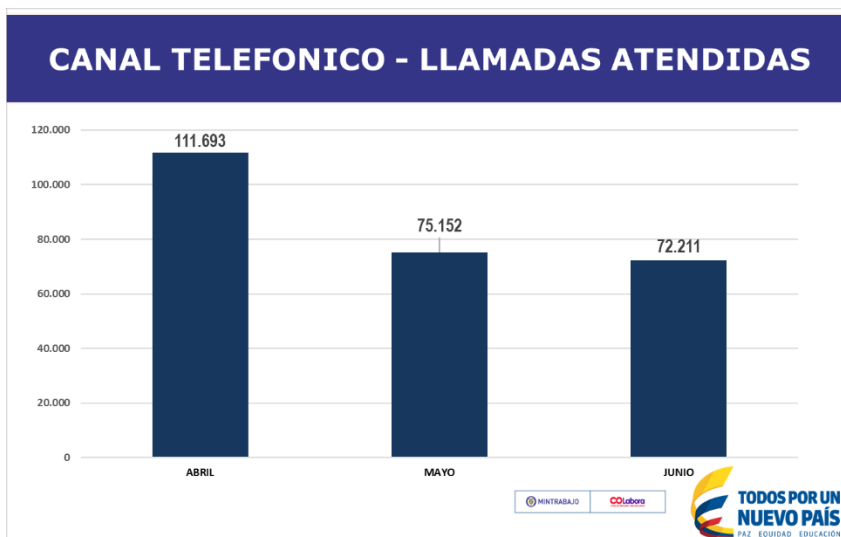


## INFORME GESTION - SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2.017

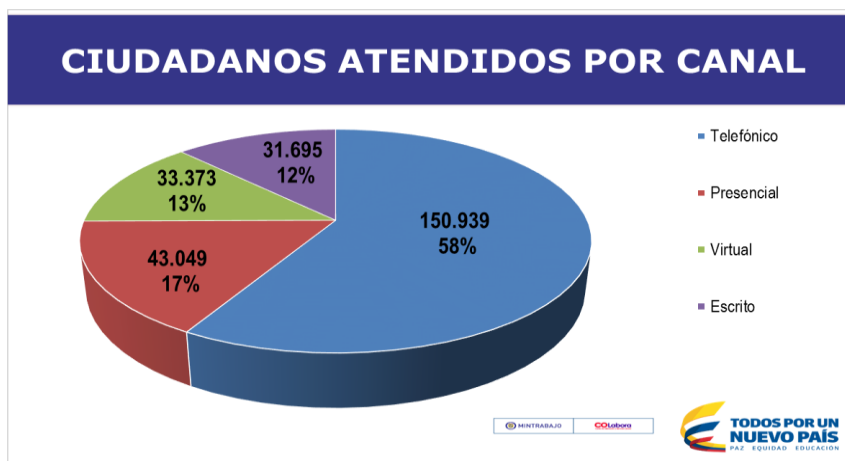
### PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el segundo trimestre del año 2017 se han atendido **259.056** ciudadanos.



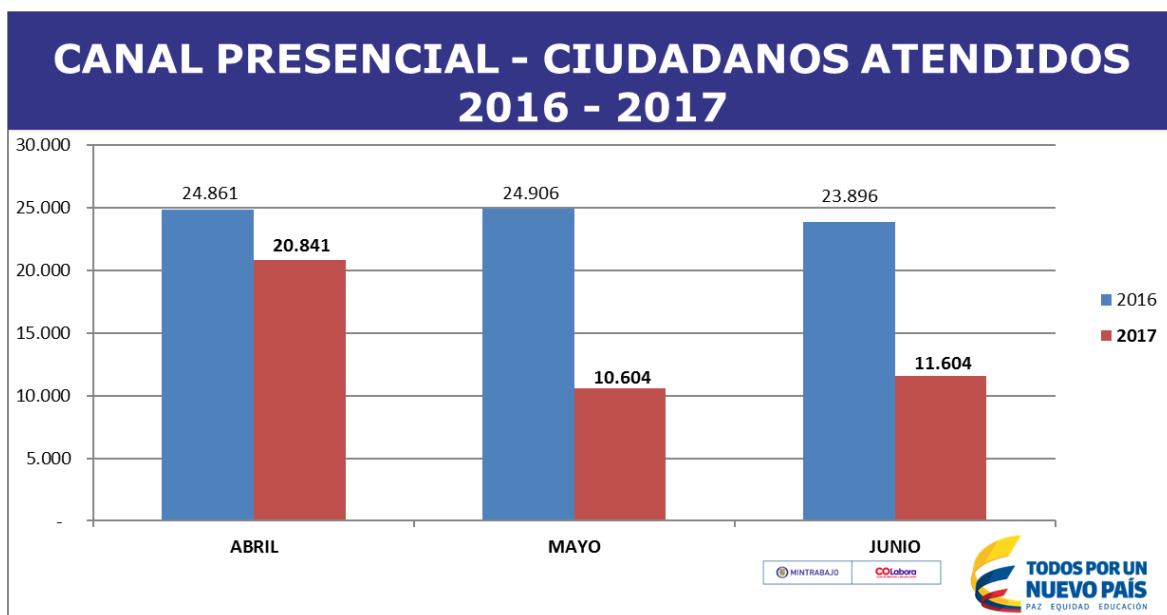
Los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional (**259.056**) en el segundo trimestre del presente año acuden en un **58%** al canal telefónico; un **17%** al canal presencial; **13%** a través del canal virtual y un **12%** en el canal escrito.

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



## CANAL PRESENCIAL

El canal presencial para la mencionada vigencia presentó disminución en la atención equivalente a un **33%** comparado con el mismo período el año inmediatamente anterior, en razón al cese de actividades que mantuvo paralizada la Entidad por el periodo de 41 días (Mayo 10 a Junio 20), en donde no se prestó atención en el canal presencial a nivel nacional.



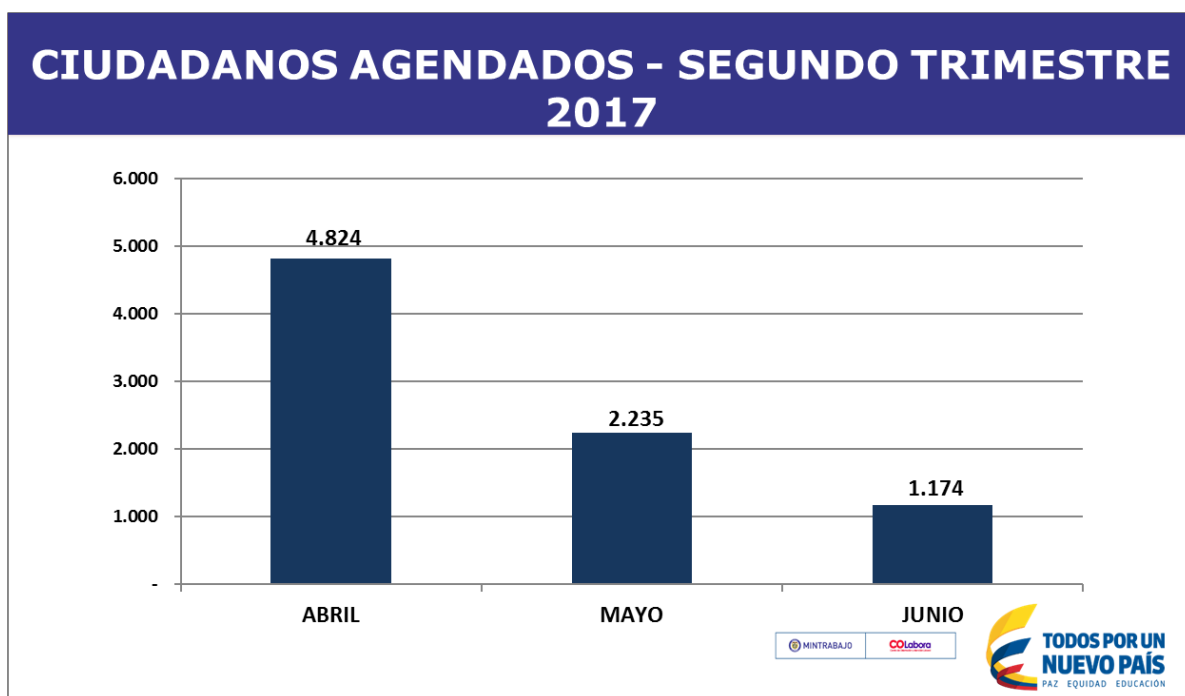
Los ciudadanos atendidos para este período por departamentos en este canal fueron:



DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL GENERAL
ACT	3526
ANTIOQUIA	3049
VALLE	2790
BOYACA	2617
CESAR	2303
TOLIMA	2302
SANTANDER	2211
CALDAS	1942
ATLANTICO	1730
NARIÑO	1649
CORDOBA	1643
RISARALDA	1584
CUNDINAMARCA	1582
BOLIVAR	1504
NORTE DE SANTANDER	1462
META	1435
CAUCA	1323
HUILA	942
SUCRE	771
MAGDALENA	770
AMAZONAS	704
CASANARE	649
QUINDIO	575
SAN ANDRES	564
GUAJIRA	526
BARRANCABERMEJA	515
PUTUMAYO	502
GUAVIARE	406
CHOCO	392
CAQUETA	364
ARAUCA	308
URABA	221
GUAINIA	78
VAUPES	57
VICHADA	53
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43049</b>

## AGENDAMIENTO

Para este trimestre en el sistema de agendamiento se asignaron **8.233** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá.



Durante el mes de abril y durante los primeros nueve días de mayo se continúa realizando asignaciones de citas hasta con ocho (8) días de posterioridad, por cuanto en las primeras horas del día se ocupa el agendamiento de los días de la semana 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.

Sin embargo, la gráfica refleja una disminución considerable de ciudadanos atendidos en los meses de mayo y junio, consecuencia del cese de actividades se suspendieron las agendas en Bogotá y a Nivel Nacional por el período de 41 días (Mayo 10 a Junio 20).

Es importante resaltar, que en la mejora constante del proceso desde el Contact Center se continua 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.

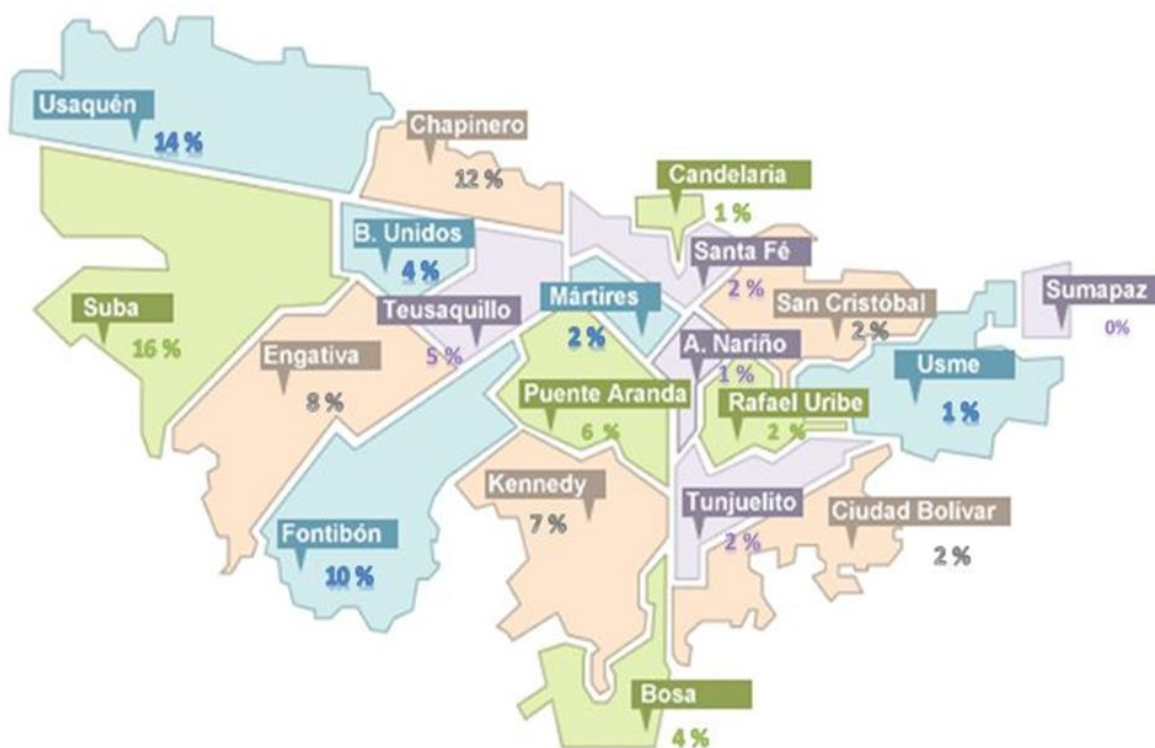
## Análisis por Localidad

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 **5.382** ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el **16%** de éstos viven en la localidad de Suba, el **14%** viven en la localidad de Usaquén; el **12%** viven en la localidad de Chapinero; el **10%** en la localidad de Fontibón; el **8%** residen en Engativá; el **7%** en las localidades de Kennedy; el **6%** en Puente Aranda, el **5%** en Teusaquillo, un **4%** en Barrios Unidos y Bosa. El **2%** en la localidad de Los Mártires, Santa Fé, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y San Cristóbal, con una participación igual o inferior al **1%** se encuentran las localidades de Usme, Antonio Nariño y Candelaria

