

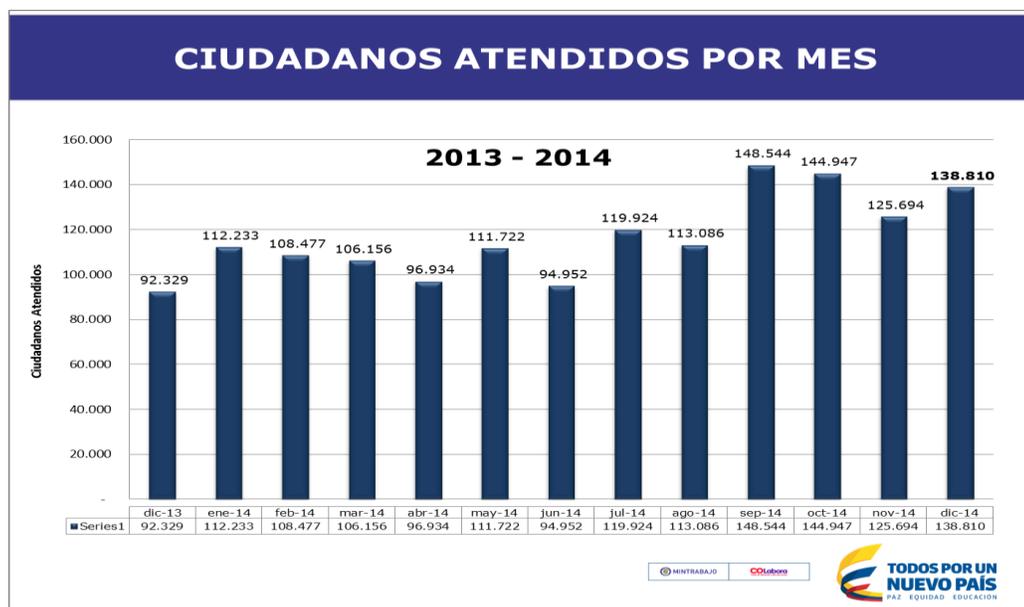
INFORME GESTION AÑO 2.014

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.

Como es de conocimiento, 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**. Se diseñan, implementan y publican Protocolos de atención por todos los canales y se rediseña la Encuesta de Satisfacción o Evaluación del Servicio. Así las cosas, se hace una realidad la mejora 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.

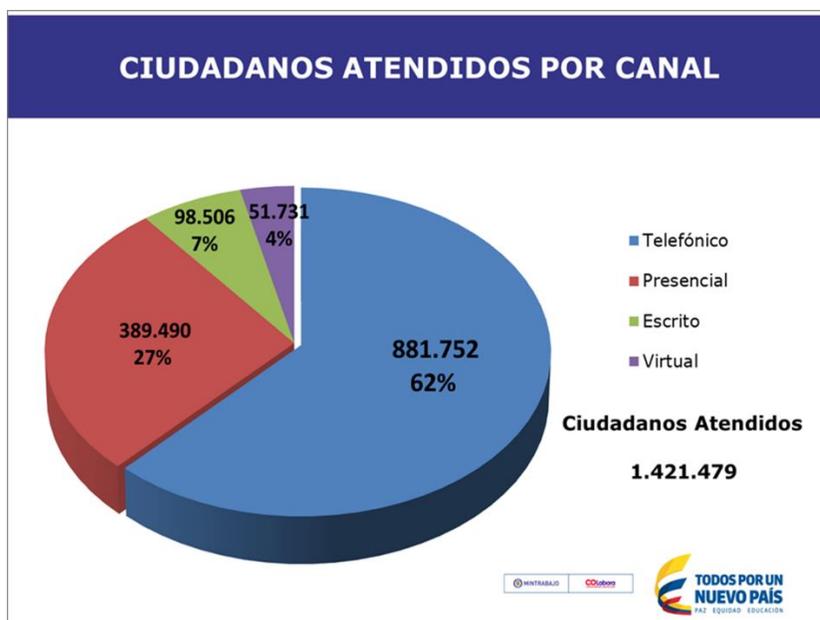
Para el presente año, el Programa **COLabora** proyectó atender **1.150.000** Ciudadanos; **Esta meta se superó en un 124%**, atendiendo un total de **1.421.479** Usuarios. Desde el mes de Octubre de 2014 ya se habían atendido más de un millón ciento cincuenta mil Ciudadanos.



Comparándose los meses de Diciembre de 2013 y 2014, respectivamente, se evidencia que la atención de ciudadanos **creció un 50%**, es decir, se orientaron **46.481** ciudadanos **más** que en Diciembre de 2013.

