

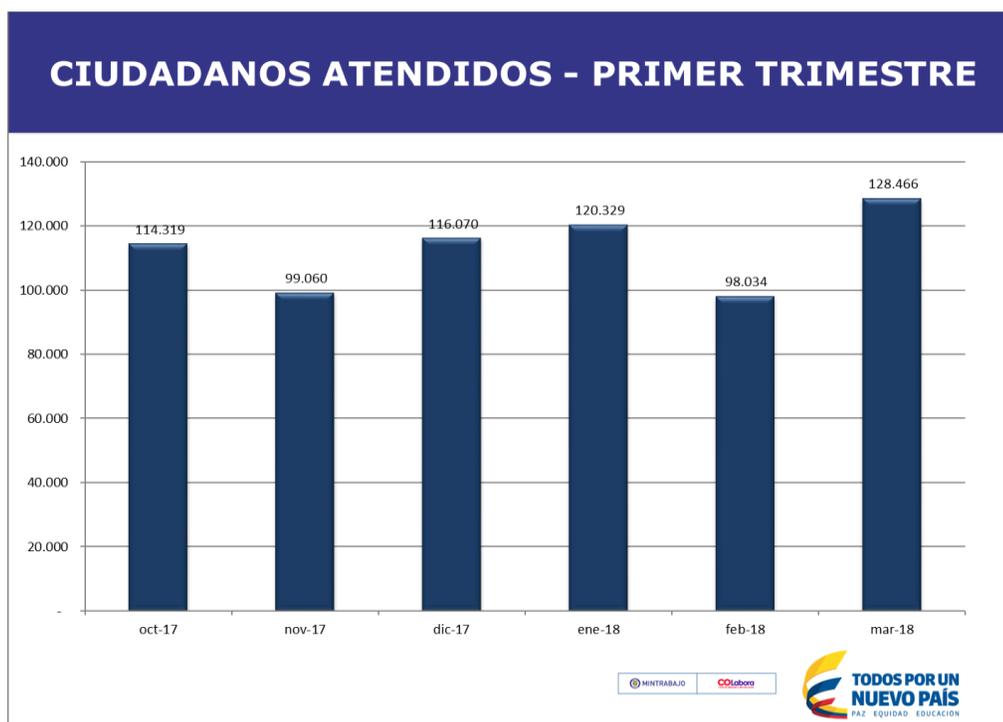
INFORME GESTION - PRIMER TRIMESTRE AÑO 2.018

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.

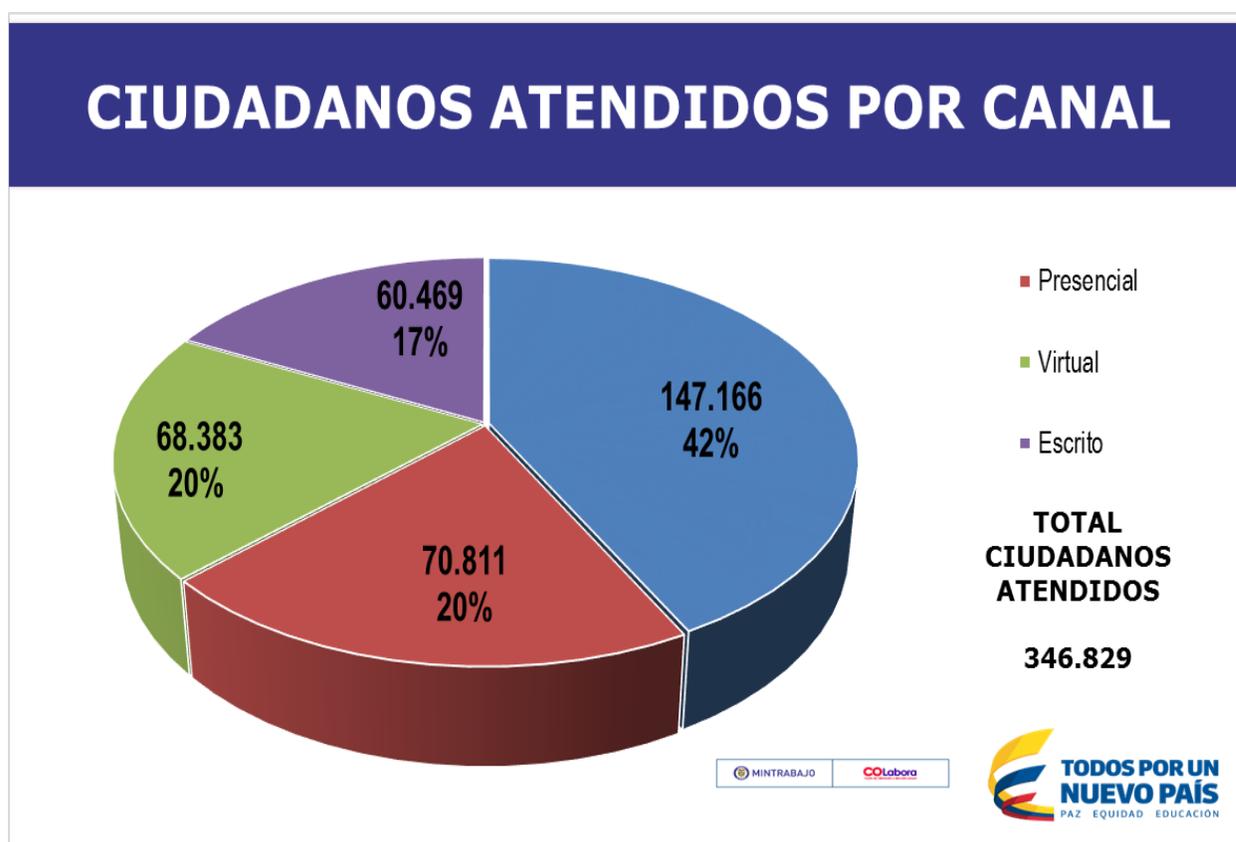
Una vez es lanzado el Programa **COLabora** en el mes de Mayo de 2013, de manera inmediata aumentan los índices de atención por todos los canales, sobresaliendo el Canal Telefónico con la Estrategia Bandera del Programa, la **línea telefónica de atención Laboral 120**. El Programa **COLabora** ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la Ciudadanía, acercando y mejorando la relación del Ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y pudiendo los Ciudadanos acceder a la Entidad de manera ágil y oportuna.

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2018 se han atendido **346.829** ciudadanos; comparado con el último trimestre del año 2017, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 5%**, es decir, se orientaron **17.380** ciudadanos más.



El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el primer trimestre del año 2018, permite concluir que los Ciudadanos acuden con frecuencia a nuestra Entidad en el mes de **Enero**, ya que en la mayoría de los casos, los trabajadores y empleadores presentan **novedades en Contratos Laborales al finalizar el año**, razón por la cual, acuden a nuestra Entidad para recibir Orientación. Para el mes de **febrero** las consultas de los Ciudadanos descienden. En tanto que el mes de **Marzo** pese a la temporada vacacional de Semana Santa aumentaron las consultas.

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



El canal preponderante es el **Canal Telefónico**, con una participación del 42% los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional, canal que viene desplazando al Canal Presencial por la inmediatez y oportunidad que tiene como beneficios el canal Telefónico. El **Canal Presencial**, representó para el período vigente un 20%. El **Canal Virtual** aumenta participación, gracias a los servicios que operan desde el Portal Web de la Entidad radicación de PQRSD – Modulo SISECI, servicio de Chat y Videollamada con un **20%** de la atención al ciudadano a Nivel Nacional y el **Canal Escrito** a través del gestor documental **Babel** represento el 17%.

CANAL PRESENCIAL

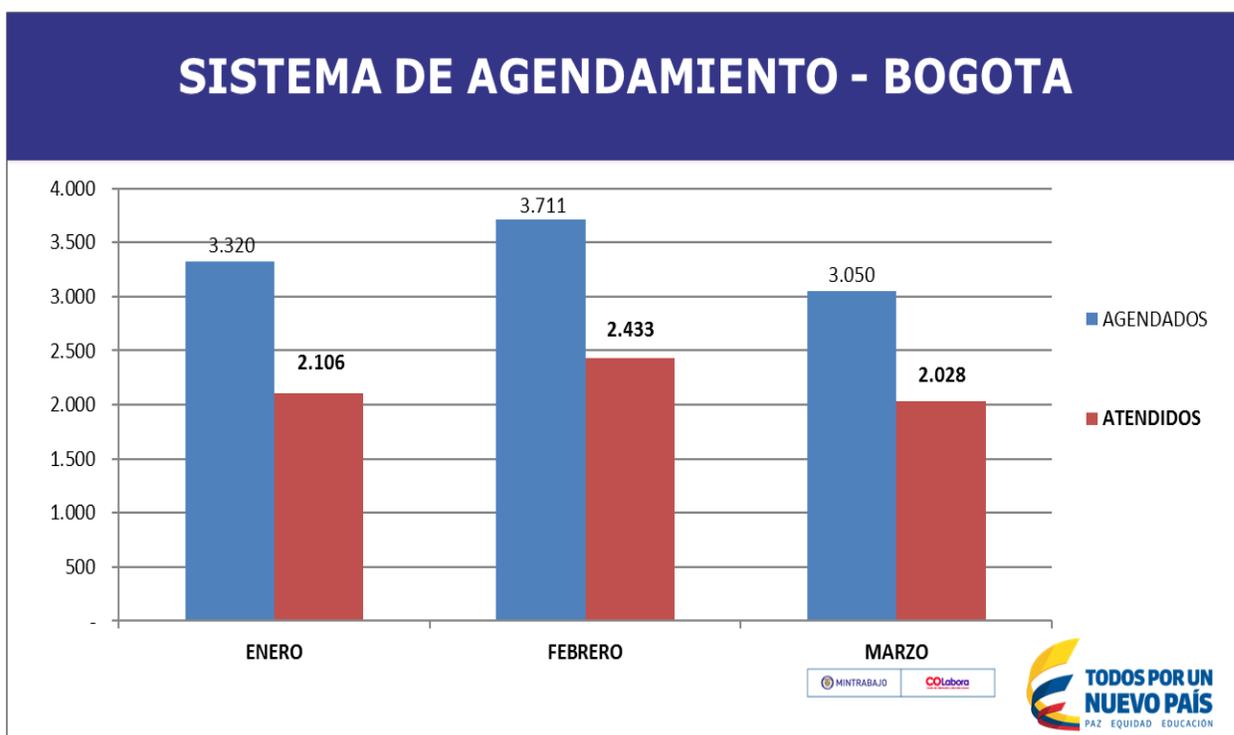
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **70.811**, de los cuales **62.243** fueron atendidos en los **territorios** y **6.568** en la ciudad de Bogotá a través del canal presencial, es decir, un **10%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 70.811 ciudadanos, el **54%** corresponde a **Hombres** y el **46%** a **Mujeres**.