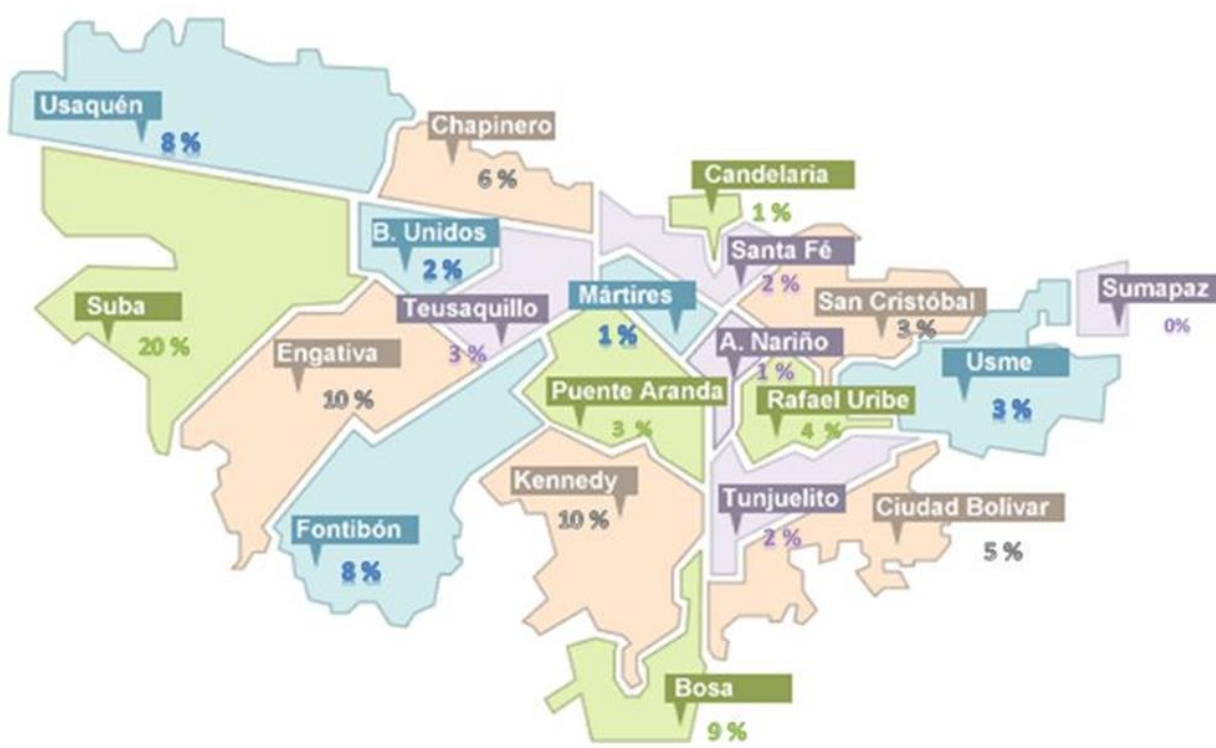
### Localidad Trabajo



## Ubicación - Localidad de Residencia

De los **5.937** ciudadanos que afirman estar trabajando en el segundo trimestre de 2017 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Suba con el **20%**, localidad de Engativá y Kennedy con un **10%**, Bosa con **9%**, Fontibón y Usaquén con **8%**, Chapinero con **6%**, Ciudad Bolívar con **5%**, Rafael Uribe Uribe con un **4%**, San Cristóbal, Usme, Puente Aranda y Teusaquillo con **3%**, Tunjuelito, Santa Fe, Barrios Unidos **2%**, y localidades como Antonio Nariño, Los Mártires y Candelaria con **1%** como se observa en la gráfica.

## Localidad Residencia



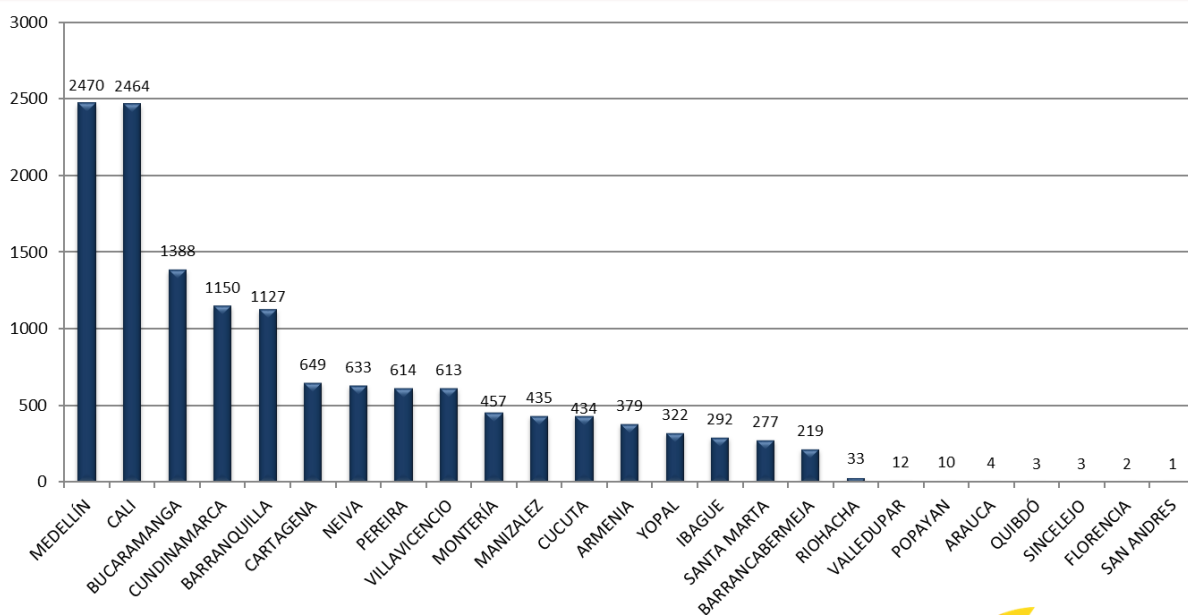
Según el proceso de agendamiento durante los meses de Abril, Mayo y Junio y con base en el lugar de Residencia de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Suba, Engativá, Kennedy y Bosa.

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

## Ocupación por departamento

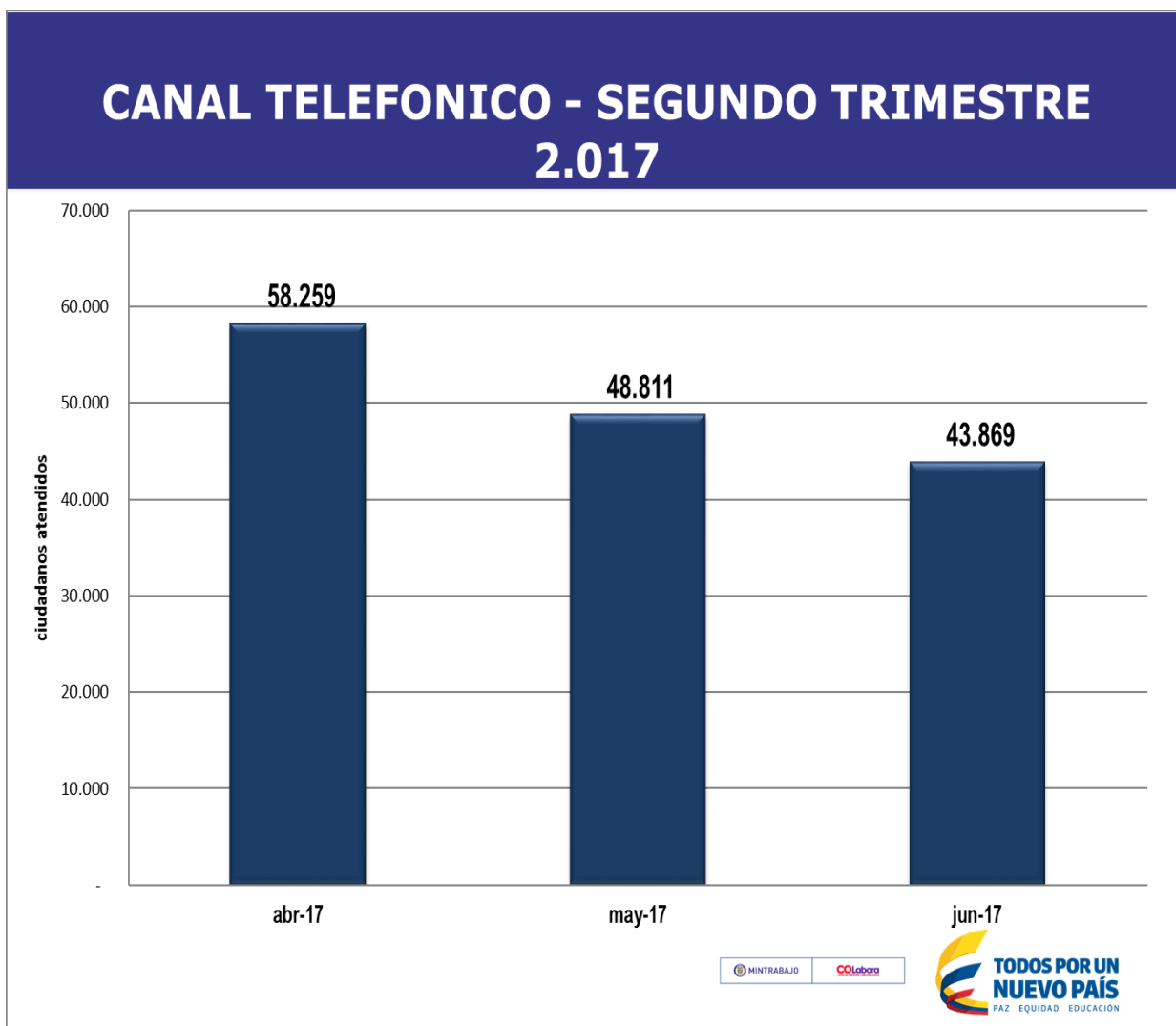
En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se atendieron un total de 13.991 ciudadanos, en la Dirección Territorial Antioquia se agendaron 2.470 ciudadanos, Dirección Territorial Valle 2.464 ciudadanos, seguido de Bucaramanga con 1.368 y Cundinamarca con 1.150 volumen que denota la afectación que implicó el cese de actividades en las diferentes direcciones territoriales e inspecciones.

### CIUDADANOS ATENDIDOS POR DIRECCIÓN TERRITORIAL



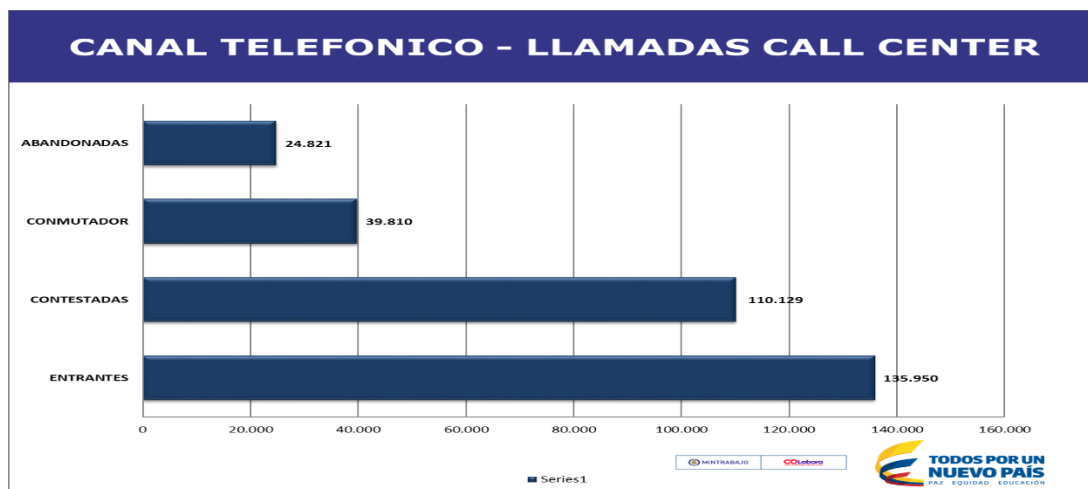
## CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **150.939** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, durante los meses de abril, mayo y junio del año en curso.

