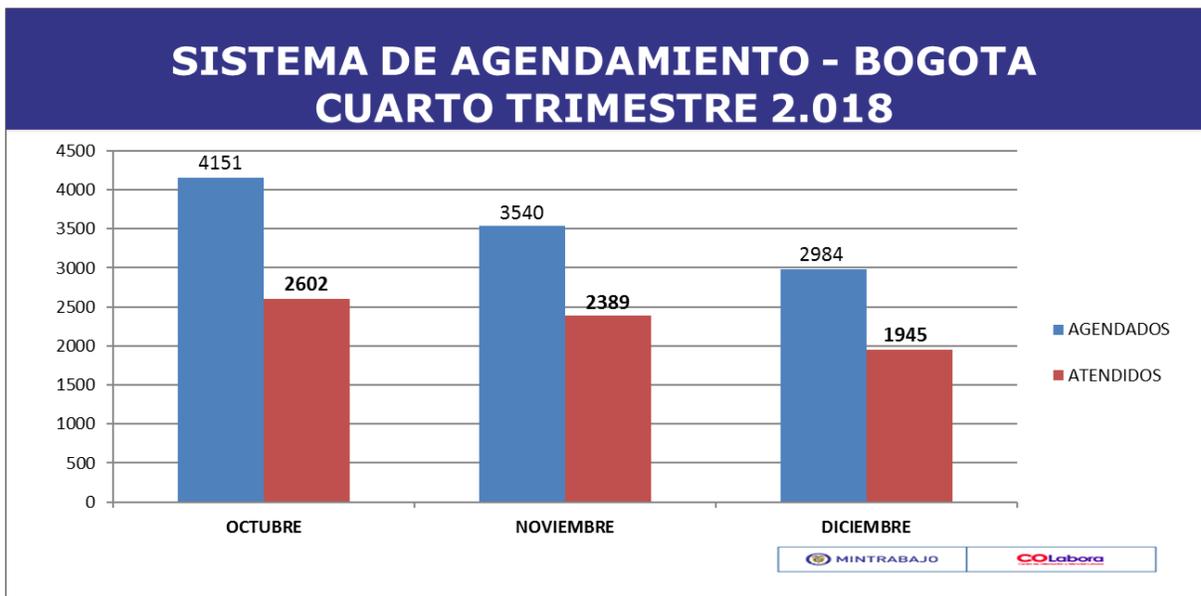
VIGENCIA 2.018			
2018	BOGOTA	DIRECCIONES TERRITORIALES	Total
1er Trimestre	6.568	64.243	70.811
2do Trimestre	6.935	63.882	70.817
3er Trimestre	6.679	66.764	73.443
4to Trimestre	6.936	58.294	65.230
TOTAL CIUDADANOS	27.118	253.183	280.301



Nota: En el primer trimestre reportado la cifra citada en los territorios por error de digitación se registró 62.243 siendo la cifra real 64.243, que al ser sumada con la cifra de ciudadanos atendidos en la Ciudad de Bogotá 6568, equivale al total citado en el informe 70.811.

AGENDAMIENTO

Durante el período correspondiente al cuarto trimestre del año 2.018, en el sistema de agendamiento se asignaron **10.675** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial Dirección Territorial Bogotá y la red Cade Fontibón Gaitana, Muzo, Suba.



De los 10.675 ciudadanos agendados, asistieron a la cita programada para orientación laboral 6.936 equivalente a un **65%**, conforme las cifras reportadas por la Dirección Territorial Bogotá y las obtenidas a través del sistema Sat - Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía - que opera en la Red Cades, el cual permite llevar el control de asistencia de los ciudadanos. Lo anterior, denota que los ciudadanos acuden a la Entidad de manera masiva para exponer las diferentes novedades frente a temas laborales.

A través del Contact Center se continuó con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el recurso humano de los agentes quienes están en capacidad y cuentan con el conocimiento para brindar información de calidad, oportuna e inmediata desde el canal telefónico.

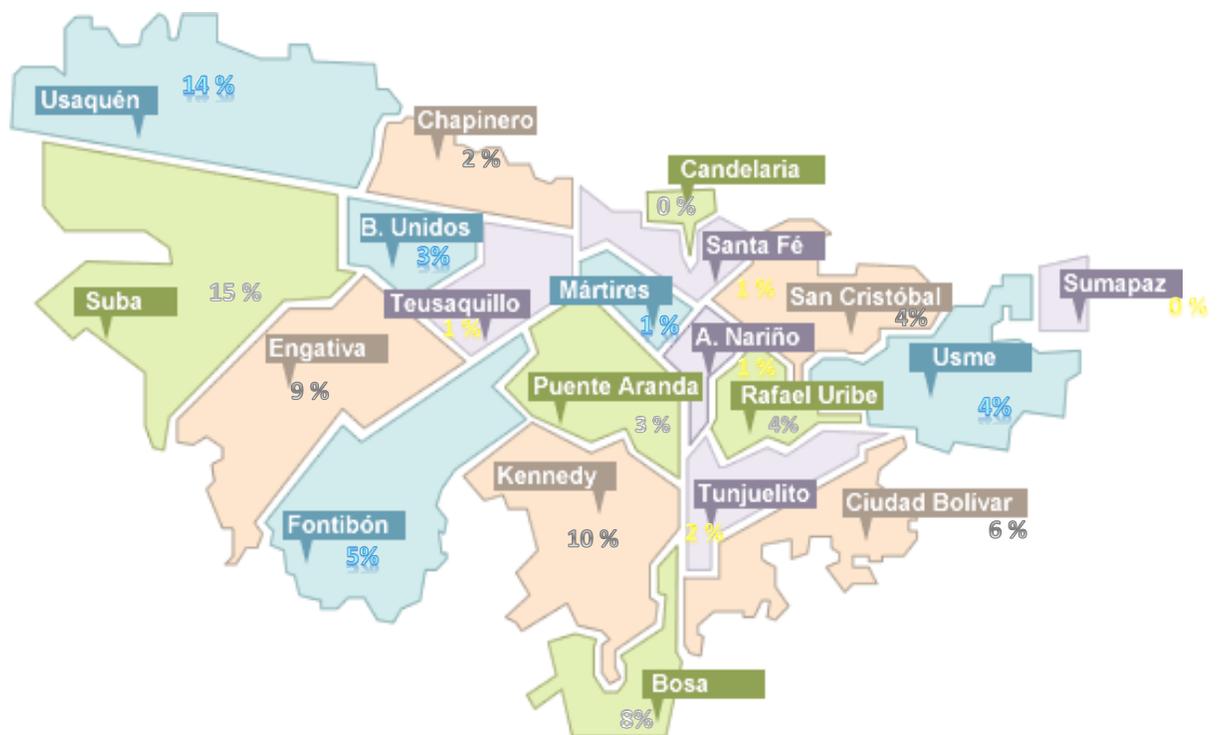
Análisis por Localidad

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 Residencia

De los **10.675** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **15%** de éstos viven en la localidad de Suba, el **14%** viven en la localidad de Usaquén; el **10%** viven en la localidad de Kennedy; el **9%** residen en Engativá; el **8%** en la localidad de Bosa y Bogota; el **6%** en Ciudad Bolivar, el **5%** en Fontibón; un **4%** en las localidades de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe; un **3%** para la localidad de puente Aranda y con porcentaje igual o inferior al **2%** las localidades como Chapinero, Tunjuelito, Barrios Unidos seguido de Teusaquillo, Santa Fe, Los Mártires, Antonio Nariño, Sumapaz y la Candelaria con porcentaje igual o inferior al 1%

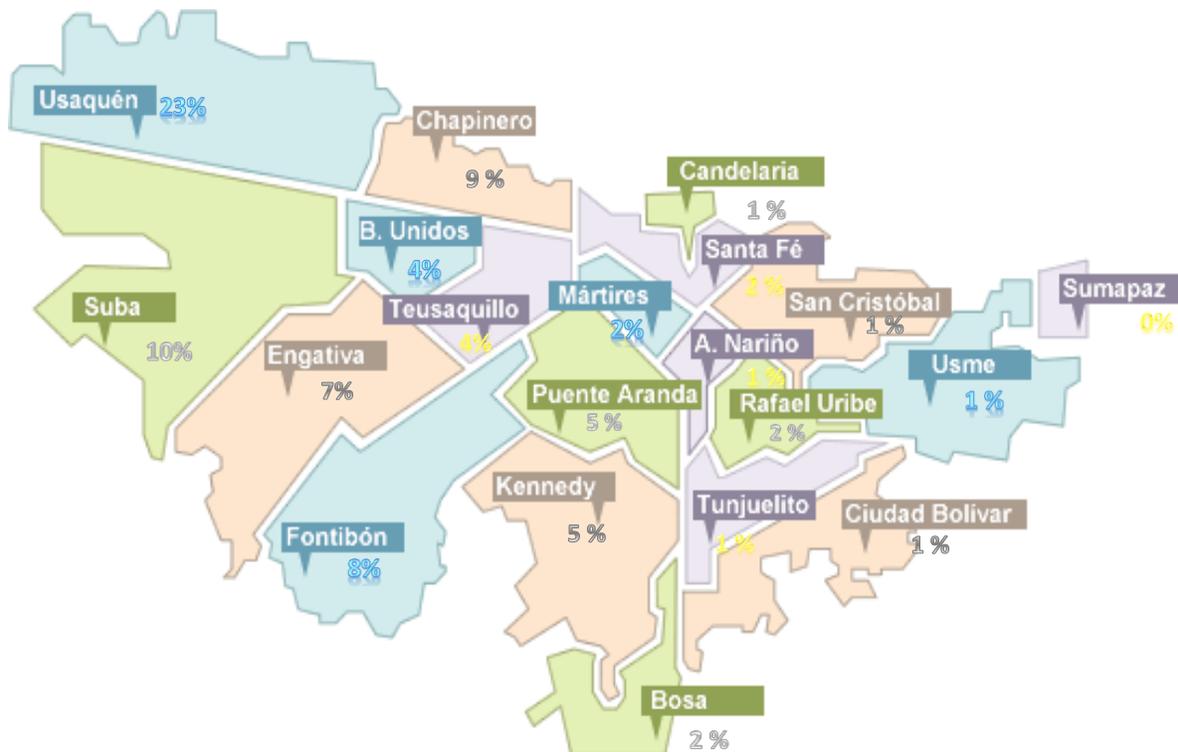
Localidad Residencia



Ubicación - Localidad de Trabajo

De los ciudadanos que afirman estar trabajando en el cuarto trimestre de 2018 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Usaquén con el **23%**, Bogotá un **11%**, localidad de Suba con un **10%**, Chapinero con un **9%**, Fontibón con **8%**, Engativá con **7%**, Puente Aranda con **6%**, Kennedy con **5%**, Teusaquillo y Barrios Unidos con un **4%**, con un **2%** localidades como Santa Fe, Los Mártires, Bosa y Rafael Uribe Uribe y con porcentaje igual o inferior al **1%** San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, Usme, Antonio Nariño y La Candelaria.