1 ER TRIMESTRE	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
BOGOTA - ACT	6.567
ANTIOQUIA	6.271
BOYACA	4.911
RISARALDA	4.694
CESAR	4.023
CALDAS	3.594
SANTANDER	3.518
NARIÑO	2.936
VALLE	2.935
TOLIMA	2.796
CORDOBA	2.320
NORTE DE SANTAN	2.310
BOLIVAR	2.285
META	2.276
CUNDINAMARCA	1.968
CAUCA	1.914
HUILA	1.833
ATLANTICO	1.684
GUAJIRA	1.619
MAGDALENA	1.453
SUCRE	1.365
URABA	970
QUINDIO	937
BARRANCABERMEJ	900
CASANARE	823
CAQUETA	716
AMAZONAS	713
ARAUCA	615
SAN ANDRES	587
CHOCO	572
GUAVIARE	318
PUTUMAYO	160
GUAINIA	139
VAUPES	74
VICHADA	14
TOTAL GENERAL	70.811

AGENDAMIENTO

Para el período analizado en el sistema de agendamiento se asignaron **10.081** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial DT Bogota y la red Cade, Fontibón a partir del mes de Marzo (antes Casa de Justicia) Gaitana, Muzu, Suba.



De los 10.081 ciudadanos agendados, asistieron a la cita programada para orientación laboral 6.567 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 novedades presentadas respecto con su contrato laboral y solicitar orientación.

Sin embargo, a través del Contact Center se continua 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.

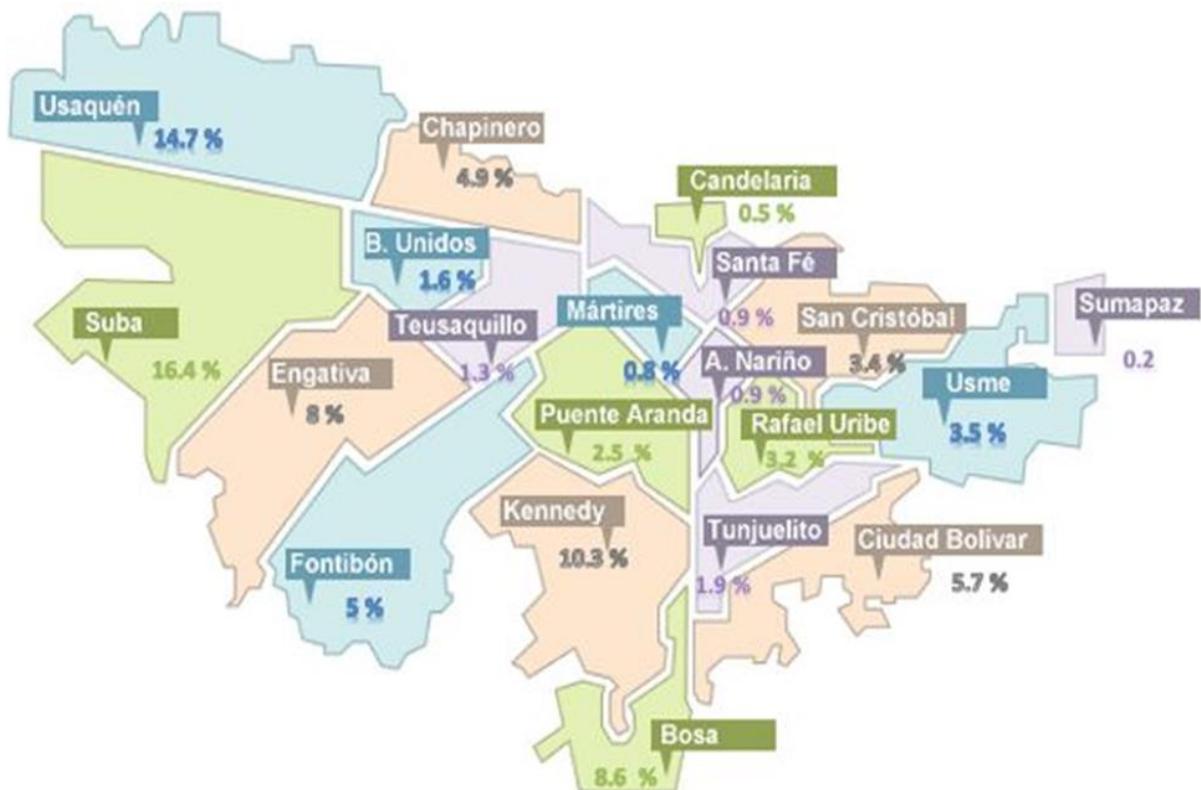
Análisis por Localidad

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

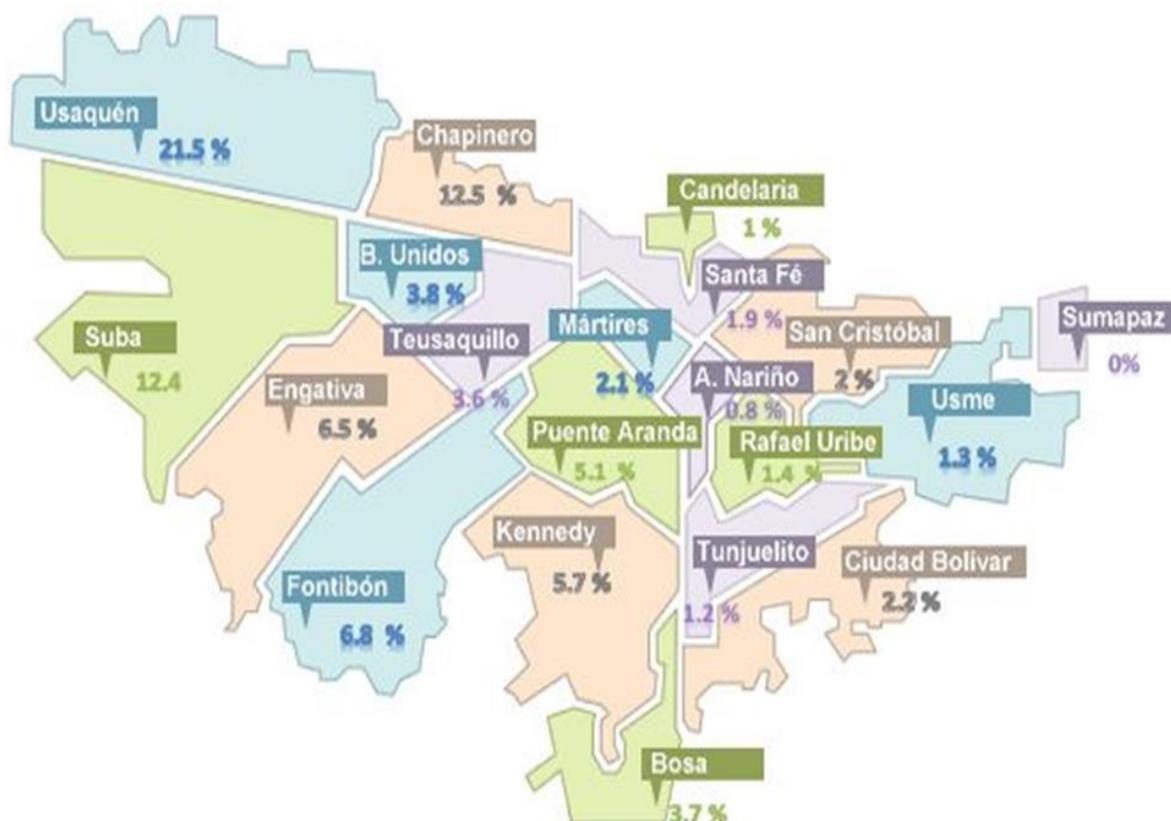
De los **10.081** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **16,4%** de éstos viven en la localidad de Suba, el **14,7%** viven en la localidad de Usaquén; el **10,3%** viven en la localidad de Kennedy; el **8,6%** en la localidad de Bosa; el **8%** residen en Engativá; el **5,6%** en las localidades de Ciudad Bolívar; el **5%** en Fontibón, el **4,9%** en Chapinero y San Cristóbal, un **3,5%** en Usme y Rafael Uribe Uribe. Con una participación igual o inferior al 2% localidad de Puente Aranda, Tunjuelito, Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Santa Fe, Los Mártires, La Candelaria y Sumapaz.

Localidad Residencia



Ubicación - Localidad de Trabajo

De los ciudadanos que afirman estar trabajando en el primer trimestre de 2018 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Usaquén con el **21,5%**, localidad de Chapinero con un **12,5%**, Suba con **12,4%**, Fontibón con **6,8%**, Engativá con **6,5%**, Kennedy con **5,7%**, Puente Aranda con un **5,1%**, Barrios Unidos, Bosa Teusaquillo con **3%**, Ciudad Bolívar, Mártires, San Cristóbal un **2%**, y localidades como Santa fe, Rafael Uribe Uribe, Usme, Tunjuelito y Candelaria con **1%**, como se observa en la gráfica.



Según el proceso de agendamiento durante los meses de Enero, Febrero y Marzo y con base en el lugar de Residencia 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

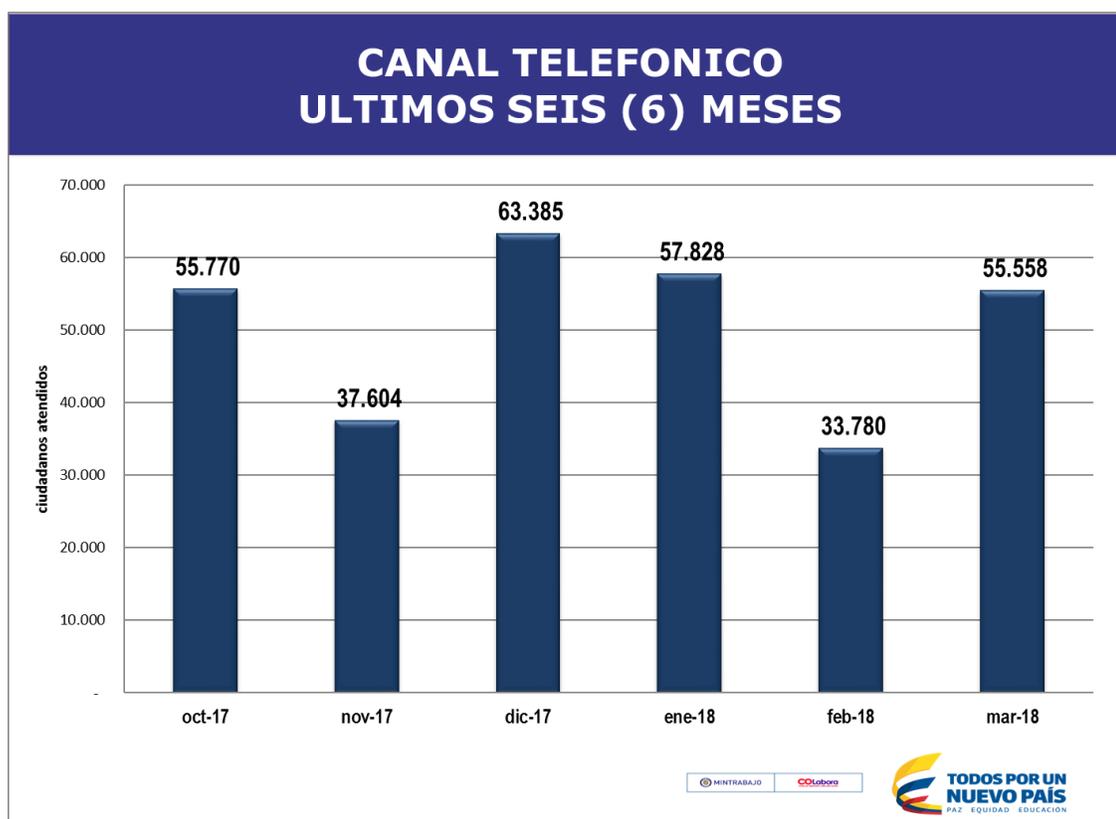
En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se agendaron un total de 19.083 ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 4.056 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 2.579 ciudadanos, seguido de Santander con 2.041 y Cundinamarca con 1.974, volumen que denota la efectiva divulgación del servicio por parte de los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones municipales.