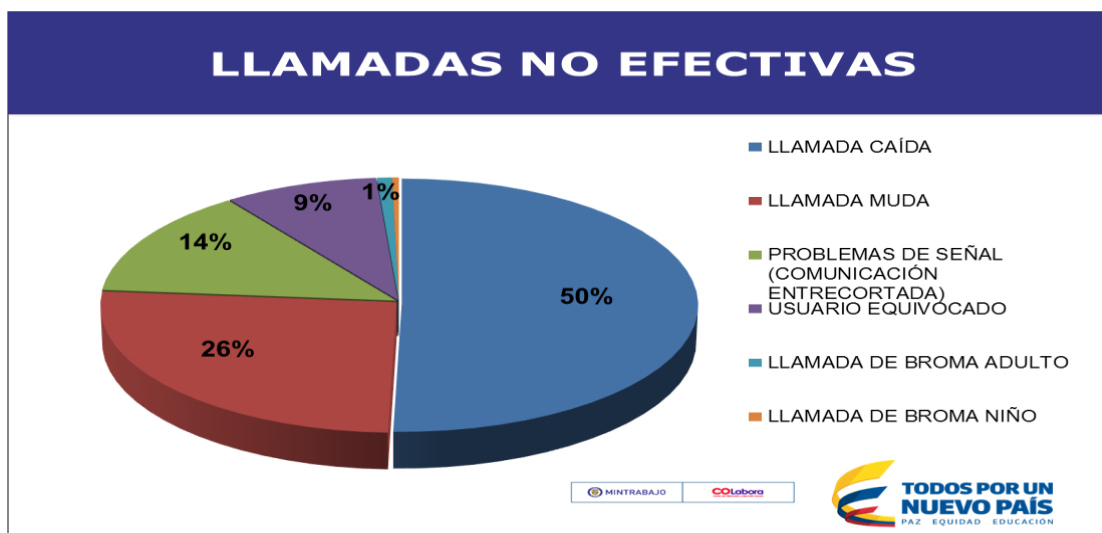




Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **135.950**, de las cuales **110.129** fueron atendidas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **24.821**, obteniendo una efectividad del **85%**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **39.810**.

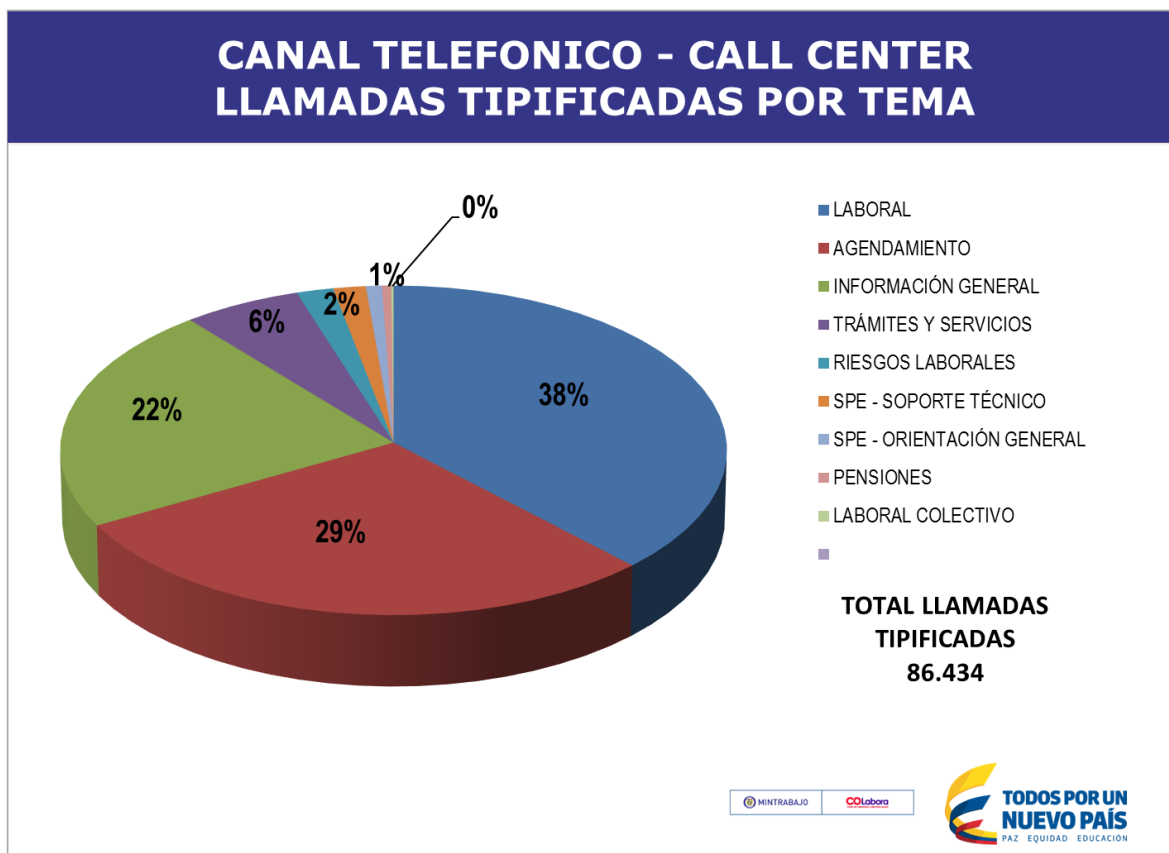


Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **50%** correspondieron llamada caída, un **26%** a llamada muda, un **14%** a problema de señal (comunicación entrecortada), un **9%** en Usuario equivocado, un **1%** en llamada broma niño y con un porcentaje inferior al **1%** en llamada broma adulto.



Las llamadas No Efectivas corresponden a un **6%** del total de llamadas atendidas. El principal ítem de afectación es la llamada caída con un **50%** del total de llamadas no efectivas.

Los ciudadanos a través de este canal, comunicaron **86.434** inquietudes y requerimientos clasificándose un 36% en tema laboral; un 29% en agendamiento, 22% en información general; 6% en trámites y servicios; 2% en riesgos laborales y SPE – soporte técnico plataforma; 1% en información general-servicio público de empleo; pensiones y laboral colectivo con una participación inferior al 1%.

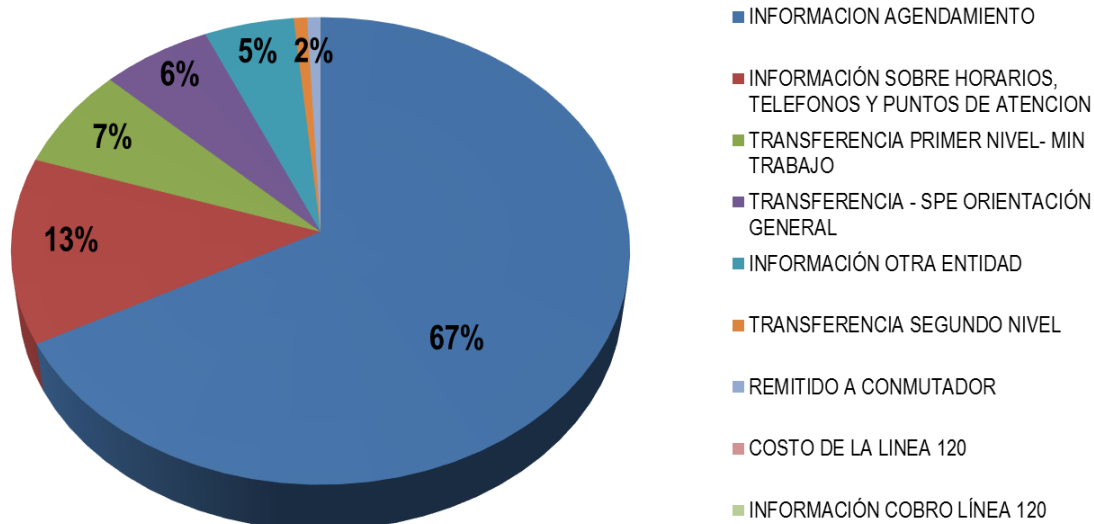


En el tema **Laboral**, se recibieron **32.700** llamadas; los ciudadanos consultaron en un **28%** asuntos en temas de liquidación de prestaciones sociales; un **8%** en afiliación y aporte al sistema de seguridad social, **5%** en terminación de contrato, **4%** en prima de servicios, salarios y factores salariales - comisiones - pago en especie, contrato de trabajo – modalidades, pago de incapacidades, indemnización por terminación del contrato, un **3%** en acoso laboral, contrato de prestación de servicios, **2%** por pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descuentos no autorizados, despido en condición de discapacidad, cesantías, sanciones disciplinarias, vacaciones, licencia de maternidad, licencias remuneradas, un **1%** en el tema jornada de trabajo, renuncia, despido y/o terminación del contrato de trabajo en estado de embarazo, elementos esenciales del contrato, servicio doméstico, Decreto 2616/2012 cotización por semanas, despido en incapacidad, licencia de paternidad, permisos, reglamento interno, dotación, fuero de maternidad / paternidad, indemnización moratoria, aprendices (Contrato) preaviso y certificado/referencia laboral. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

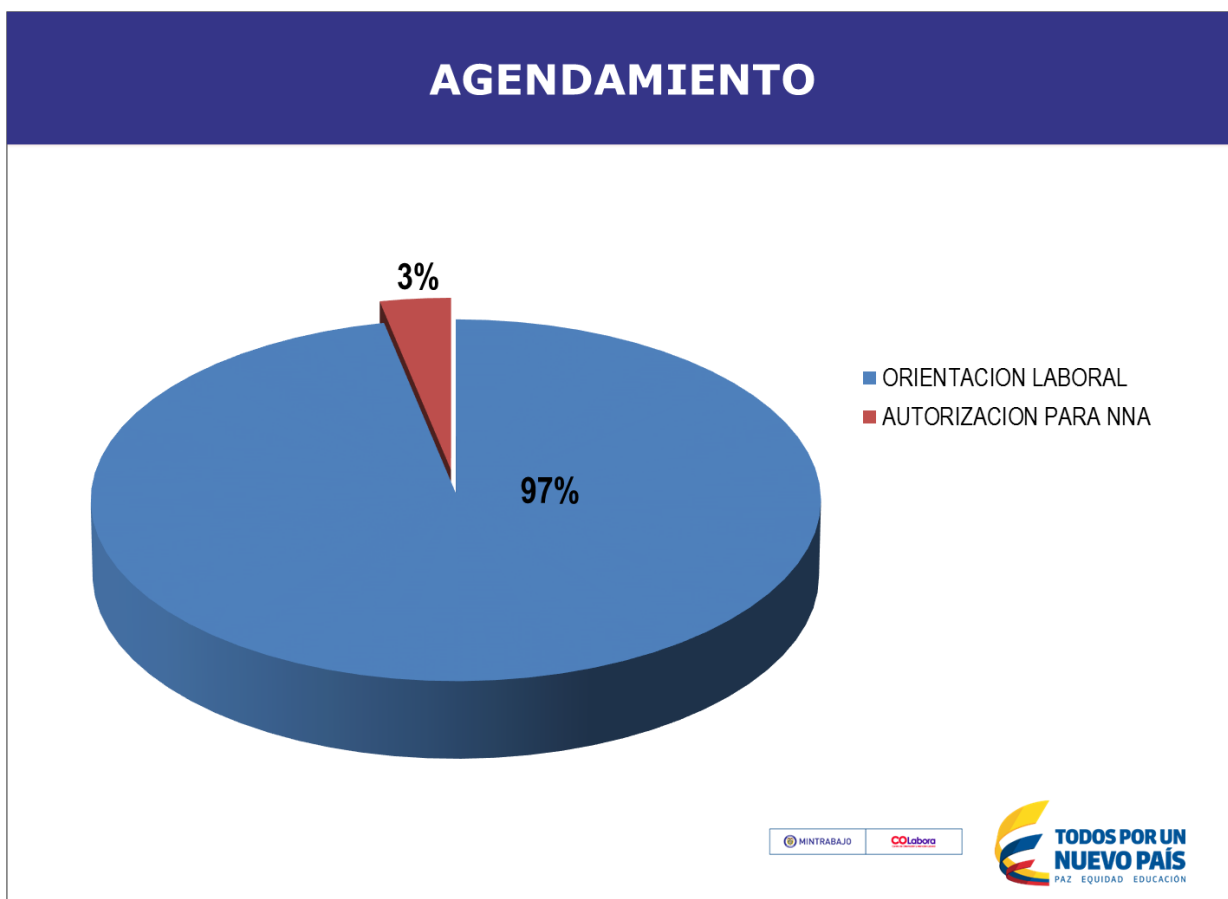


Así mismo se atendió a **19.250** ciudadanos en el segundo trimestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **67%** lo hizo por información de agendamiento; un **13%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **7%** a transferencia primer nivel – Min Trabajo; **6%** en transferencia – SPE Orientación General; **5%** en información de otra entidad; un **2%** en trasferencia segundo nivel y remitido a conmutador, con un porcentaje inferior al 1% información costo de la línea 120 e información cobro línea 120.