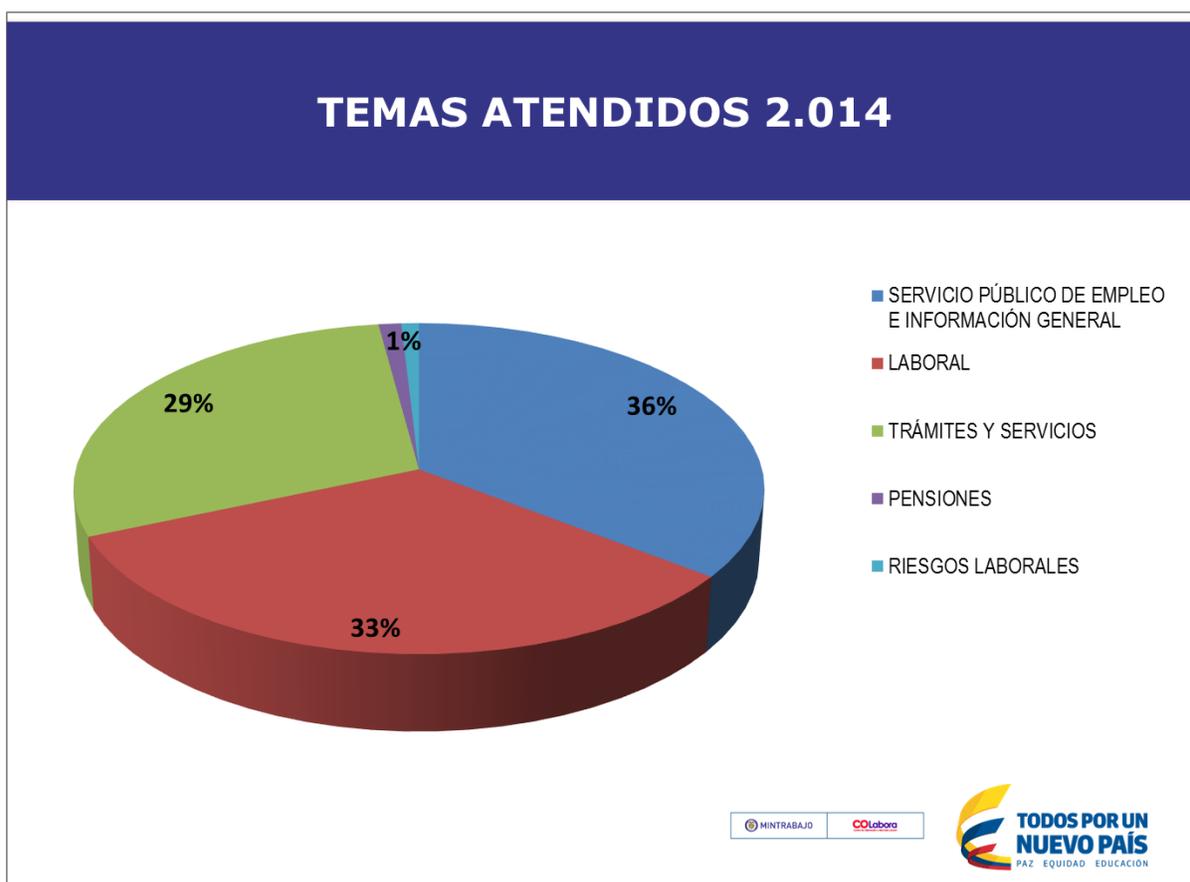
El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el año 2013, permite concluir que los Ciudadanos acuden con más frecuencia a nuestra Entidad en el mes de **Enero**, ya que en la mayoría de los casos, los trabajadores y empleadores presentan **novedades** en **Contratos 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 al igual que para el mes de **marzo** y **abril** esta tendencia continúa, debido la temporada vacacional de **Semana Santa**. Para el mes de **mayo** las consultas de los ciudadanos se normalizan y éstas suben con la inauguración de Centros de Servicio público de Empleo en la Ciudad de Bogotá; para el mes de **Junio** las consultas de los ciudadanos descienden por motivo de la **temporada vacacional** de mitad de año. Para el mes de **Julio** hay una tendencia de mayor consulta por parte de los ciudadanos atendidos, toda vez que **culmina** la **temporada vacacional** y en la mayoría de las empresas de todos los sectores se genera una nueva **etapa de contratación laboral** para el **segundo semestre**; para el mes de **Agosto**, el índice de atención baja (menos días hábiles – Problemas de Orden público – Pacto Agrario); en **Septiembre** la consulta de ciudadanos continúa aumentando, debido a la implementación del Sistema de Agendamiento en otras territoriales, al igual que en el mes de **Octubre**, toda vez que se reactiva la **contratación del sector comercio** con el **inicio** de la **temporada Navideña y de fin de año**. El mes de **noviembre**, el índice de atención baja (menos días hábiles). Para el mes de **Diciembre**, a pesar de la **Temporada Vacacional**, como por las **fiestas de fin de año**, el índice de atención aumenta, toda vez que queda implementado en casi todo el país el sistema de Agendamiento para que los Ciudadanos no tengan que destinar largos tiempos de espera y sean atendidos de manera inmediata en el Canal Presencial.

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 62% los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional. El Canal telefónico viene desplazando al Canal Presencial por la inmediatez, oportunidad y costos que tiene como beneficios el canal Telefónico. De igual manera, a medida que la línea de atención laboral se siga posicionando aún más a Nivel Nacional, seguirá relegando al **Canal Presencial**, el cual representaba en el año 2013 el 43% y en el año 2014 **disminuyó a un 27%**. El **Canal Escrito** representó el 7% (Cifras sólo de la Ciudad de Bogotá) y con una participación menor, pero no menos importante, el **Canal Virtual** con cuatro puntos porcentuales (4%) de la atención de ciudadanos a Nivel Nacional; este último canal comprende ciudadanos que radican sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Urna de Cristal, Redes Sociales e Inspector Virtual (Chat).

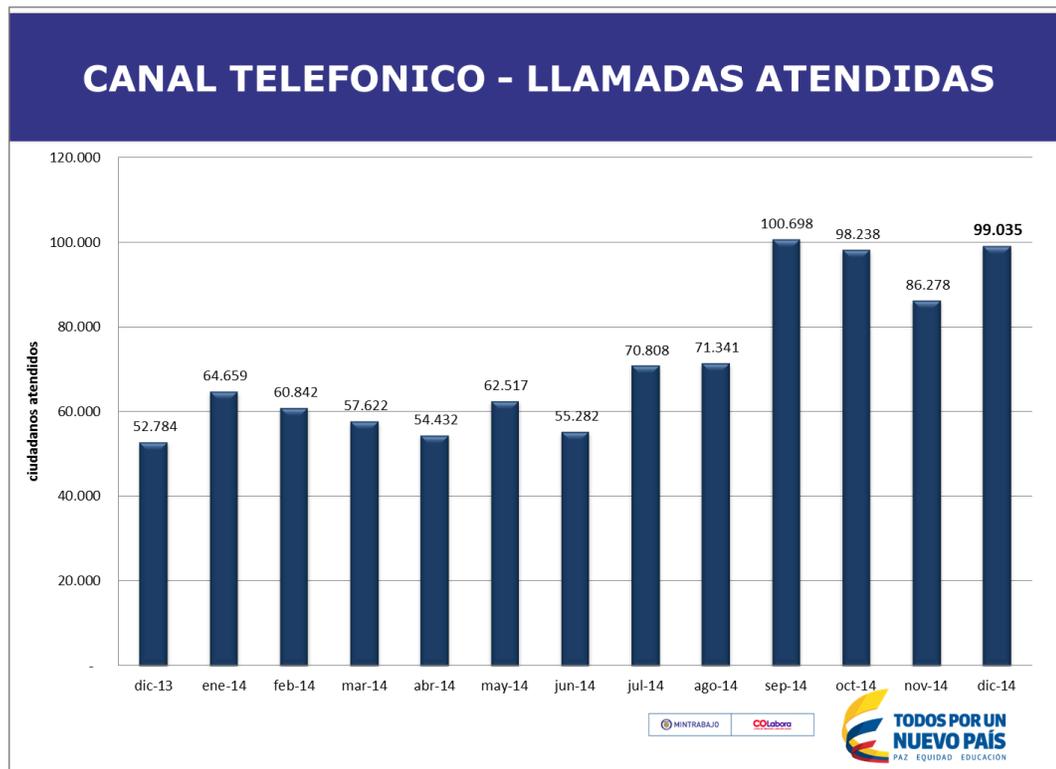
Temas de Consulta por parte de la Ciudadanía