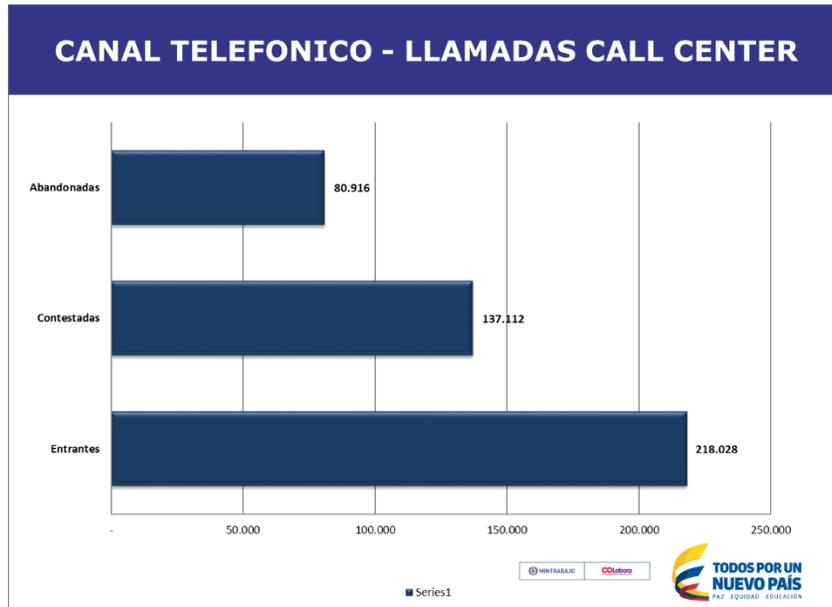
CANAL TELEFÓNICO

El cual lo compone en la actualidad la línea fija, línea nacional y la Estrategia Bandera de la Entidad la **línea telefónica de atención Laboral 120**, la cual entro en operación desde el año 2.012 y en la actualidad se mantiene, con la visión de brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional y puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato, evitando costos y desplazamientos a la Ciudadanía y desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en el lugar donde se encuentre el Usuario, puede realizar consultas sobre sus derechos laborales, acompañamiento para radicar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias), en horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

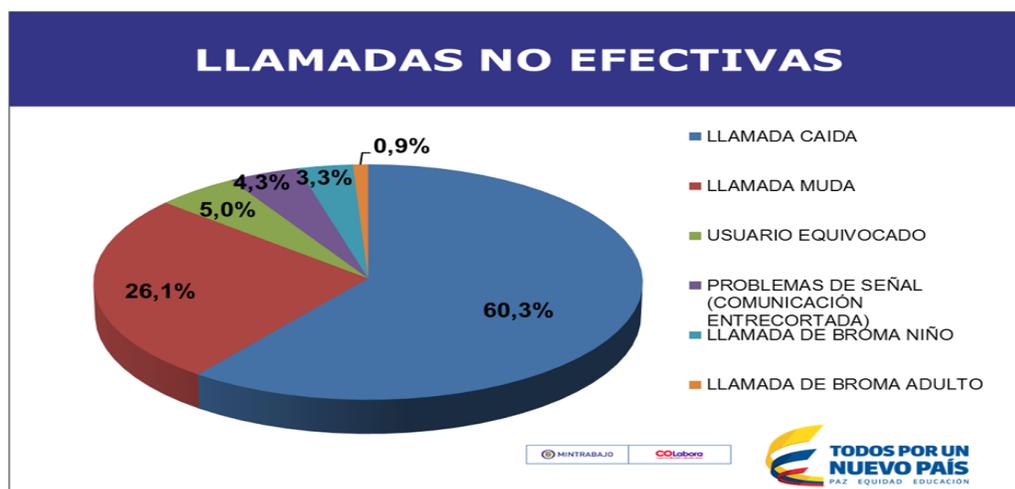
En el primer trimestre del año 2.018, en el Canal Telefónico, se han atendido un total de **147.166** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, 124.428 a través de los agentes de Contact Center y 22.738 que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador.



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **218.028**, de las cuales **137.112** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **80.916**, obteniendo una efectividad del **62%**.

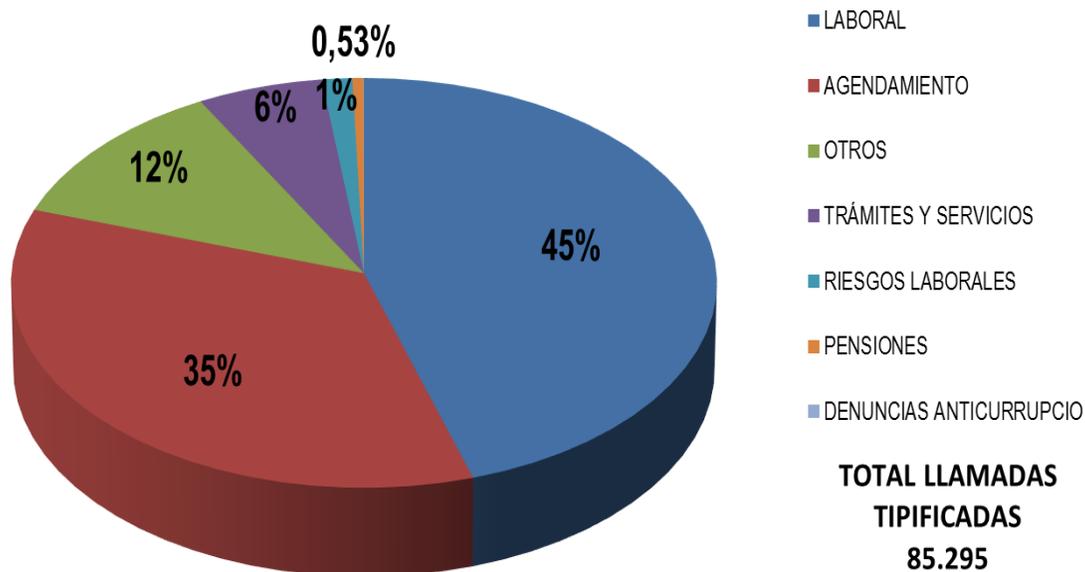


Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **60,3%** correspondieron llamada caída, un **26,1%** a llamada muda, un **5,0%** en Usuario equivocado, un **4,3%** en problema de señal (comunicación entrecortada), un **3,3%** en llamada broma niño y con un porcentaje inferior al **1%** en llamada broma adulto.

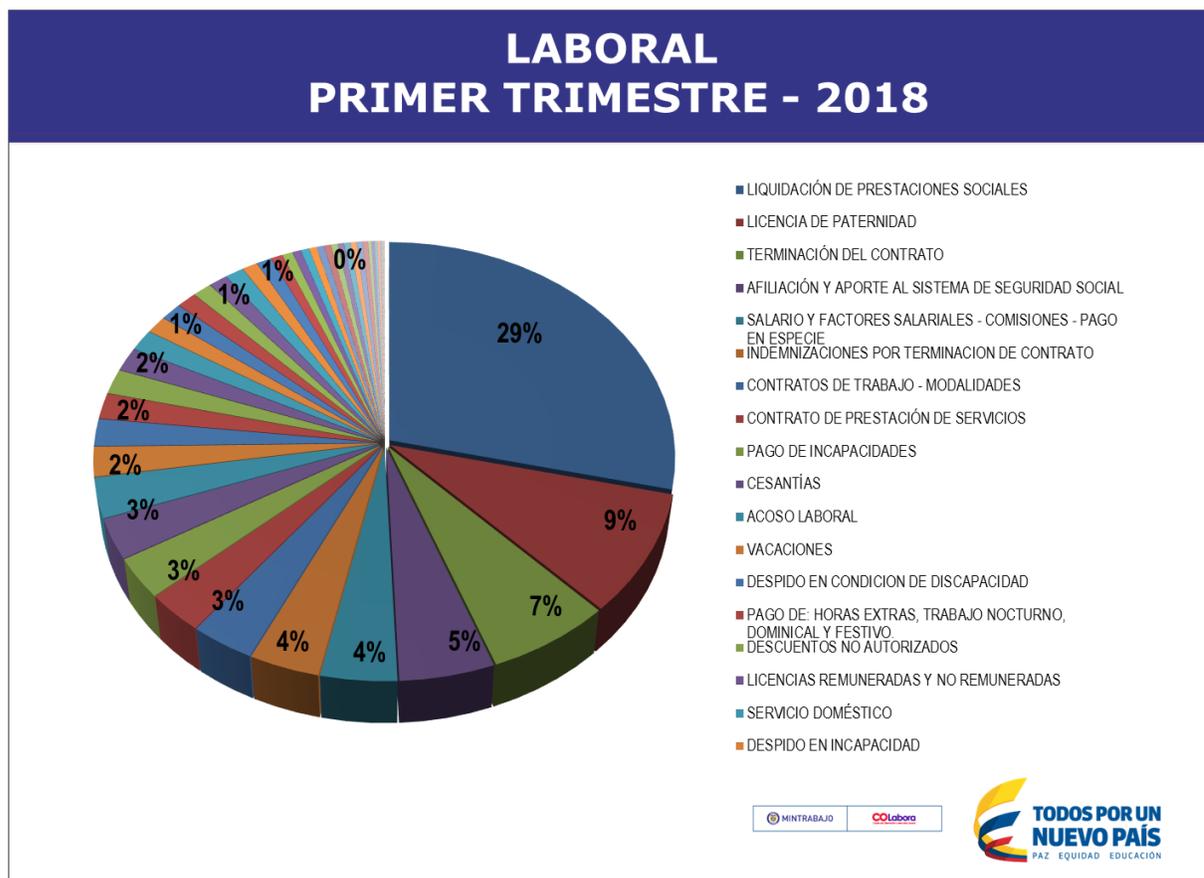


De las **85.295** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **45,22%** correspondieron al tema **laboral**, el **34,87%** a consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **11,88%** a **Otros**, el **6,01%** a **Trámites y Servicios**; el **1,45%** a **Riesgos Laborales**; un **0,53%** respecto del tema **Pensiones** y **0,02%** en **Denuncias Anticorrupción**.