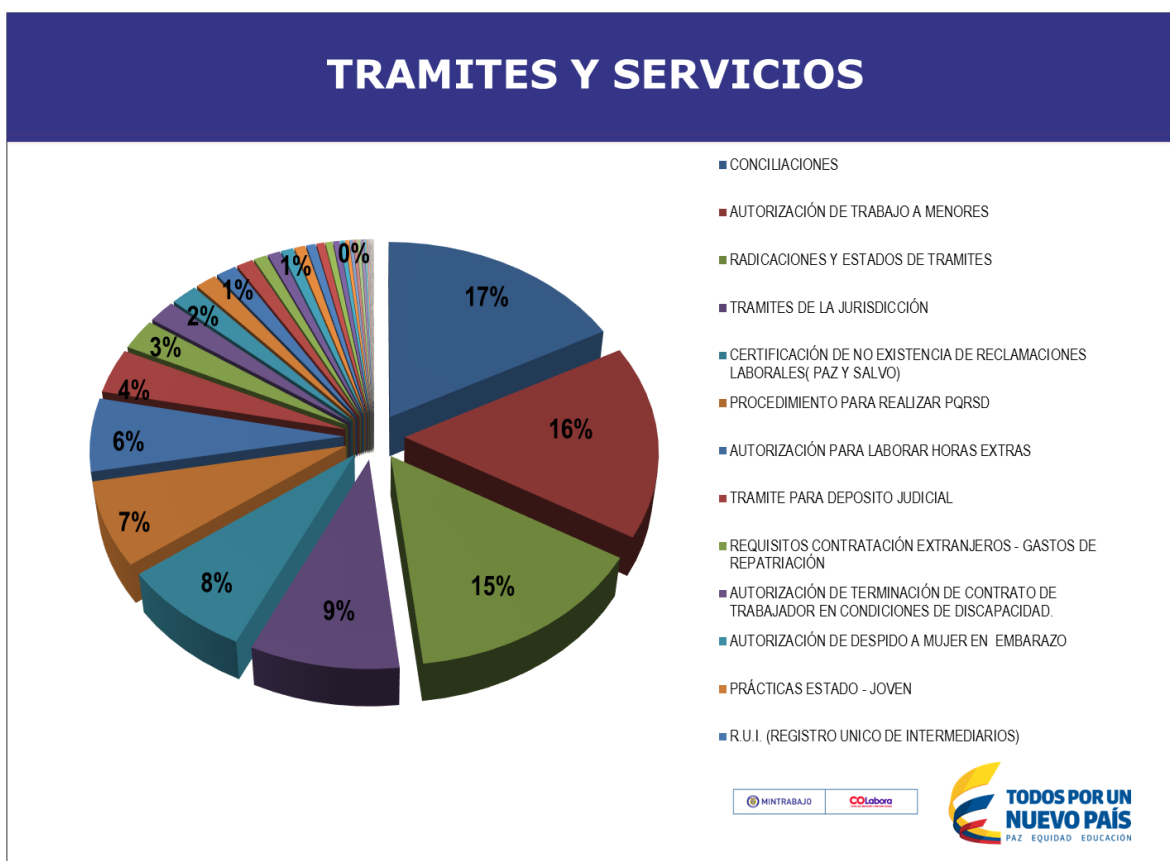
## OTROS TEMAS 2017



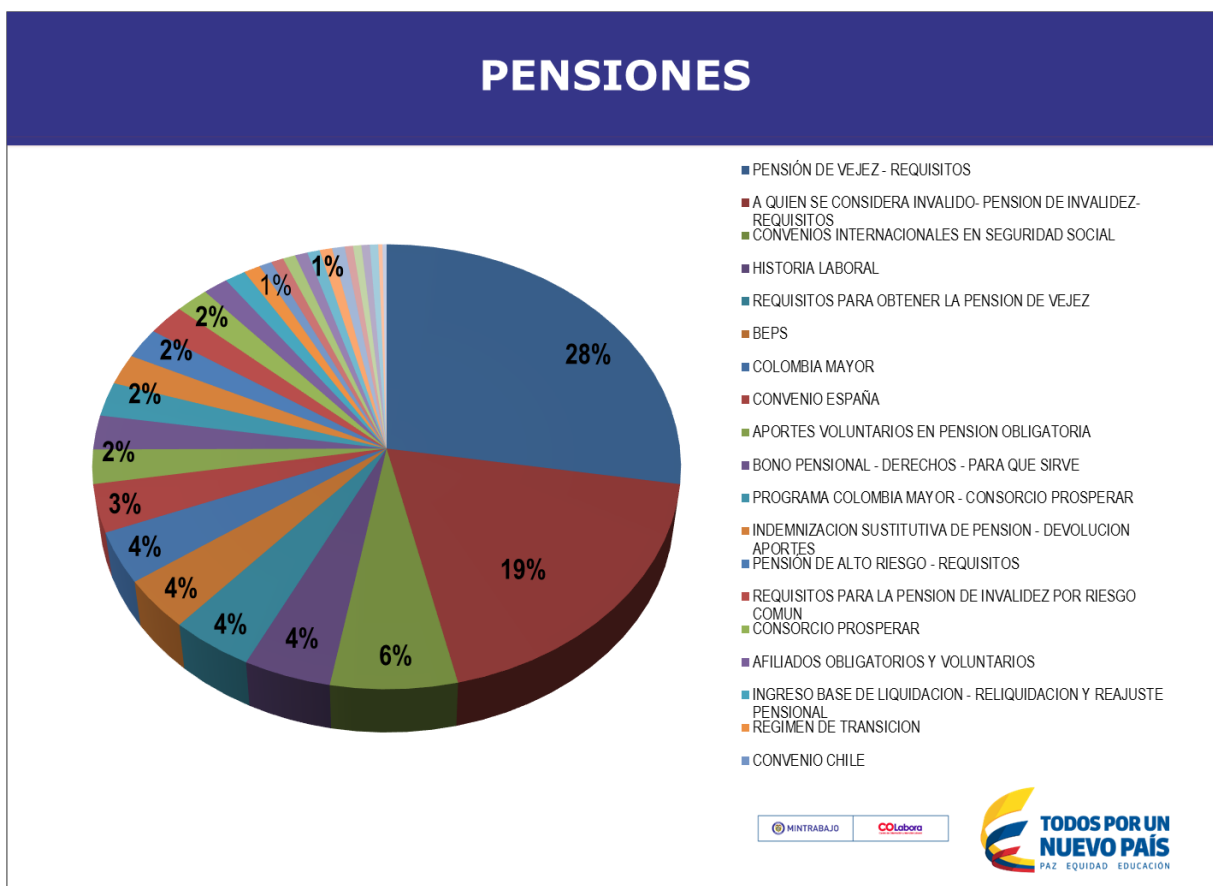
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en los primeros tres meses del año 2017, se comunicaron **25.032** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **3%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA).



En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **5.199** durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **17%** en conciliaciones; un **16%** en autorización de trabajo a menores; un **15%** en radicaciones y estados de trámites, un **9%** trámites de la jurisdicción, **8%** certificación de no existencia de reclamaciones laboral (paz y salvo); **7%** en procedimiento para realizar PQRSD; un **6%** en autorización para laborar horas extras, **4%** trámite para depósito judicial, **3%** requisitos contratación extranjeros - gastos de repatriación; un **2%** en autorización de terminación contrato de trabajador en condiciones de discapacidad y autorización de despido a mujer en estado de embarazo. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



En el tema de **Pensiones**, **403** ciudadanos consultaron en el segundo trimestre del año 2017. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **28%** en pensión de vejez - requisitos, un **19%** en a quien se considera invalido; un **6%** en convenios internacionales en seguridad social, **4%** en historia laboral y requisitos para obtener la pensión de vejez, BEPS (Beneficios Económicos Periódicos) y Colombia Mayor, un **3%** en Convenio España, un **2%** en aporte voluntario en pensión, bono pensional- derechos- para que sirve, programa Colombia mayor, indemnización sustitutiva de pensión – devolución de pensión, pensión de alto riesgo- requisitos, requisitos para obtener la pensión de invalidez por riesgo común, consorcio prosperar y un **1%** en afiliados obligatorios y voluntarios, ingreso base de liquidación – reliquidación y ajuste pensional, régimen de transición, convenio Chile, pensión familiar- requisitos, pre-pensionado, que es el fondo de solidaridad pensional y que subsidios otorga, retroactivo pensional y traslado de cotizaciones régimen. El porcentaje restante distribuido en otros temas.



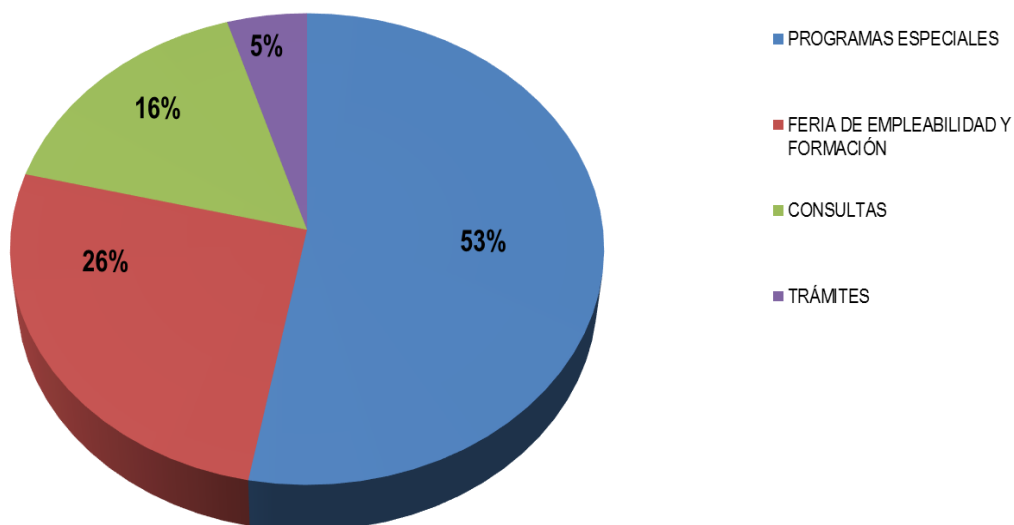
Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **1.620** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de abril, mayo y junio del presente año; de estos, el **47%** en sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), el **25%** en accidente de trabajo y/o reporte, el **8%** en reubicación / rehabilitación laboral, el **6%** en cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, el **4%** en concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; el **3%** en obligaciones y prestaciones que otorga el sistema riesgos laborales, el **2%** en trabajo en alturas y COPASST (comité paritario de seguridad y salud en trabajo), un **1%** sanciones, vigilancia y control y protección de la salud y seguridad social en el trabajo, con un porcentaje igual o inferior al **1%** en R.U.I (Registro único de intermediario) y afiliación de riesgos laborales para aprendices.