RESUMEN CANAL TELEFÓNICO

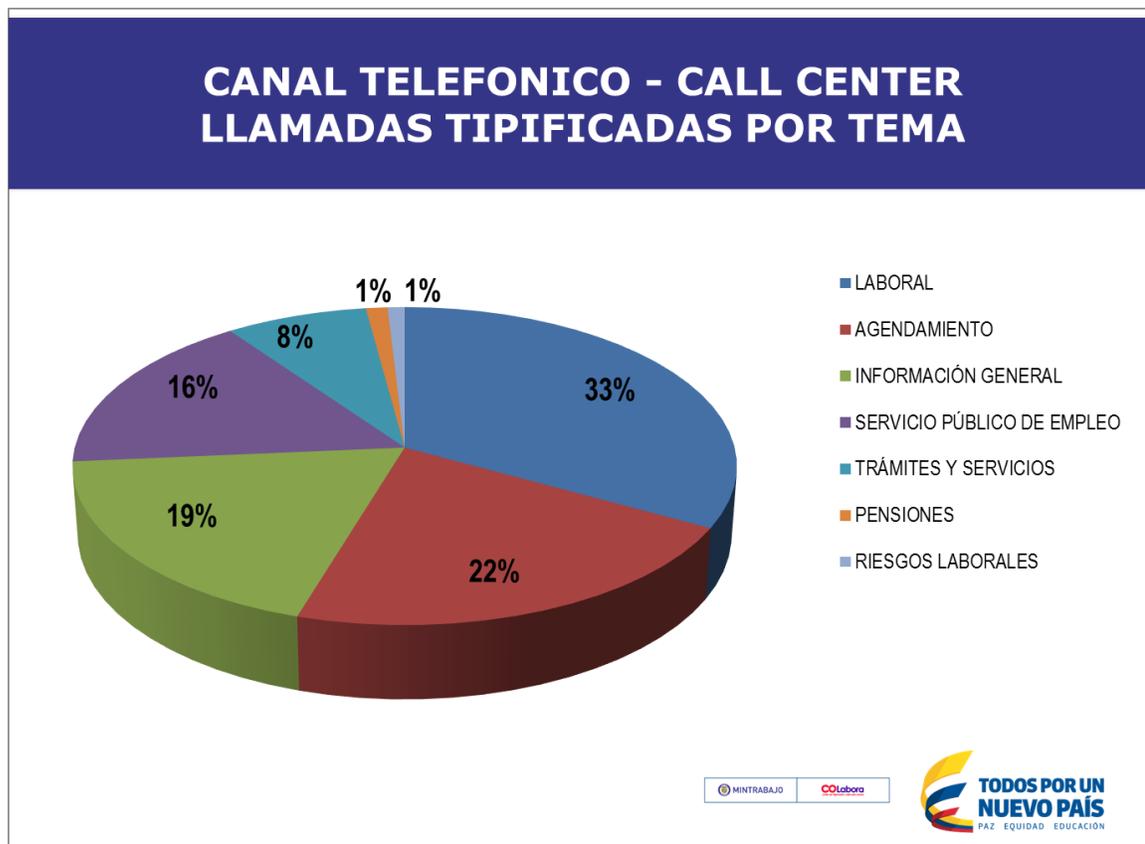
La línea de atención laboral **120** nace con la visión de brindar un gran apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional, la cual puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato y gratuito, evitando costos y desplazamientos a la Ciudadanía y desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en lugar donde se encuentre el Usuario, puede hacer consultas sobre sus derechos laborales, acompañamiento para radicar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias), en un horario con atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm y servicio de buzón 24 horas en el cual podrá dejar sus datos para ser contactado.

Este es un servicio totalmente gratuito para todos los ciudadanos, evitando desplazarse hasta un Centro de orientación y Atención Laboral **COLabora** en las Ciudades.

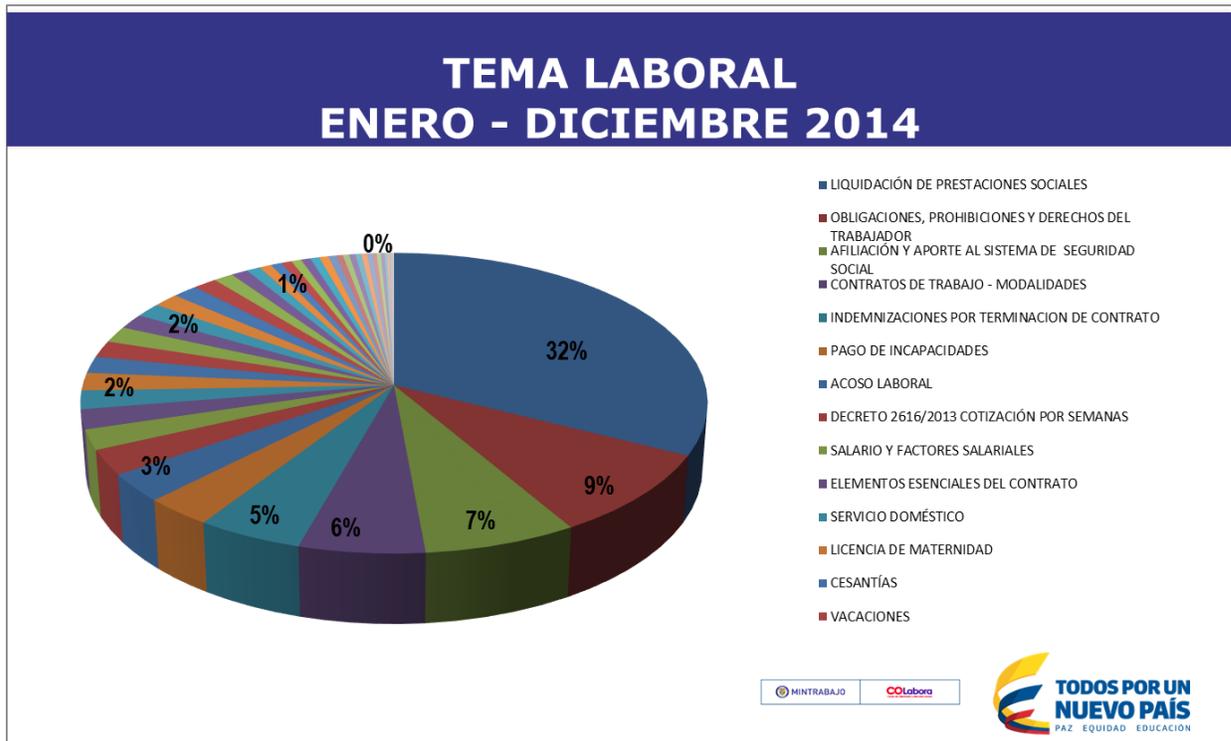


El promedio de llamadas durante los primeros ocho meses del año fue de 62.188, mientras que en los últimos cuatro meses fue de 96.062, esto debido a la implementación del Sistema de Agendamiento y posicionamiento de la línea 120, es decir, un crecimiento del 54% en los últimos 4 meses de 2014.

TIPIFICACIÓN



De las **544.775** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **33%** correspondieron al tema **laboral**, el **22%** a consultas referentes a información sobre **agendamiento**; el **19%** a **información general**, el **16%** a **Servicio Público de empleo**; el **8%** a **trámites y servicios**; el **1%** al tema de **Pensiones** y el **1%** al tema de **Riesgos Laborales**.