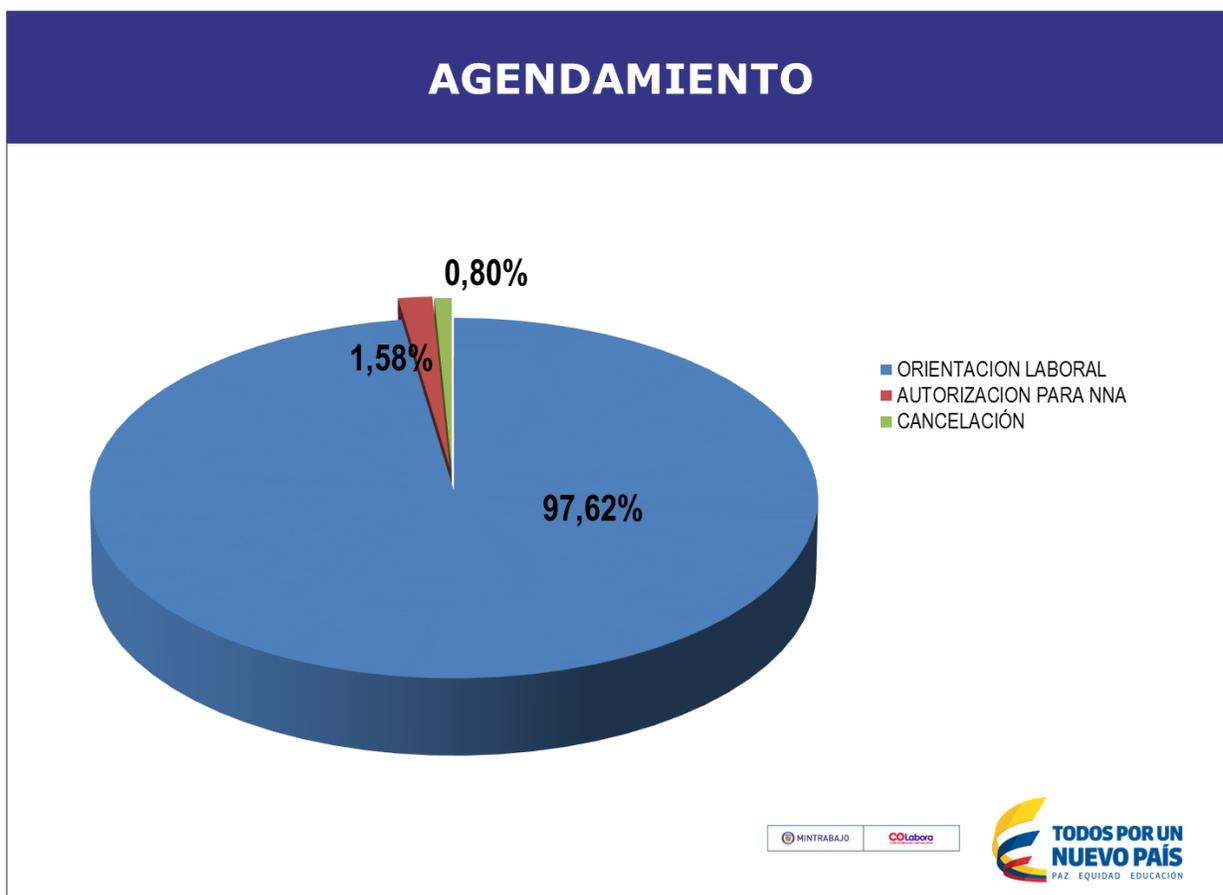
CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



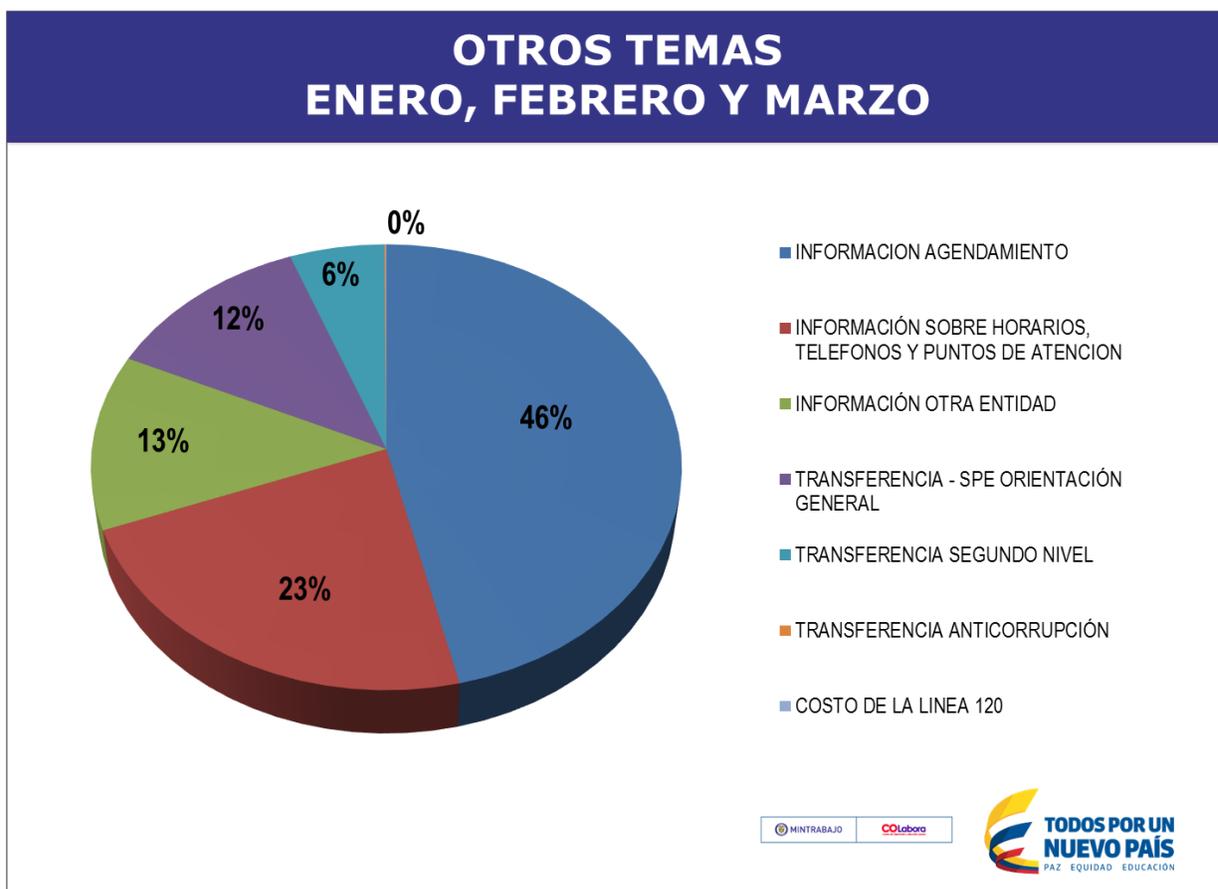
Dentro de las **38.422** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **12.021** llamadas, representando un **29%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de las **licencia de paternidad**, representando un **9%**; en **tercer lugar**, con una participación del **7%** se encuentra el subtema de **Terminación del Contrato**; en **cuarto lugar** con una participación del **5%** se encuentra el subtema de **afiliación y aporte al sistema de seguridad social** y en **quinto lugar**, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral, los ocupó **Salario y factores salariales – Comisiones – Indemnización por Terminación del Contrato coso Laboral**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Contrato de Trabajo – Modalidades, Contrato de Prestación de Servicios, Pago de Incapacidades, Cesantías, Acoso Laboral, Vacaciones, Despido en Condición de Discapacidad, Pago de Horas Extras, Trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, Descuentos no autorizados, Licencias Remuneradas y no remuneradas y Servicios Domestico, entre otros.



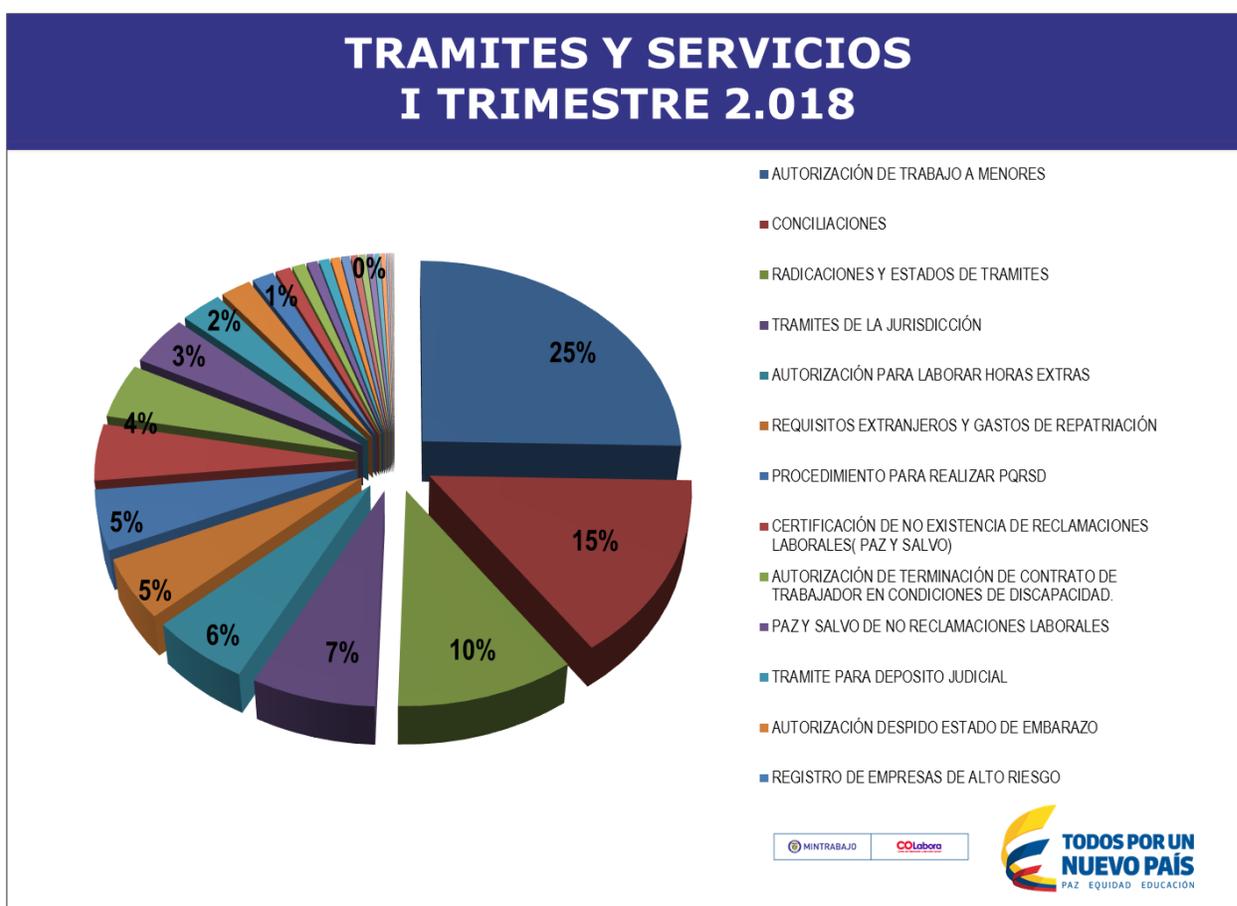
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en los primeros tres meses del año 2018, se comunicaron **29.745** ciudadanos y de éstos un **97,62%** solicitó información sobre orientación laboral y un **1,58%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y un **0,80%** para realizar cancelación de cita agendada.