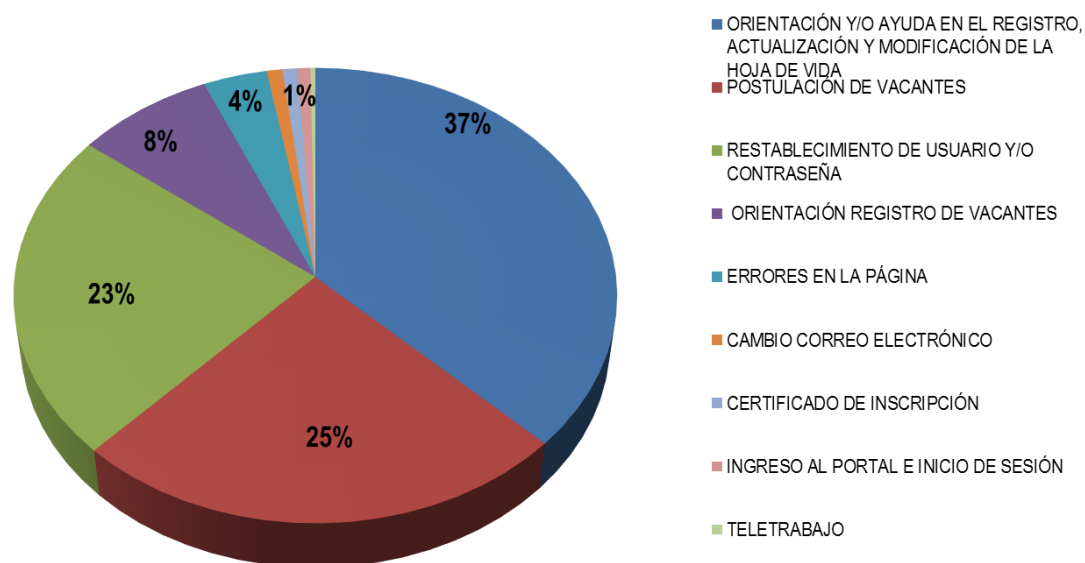
El tema **Servicio Público de Empleo – Orientación General** tuvo el siguiente comportamiento: de 701 ciudadanos atendidos en el segundo trimestre 2017, el tema de programas especiales un **53%**, en feria de empleabilidad y formación un **26%**, en consultas y un **16%** y trámites un **5%**.

## SPE - ORIENTACIÓN GENERAL

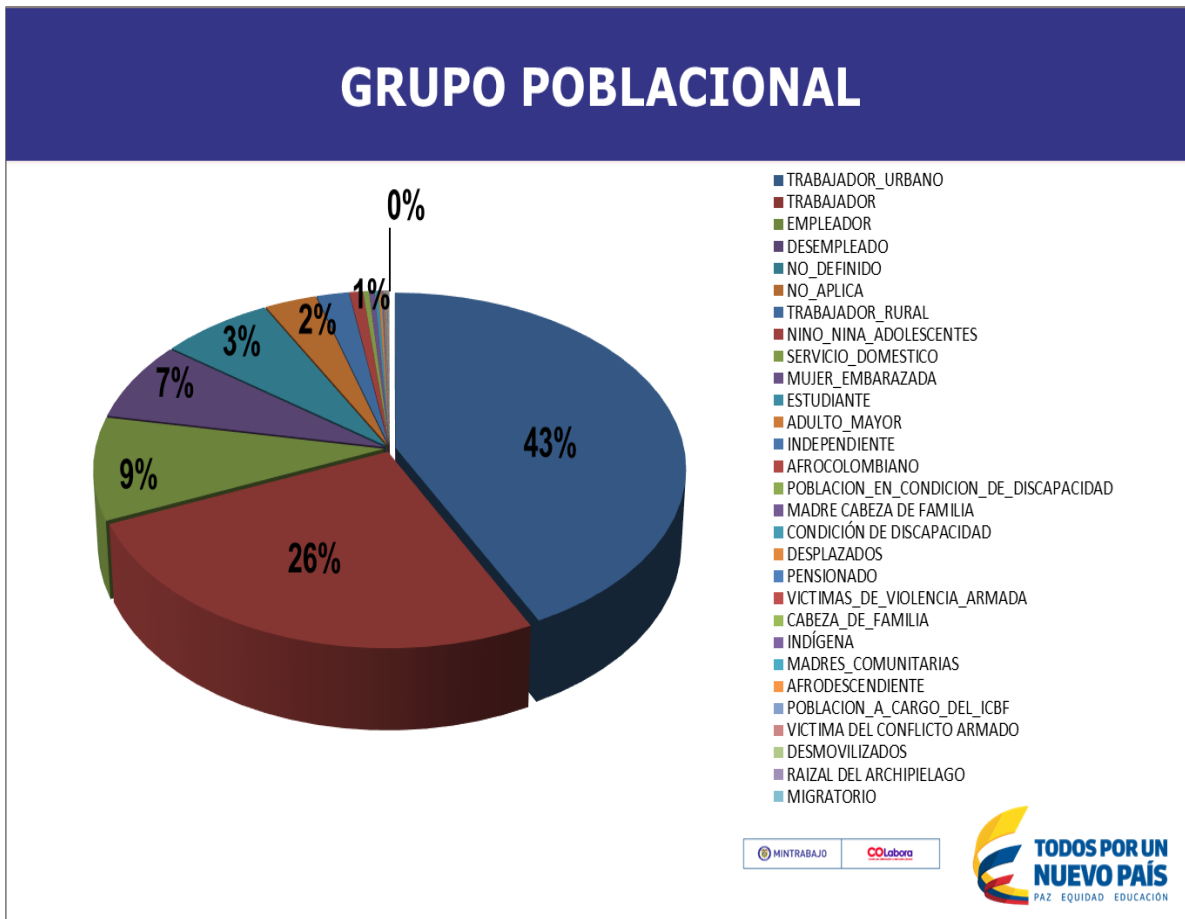


De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a **Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma**, se atendió a **1.427** ciudadanos en los segundo trimestre del presente año; dentro del cual se encuentra que el tema con mayor número de consultas corresponde a orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida en un **37%**, seguido de postulación de vacantes con un **25%**, restablecimiento de usuario y/o contraseña con un **23%**, continuado con orientación registro de vacantes con un **8%**, errores en la página con un **4%**, en cambio correo electrónico y certificado de inscripción con un **1%**, y temas como teletrabajo con porcentaje inferior a un **1%**.

## SPE - ORIENTACIÓN GENERAL



Es importante resaltar que de las **92.002** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **43%** de los ciudadanos afirmó ser Trabajador Urbano; un **26%** como Trabajador, un **9%** como Empleado, como Desempleado y No Definido un **7%**, un **3%** como No Aplica, como trabajador rural un **2%**, con **1%** niño, niña, adolescentes (NNA) y con una participación inferior **1%** servicio doméstico, mujer embarazada, estudiante, adulto mayor, independiente, afrocolombianos, población en condición de discapacidad, desplazados, pensionados, víctimas de violencia armada, cabeza de familia, indígena, madre comunitaria, afrodescendientes, población a cargo del ICBF, víctimas del conflicto armado, desmovilizados, raizal del archipiélago, migratorio, población LGTBI, LGTBI, población ROM, palenquero, población en centros carcelarios, población en centros psiquiátricos, población en situación de desplazamiento, población rural no migratoria y servidor público entre otros.

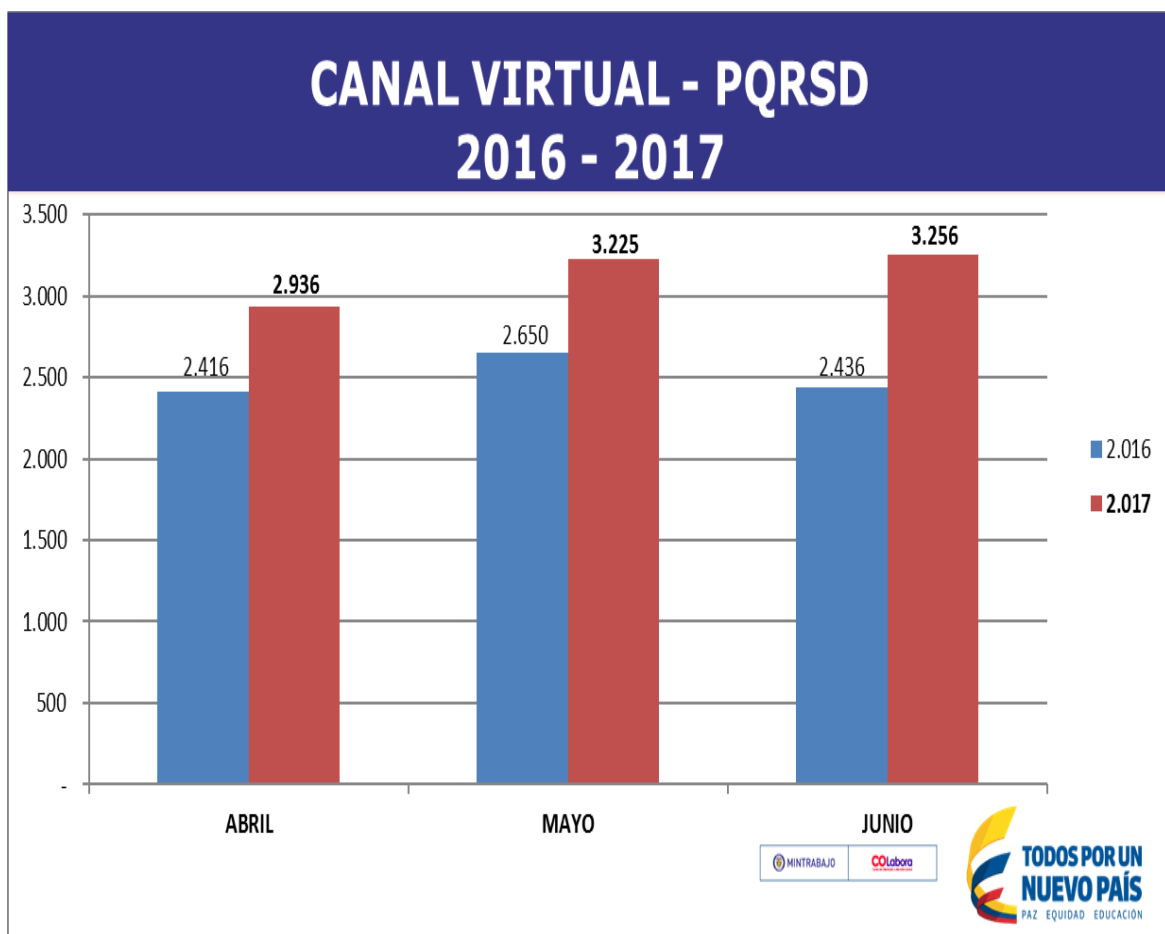


De igual manera, de las **169.390** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de las siguientes ciudades y/o municipios: un **48%** desde la Ciudad de **Bogotá**; un **10%** desde **Medellín**; un **7%** en **Cali**; un **4%** se registró como **No aplica** y la ciudad de **Bucaramanga**, un **3%** desde **Barranquilla**, un **2%** desde **Pereira**, **Villavicencio**, **Neiva** y **Cartagena** un **1%** desde **Cúcuta**, **Manizales**, **Ibagué**, **Montería**, **Armenia**, **Soacha**, **Santa Marta**, **Yopal**, **Palmira**, **Barrancabermeja**, **Chía**, **Rionegro**. El porcentaje restante se subdivide en **745** ciudades y/o municipios del País, con participaciones iguales o inferiores al **1%**.



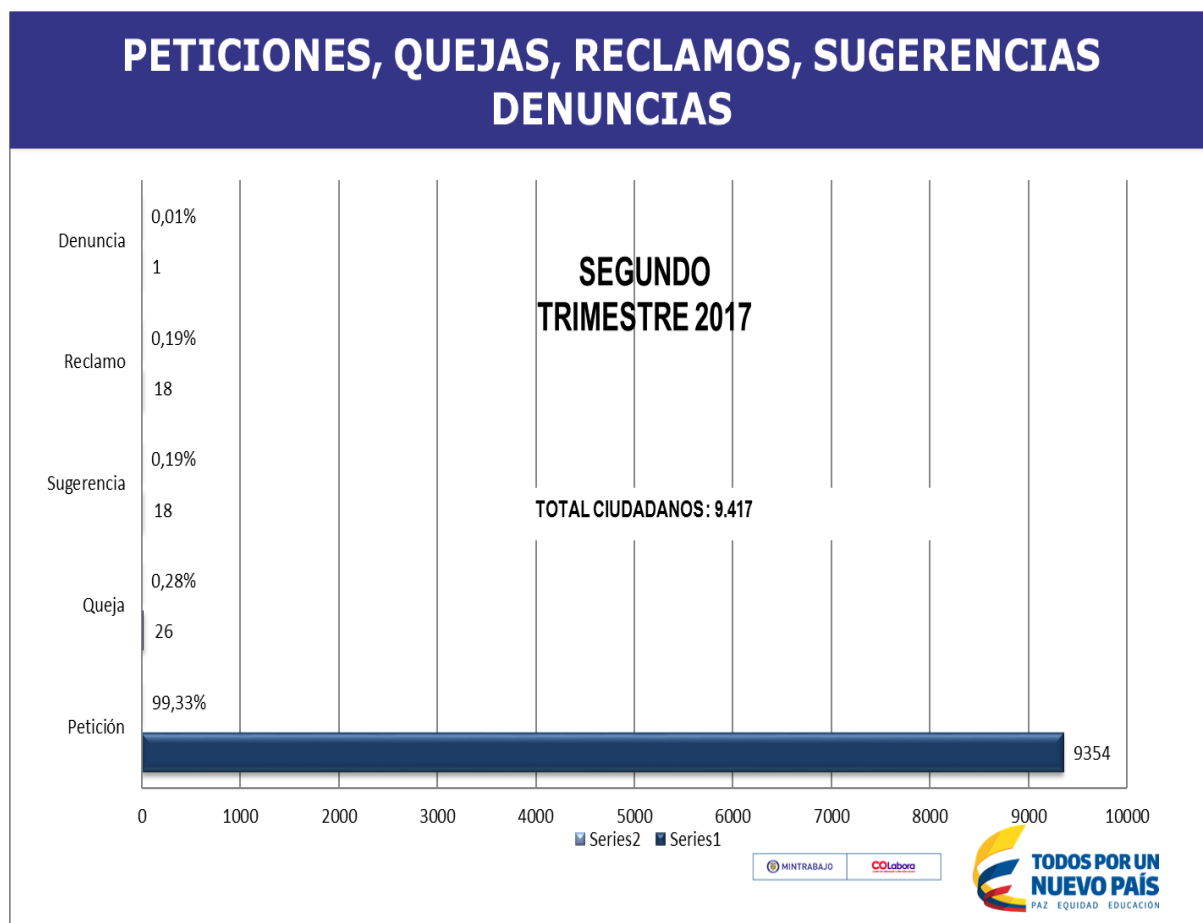
## CANAL VIRTUAL

En lo que corresponde al canal Virtual se registró en la herramienta para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) **9.417** solicitudes para el segundo trimestre, 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.