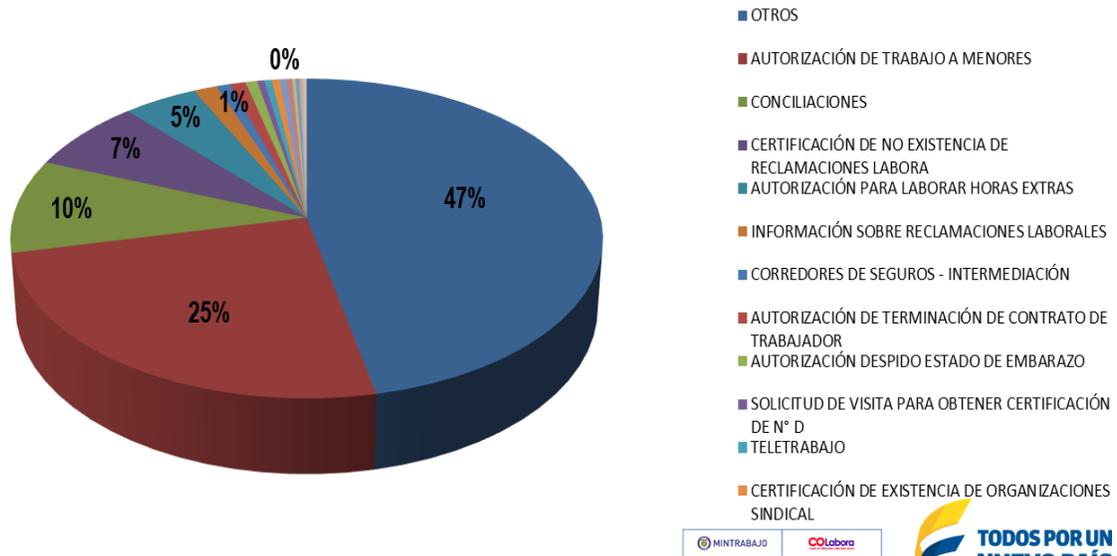


Dentro de las **180.116** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de **liquidación de Prestaciones Sociales** con **58.391** llamadas, representando un **32%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de las **obligaciones, prohibiciones y derechos del trabajador**, representando un **9%**; en **tercer lugar**, con una participación del **7%** se encuentra el subtema de **Afiliación y aportes al Sistema de Seguridad Social**; en **cuarto lugar** con una participación del **6%** se encuentra el subtema de **contratos de trabajo - modalidades** y en **quinto lugar**, el subtema de mayor consulta en el tema laboral, lo ocupó el de **Indemnizaciones por terminación de Contrato** con una participación del **5%**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Acoso Laboral, Servicio Doméstico, Pago de incapacidades, Licencia de Maternidad, Elementos Esenciales del Contrato y demás. Por lo anterior, se recomienda, adelantar campañas de divulgación, Promoción y Prevención a Trabajadores y Empleadores para que sean capacitados en estos temas de gran consulta.

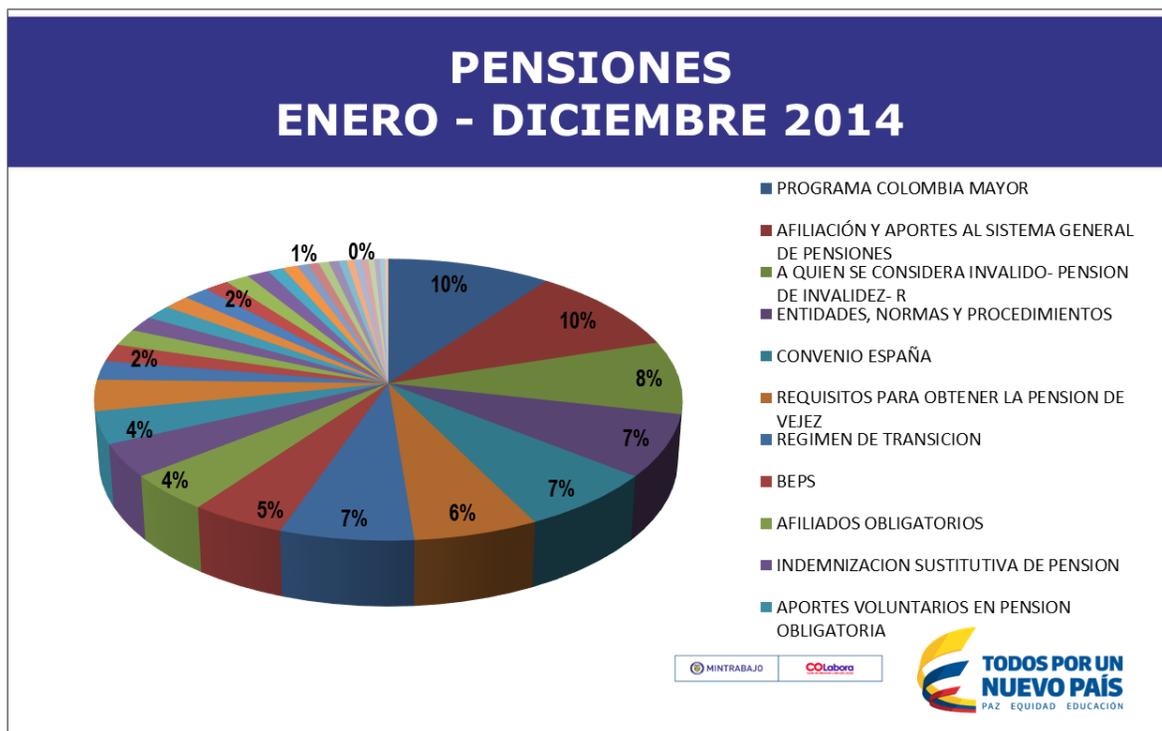
En lo que respecta al tema **Otros Temas**, se tipificaron **103.152** llamadas; este tema a su vez se subclasifica en Información de Agendamiento, información sobre Horarios y Puntos de Atención, transferencia a Servicio Público de Empleo, Información Otras Entidades e Intervención del Ministerio en Medios de Comunicación.

La tipificación de **Servicio Público de Empleo** obtuvo **90.146** llamadas, de las cuales un **61%** correspondió a **Soporte Técnico** y el **39%** restante a **información general**.