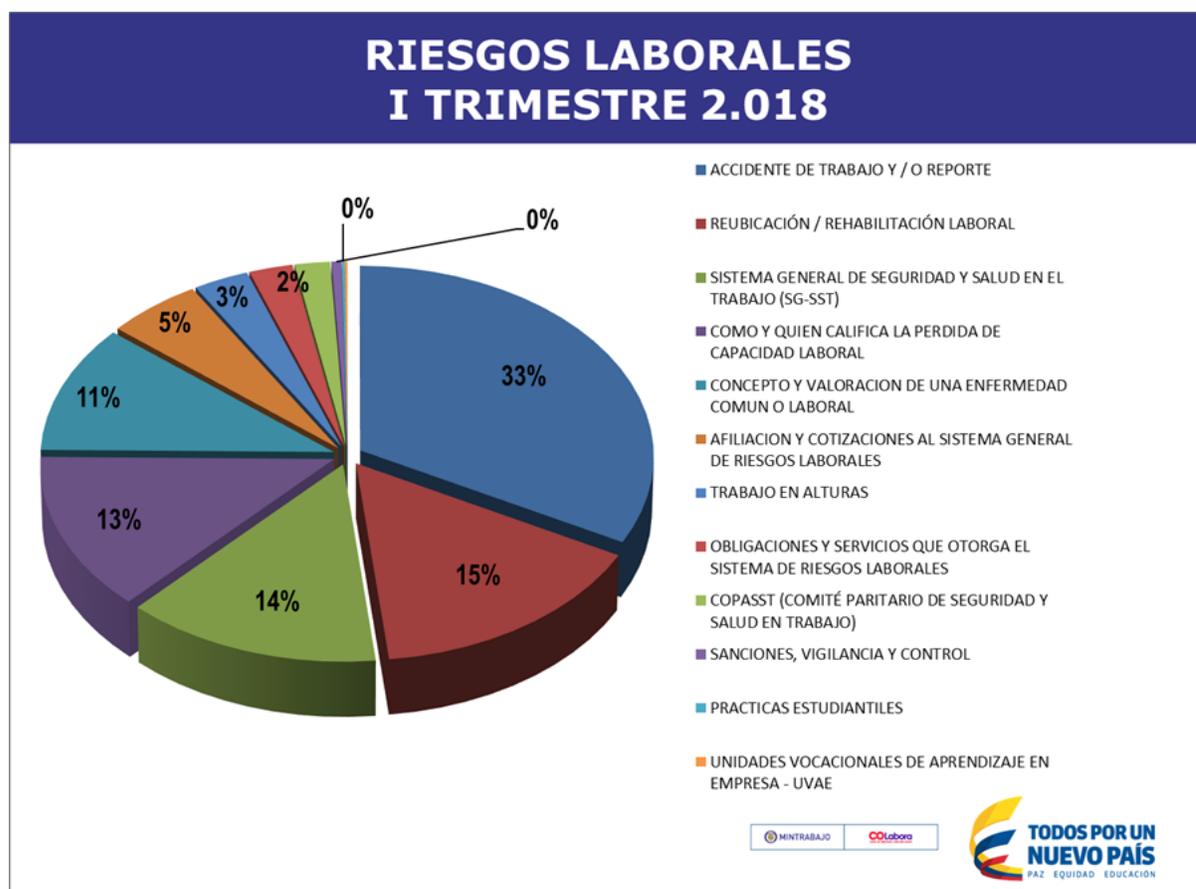
Así mismo se atendió a **5.159** ciudadanos en los primeros tres meses del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **46%** lo hizo por información de agendamiento; un **23%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **13%** en información otra Entidad; el **12%** a transferencia – SPE Orientación General; **6%** en transferencia Segundo Nivel, con menos de un 1% los encontramos Transferencia Anticorrupción y Costo de la Línea 120.



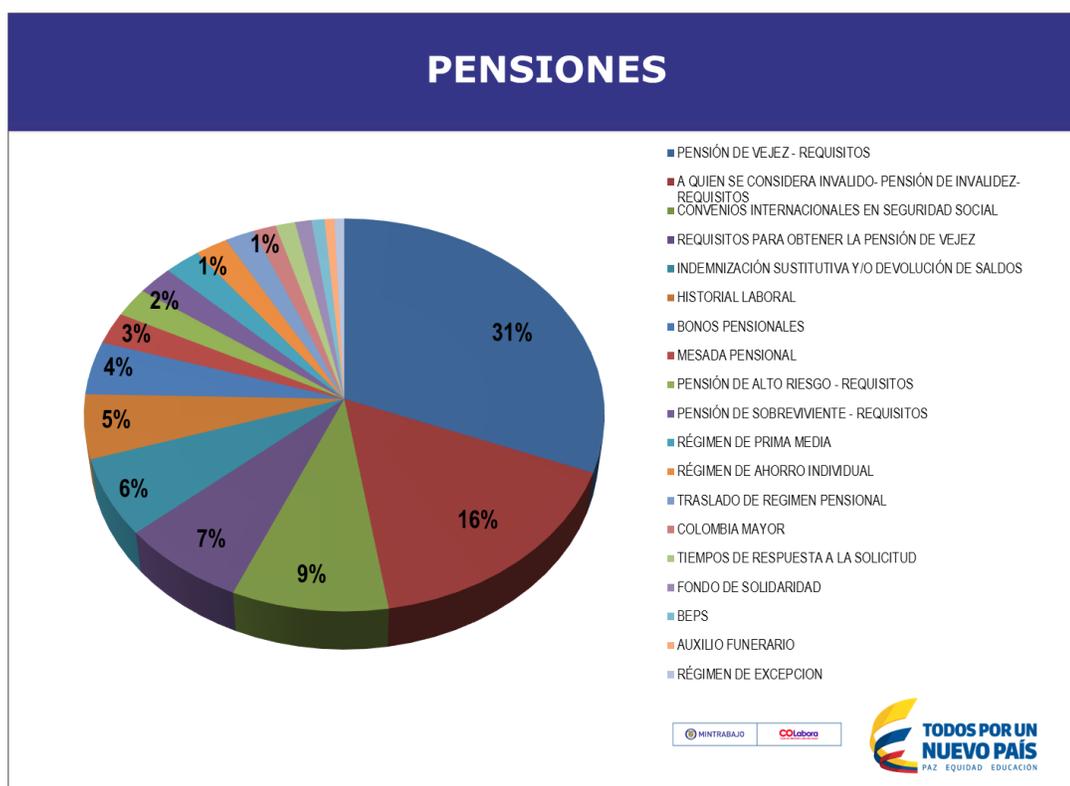
Respecto con las **5.130** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **26%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema Autorización de Trabajo a Menores, el **15%** en información para **Conciliaciones**; el **10%** en Radicaciones y Estados de Tramite; el **7%** en Tramite de la Jurisdicción; el **6%** en Autorización para laborar horas extras; un **5%** frente a Requisitos extranjeros y gastos de repatriación, Procedimiento para realizar PQRSD y Certificado de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); el 4% en Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales; el 7% frente a Trámites de la Jurisdicción; un 5% en Autorización de Terminación de Contrato de Trabajador en Condición de Discapacidad y Paz y Salvo de no reclamaciones laborales; 3% en trámite para depósito judicial, con participación de 2% Autorización despido estado de Embarazo tuvo participación interior al 1%.



En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **1.241** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas : Con una participación del **33%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **15%** en **Reubicación /Rehabilitación Laboral**; en **tercer lugar** con un **14%** **Sistema general de seguridad y salud en el trabajo**, un cuarto lugar y con una participación del **13%** el subtema **Cómo y quién califica la pérdida de Capacidad Laboral** en tanto que **Afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales** obtuvo una participación de **11%**; el subtema **trabajo en alturas** una participación del **3%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas Obligaciones y servicios que otorga el sistema riesgos de riesgos laborales, tCopasst (Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo), sanciones, vigilancia y control, practicas estudiantiles y unidades vocacionales de aprendizaje en empresa – UVAE.