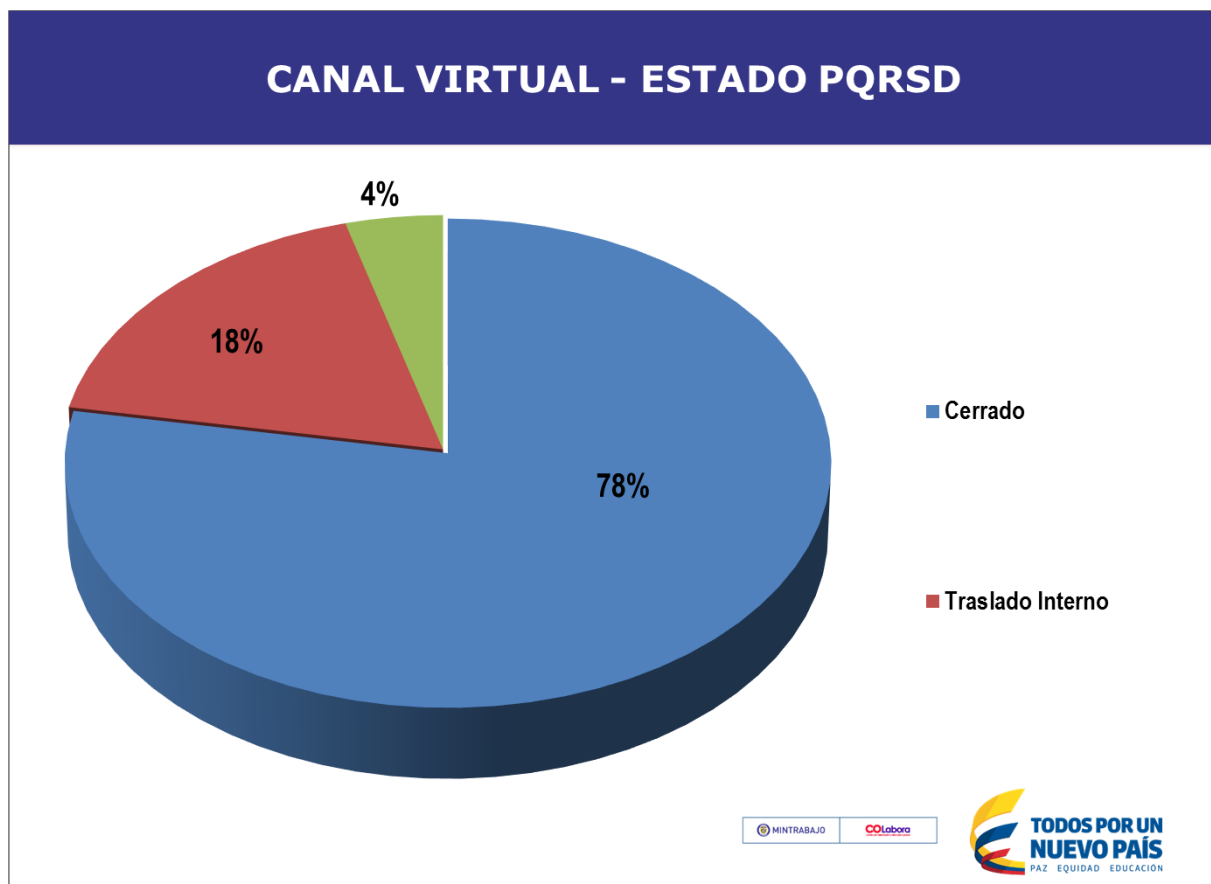


En un **99,33%** los ciudadanos han registrado sus requerimientos como peticiones, un **0,28%** como quejas, un **0,19%** como sugerencia y reclamo; denuncias con un **0,01%**.

Durante el período revisado no se presentaron a través del **canal virtual** solicitudes de información pública.



Así mismo, de las **9.417** solicitudes recibidas, **7.326** solicitudes se encuentran **cerradas o resueltas**, **1.688** en **traslado interno** y **403** se encuentran en **traslado externo**.



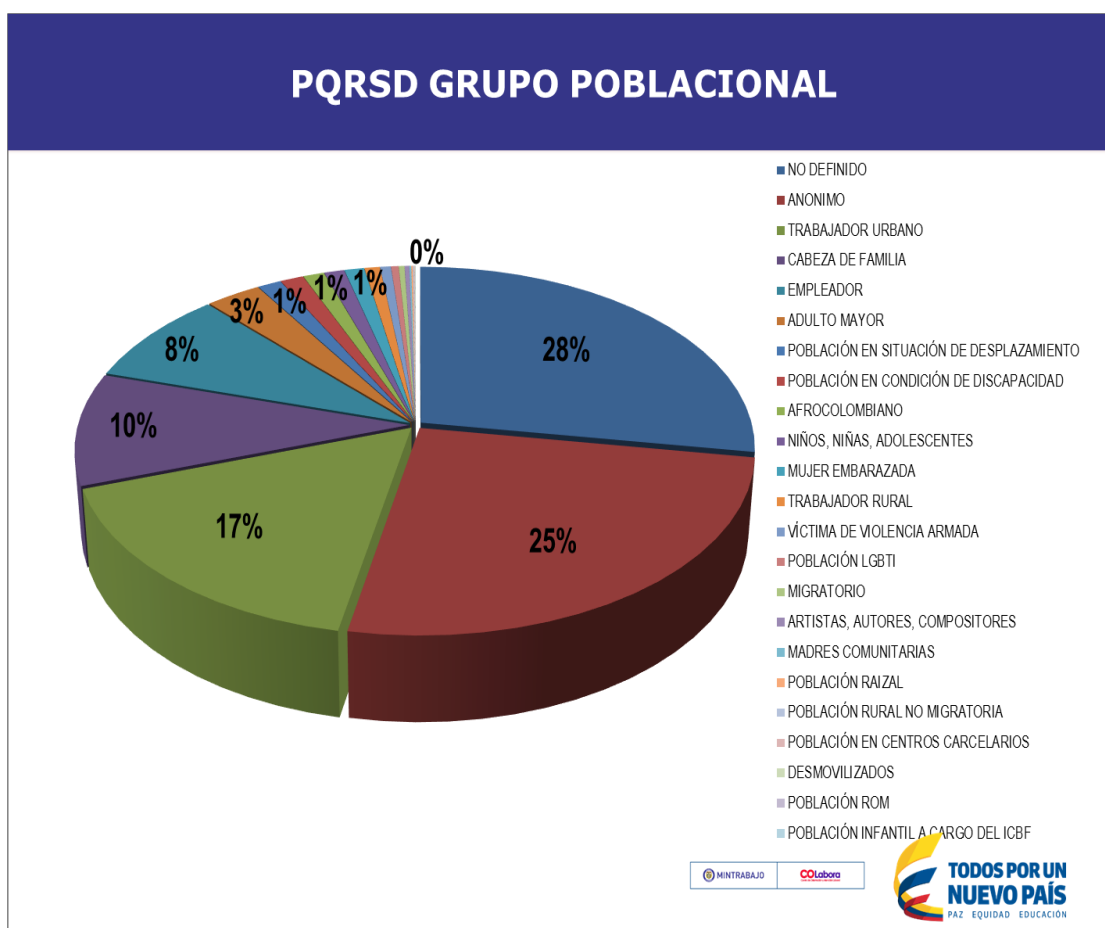
Para el presente periodo el porcentaje de cumplimiento de términos, se afectó de manera notoria, como secuencia del cese de actividades presentado y que tuvo una permanencia 41 días (Mayo 10 a Junio 20), afectación que se refleja en la mayoría de dependencias y Direcciones Territoriales.

Reporte PQRSO 13-09-2017													
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	Abril			Total Abril	Mayo			Total Mayo	Junio			Total Junio	Total general
	EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		
DESAPACHO MINISTRO DE TRABAJO		4		4		7		7		4		4	15
DIRECCION DE GENERACION Y PROTECCION DEL EMPLEO Y SUBSIDIO FAMILIAR	4		10	14		1	4	5		2	3	5	24
DIRECCION DE INSPECCION VIGILANCIA CONTROL Y GESTION TERRITORIAL			1	1		1		2			2	2	5
DIRECCION DE MOVILIDAD Y FORMACION PARA EL TRABAJO	17			17	5		14	20	9	5	33	47	84
DIRECCION DE PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES		11		11		13		13		1		1	25
DIRECCION DE RIESGOS LABORALES	31	63	25	119	1	44	93	138	1	113	54	168	425
DIRECCION DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO	1		4	5			3	3			1	1	9
GRUPO ARCHIVO SINDICAL	5	16	113	134		25	144	169	1	68	65	134	437
GRUPO DE ADMINISTRACION DOCUMENTAL		1		1		2		2		1		1	4
GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	1813	1	28	1842	581	3	1436	2020	800	4	1315	2119	5981
GRUPO DE CONVENIOS INTERNACIONALES		14	4	18		13	3	16		21	7	28	62
GRUPO DE GESTION DE LA POLITICA DE MIGRACION LABORAL	3	4		7	1	1	1	3	2	2	3	7	17
GRUPO DE TESORERIA							1	1			1	1	2
GRUPO EQUIDAD LABORAL		6		6		1		1		4		4	11
GRUPO GESTION CONTRACTUAL										2		2	2
GRUPO PARA LA REPARACION INTEGRAL DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO						1		1					1
OFICINA ASESORA JURIDICA		105	54	159		142	6	148		111	5	116	423
OFICINA COMUNICACIONES Y PRENSA		2		2		1		1		1		1	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO		4		4		2		2		1		1	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		6		6		10		10		5		5	21
OFICINA DE COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES		1	1	2			1	2					4
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION - TIC										2		2	2
SECRETARIA GENERAL		4		4		3		3		3		3	10
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y GENERACION DE EMPLEO							1	1	1			1	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		1									1
SUBDIRECCION DE FORMALIZACION Y PROTECCION DEL EMPLEO			1	1		1	1	2					3
SUBDIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO		2	3	5		1	5	6	1	4	5	10	21
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL		3		3		1		1		1		1	5
SUBDIRECCION DE PENSIONES CONTRIBUTIVAS		8	1	9		9		9		12		12	30
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA ORGANIZACION SOCIAL		1		1		1		1					4
SUBDIRECCION DE PROTECCION LABORAL		2		2		6		6		1	5	6	12
SUBDIRECCION DE SERVICIOS PENSIONALES S. S. C. Y O.T.		1		1		1	3	4		2	1	3	8
VICEMINISTERIO DE RELACIONES LABORALES E INSPECCION										2		2	2
<b>Total general</b>	<b>1877</b>	<b>257</b>	<b>251</b>	<b>2385</b>	<b>588</b>	<b>286</b>	<b>1717</b>	<b>2591</b>	<b>815</b>	<b>372</b>	<b>1500</b>	<b>2687</b>	<b>7663</b>