Localidad Trabajo

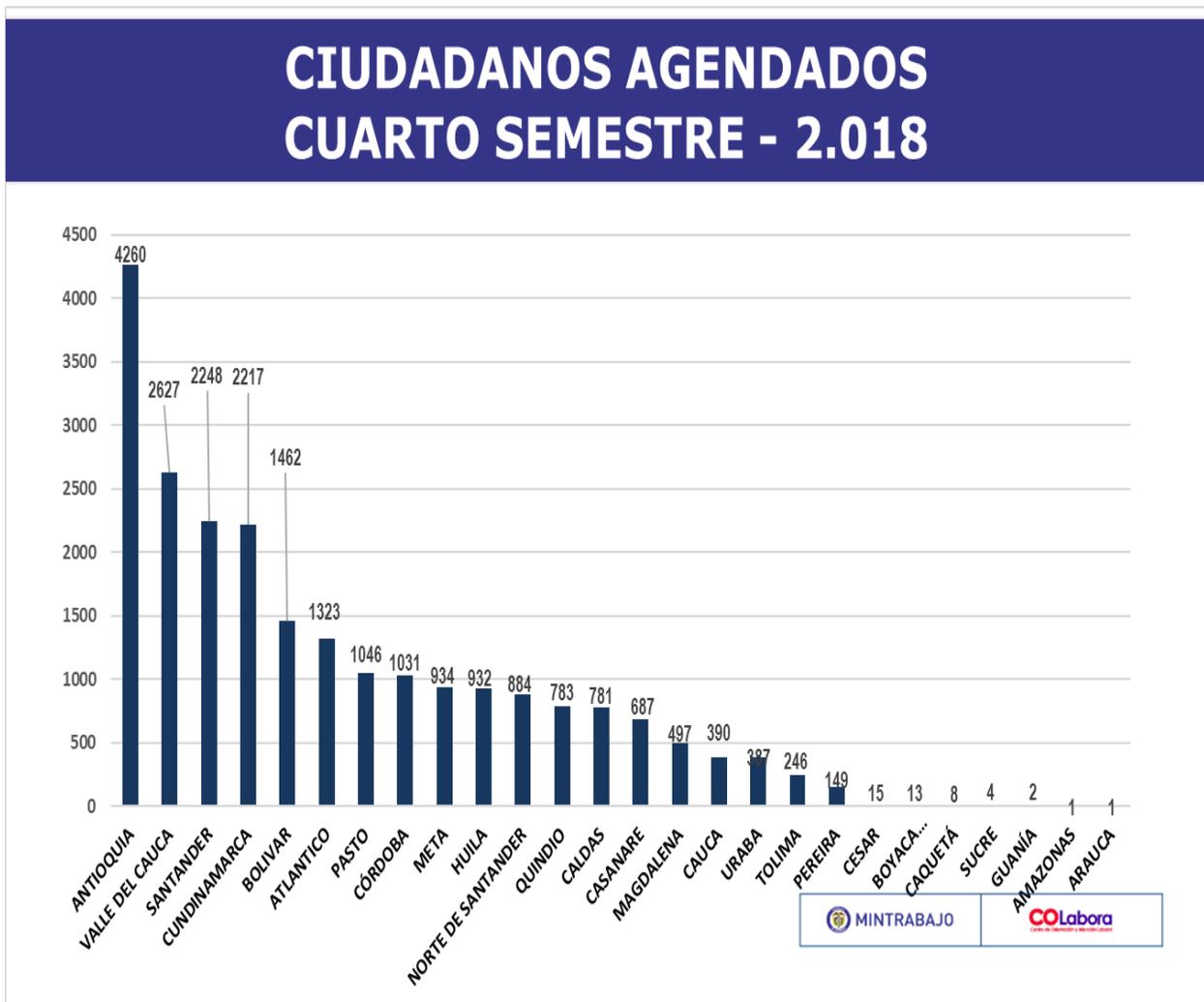


Según el proceso de agendamiento durante el último trimestre de la vigencia 2.018 y con base en el lugar de Trabajo de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Usaquén, Chapinero y Suba.

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

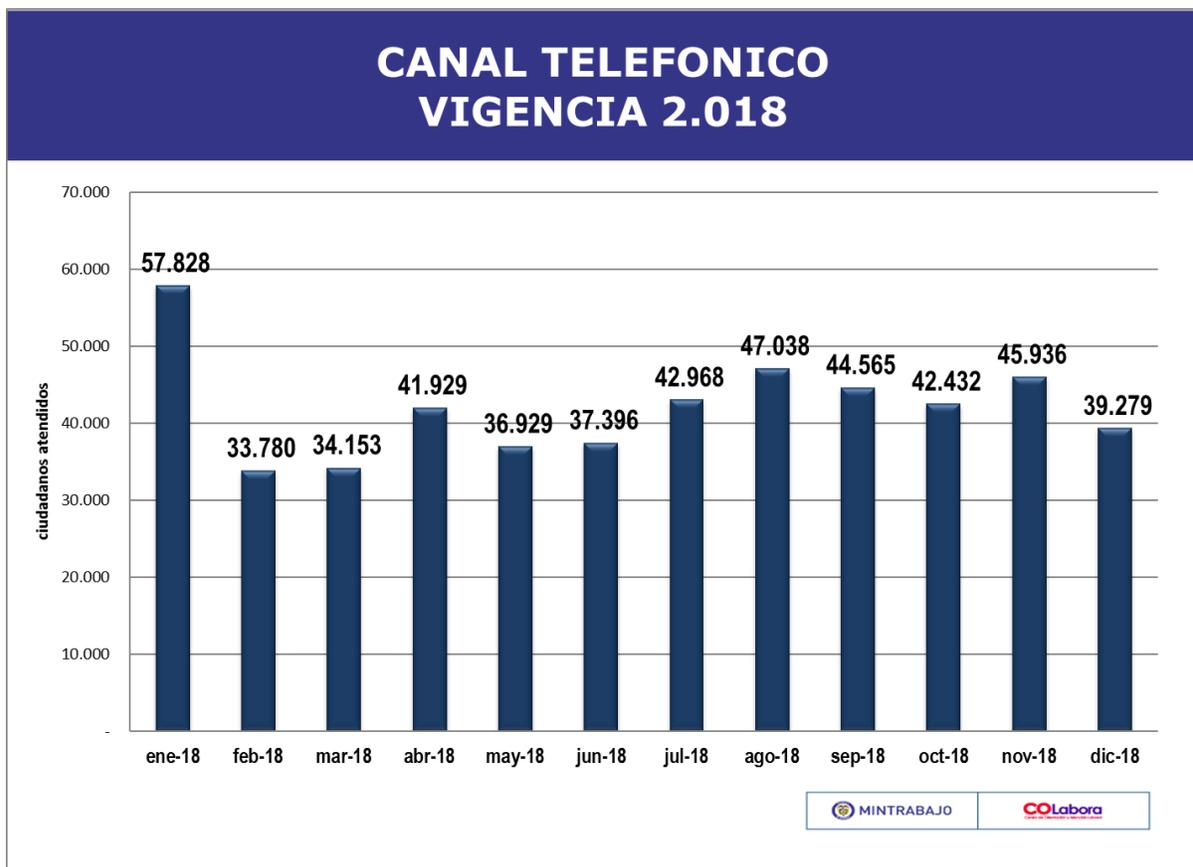
Ocupación por departamento

En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se agendaron un total de 22.928 ciudadanos, las Direcciones Territoriales Antioquia, Valle del Cauca, Santander, se destacan por el alto número de ciudadanos agendados lo cual se refleja, consecuencia del trabajo constante realizado por los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones en generar la cultura de agendamiento al ciudadano a fin de que optimice su tiempo para su atención en el canal presencial.



CANAL TELEFÓNICO

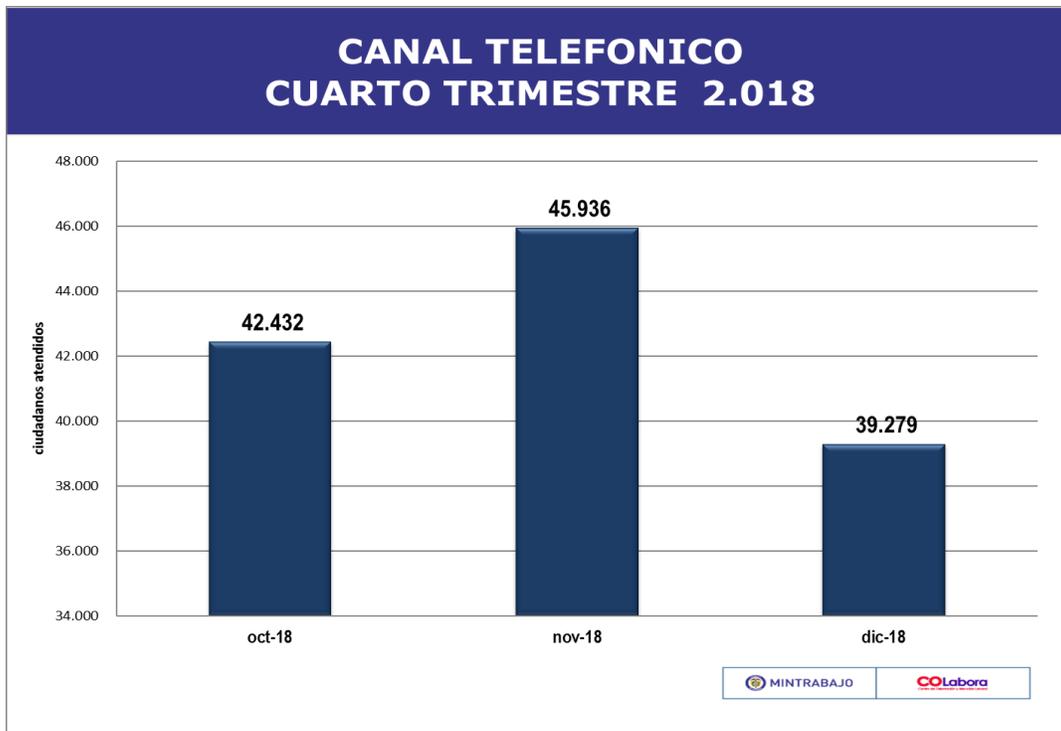
Durante la vigencia 2.018, se atendieron un total de 504.233 llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, siendo este canal el preferido por la ciudadanía el cual puede ser usado desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en el lugar donde se encuentre el usuarios, con un amplio horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm y con cubrimiento nacional a través de la línea nacional 018000 112518, línea fija 518 6868 en Bogotá y la Estrategia Bandera de la Entidad la línea telefónica de atención Laboral 120,



Nota: En el informe publicado en el primer trimestre de 2.018, el registro de llamadas telefónicas posee una diferencia de cifras para el mes de marzo de 21.405 registros, debido a que se duplicaron algunos datos en la plataforma operada por el contratista, figurando en el mes de marzo 55.558 llamadas, siendo la cifra real 34.153, cifra que fue corregida (37.833), para el informe del tercer trimestre y el presente informe.

En el cuarto trimestre del año 2.018, en el Canal Telefónico, se han contestado y/o atendido un total de **127.647** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, 105.742 a través de los agentes de Contact Center y 21.905 que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador, cifras suministradas por el operador prestador del servicio.