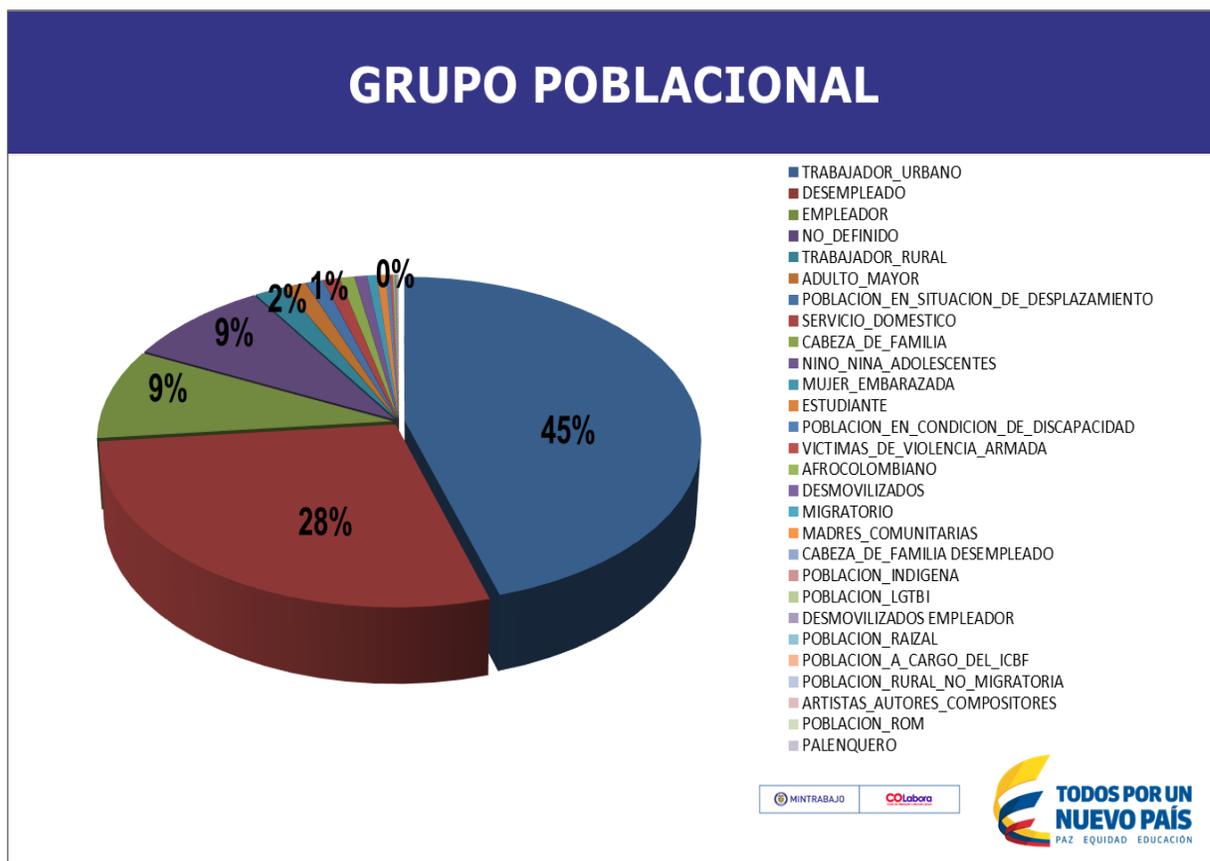
En el tema de **Pensiones**, **455** ciudadanos consultaron en el primer trimestre del año 2018. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **31%** en pensión de vejez - requisitos, un **16%** en a quien se considera invalido – pensión de invalidez-requisitos, un **9%** en convenios internacionales en seguridad social, un **7%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **6%** en indemnización sustitutivas y/o devolución de saldos, un **5%** en historial laboral, un **4%** en bonos pensionales, **3%** en masada pensional, un **2%** en pensión de alto riesgo - requisitos, pensión sobreviviente – requisitos, régimen de prima media, régimen de ahorro individual, traslado de régimen pensional, Colombia mayor, con participación del 1% los temas tiempos de respuesta la solicitud, fondo de solidaridad, Beps, auxilio funerario y régimen de excepción.



Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada 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.

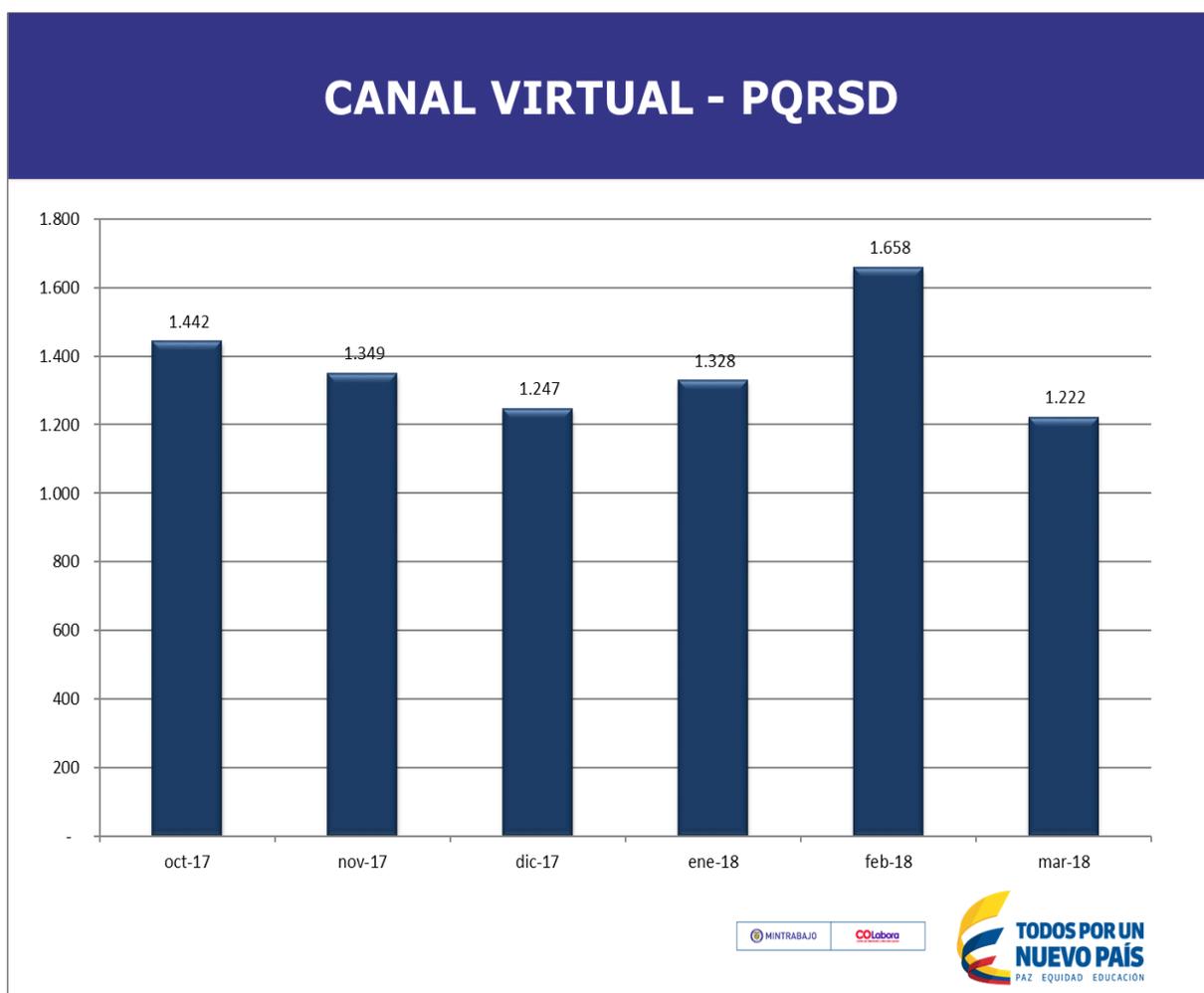
La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía.

Es importante resaltar que de las **85.295** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **45%** de los ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **28%** como Desempleado, un **9%** como Empleador y No Definido, un **2%** como Trabajador rural, con **1%** adulto mayor, población en situación de desplazamiento, servicio doméstico, cabeza de familia, niño y niña adolescente, mujer embarazada y estudiante y con una participación inferior al **1%** población en condición de discapacidad, víctimas de violencia armada, afrocolombianos, desmovilizados, migratorio, madre comunitaria, cabeza de familia desempleado, población indígena, población LGTBI, desmovilizados empleador, población raizal, población a cargo del ICBF, población rural no migratoria, artistas, autores y compositores, población Rom y palenqueros



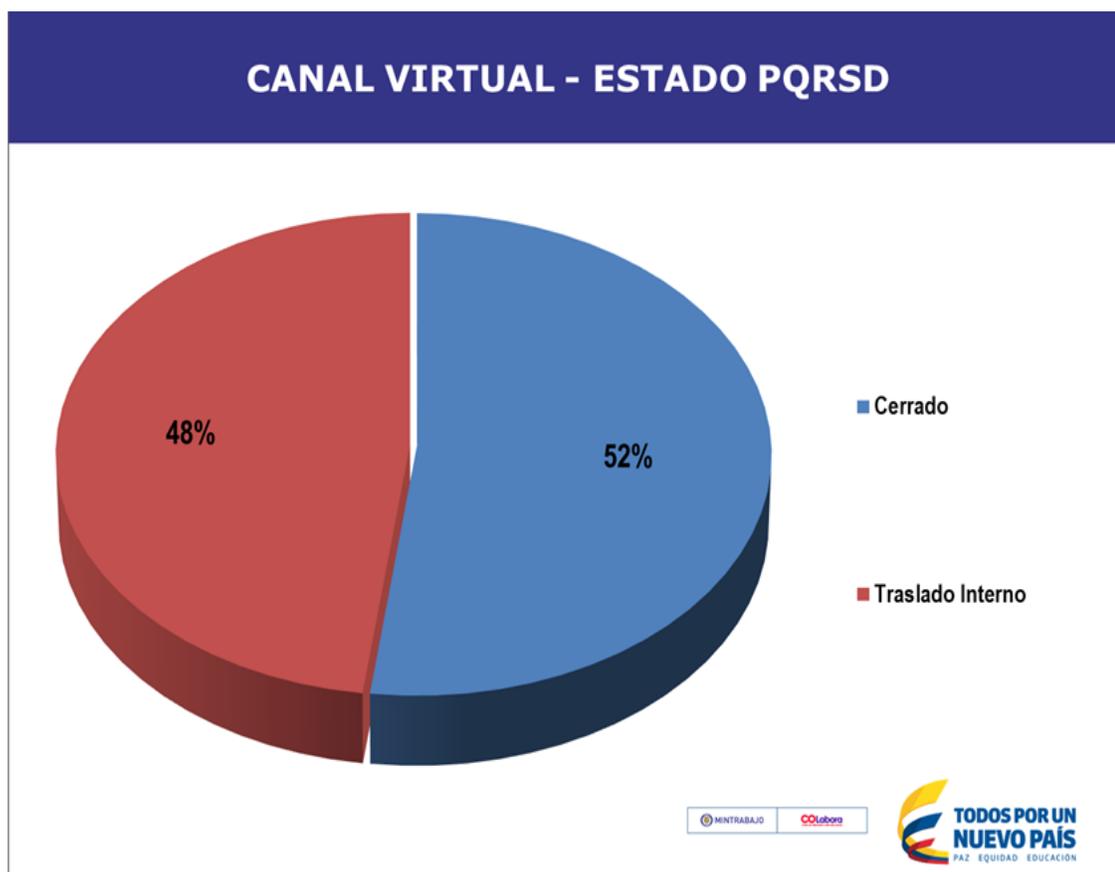
CANAL VIRTUAL

En el transcurso de los meses de Enero, febrero y marzo 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 **4.208** solicitudes para el trimestre, las cuales son 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.