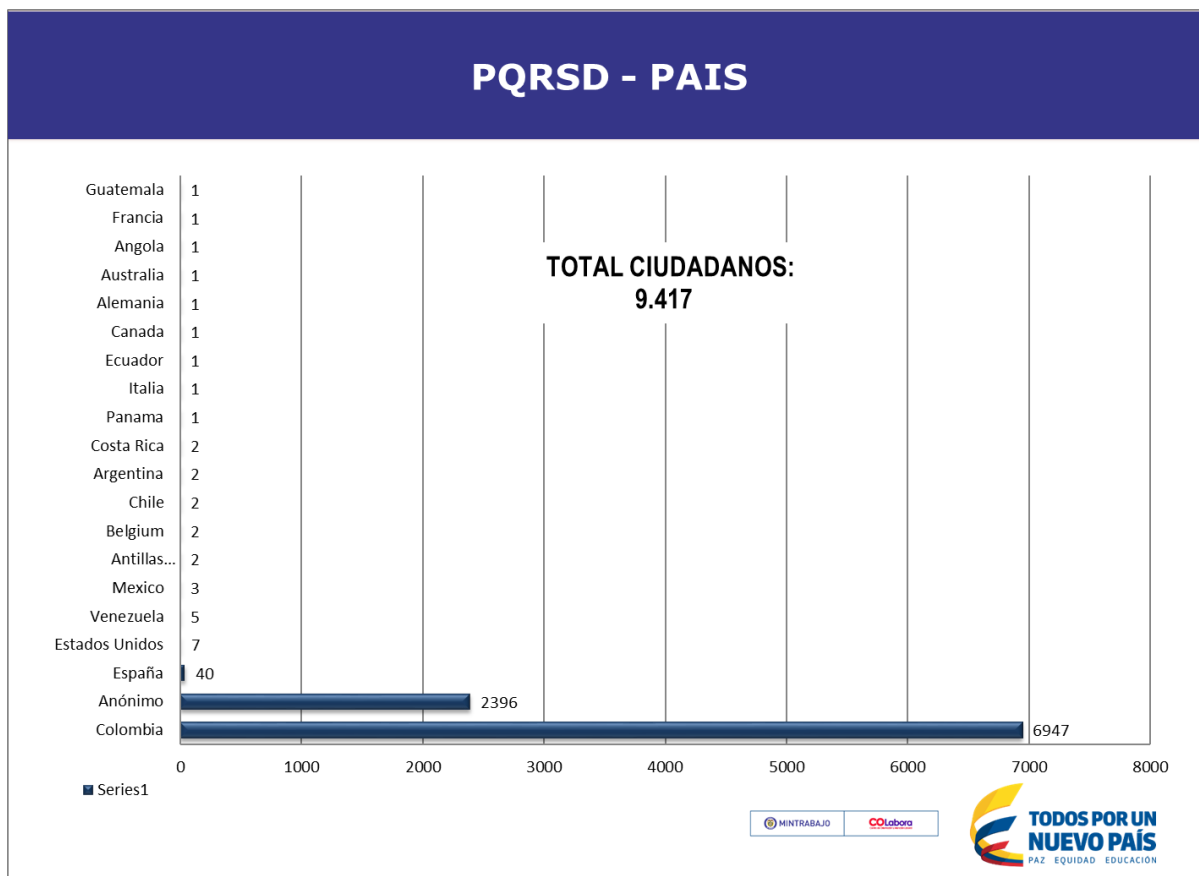
Reporte PQRSO 13-09-2017													
DIRECCIONES TERRITORIALES	Abril			Total Abril	Mayo			Total Mayo	Junio			Total Junio	Total general
	EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		EN TERMINOS	SIN RESPUESTA	VENCIDO		
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA		20	35	55		43	12	55	1	48	14	63	173
DIRECCION TERRITORIAL BOYACA		2	3	5		4		4		5	2	7	16
DIRECCION TERRITORIAL ARAUCA		1		1		3		3		1		1	5
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13		2	15			17	17			16	16	48
DIRECCION TERRITORIAL BOGOTA	2	112	9	123		127	23	150	16	95	12	123	396
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR		8		8		7		7		8		8	23
DIRECCION TERRITORIAL CALDAS		4		4		12		12		5		5	21
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA						1		1		3		3	4
DIRECCION TERRITORIAL CASANARE		9		9		2		2		4		4	15
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA		3		3		5		5		1		1	9
DIRECCION TERRITORIAL CESAR		4		4		4		4		2		2	10
DIRECCION TERRITORIAL CHOCHO		2		2									2
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA		9		9		6		6		1		1	16
DIRECCION TERRITORIAL CUNDINAMARCA		23		23		35	1	36		30	5	35	94
DIRECCION TERRITORIAL GUAJIRA		1		1		2		2					3
DIRECCION TERRITORIAL HUILA			4	4			7	7		8	1	9	20
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA		12		12		3		3		3		3	18
DIRECCION TERRITORIAL META		6		6		4		4		4		4	14
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO		3		3		3		3		3		3	9
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER		7		7		6		6		4		4	17
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO						2		2					2
DIRECCION TERRITORIAL QUINDIO						5		5		3		3	8
DIRECCION TERRITORIAL RISARALDA			4	4		1	6	7		3	7	10	21
DIRECCION TERRITORIAL SAN ANDRES										1		1	1
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	6		15	21			25	25	3		18	21	67
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE		1		1		5		5		1		1	7
DIRECCION TERRITORIAL TOLIMA		3		3		7		7		6		6	16
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	14		19	33	6		21	27	12		23	35	95
D.E. BARRANCABERMEJA		2		2		3		3		1		1	6
DIRECCION TERRITORIAL GUAINIA						1		1					1
DE URABA - APARTADO										1		1	1
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>232</b>	<b>91</b>	<b>358</b>	<b>6</b>	<b>291</b>	<b>112</b>	<b>409</b>	<b>32</b>	<b>241</b>	<b>98</b>	<b>371</b>	<b>1138</b>



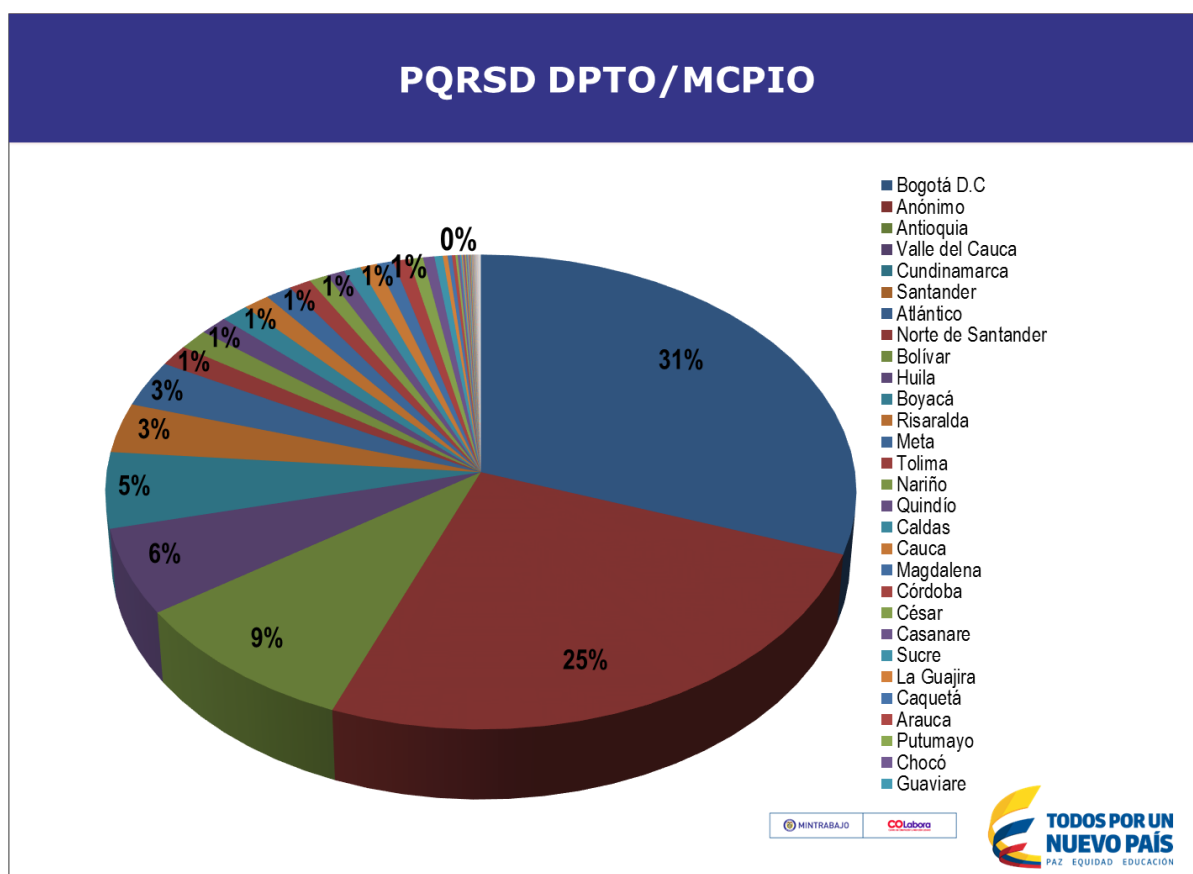
En lo que respecta a los PQRSD en los diferentes **grupos poblacionales** la tendencia fue la siguiente: un **28%** como **No Definido**, un **25%** **Anónimo**, el **17%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **Cabeza de Familia**, un **8%** como **Empleador**, un **3%** como **Adulto Mayor** y un **1%** fue para población en condición de desplazamiento, discapacidad, población en condición de discapacidad, afrocolombiano, niños, niñas adolescentes, mujer embarazada, trabajador rural, víctimas de violencia armada, los restantes un **0%** se distribuyen en población LGTBI, migratorio, artistas, autores, compositores, madres comunitarias, población raizal, población raizal no migratoria, población en centros carcelarios, desmovilizados, población rom y población a cargo del ICBF.



Así mismo, se puede evidenciar que los ciudadanos radicaron para este período peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no sólo dentro del territorio colombiano, sino desde países como España, Estados Unidos, Venezuela, México, Antillas Neolandesas, Belgium, Chile, Argentina, Costa Rica, Panamá, Italia, Ecuador, Canada, Alemania, Australia, Angola, Francia y Guatemala.



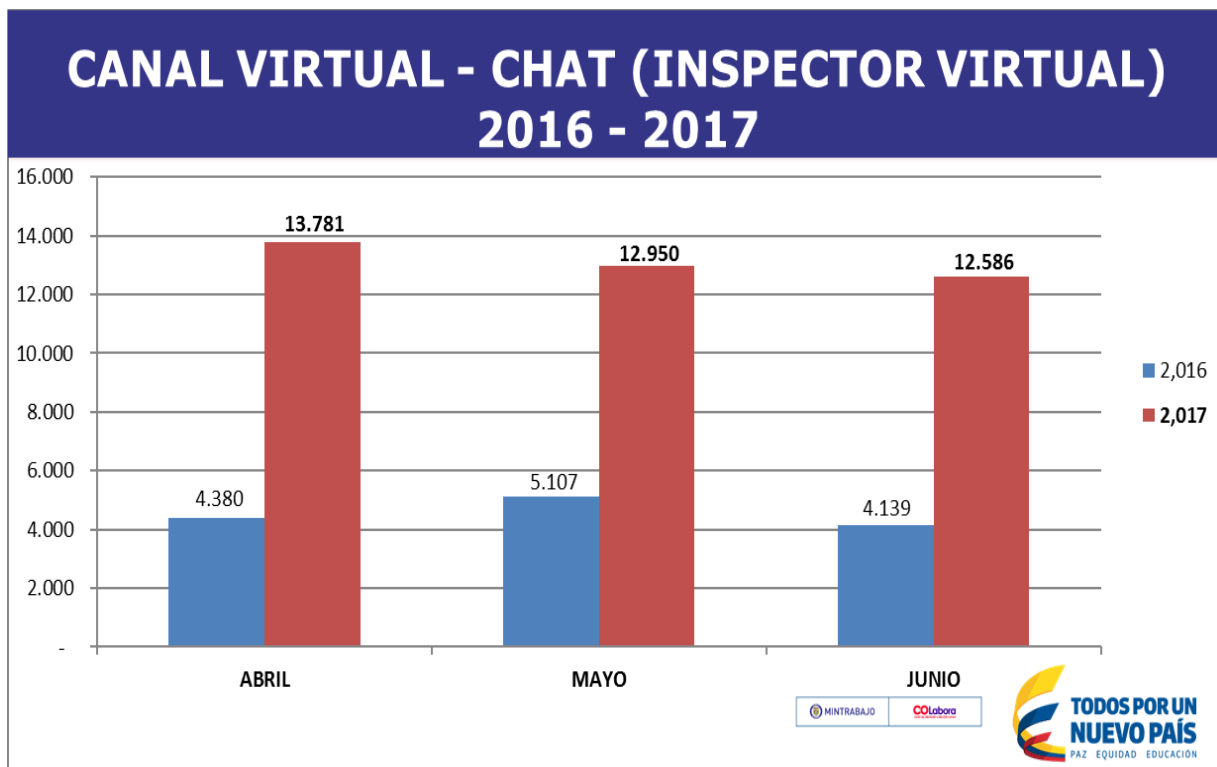
También hemos identificado que los Ciudadanos utilizan el Canal Virtual en casi todo el Territorio Nacional, teniendo mayor participación las de carácter **Bogotá** con un **31%**; **Anónimo** con un **25%**; seguido por Departamento como **Antioquia** con un **9%**; **Valle del Cauca** con un **6%**; **Cundinamarca** con un **5%**; **Santander** y **Atlántico** con un **3%**, **Norte de Santander**, **Bolívar**, **Huila**, **Boyacá**, **Risaralda**, **Meta**, **Tolima**, **Nariño**, **Quindío**, **Caldas**, **Cauca**, **Magdalena**, **Córdoba**, **Cesar** y **Casanare** con un **1%** El porcentaje restante se divide en los demás departamentos del territorio colombiano con una participación 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 **13.626** ciudadanos en el segundo trimestre del año 2016 a **39.317** en el 2017, incrementando la atención por este medio en un **289%** 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 y medianas empresas.