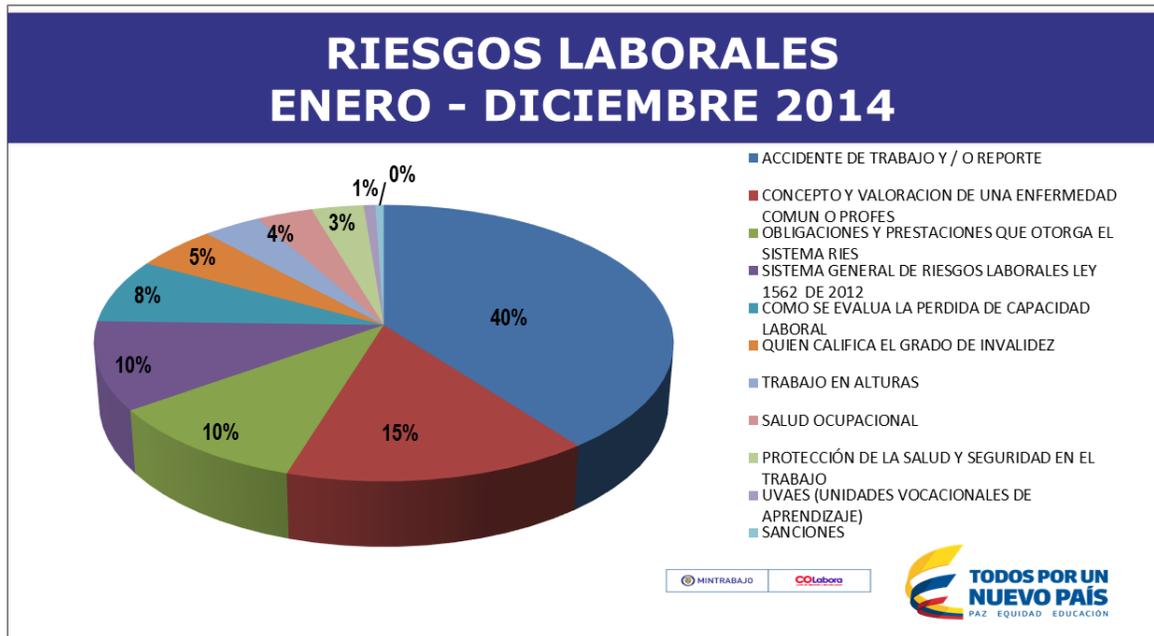
TRAMITES Y SERVICIOS ENERO - DICIEMBRE 2014



Respecto con las **42.228** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **47%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema Otros o información general, el **47%** en información para **Autorización de Trabajo a Menores**; el **10%** en materia de **Conciliaciones**; el **7%** en cuanto a **Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales** y el **5%** frente a la **Autorización para laborar horas extras**. Otros trámites y servicios, tales como Información sobre Reclamaciones Laborales, Trabajador Cesante, Certificación de Existencia de Organizaciones Sindicales, Autorización de Terminación de Contrato a Trabajador en Situación de Discapacidad, Autorización de Despido en Estado de Embarazo, entre otros, tuvieron participaciones iguales o inferiores al 1%. Frente a este tema de trámites y servicios se está valorando dejar su gran mayoría en Línea o Web.



En el tema de **Pensiones**, se atendieron **6.416** llamadas, ocupando en el **primer lugar** de consulta el subtema de **Programa Colombia Mayor**, con una participación del **10%**; el **Segundo lugar** de consulta lo ocupó el tema de **Afiliación y Aportes al Sistema General de Pensiones** con una participación del **10%**; en **tercer lugar** se situó el subtema **a quien se considera invalido- pensión de invalidez** con una participación del **8%**; en **cuarto lugar** se encuentra el subtema **entidades, normas y procedimientos** con un **7%**; en **quinto lugar** el Subtema **Convenio España**, obtuvo una ponderación del **7%**, al igual que el subtema **Régimen de Transición**. Subtemas tales como Requisitos para pensión de Vejez, Afiliados obligatorios, Aportes voluntarios en Pensión Obligatoria, entre otros, obtuvieron participaciones iguales e inferiores al **6%**. Se considera pertinente que la Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones capacite tanto a Trabajadores, Empleadores y Población de la Tercera Edad frente a estas principales consultas.



En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **5.054** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas : Con una participación del **40%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **15%** **Concepto y valoración de una Enfermedad común o profesional**; en **tercer lugar**, **Obligaciones y prestaciones que otorga el sistema de Riesgos**, con una participación del **10%** seguido del subtema **Sistema General de riesgos Laborales Ley 1562 de 2012** con un **10%**; el subtema **Cómo se evalúa la pérdida de Capacidad Laboral**, obtuvo una participación del **8%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas **Quien Califica el Grado de Invalidez**, **Protección de la Salud y Seguridad en el Trabajo**, **Salud Ocupacional**, **Trabajo en Alturas** y **Sanciones**, tuvieron una participación inferior al **7%** cada una.

La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención¹, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía. Antes del lanzamiento del Programa **COLabora** el detalle de las visitas y consultas de los ciudadanos a nivel Nacional, sólo permitían conocer cuántos hombres y cuantas mujeres se acercaban a la Entidad.

De igual manera la implementación de la **Línea de Atención Laboral**, permitió la **Creación del Sistema de Agendamiento** que ha redundado en **Beneficios** no sólo para la **Ciudadanía**², sino también para la **Entidad**³ y los **Funcionarios**⁴.

¹ Se tiene proyectado con el Sistema de Información implementar dicho catálogo a Nivel Nacional también en los canales Escrito y Presencial. En la actualidad está implementado el Catálogo en el Canal Telefónico y en Virtual (Sistema PQRSD)

² La Ciudadanía hoy evita filas, incomodidades, **costos** y demoras en la atención de solicitudes en temas laborales logrando pasar de tiempos de espera superiores a **3 horas** a tan solo **15 minutos**

³ Hoy día ya nos son necesarios espacios demasiado amplios para atender a la Ciudadanía, ni dotar dichos espacios (tándems – Televisores y demás) ni manejar la gran cantidad de ciudadanos que confluían a un mismo tiempo, que regularmente generaba insatisfacción y mala imagen de la entidad. Se ha concluido que mientras en el **canal presencial**, atender a un Ciudadano, los costos oscilan entre **\$11.000**, en el **canal Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C.**, Colombia

PBX: 4893900 - FAX: 4893100

www.mintrabajo.gov.co

CAPACITACIONES

Bajo la estrategia de actualización permanente del Contact Center y del Grupo de Atención al Ciudadano Nivel Central, se adelantaron capacitaciones en temas tales como Mecanismo de Protección al Cesante, Madres Comunitarias, Equidad Laboral, Pensión Familiar, Servicio Público de Empleo, Mecanismo de Protección al Cesante, Formalización de Taxistas, Convenios Internacionales, Equidad Laboral - Reinserción Laboral y Decreto 567 del 19 de marzo de 2014, Ley 1429 de 2010 y Ley 1607 de 2012 (Formalización Laboral).

telefónico, tan sólo cuesta atender a un ciudadano **\$2.000**, redundado esto en ahorro para la entidad en materia de costos para atender a la Ciudadanía.