LLAMADAS ATENDIDAS Y/O CONTESTADAS EN EL CANAL TELEFONICO			
MES	Inbound	Conmutador	Total Contestadas
OCTUBRE	35.511	6.921	42.432
NOVIEMBRE	37.787	8.149	45.936
DICIEMBRE	32.444	6.835	39.279
TOTAL	105.742	21.905	127.647

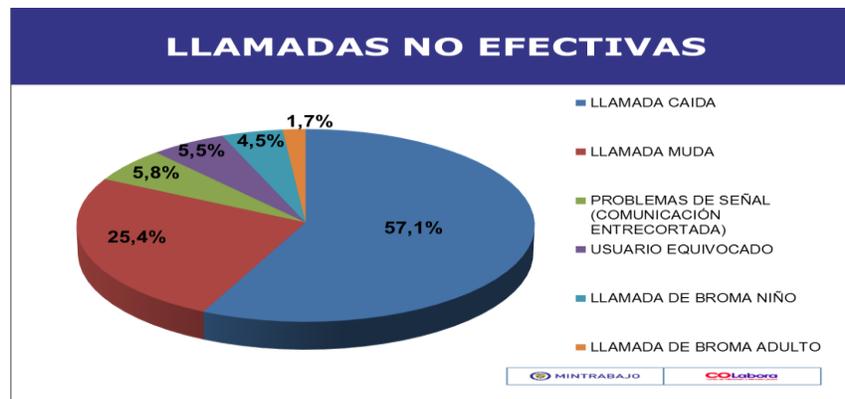


LLAMADAS TIPIFICADAS

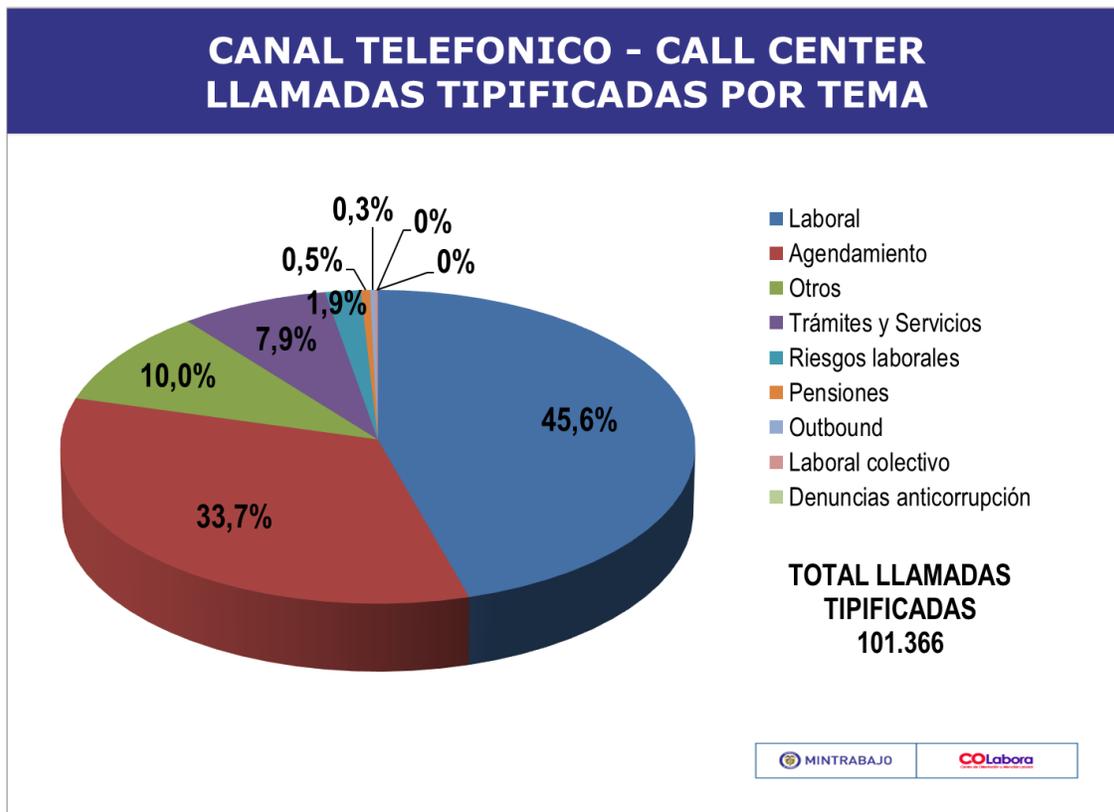
Corresponde aquellas interacciones (llamadas inbound – agente Contac Center) a través de las cuales se brinda el servicio de Orientación Laboral y/o el ciudadano requirió una cita para ser atendido por un inspector en el canal presencial. Se reitera, que el reporte de tipificación siempre será mayor al número de llamadas contestadas, debido **a que un ciudadano en una misma llamada puede realizar una o más consultas** y el agente que atiende la llamada debe realizar el registro del tema o temas consultados y en algunas ocasiones incluso se agenda cita para atención en el canal presencial.

LLAMADAS TIPIFICADAS / REGISTRADAS	
TEMA	CANTIDAD
Laboral	46185
Agendamiento	34195
Llamada no efectiva	10409
Otros	10157
Trámites y Servicios	8002
Riesgos laborales	1914
Pensiones	506
Outbound	255
Laboral colectivo	144
Denuncias anticorrupción	8
TOTAL	111775

De las **111.775** llamadas tipificadas (efectivas y no efectivas), las denominadas No Efectivas corresponde a un **9,3%** equivalente a **10.409**, las cuales denotaron el siguiente comportamiento: un **57,1%** correspondieron llamada caída, un **25,4%** a llamada muda, un **5,8%** en problema de señal (comunicación entrecortada), un **5,5%** en usuario equivocado, llamada broma niño con **4,5%** y con un porcentaje inferior al **2%** en llamada broma adulto.



Al total de la llamadas tipificadas **111.775** se le restan las llamadas no efectivas **10.409** descritas en la gráfica anterior, resultando un total **101.366** llamadas tipificadas como **efectivas** (recibidas a través de las líneas fija, nacional y 120), obtienen los siguientes resultados, el **45,6%** correspondieron al tema **Laboral**, el **33,7%** consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **10,0%** a **Otros**, el **7,9%** a **Trámites y Servicios**; el **1,9%** a **Riesgos Laborales**; un **0,5%** respecto del tema **Pensiones**; un **0,3%** para **Outbound** y **0,1%** en **Laboral Colectivo y Denuncias Anticorrupción**.

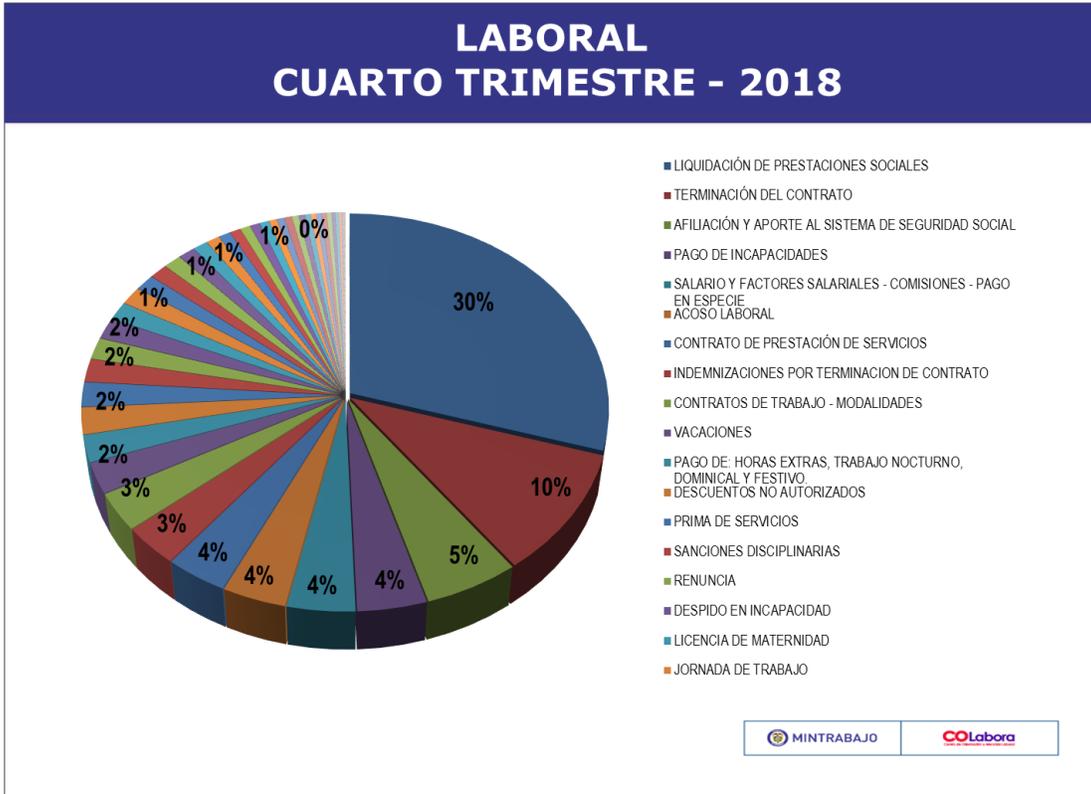


Descripción Temas

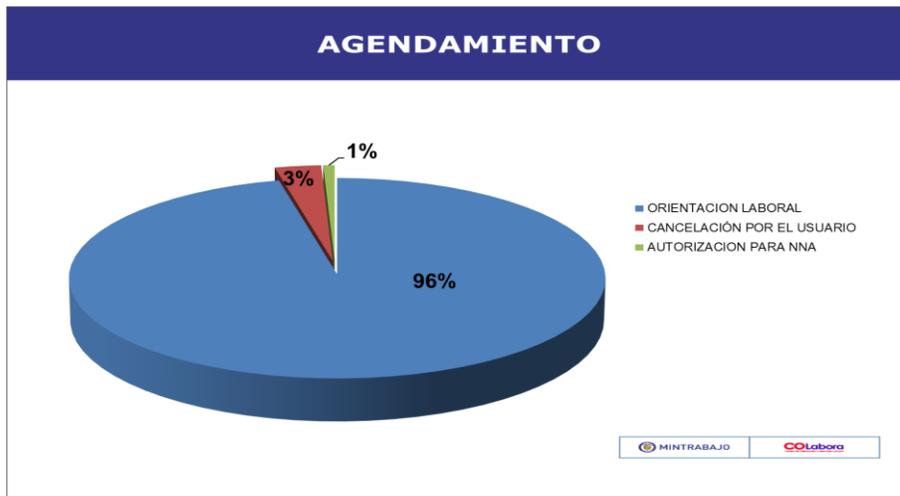
Dentro de las **46.145** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, se relaciona a continuación los cinco primeros subtemas de mayor consulta durante los meses de octubre, noviembre y diciembre DE del 2.018.