### Chat



## 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, mejorando 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 251 ciudadanos, pese a la interrupción del servicio presentado en el mes de mayo (2 al 21) 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 2.017 se gestionaron un acumulado de **932** atendidos, con un estado de respuesta ideal (100%).

## REDES SOCIALES

### SEGUIDORES EN:



Twitter: 767.069 seguidores.



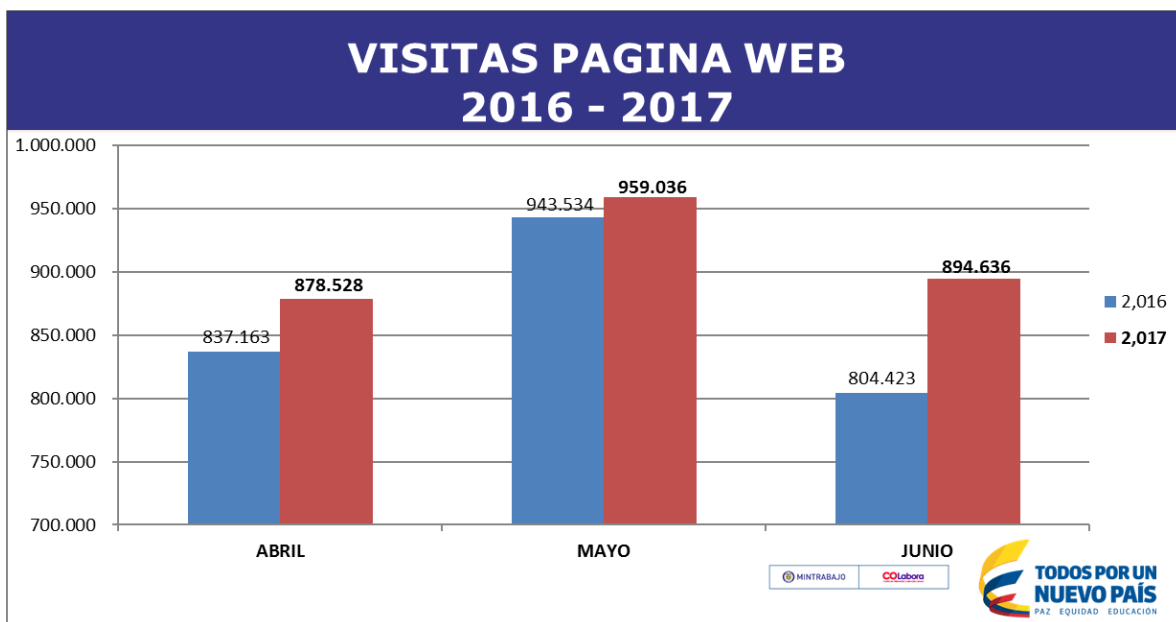
Facebook: 379.378 seguidores.



Linkedin: 8.102 seguidores.

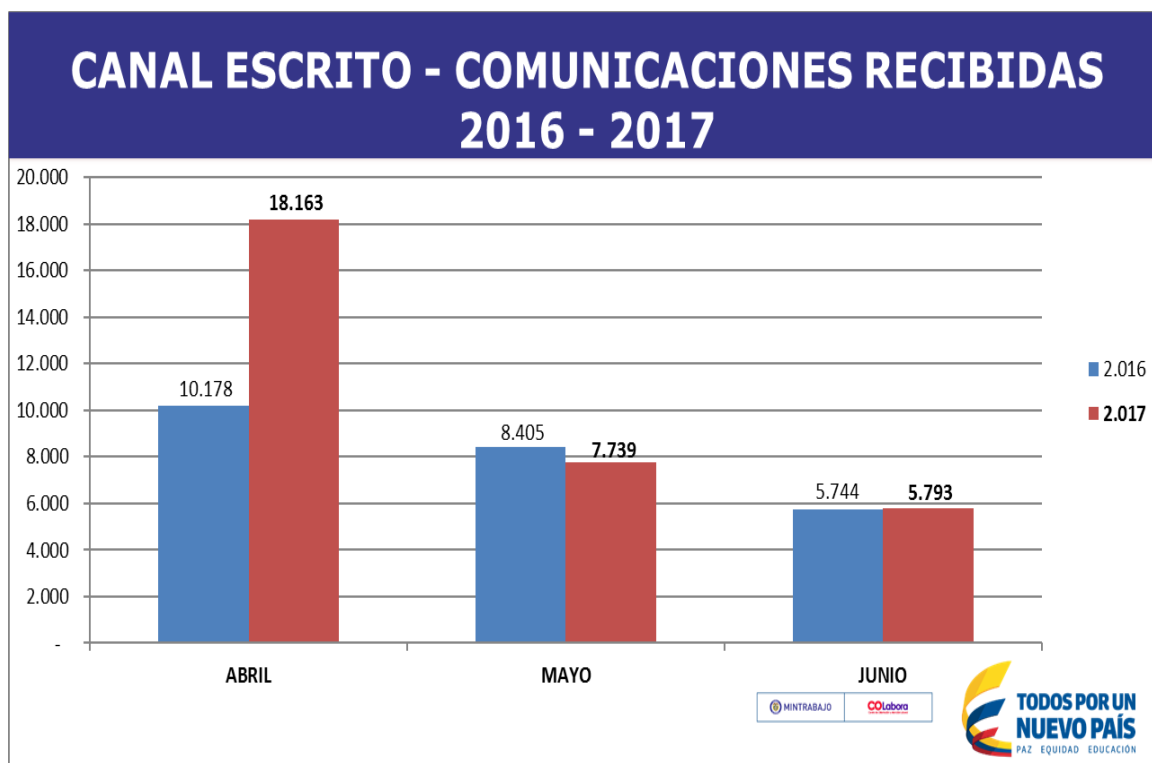
## NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2017, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **2.732.200** oportunidades, evidenciándose un aumento respecto del primer trimestre de 2016.



## CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de abril, mayo y junio del año en curso, fue atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, el cual soportó en la Ciudad de Bogotá la recepción de **31.695** documentos entrantes al Ministerio.



Es de anotar que las cifras reportadas se advierte una significativa disminución del recibo de correspondencia a Nivel Nacional, cuyo periodo corresponde al cese de actividades en los meses de Mayo y Junio.

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### CANAL PRESENCIAL



ABRIL	
Dirección Territorial	Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía
Antioquia	100,00%
Boyacá	100,00%
Caldas	100,00%
Caquetá	100,00%
Cundinamarca	100,00%
Guajira	100,00%
Huila	100,00%
Magdalena	100,00%
Meta	100,00%
Nariño	100,00%
Norte de Santander	100,00%
Quindío	100,00%
Risaralda	100,00%
San Andrés y Providencia	100,00%
Sucre	100,00%
Tolima	100,00%
Valle del Cauca	100,00%
Vaupés	100,00%
Santander	99,92%
Oficina Especial Urbana	99,80%
Cesar	99,48%
Arauca	97,05%
GAC Bogotá	94,34%
Córdoba	78,71%
Cauca	76,96%
<b>PROMEDIO</b>	<b>97,85%</b>

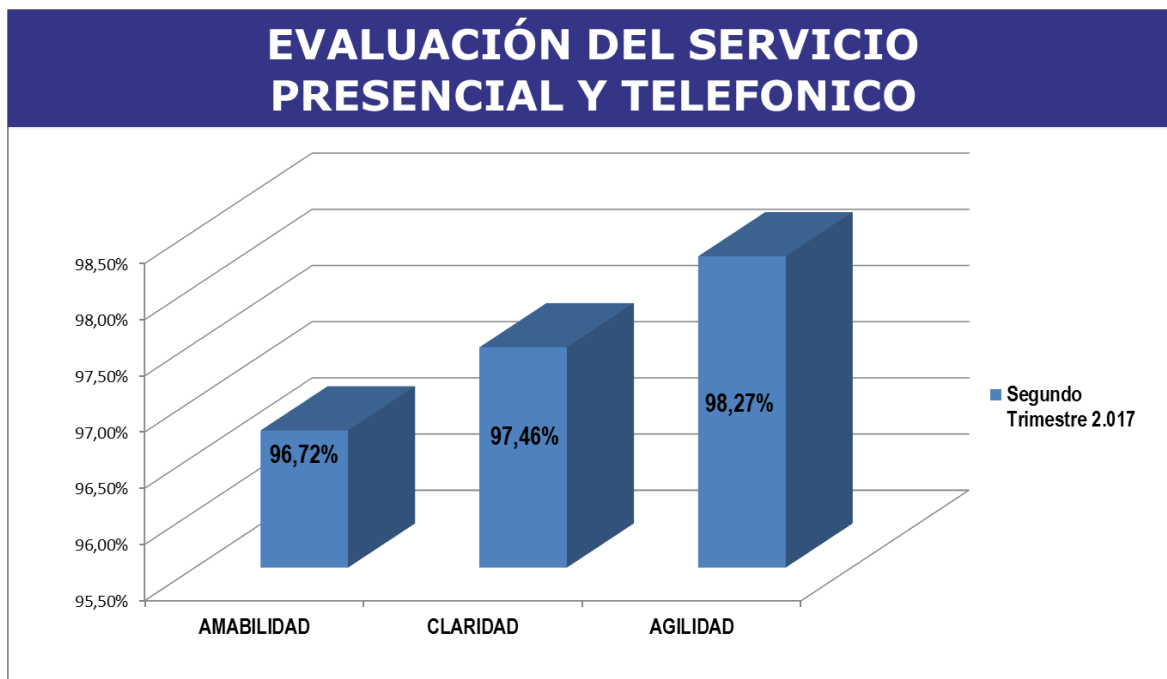


<b>MAYO</b>	
<b>Dirección Territorial</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía</b>
Antioquia	100,00%
Arauca	100,00%
Caldas	100,00%
Caquetá	100,00%
Cauca	100,00%
Cesar	100,00%
Córdoba	100,00%
GAC Bogotá	95,36%
Guajira	66,67%
Nariño	100,00%
Norte de Santander	100,00%
Risaralda	99,39%
San Andrés y Providencia	100,00%
Santander	100,00%
Sucre	100,00%
Tolima	100,00%
Valle del Cauca	100,00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>97,73%</b>

<b>JUNIO</b>	
<b>Dirección Territorial</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía</b>
Antioquia	100,00%
Caldas	100,00%
Cundinamarca	100,00%
GAC Bogotá	96,15%
Risaralda	100,00%
Sucre	100,00%
Tolima	100,00%
Valle del Cauca	100,00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>99,52%</b>

Para el segundo trimestre de la presente vigencia, se reportan por meses las encuestas aplicadas por las Direcciones Territoriales. No se establece para el período una cifra consolidada, teniendo en cuenta que fue reducida su aplicación en diferentes direcciones territoriales para los meses de mayo y junio, posterior al levantamiento de cese de actividades.

Igualmente es preciso establecer, que en algunas Direcciones Territoriales se realizó cambio de equipo, situación que incidió para la pérdida del enlace u acceso directo para la encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano en el canal presencial.



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 **97.48%** (Promedio canales Presencial y Telefónico).

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**.