⁴ Con el nuevo sistema de agendamiento, se logró **incrementar el tiempo de atención** al ciudadano pasando de 8 minutos en promedio a **15 minutos de atención**; así mismo los funcionarios tienen una menor exposición de tiempo a la atención de Ciudadanos y tiempos para tomar **pausas activas** y horario de almuerzo en concordancia con las normas de Salud Ocupacional. El sistema de Agendamiento, está parametrizado para que cada Inspector Laboral que se encuentra en el Canal Presencial atienda un máximo de 27 personas día, mientras que antes del lanzamiento del Programa **COLabora**, atendían en promedio entre 35 y 40 Ciudadanos.

Carrera 14 N° 99 - 33 Bogotá D.C., Colombia

PBX: 4893900 - FAX: 4893100

www.mintrabajo.gov.co

RESUMEN CANAL PRESENCIAL

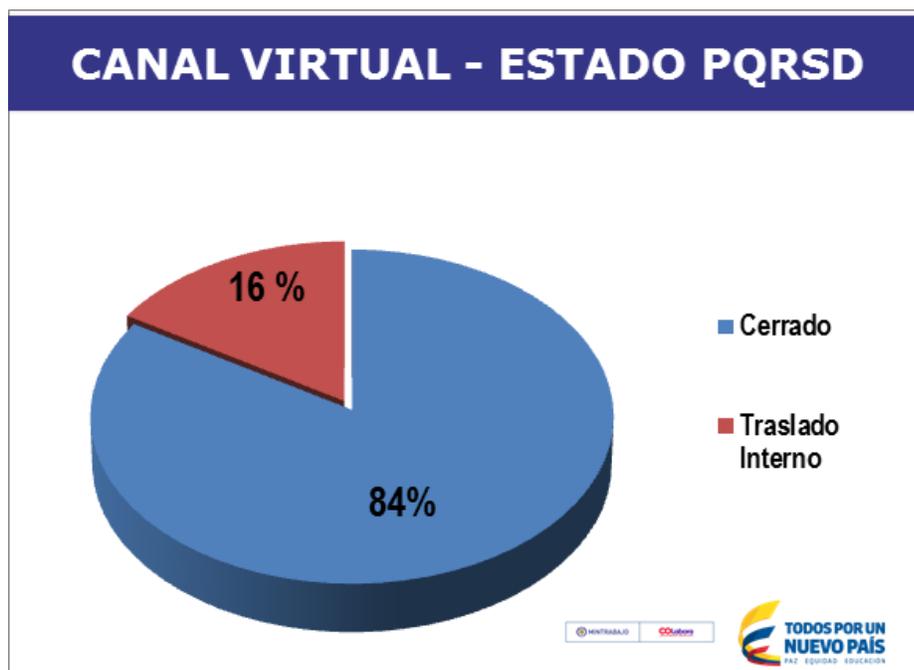
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **389.490**, de los cuales **349.352** fueron atendidos en los **territorios** y **40.138** en la ciudad de Bogotá a través del **Grupo COLabora**, es decir, un **10%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 389.490 ciudadanos, el **56%** corresponde a **Hombres** y el **44%** a **Mujeres**.



CONSOLIDADO 2014	
DIRECCIÓN TERRITORIAL	TOTAL
GRUPO COLABORA	40.138
ANTIOQUIA	35.573
VALLE	34.038
RISARALDA	19.986
CESAR	19.772
CALDAS	19.290
SANTANDER	18.550
CAUCA	17.598
NORTE DE SANTANDER	16.787
ATLÁNTICO	15.465
BOYACA	14.411
CORDOBA	13.682
TOLIMA	12.431
MAGDALENA	11.620
CUNDINAMARCA	11.252
BOLIVAR	10.757
META	9.997
HUILA	9.772
QUINDIO	8.105
NARIÑO	7.975
GUAJIRA	6.130
SUCRE	5.867
CASANARE	5.501
URABA	4.696
BARRANCABERMEJA	2.930
ARAUCA	2.824
CAQUETA	2.742
SAN ANDRES	2.625
PUTUMAYO	2.462
AMAZONAS	2.378
CHOCO	2.342
GUAVIARE	1.251
GUAINIA	543
TOTAL GENERAL	389.490

RESUMEN CANAL VIRTUAL

SISTEMA PQRSD

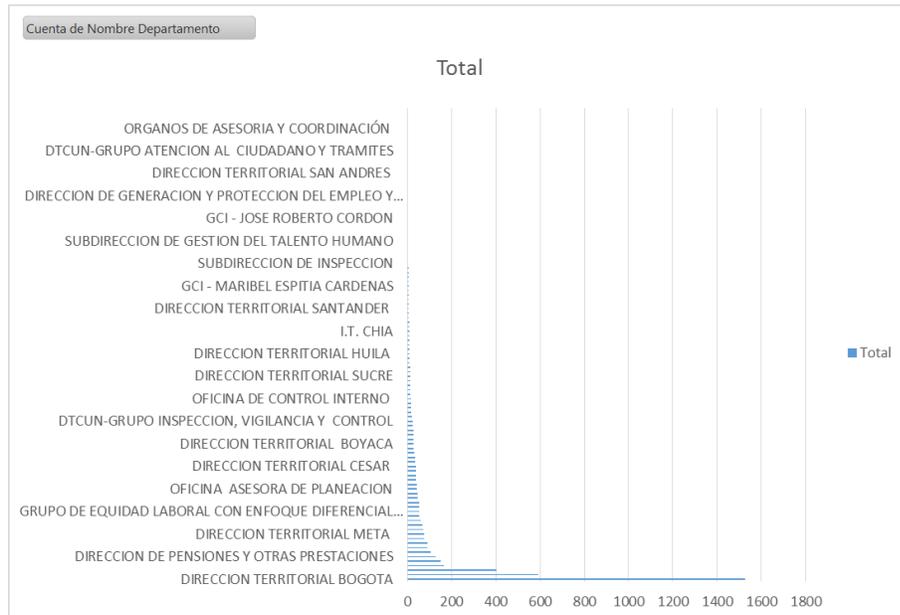


De las 30.043 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el año 2014 a través de la página Web, un **84%** se encuentran cerradas o **resueltas**, y un **16%** fueron **trasladadas** a otras Dependencias. A su vez, **29.325** corresponden a **Peticiones**, **302** a **sugerencias**, **284** a **Reclamos**, **132** **Quejas** y **0** **Denuncias**.