TEMAS DE MAYOR CONSULTA - TOP 5			
TOP	SUBTEMAS	CANT. CONSULTAS	PARTICIPACION
1	LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES SOCIALES	13707	30%
2	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	4713	10%
3	AFILIACIÓN Y APORTE AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL	2538	5%
4	PAGO DE INCAPACIDADES	1863	4%
4	SALARIO Y FACTORES SALARIALES - COMISIONES - PAGO EN ESPECIE	1826	4%
4	ACOSO LABORAL	1715	4%
4	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1667	4%
5	INDEMNIZACIONES POR TERMINACION DE CONTRATO	1518	3%
5	CONTRATOS DE TRABAJO - MODALIDADES	1443	3%
5	VACACIONES	1180	3%

En primer lugar encontramos **Liquidación de Prestaciones Sociales** con **13.707** llamadas, representando un **30%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se mantiene el subtema de **Terminación de Contrato**, representando un **10%**; en **tercer lugar**, con una participación del **5%** se encuentra el subtema de **Afiliación y Aporte al Sistema de Seguridad Social**; en **cuarto lugar** con una participación del **4%** se encuentran los subtemas **Pago de Incapacidades, Salario y Factores Salariales – Comisiones – Pago en Especie, Acoso Laboral, Contrato de Prestación de Servicios** y en **quinto lugar**, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral, los ocupó **Indemnización por Terminación del Contrato, Contrato de Trabajo – Modalidades y Vacaciones**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Pago de: Horas Extras, Trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, Descuentos No Autorizados, Prima de Servicios, Sanciones Disciplinarias, Renuncias, Despido en Incapacidad y Licencia de maternidad, entre otros.

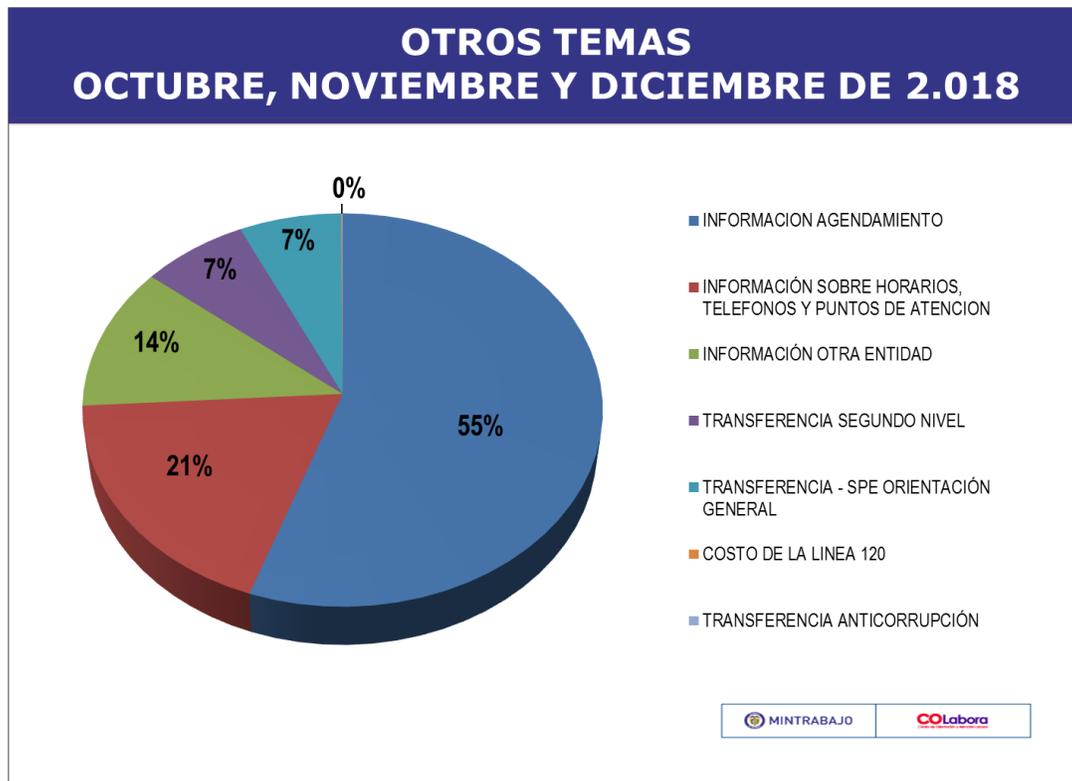


La Entidad ofrece el servicio de **agendamiento**, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentando el siguiente comportamiento en el cuarto trimestre del año 2018, se comunicaron **34.195** ciudadanos y de éstos un **96%** solicitó información sobre Orientación Laboral, un **3%** se comunicó para realizar Cancelación de la Cita Agendada y un **1%** para Autorización de Trabajo de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

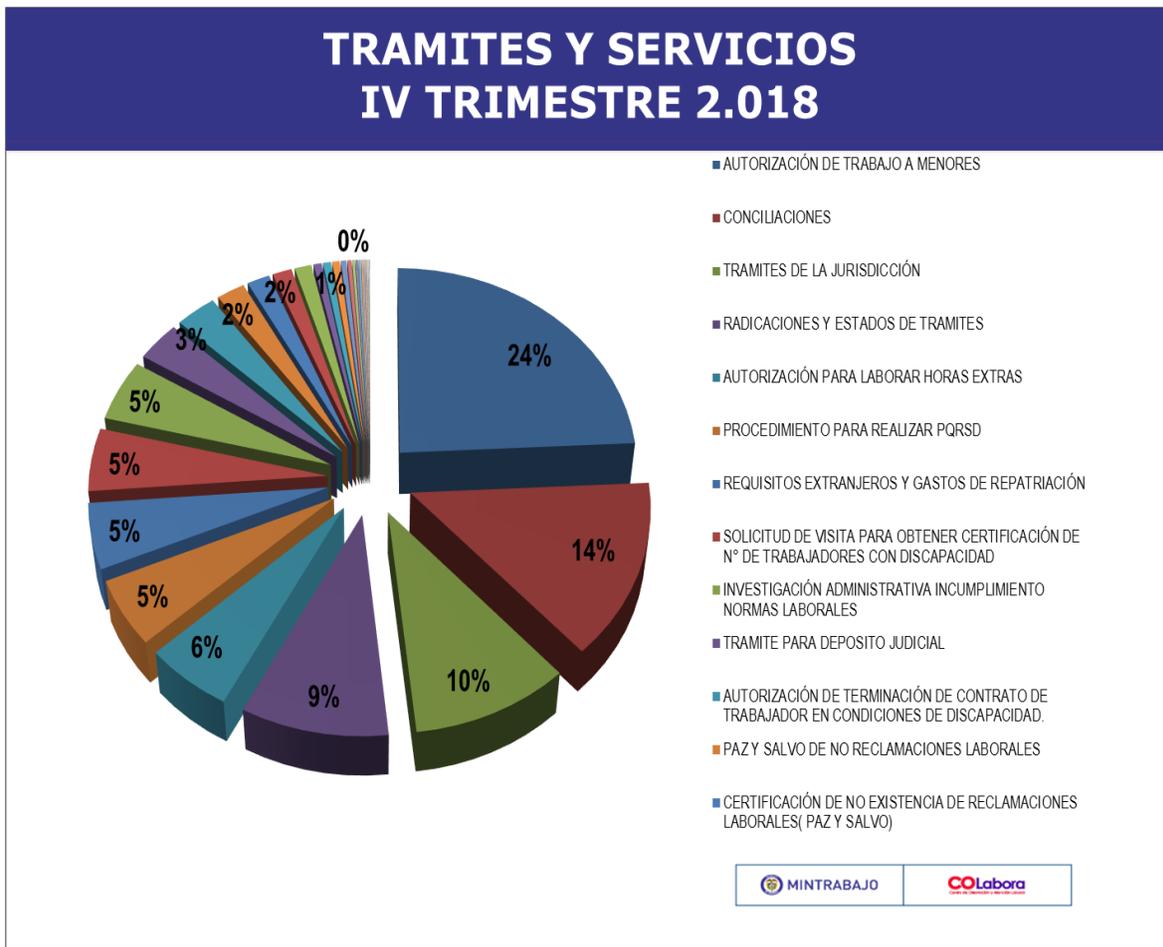


Así mismo se atendió a **10.157** ciudadanos en el cuarto semestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **55%** lo hizo por Información de Agendamiento; un **19%** en Información sobre Horarios, Teléfonos y Puntos de Atención; **12%** en Información Otra Entidad; **7%** Transferencia – SPE Segundo Nivel y Transferencia – SPE Orientación General, con porcentaje inferior al **1%** Costo de la Línea 120 y Traslferencia Línea Anticorrupción.

OTROS		
SUBTEMAS	CANT. CONSULTAS	PARTICIPACION
INFORMACION AGENDAMIENTO	5625	55%
INFORMACIÓN SOBRE HORARIOS, TELEFONOS Y PUNTOS DE ATEN	1896	19%
INFORMACIÓN OTRA ENTIDAD	1201	12%
TRANSFERENCIA SEGUNDO NIVEL	727	7%
TRANSFERENCIA - SPE ORIENTACIÓN GENERAL	697	7%
COSTO DE LA LINEA 120	6	0%
TRANSFERENCIA ANTICORRUPCIÓN	5	0%
TOTAL CONSULTAS	10157	100,0%



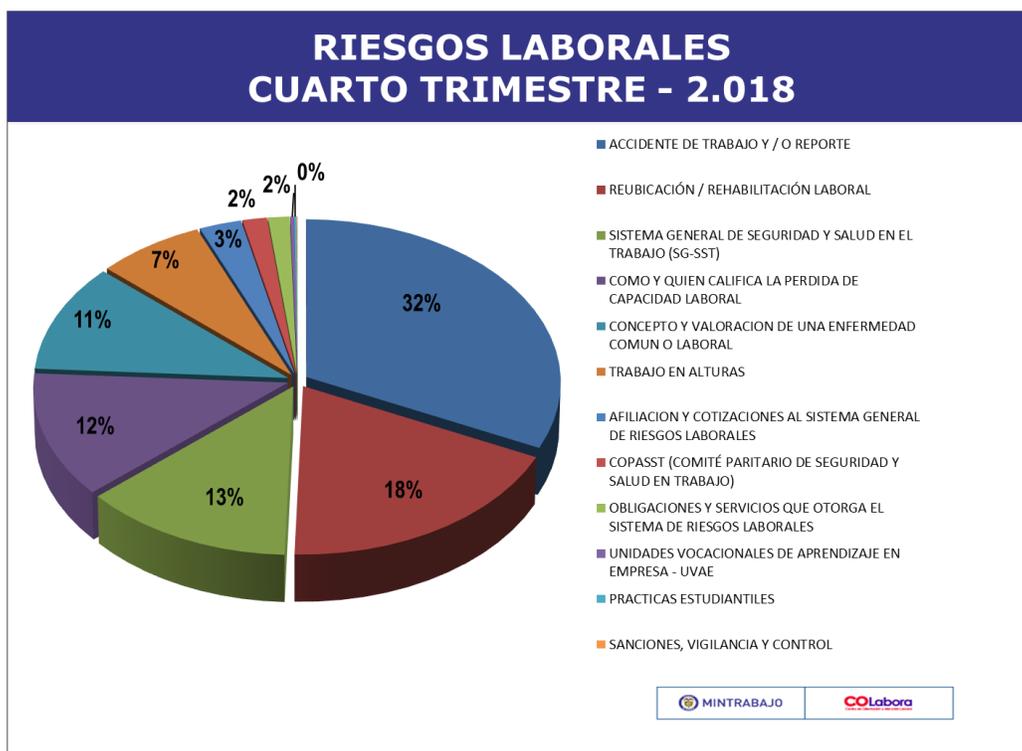
Respecto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **8.002**, durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **24%** en Autorización de Trabajo a Menores; un **14%** en el tema de Conciliaciones; un **10%** en Trámites de la Jurisdicción; **9%** en Radicaciones y Estados de Trámites; un **6%** en Autorización para laborar horas extras; un **5%** en Procedimientos para Realizar PQRSD, Requisitos Extranjeros y Gastos de Repatriación, Solicitud de Visita para Obtener Certificación de N° de Trabajadores con Discapacidad, Investigación Administrativa Incumplimiento Normas Laborales; **3%** en Trámite para Deposito Judicial y Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo en Condiciones de Discapacidad; un **2%** en Paz y Salvo de No Reclamaciones Laborales (paz y salvo) y para Autorización Despido Estado de Embarazo, Practicas – Estado Joven, Autorización de Empresas de Servicios Temporales, Autorizar Cierre o Suspensión de Actividades y 40.000 Primeros Empleos. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