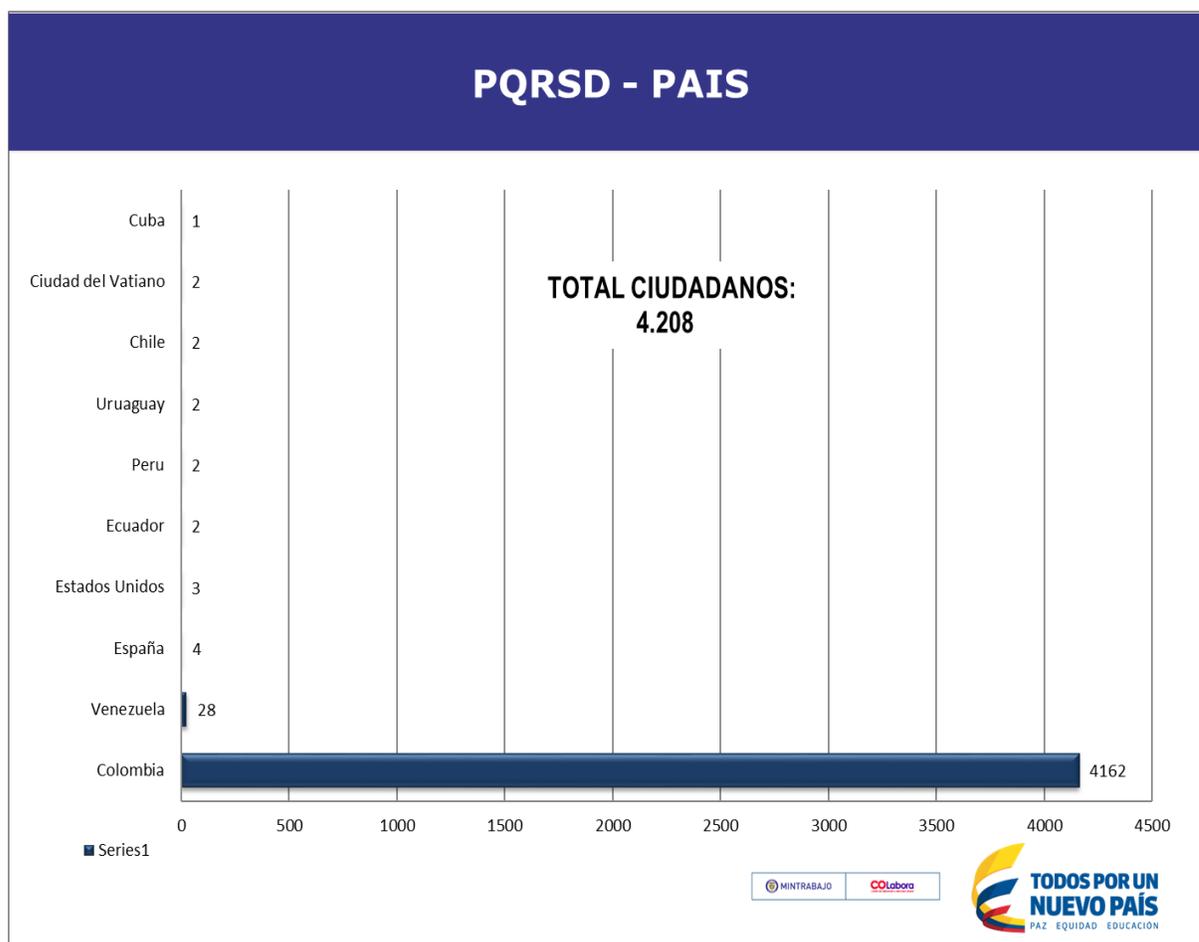
De las **4.208** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en el primer periodo del año 2.018 a través de la página Web, un **48%** se encuentran **trasladadas** a otras Dependencias, un 44% se encuentran cerradas o **resueltas** y un **8%** fueron **trasladadas** a Entidades Externas. A su vez, **4.163** corresponden a **Peticiones**, **43** a **Consultas**, **4** a **Reclamo**.

De las 1.871 solicitudes resueltas o cerradas, el 100% lo gestiona el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.



Es importante recordar que el **NO RESPONDER EN TÉRMINO** las diferentes solicitudes por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos.

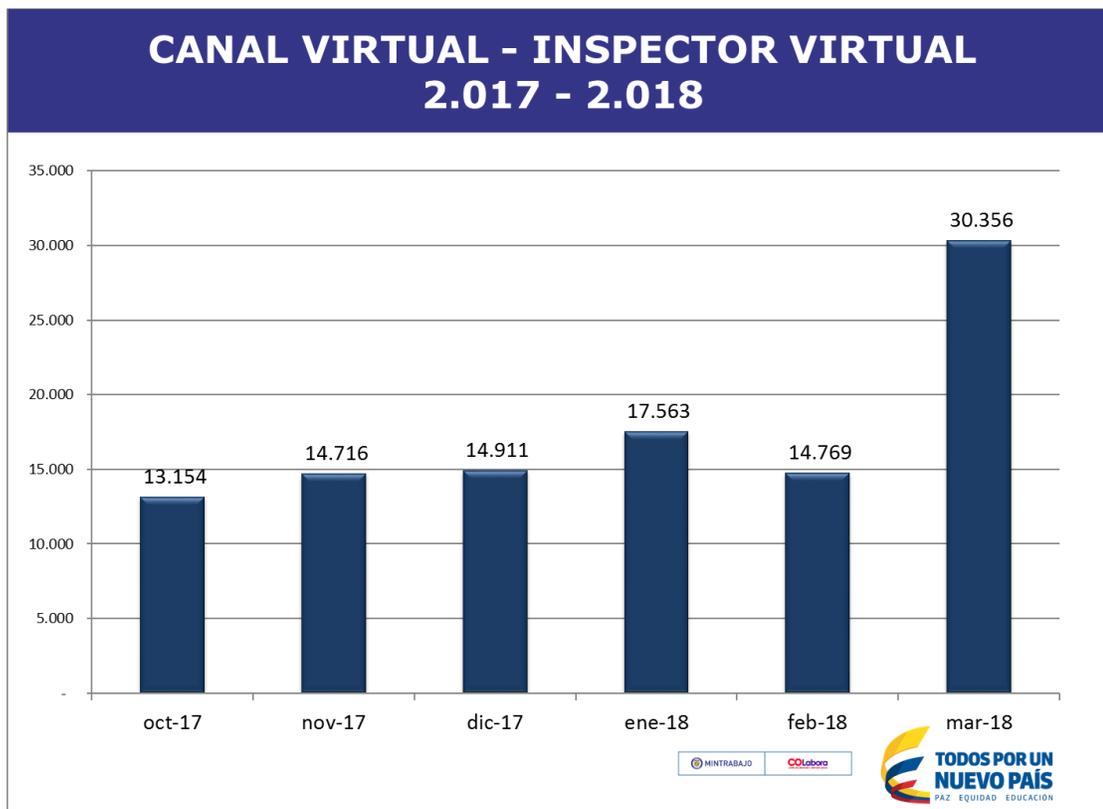
Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **4.162** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **28** las registraron desde **Venezuela**, 4 desde **España**, 3 desde **Estados Unidos**, 2 desde países como **Ecuador**, **Perú**, **Uruguay**, **Chile** y desde la Ciudad de Vaticano y **1** una interacción desde **Cuba**.



Durante el período revisado se presentaron a través del canal virtual cuatro (4) de petición de documentos e información pública.

SERVICIO DE CHAT

Se continúa 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 **42.781** ciudadanos en el cuarto trimestre del año 2017 a **62.688** en el 2018, incrementando la atención por este medio en un **147%** comparado con el período 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

Para el presente trimestre 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, el emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Para el primer trimestre se atendió 1.018 ciudadanos, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



URNA DE CRISTAL

El sistema de Urna de Cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, donde los ciudadanos pueden hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales. En lo correspondiente al primer trimestre del 2.018 se gestionaron un acumulado de **952** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%).

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 837.350 seguidores.



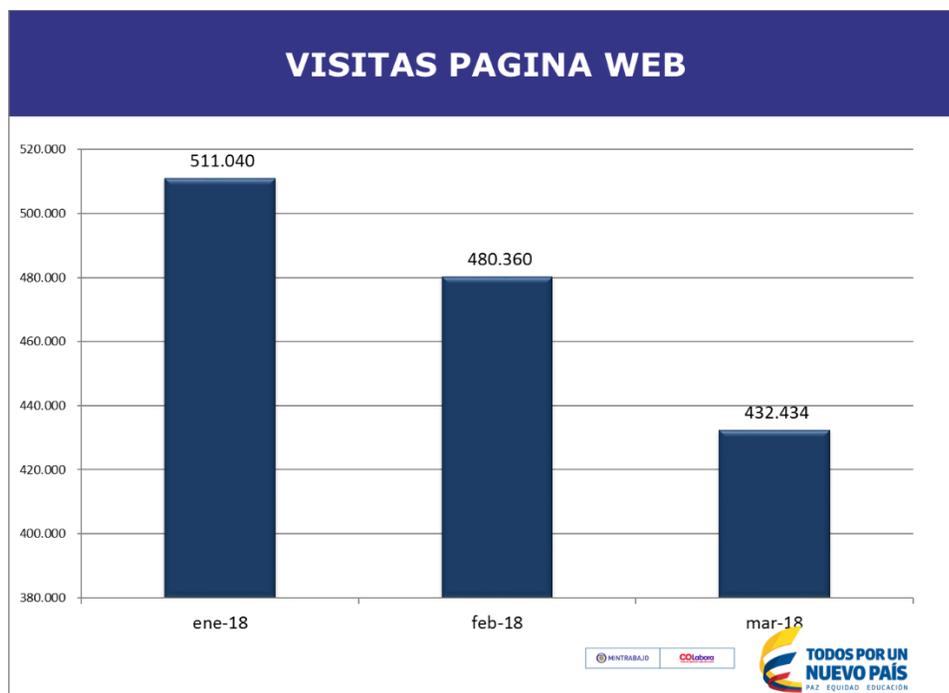
Facebook: 420.125 likes.



Linkedin: 12.557 seguidores.