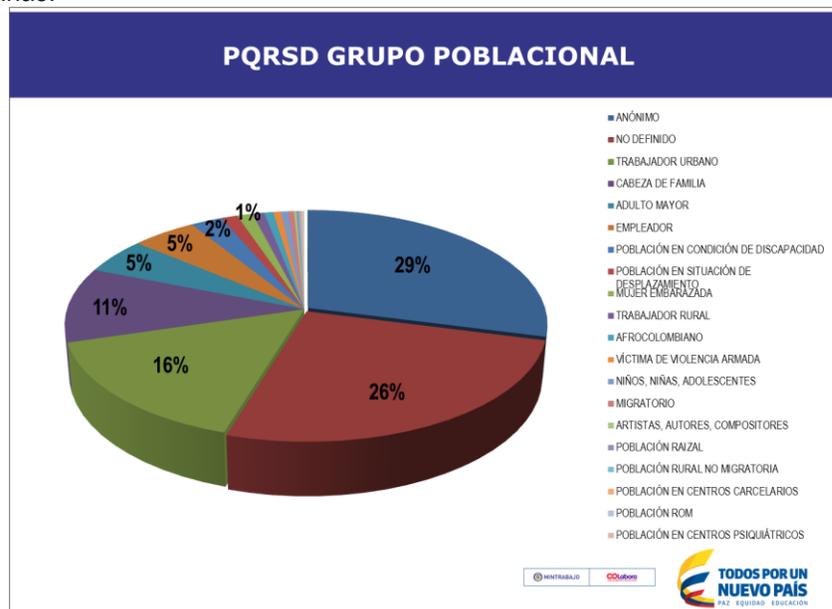
De las 25.174 solicitudes resueltas o cerradas, el 66% lo gestiona el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

En lo correspondiente a las 4.869 PQRSD trasladadas a otras dependencias, presuntamente pendientes por gestionar o responderle al ciudadano, el 31% (1.528) corresponden a la DT. Bogotá; el 12% (592) a la Dirección de Riesgos Laborales; 402 (8%) a la Oficina Asesora Jurídica; 165 a la Dirección de IVC – GT; 150 a la DT. Cundinamarca; 130 a la Dirección de Pensiones y otras prestaciones; 107 al grupo de Archivo Sindical; 91 a la DT. Bogotá – Grupo IVC; 90 a la Subdirección de Pensiones Contributivas; 78 al Grupo de Convenios Internacionales; 75 a la DT Meta; 73 al Despacho del Señor Ministro; las demás 93 dependencias con menos de 70 solicitudes sin gestionar.

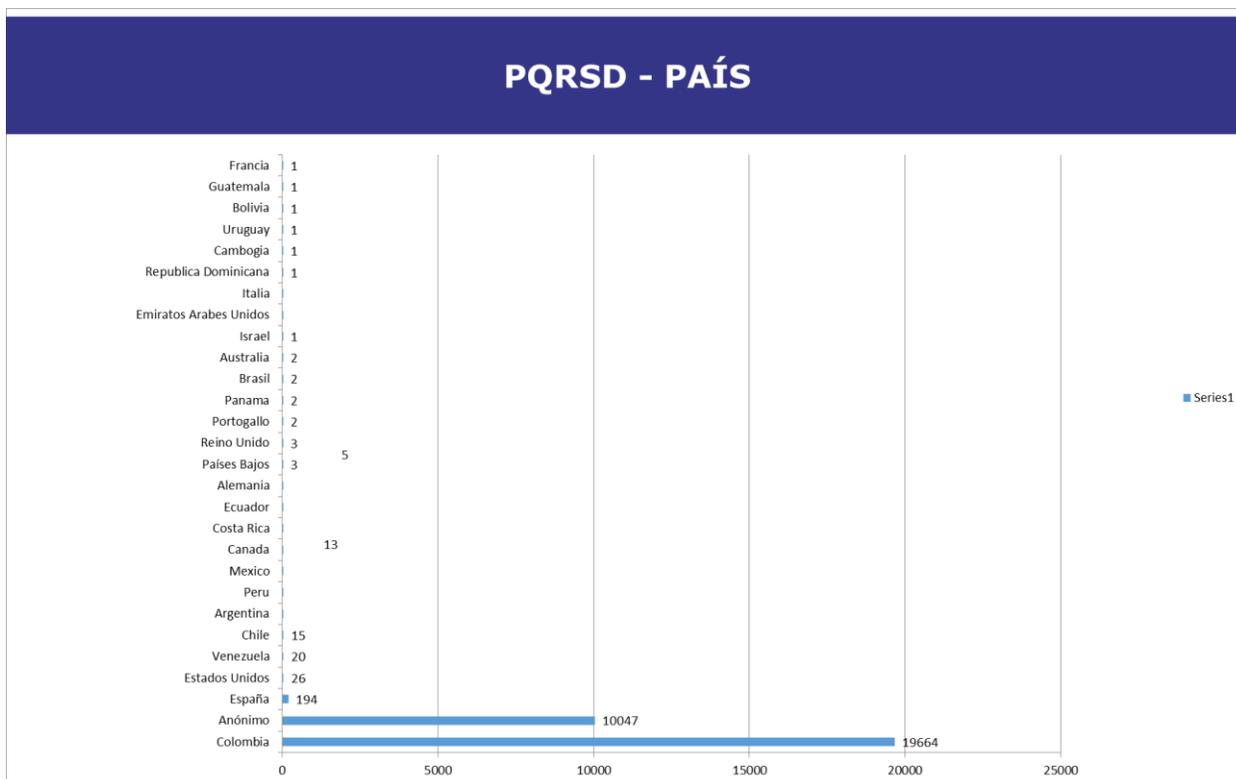
Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes solicitudes por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos (Resolución 1358 de 2013 - *mediante la cual se establece el trámite interno de gestión de PQRSD – CCA*)



En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran para el mes de Noviembre como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **29%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No definido**, **16%** como **Trabajador Urbano**, **11%** como **cabeza de familia**, un **5%** como **adulto mayor** y **empleador**, un **2%** como en población en condición de discapacidad; un **1%** en población en condición de desplazamiento, mujer embarazada, trabajador rural, afrocolombiano, víctima de violencia armada, niño, niña, adolescente (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre población migratoria, artistas, autores, compositores, población raizal, población rural no migratoria, población en centros carcelarios, población rom, población en centros psiquiátricos, población LGBTI y madres comunitarias.