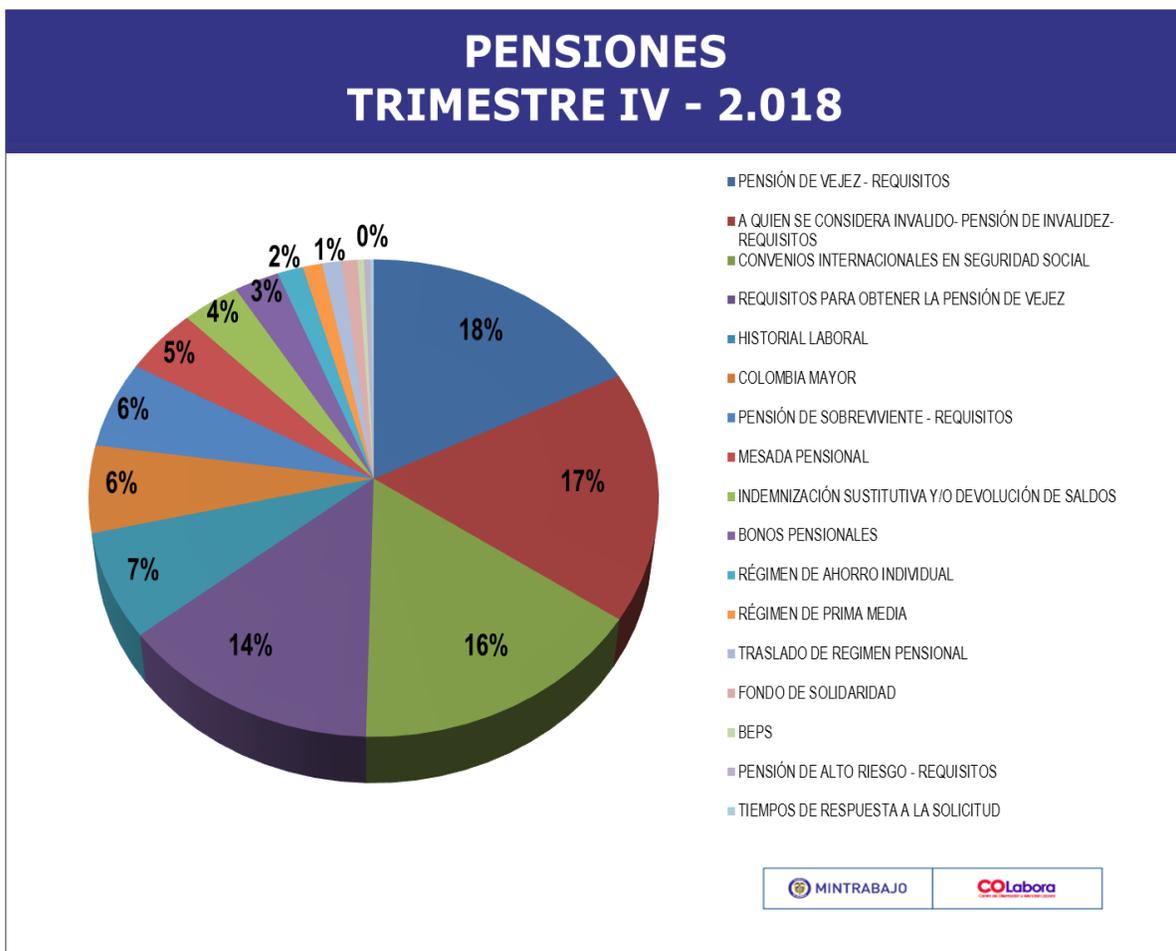
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **1.914** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de octubre, noviembre y diciembre de la vigencia anterior; en los sub temas más consultados, encontramos:

TEMAS DE MAYOR CONSULTA - TOP 5			
TOP	SUBTEMAS	CANT. CONSULTAS	PARTICIPACION
1	ACCIDENTE DE TRABAJO Y / O REPORTE	614	32%
2	REUBICACIÓN / REHABILITACIÓN LABORAL	353	18%
3	SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST)	249	13%
4	COMO Y QUIEN CALIFICA LA PERDIDA DE CAPACIDAD LABORAL	237	12%
5	CONCEPTO Y VALORACION DE UNA ENFERMEDAD COMUN O LABORAL	206	11%

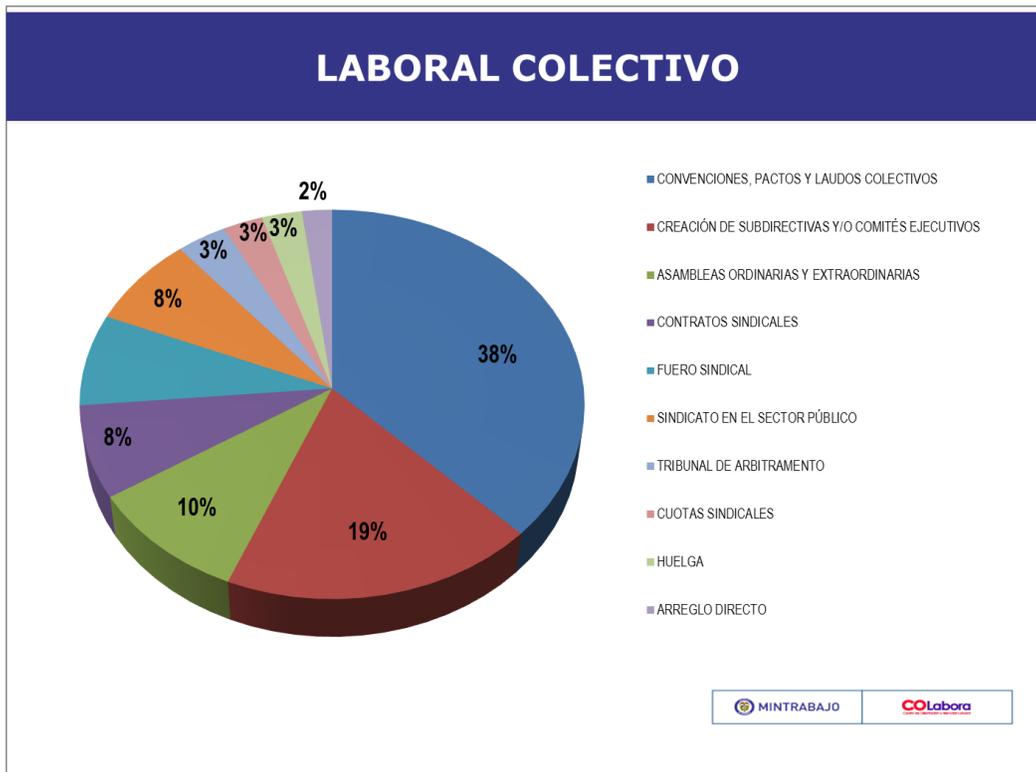
El subtema con mayor ocupación corresponde a Accidente de Trabajo y/o Reporte con un **32%**; seguido de Reubicación / Rehabilitación Laboral con un **18%**; Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con un **13%**; Como y Quien Califica la Pérdida de Capacidad Laboral **12%**, en Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Laboral **11%** seguido de un **7%** en Trabajo en Alturas, **3%** Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Laborales, **2%** en Copasst (Comité Paritario de Seguridad y Salud en Trabajo) y con un porcentaje igual o inferior al **1%** en Obligaciones y Servicios que Otorga el Sistema de Riesgos Laborales, Unidades Vocacionales de Aprendizaje en Empresa – UVAES, Practicas Estudiantiles y Sanciones, Vigilancia y Control.



En el gran tema de **Pensiones**, **505** ciudadanos consultaron acerca de subtemas como un **18%** en pensión de vejez – requisitos, un **17%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez-requisitos; un **16%** en convenios internacionales en seguridad social; un **14%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **7%** en historia laboral, un **6%** en Colombia Mayor y pensión de sobreviviente - requisitos, **5%** en mesada pensional, **4%** en indemnización sustitutiva y/i devolución de saldos, **3%** bonos pensional, 2% Régimen de ahorro individual, seguido de régimen de prima media, traslado de régimen pensional, fondo de solidaridad con una participación de **1%** y finalmente en los subtemas BEPS Beneficios Económicos Periódicos, pensión de alto riesgo – requisitos y tiempos de respuesta a la solicitud.



El tema **Laboral Colectivo** tuvo el siguiente comportamiento: de **144** ciudadanos atendidos en el IV Trimestre 2.018, se encuentra dentro de los subtemas con mayor consulta Convenios, Pactos y Laudos Colectivos un **38%**, en Creación de Subdirectivas y/o Comités Ejecutivos un **19%**, en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias un **10%**, Contratos Sindicales, Fuero Sindical y Sindicato en el Sector Público con un porcentaje de participación de **8%**, en Tribunal de Arbitramento, Cuotas Sindicales y Huelga un **3%** y con porcentaje igual e inferior a un **2%** subtemas como Arreglo Directo.