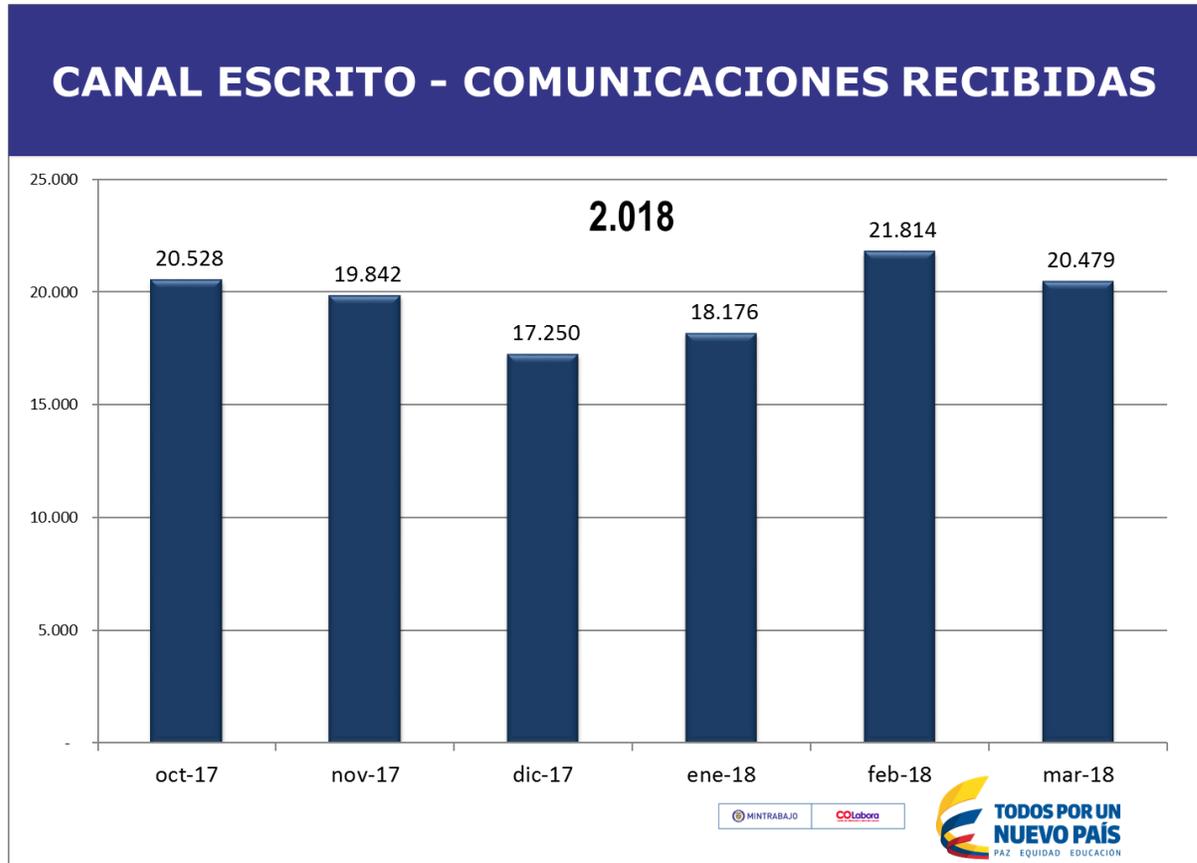
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2018, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **1.423.834** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de Enero, Febrero y Marzo del año 2018, la correspondencia fue recibida y radicada a través del gestor documental denominado BABEL, el cual soportó a nivel nacional **60.469** documentos entrantes al Ministerio.



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 análisis en el cual se evidencia la cantidad de ciudadano que calificaron el servicio tanto a nivel Nacional como el nivel central.

ENERO

DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
 PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2018					
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
ANTIOQUIA	190	100%	100%	100%	100%
ARAUCA	26	100%	100%	100%	100%
ATLANTICO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
BOGOTA*	440	93,64%	93,18%	94,55%	93,79%
BOLIVAR	25	100%	100%	100%	100%
BOYACA	19	100%	100%	100%	100%
CALDAS	435	68,05%	100%	100%	89,20%
CAQUETA	162	100%	100%	100%	100%
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
CESAR	60	100%	100%	100%	100%
CHOCO	1	100%	100%	100%	100%
CORDOBA	186	100%	100%	100%	100%
CUNDINAMARCA	2	100%	50%	100%	83,33%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAJIRA	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
HUILA	60	100%	100%	100%	100%
MAGDALENA	15	100%	100%	100%	100%
META	7	100%	100%	100%	100%
NARIÑO	74	100%	100%	100%	100%
NORTE DE SANTANDER	70	100%	100%	100%	100%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
QUINDIO	139	100%	100%	100%	100%
RISARALDA	377	100%	100%	100%	100%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
SANTANDER	419	100%	100%	100%	100%
SUCRE	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
TOLIMA	289	100%	100%	100%	100%
URABA	210	100%	100%	100%	100%
VALLE	450	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0	0	0	0
VICHADA	4	100%	100%	100%	100%
TOTAL GENERAL	3660	95,41%	99,10%	99,29%	97,93%

* GAC BOGOTA. solo se aplica en los puntos de atención ubicados en calle 32 (Dirección Territorial)

FEBRERO

DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2018					
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
ANTIOQUIA	162	100%	100%	100%	100%
ARAUCA	24	95,83%	91,67%	100%	95,83%
ATLANTICO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
*BOGOTA	675	96,44%	95,56%	97,48%	96,49%
BOLIVAR	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
BOYACA	3	100%	100%	100%	100%
CALDAS	219	100%	100%	100%	100%
CAQUETA	204	100%	100%	100%	100%
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CESAR	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CHOCO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CORDOBA	77	100%	100%	100%	100%
CUNDINAMARCA	3	100%	100%	100%	100%
GUAJIRA	55	100%	100%	100%	100%
HUILA	55	100%	100%	100%	100%
MAGDALENA	9	100%	100%	100%	100%
META	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0,00%
NARIÑO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0,00%
NORTE DE SANTANDER	66	100%	100%	100%	100%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
QUINDIO	113	100%	100%	100%	100%
RISARALDA	484	100%	100%	100%	100%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0,00%
SANTANDER	162	100%	100%	100%	100%
SUCRE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
TOLIMA	426	100%	100%	100%	100%
URABA	134	100%	99,25%	100%	99,75%
VALLE	370	99,46%	100%	100%	99,82%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
VICHADA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
TOTAL GENERAL	3241	99,17%	98,98%	99,48%	99,21%

Nota: *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.

MARZO

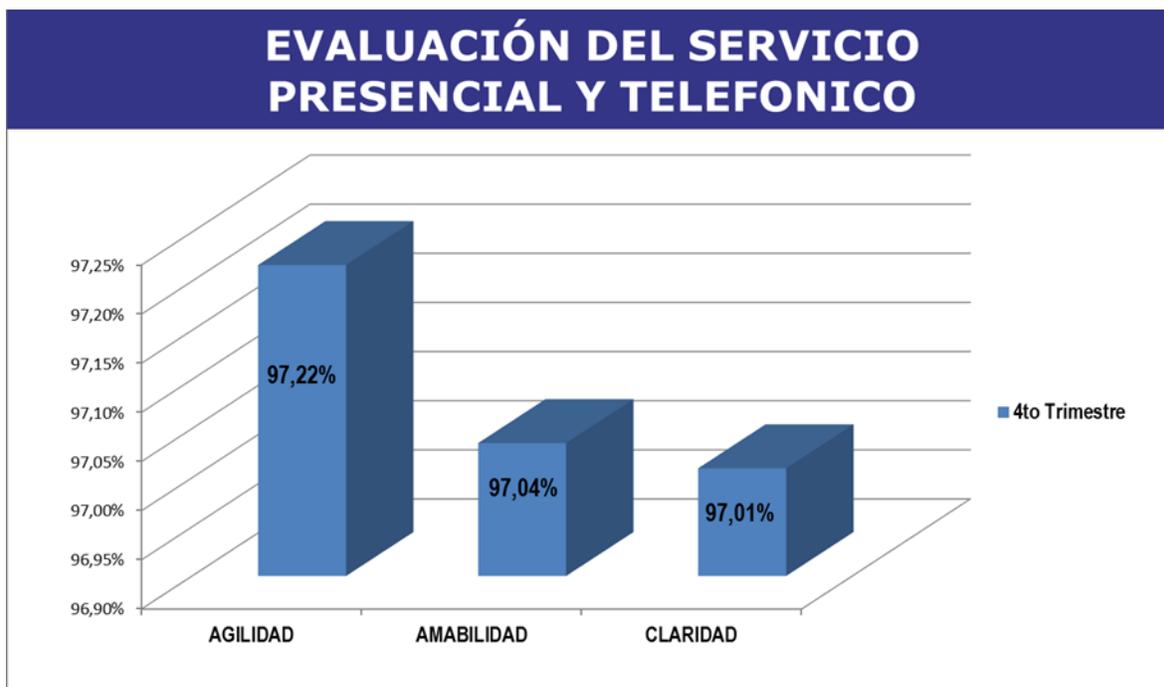
DIRECCIÓN TERRITORIAL	ENCUESTAS REALIZADAS EN EL MES	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
 PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL - ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO DE 2018					
AMAZONAS	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
ANTIOQUIA	115	100%	100%	100%	100%
ARAUCA	30	100,00%	100,00%	100%	100,00%
ATLANTICO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
BARRANCABERMEJA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
BOGOTA	65	96,92%	98,46%	100%	98,46%
BOLIVAR	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
BOYACA	20	100%	100%	100%	100%
CALDAS	377	97%	100%	100%	99%
CAQUETA	221	100%	100%	100%	100%
CASANARE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CAUCA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CESAR	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CHOCO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
CORDOBA	134	100%	100%	100%	100%
CUNDINAMARCA	1	100%	100%	100%	100%
GUAJIRA	10	100%	100%	100%	100%
HUILA	63	100%	100%	100%	100%
MAGDALENA	14	100%	100%	100%	100%
META	25	100%	100%	100%	100%
NARIÑO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
NORTE DE SANTANDER	30	100%	100%	100%	100%
PUTUMAYO	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
QUINDIO	114	99%	99%	100%	99%
RISARALDA	374	100%	100%	100%	100%
SAN ANDRES	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
SANTANDER	362	100%	100%	100%	100%
SUCRE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
TOLIMA	257	100%	100%	100%	100%
URABA	156	100%	100%	100%	100%
VALLE	280	99,64%	100%	100%	99,76%
GUAINIA	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
GUAVIARE	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
VAUPES	NO HAY REGISTRO	0%	0%	0%	0%
VICHADA	1	0%	0%	0%	0%
TOTAL GENERAL	2649	99,32%	99,85%	99,96%	99,71%

Realizando el seguimiento al cumplimiento del procedimiento de atención al ciudadano en el canal presencial en lo referente a la descripción de las actividades, específicamente en la aplicación de la evaluación del servicio, se debe plantear al interior de la Entidad estrategias que permitan incrementar el índice de medición de la satisfacción de los ciudadanos en aquellas Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales y demás puntos de atención presencial en donde no se usa la encuesta de Satisfacción.

De las 33 Direcciones Territoriales y las 2 Oficinas Especiales, tan solo 14 aplicaron la encuesta durante el trimestre, arrojando como resultado, que un **97%** 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.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	PORCENTAJE SATISFACCION
ANTIOQUIA	100%
ARAUCA	99%
BOGOTA	96%
BOYACA	100%
CALDAS	96%
CAQUETA	100%
CORDOBA	100%
CUNDINAMARCA	94%
META	67%
NORTE DE SANTANDER	100%
QUINDIO	100%
SANTANDER	100%
TOLIMA	100%
VALLE	100%
TOTAL GENERAL	97%

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



Se evalúan por parte de la Ciudadanía atributos como Agilidad en la Atención, Calidad de la Información y Claridad en la Información, donde todos son iguales o superiores al **97.09%** (Promedio canales Presencial y Telefónico).

META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora** en el año 2018, proyecta atender para el **año 2018; 1.450.000 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**.