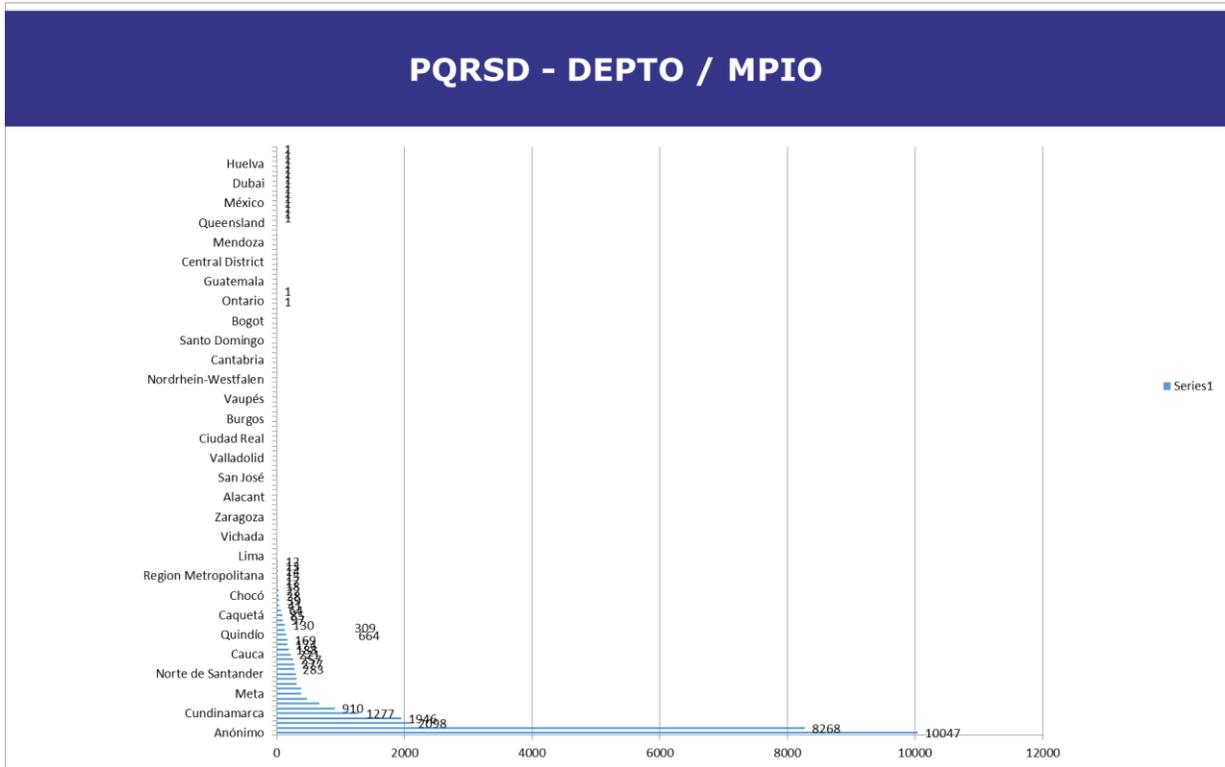


Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **19.664 (99%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **194 (1%)** lo hicieron desde **España**, **26** desde **Estados Unidos**, **20** de **Venezuela**, **15** de **Chile**, **13** de **Argentina**, **11** desde **Perú**, y con participaciones menores desde México, Canadá, Costa Rica, Ecuador, Alemania, Países Bajos, Reino Unido, entre otros .



Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **17.430 (99%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **113 (1%)** lo hicieron desde **España**, **16** desde **Estados Unidos**, **9** desde **Canadá**, **9** de **Venezuela**, **8** de **Argentina**, **6** desde **Perú**, **6** de **Honduras**, **6** de **Chile**, **5** de **Ecuador**, y con participaciones menores desde México, Francia, Italia, Brasil, Bélgica, Costa Rica, Reino Unido, Austria, Alemania y Países Bajos.

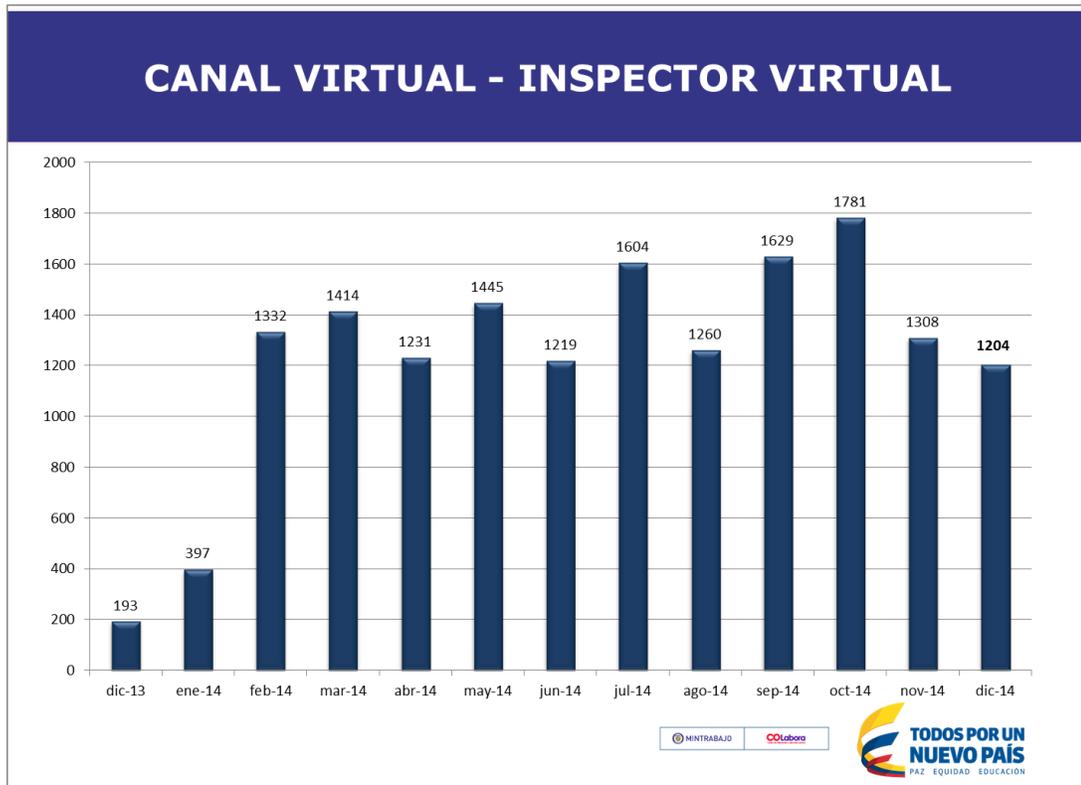
En lo que respecta al territorio Nacional, el **28%** radica sus solicitudes a través de la Página Web – Sistema PQRSD, desde la Ciudad de **Bogotá**, **7%** desde el **Valle del Cauca**, **6%** desde **Antioquia**, **4%** desde **Cundinamarca**, **3%** **Santander**, **2%** **Atlántico**, **2%** **Bolívar**, **1%** Tolima, Norte de Santander, Risaralda, Meta, Huila, Magdalena, Boyacá, Caldas, Nariño, Cauca, César Quindío y demás.



INSPECTOR VIRTUAL

El sistema de chat denominado Inspector virtual atendió durante el año 2.014, **15.824 Ciudadanos** 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 empresarios de pequeñas, medianas y grandes empresas.





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 2.014 se gestionaron un acumulado de **576** respuestas, donde el Ministerio de Trabajo ocupó el Primer Lugar en casi todo el 2.014.

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 120.100 seguidores.



Facebook: 22.497 likes.



Linkedin: 970 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el año 2014, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **6.509.205** oportunidades.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el año 2014 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 documentos entrantes al Ministerio un total de **98.506** comunicaciones.



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora** en el año 2014, proyecta atender para el año 2015, **1.500.000 Ciudadanos**.