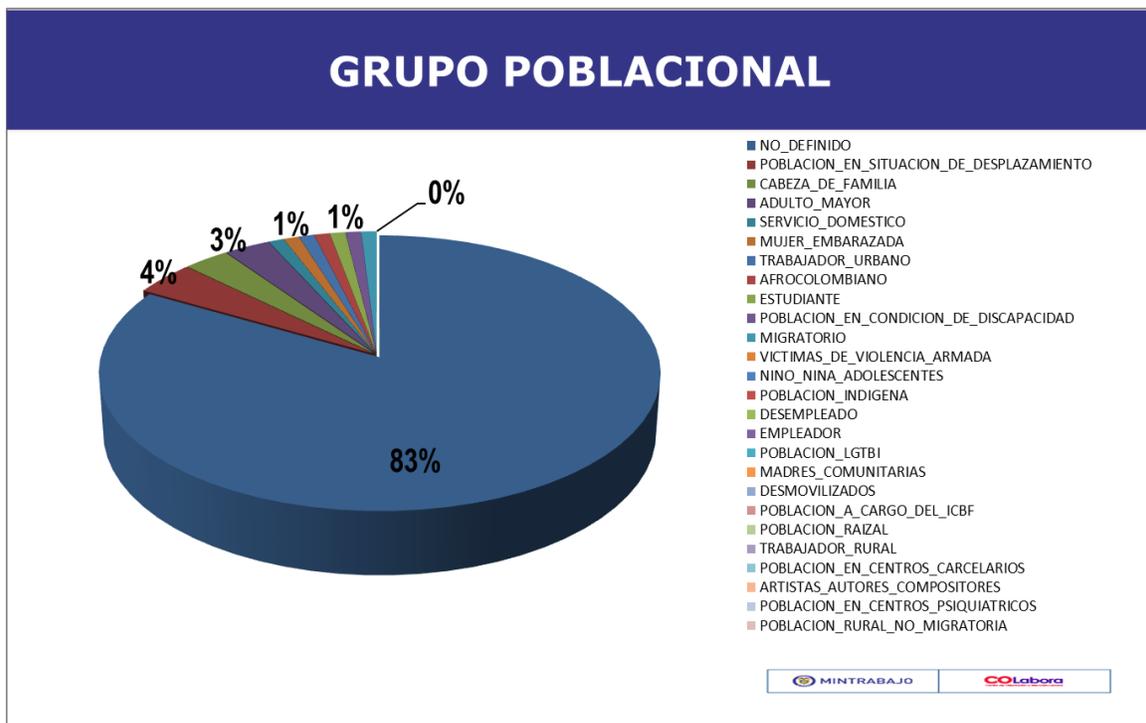
Durante la vigencia 2.018 el Ministerio del Trabajo, conto con el espacio Anticorrupción el cual operaba a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, habilitada para que los ciudadanos interpusieran sus denuncias relacionadas con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes receptionan la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Así mismo, dentro del abanico de llamadas tipificadas encontramos aquellas clasificadas como Outbound (llamadas de salida) las cuales tuvieron el siguiente comportamiento:

OUTBOUND / LLAMADAS DE SALIDA	CANTIDAD
REAGENDAMIENTO	153
BUZÓN	102
TOTAL	255

La creación y actualización permanente del Catálogo de temas y Subtemas, por el canal telefónico, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía.

De otra parte, de las **111.775** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **83%** de los ciudadanos No Definió su grupo poblacional; un **4%** se registró como Cabeza de Familia Población en Situación de Desplazamiento, un **3%** como Población en Situación de Desplazamiento y Adulto Mayor y con una participación igual e inferior al **1%** en subtemas como Estudiante, Mujer Embarazada, Migratorio, Afrocolombiano, Servicio Doméstico, Niño, Niña, Adolescente (NNA), Población en condición de Discapacidad. Los demás con una participación inferior.

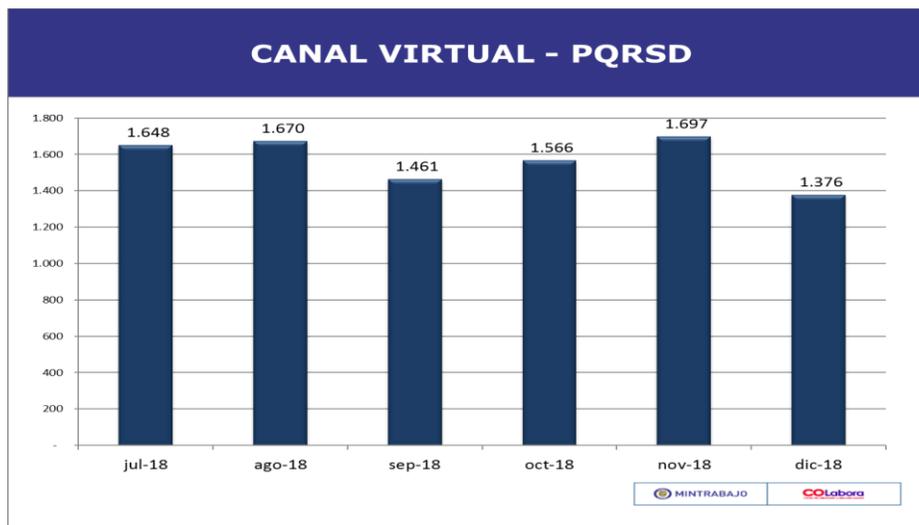


Así mismo se destaca que, de las **111.775** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de los siguientes países:

PAIS	CIUDADANOS
Colombia	111.733
España	18
Estados Unidos	10
Perú	5
Mexico	4
Costa Rica	2
Finlandia	1
Venezuela	1
Canadá	1
TOTAL	111.775

CANAL VIRTUAL

En el transcurso del cuarto trimestre de 2018, en el Canal Virtual a través del módulo SISECI - Sistema de Servicio al Ciudadano, para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se recibieron **4.639** solicitudes para el trimestre, en el mes de octubre 1.566, noviembre 1.697 y diciembre 1.376 las cuales fueron radicadas por la ciudadanía a través Portal Web de la Entidad, 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.

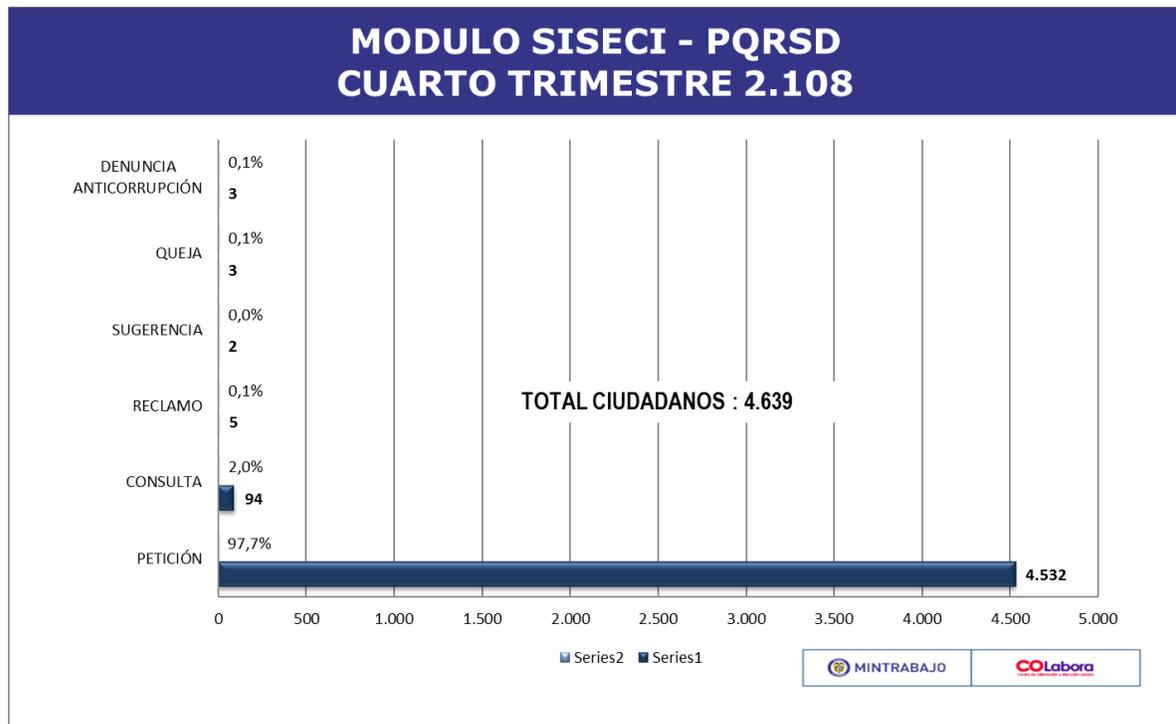


PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones formuladas a través del canal virtual (modulo PQRSD) del Ministerio del Trabajo, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, como se ilustra a continuación.

En el trimestre informado se radicaron 4.639 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) equivalente al **97,7%** del total de las peticiones radicadas, seguido de 94 Consultas, 5 reclamos, 3 denuncias anticorrupción y queja, finalmente 2 sugerencias.

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	4532	97,7%
CONSULTA	94	2,0%
RECLAMO	5	0,1%
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	3	0,1%
QUEJA	3	0,1%
SUGERENCIA	2	0,0%
TOTAL	4.639	100%



Modalidades de petición

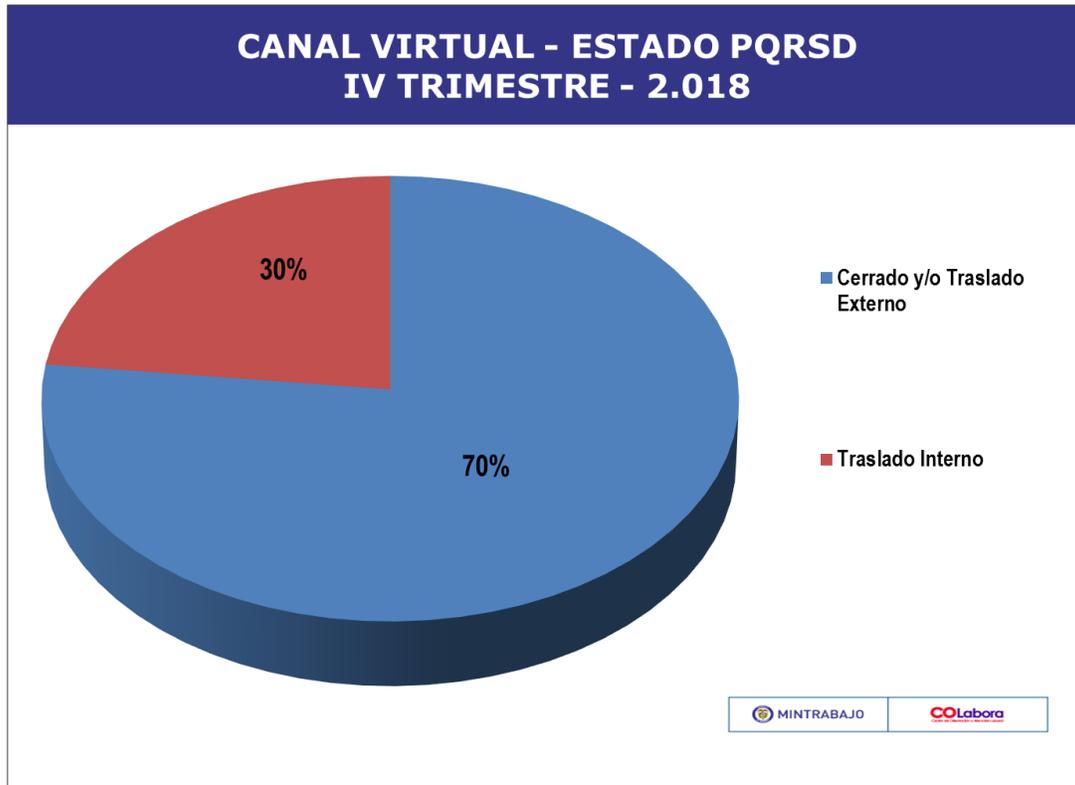
Dentro de las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este trimestre, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un **97,7%** del total de aquellas clasificadas como peticiones (4.532), en el tema acceso a información pública, derecho colectivo del trabajo. Laboral, Otros, Pensiones, Programas de la Entidad, Proyectos de Decreto, Riesgos Laborales y Trámites y Servicios.

PETICION	CANTIDAD
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	1.804
DERECHO COLECTIVO DEL TRABAJO	910
LABORAL	854
OTROS	418
PENSIONES	321
PROGRAMAS DE LA ENTIDAD	178
PROYECTOS DE DECRETO	32
RIESGOS LABORALES	13
TRAMITES Y SERVICIOS	2
TOTAL	4.532

En la modalidad de Consulta de las 94 atendidas, los temas de mayor solicitud corresponden al tema Labora, Acceso a Información Pública, Riesgos Laborales, Pensiones, Otros, Tramites y Servicios y Derecho Colectivo del Trabajo.

CONSULTAS	CANTIDAD
LABORAL	52
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	17
RIESGOS LABORALES	10
PENSIONES	8
OTROS	4
TRAMITES Y SERVICIOS	2
DERECHO COLECTIVO DEL TRABAJO	1
TOTAL	94

De las 4.639 peticiones radicadas a través del Portal Web, 3.563 cuentan con respuesta o fueron trasladadas a Entidades Externas por competencia, el restante 1.076 se encuentran en trámite.



Así mismo, de las 3.563 en estado cerradas y/o traslado externo 2.337 solicitudes fueron gestionadas por Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central un 67%, seguido del Grupo de Archivo Sindical (403) equivalente a 11%, Grupo de Atención de Consultas en Materia Laboral con 223 y un porcentaje de 6%. Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia y Control respondieron 105 solicitudes, Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo con 90 respuestas equivalentes a 3%, Grupo de Atención al Ciudadano y Trámites de DT- Bogotá con un 2% (89); Despacho Dirección Territorial 53 y Grupo de Convenios Internacionales con 20 respuestas equivalentes a un 1%.

El Despacho del Ministro, Dirección de Derechos Fundamentales del Trabajo, Grupo de Prevención, Inspección, Vigilancia, Control y Resolución de Conflictos – Conciliación, Dirección de Generación y protección de Empleo, Grupo de Medicina Laboral entre otras, no superan un número mayor de 15 respuestas en el trimestre.

En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que para el trimestre de análisis los ciudadanos no realizan un correcto registro del **grupo poblacional** al que corresponden, señalando en su gran mayoría el criterio **No Aplica** en un **95,97%**; seguido con un **1,60% Migratorio**; **0,60%** como **Población Rural No Migratoria**, un **0,52%** como **Artistas, Autores, Compositores**, un **0,32%** como **Población LGTBI**, un **0,30%** como **Desmovilizados**, un **0,26%** **Población de Centros Psiquiátricos y Población en Centro Carcelarios**. Las demás denominaciones registradas en el sistema y que son criterios de caracterización no fueron usadas por los ciudadanos.

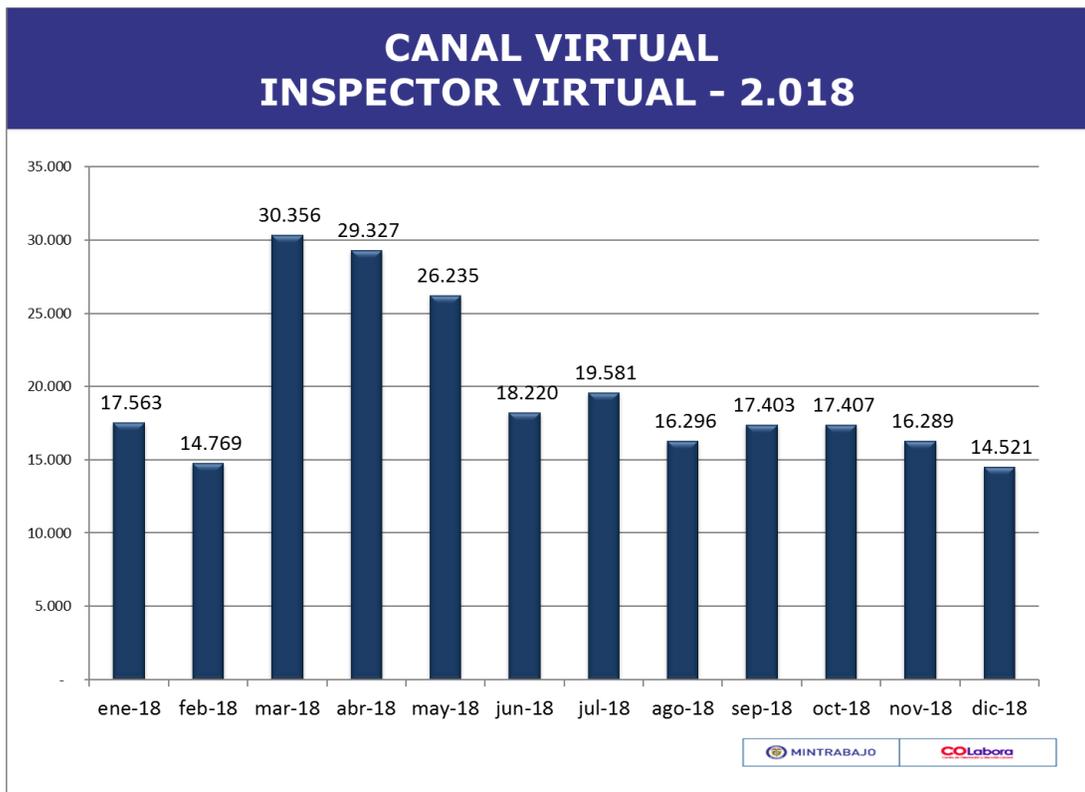


Se reitera la importancia que genera para la Entidad que los funcionarios asuman la responsabilidad, de responder los derechos de petición dentro de los términos establecidos en la Ley y de los lineamientos establecidos en la Circular 0028 de mayo 25 de 2018, expedida por la Secretaria General de la Entidad, con el propósito de salvaguardar al Ministerio del Trabajo de posibles sanciones y litigios jurídicos, por el incumplimiento de los términos legales.

Durante el período revisado y la clasificación de peticiones que permite el Módulo PQRSD, no se encuentran registros de petición de documentos no ocurriendo lo mismo con las peticiones de acceso a información pública en donde se evidenciaron 925 de ingreso con de las cuales 708 cuentan con oficio de respuesta.

SERVICIO DE CHAT

Durante el periodo de análisis se prestó el servicio de Chat administrado por el Contact Center, desde allí se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos pasando de **42.781** ciudadanos en el cuarto trimestre del año 2017 a **53.280** en el 2018, incrementando la atención por este medio en un **80%** comparado con el año inmediatamente 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, mediana y grandes empresas.



VIDEO LLAMADA

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2.018 la ciudadanía continuó utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo que mantiene la Entidad en mejorar y garantizar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de Orientación Laboral, logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio, reportando 1.009 interacciones. Servicio que cuenta con de manera permanente con un agente interprete de Señas los cuales eliminan barreras de comunicación y facilita la inclusión a las personas con limitación auditiva.

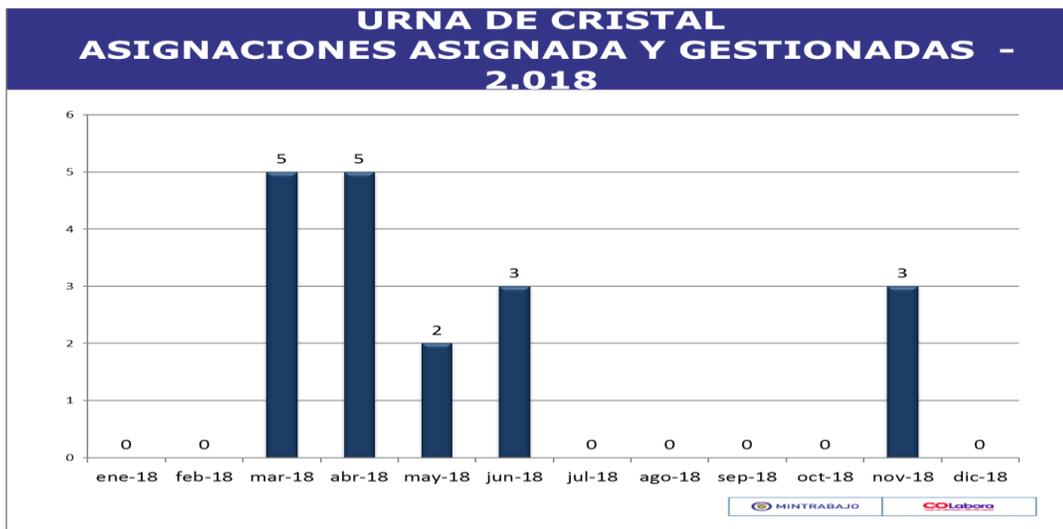
Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

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 cuarto trimestre del 2.018 se gestionaron un acumulado de **962** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%).

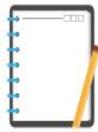


Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
 (57-1) 5186868

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
 Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Consecuencia de la gestión oportuna y la calidad de las respuestas asignadas por el Gestor Urna de Cristal, en el mes de junio de la presente vigencia se obtuvo un porcentaje de efectividad del 100%, ocupando el primer puesto entre los demás Ministerios.



Reporte de Preguntas recibidas a través del
Gestor Urna de Cristal
Informe mensual junio 2018



De 95% a 100%

¡Felicitaciones: tu índice de respuesta es excelente!

Se ha dado respuesta a la mayoría o totalidad de las preguntas formuladas por la ciudadanía, ofreciendo soluciones prácticas en pro de la calidad de vida de los colombianos.

De 70% a 94%

¡Tu índice de respuesta es aceptable!

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

De 69% a 81%

¡Ojo, tu índice de respuesta es regular!

Esto indica que no hay un buen nivel de respuesta, y es necesario tener un mayor compromiso para responder efectivamente las preguntas que hacen los ciudadanos.

De 30% a 0%

¡Alerta: tu índice de respuesta es deficiente!

No se ha cumplido con el porcentaje mínimo de respuesta. Te invitamos a que evalúes las posibles causas de estos resultados. Si tienes dudas sobre el proceso o mecanismo de gestión de preguntas, no dudes en contactarnos para lograr alcanzar el índice ideal.

Entidad	Preguntas Asignadas	Preguntas Respondidas	Porcentaje de efectividad		
Ministerio del Trabajo	3	3	100,00%	Excelente	🟢
Ministerio de Transporte	2	2	100,00%	Excelente	🟢
Urna de Cristal	51	51	100,00%	Excelente	🟢
Ministerio de Educación	4	1	25%	Regular	🟡
Departamento Nacional de Planeación	1	0	0%	Deficiente	🔴
Fondo Nacional del Ahorro	1	0	0%	Deficiente	🔴
Ministerio de Ambiente	1	0	0%	Deficiente	🔴
Ministerio de Defensa Nacional	1	0	0%	Deficiente	🔴
Ministerio de Hacienda	4	0	0%	Deficiente	🔴
Ministerio de Salud	2	0	0%	Deficiente	🔴
Ministerio de Vivienda	13	0	0%	Deficiente	🔴

+ Mayor información

Correo: claudiacjn86@gmail.com

Celular: 3143130108

Teléfono: 0443460 Ext. 1841

REDES SOCIALES.

El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad cuenta con cuatro (4) canales gestionados desde el Grupo de Comunicaciones como: LinkedIn, YouTube, Facebook y Twitter, son estos últimos los que generan constantemente contenido y funcionan como plataformas para la interacción y la participación ciudadana.

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

Teléfonos PBX
 (57-1) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención
 Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

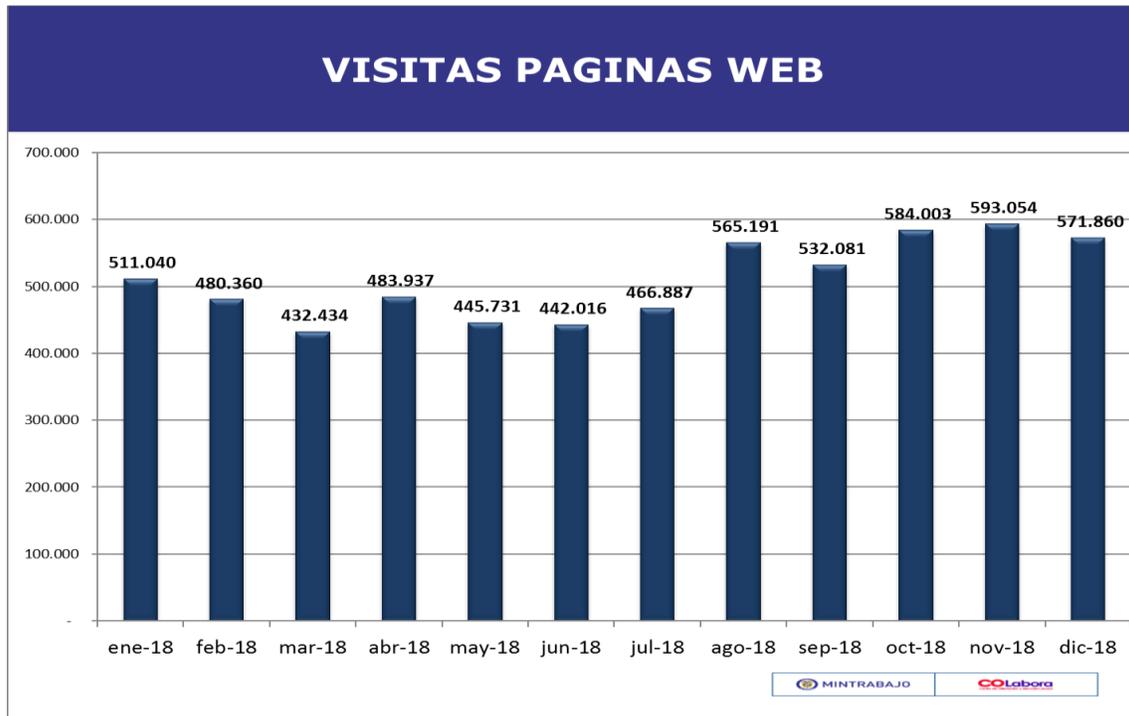
018000 112518

Celular
 120

www.mintrabajo.gov.co

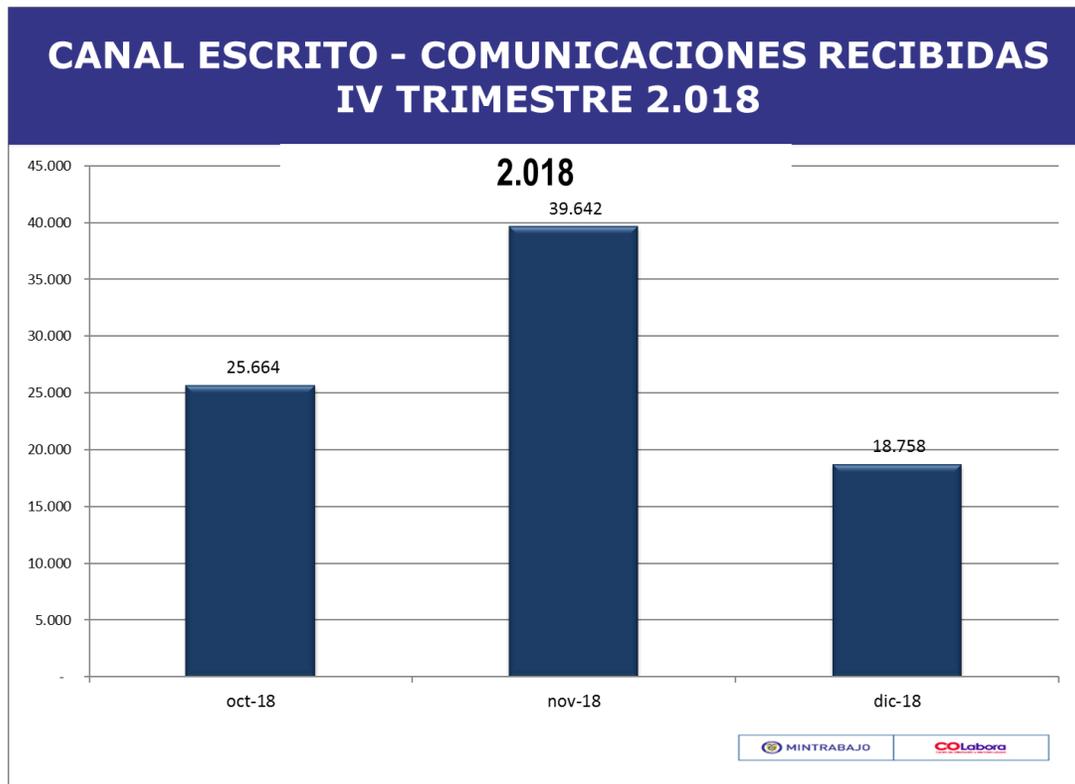
SEGUIDORES EN:**Twitter: 949.594 seguidores.****Facebook: 467.268 likes.****Linkedin: 30.280 seguidores****NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB**

Durante el tercer trimestre del año 2018, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **1.748.917** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.



CANAL ESCRITO

El canal escrito es operado a través del Gestor Documental – Babel, sistema de registro de los documentos entrantes y salientes de la Entidad a nivel nacional, en el periodo comprendido entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2.018, se recibieron 84.064 documentos, conforme las cifras reportadas por el proceso de Gestión Documental.



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

CANAL PRESENCIAL

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la Entidad la medición de la satisfacción de los ciudadanos atendidos en el canal presencial, a continuación, se presenta el cuadro análisis en el cual se detalla el porcentaje de aplicación (ciudadanos encuestados) comparados con la cantidad de ciudadanos atendidos y reportador por la Subdirección de Gestión Territorial.

Para el periodo en revisión de las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, tan solo 30 aplicaron la encuesta durante el trimestre, arrojando como resultado, que un **97,83%** 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.

 MINTRABAJO		PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL CANAL PRESENCIAL - EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE GESTIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL TRIMESTRE	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
IV TRIMESTRE	ANTIOQUIA	6038	521	99,64%	98,60%	98,79%	99,01%
IV TRIMESTRE	ARAUCA	532	35	100,00%	100,00%	99,72%	99,91%
IV TRIMESTRE	BARRANCABERMEJA	336	180	100,00%	100,00%	97,40%	99,13%
IV TRIMESTRE	BOGOTA	6936	1695	98,49%	97,37%	98,83%	98,23%
IV TRIMESTRE	BOLIVAR	2483	169	93,74%	85,71%	100,00%	93,15%
IV TRIMESTRE	BOYACA	3827	424	99,78%	100,00%	82,41%	94,06%
IV TRIMESTRE	CALDAS	2517	695	99,91%	99,91%	99,82%	99,88%
IV TRIMESTRE	CAQUETA	759	186	100,00%	96,83%	99,76%	98,86%
IV TRIMESTRE	CASANARE	645	223	100,00%	98,80%	96,83%	98,54%
IV TRIMESTRE	CAUCA	2216	258	100,00%	97,57%	99,40%	98,99%
IV TRIMESTRE	CESAR	4023	1056	100,00%	99,19%	99,51%	99,57%
IV TRIMESTRE	CORDOBA	2675	733	98,80%	98,72%	99,49%	99,01%
IV TRIMESTRE	CUNDINAMARCA	2066	196	69,70%	100,00%	98,14%	89,28%
IV TRIMESTRE	GUAJIRA	1871	1290	98,33%	98,09%	98,04%	98,15%
IV TRIMESTRE	HUILA	1974	272	99,65%	99,39%	97,51%	98,85%
IV TRIMESTRE	MAGDALENA	1109	364	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IV TRIMESTRE	META	1937	1194	99,51%	99,47%	99,13%	99,37%
IV TRIMESTRE	NARIÑO	1738	797	99,78%	99,67%	99,78%	99,74%
IV TRIMESTRE	NORTE DE SANTANDER	2084	513	99,79%	100,00%	99,84%	99,88%
IV TRIMESTRE	PUTUMAYO	684	80	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IV TRIMESTRE	QUINDIO	604	433	100,00%	100,00%	99,45%	99,82%
IV TRIMESTRE	RISARALDA	4368	3046	99,87%	99,76%	99,55%	99,73%
IV TRIMESTRE	SAN ANDRES	222	325	100,00%	100,00%	99,83%	99,94%
IV TRIMESTRE	SANTANDER	2864	2106	99,80%	99,84%	99,65%	99,77%
IV TRIMESTRE	SUCRE	1247	31	100,00%	100,00%	96,67%	98,89%
IV TRIMESTRE	TOLIMA	2766	991	99,79%	100,00%	99,79%	99,86%
IV TRIMESTRE	URABÁ - APARTADO	905	696	99,74%	100,00%	96,67%	98,80%
IV TRIMESTRE	VALLE	2469	862	99,70%	99,40%	99,07%	99,39%
IV TRIMESTRE	VAUPES	72	18	91,67%	70,83%	62,50%	75,00%
IV TRIMESTRE	VICHADA	92	15	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL CONSOLIDADO NACIONAL*		62059	19404	98,26%	97,97%	97,25%	97,83%

*En el cálculo del porcentaje de la Agilidad en la atención, Claridad de la información suministrada y Amabilidad en la atención, se utilizó sólo la calificación buena y excelente de los resultados de las encuestas de cada mes.

*En el análisis se excluyó a la D.T. Amazonas, D.T Atlántico, D.T Guainia, DT Guaviare por carecer de información en algún periodo o no reportar ningún mes información.

META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, en la vigencia 2018, proyectó atender **1.450.000** Ciudadanos, meta que no fue superada toda vez fueron atendidos 1.262.018 ciudadanos.

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**.