

INFORME GESTION AÑO 2.016

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, 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.

Para el año 2016, el Programa **COLabora** proyectó atender **1.410.000** Ciudadanos; meta que no fue superada atendiendo a tan solo 1.365.467 Usuarios.



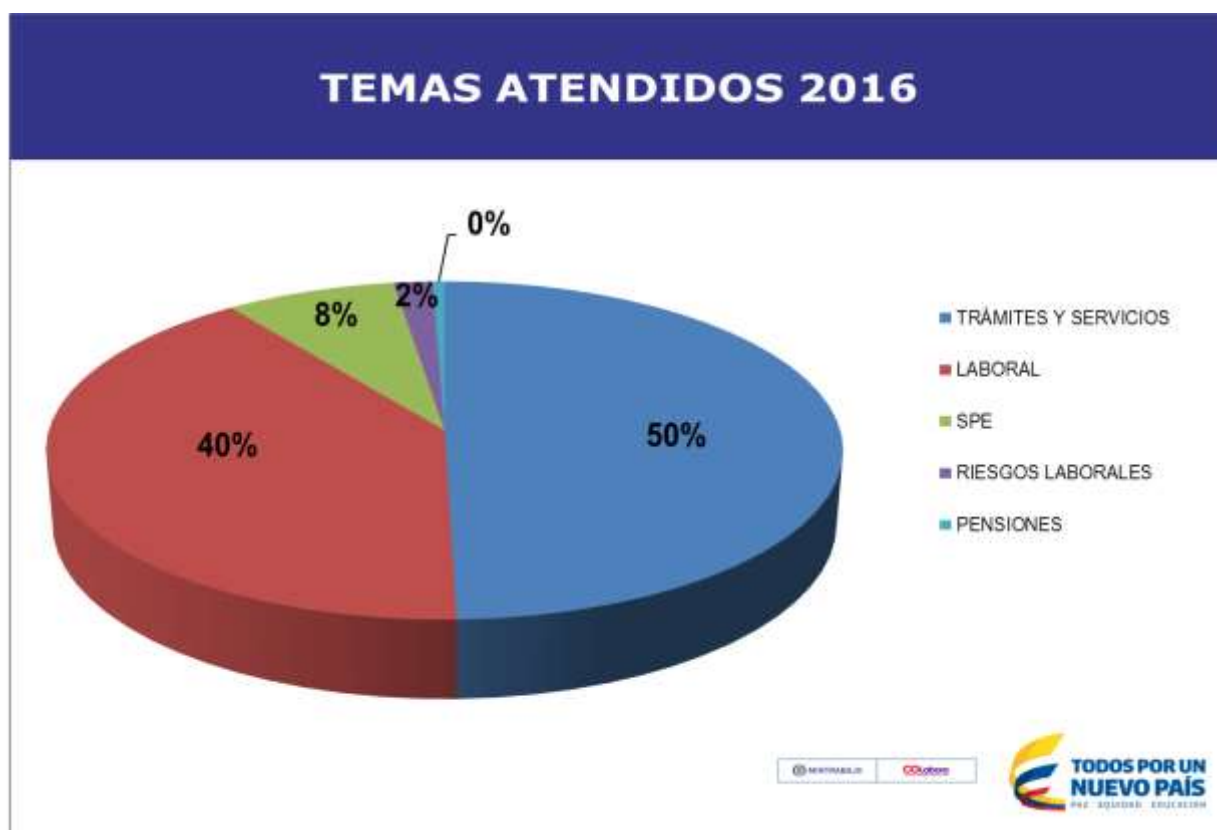
El análisis del comportamiento del Sistema de Atención al Ciudadano de la Entidad para el año 2016, permite concluir que los Ciudadanos acuden con más frecuencia a nuestra Entidad en el mes de **Enero**, ya que en la mayoría de los casos, los trabajadores y empleadores presentan **novedades en Contratos Laborales al finalizar el año**, razón por la cual, acuden a nuestra Entidad para recibir Orientación. Para el mes de **febrero** se incrementa el agendamiento diario contando con 43 puntos de atención a nivel nacional y seis puntos en Bogotá, para el mes de **marzo** descienden los ciudadanos que consultan la Entidad, debido a la temporada vacacional de Semana Santa, en **abril, mayo y junio** el promedio de ciudadanos se mantiene. Para el mes de **Julio**, el índice de atención baja por menos días hábiles; en el mes de **Agosto** y la consulta de ciudadanos aumenta con la divulgación de los programas de la entidad a través de los distintos medios de comunicación (convocatoria de talentos para el empleo, feria de la empleabilidad y formación). En los meses de Septiembre y Octubre descienden las consultas en el tema laboral, en trámites y servicios así como en servicio público de empleo. Para el mes de **noviembre y diciembre**, el índice de atención incrementa, como consecuencia de las novedades presentadas en los contratos de trabajo con ocasión a la terminación del año, en donde la mayoría de las empresas concluyen etapa de contratación laboral.

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



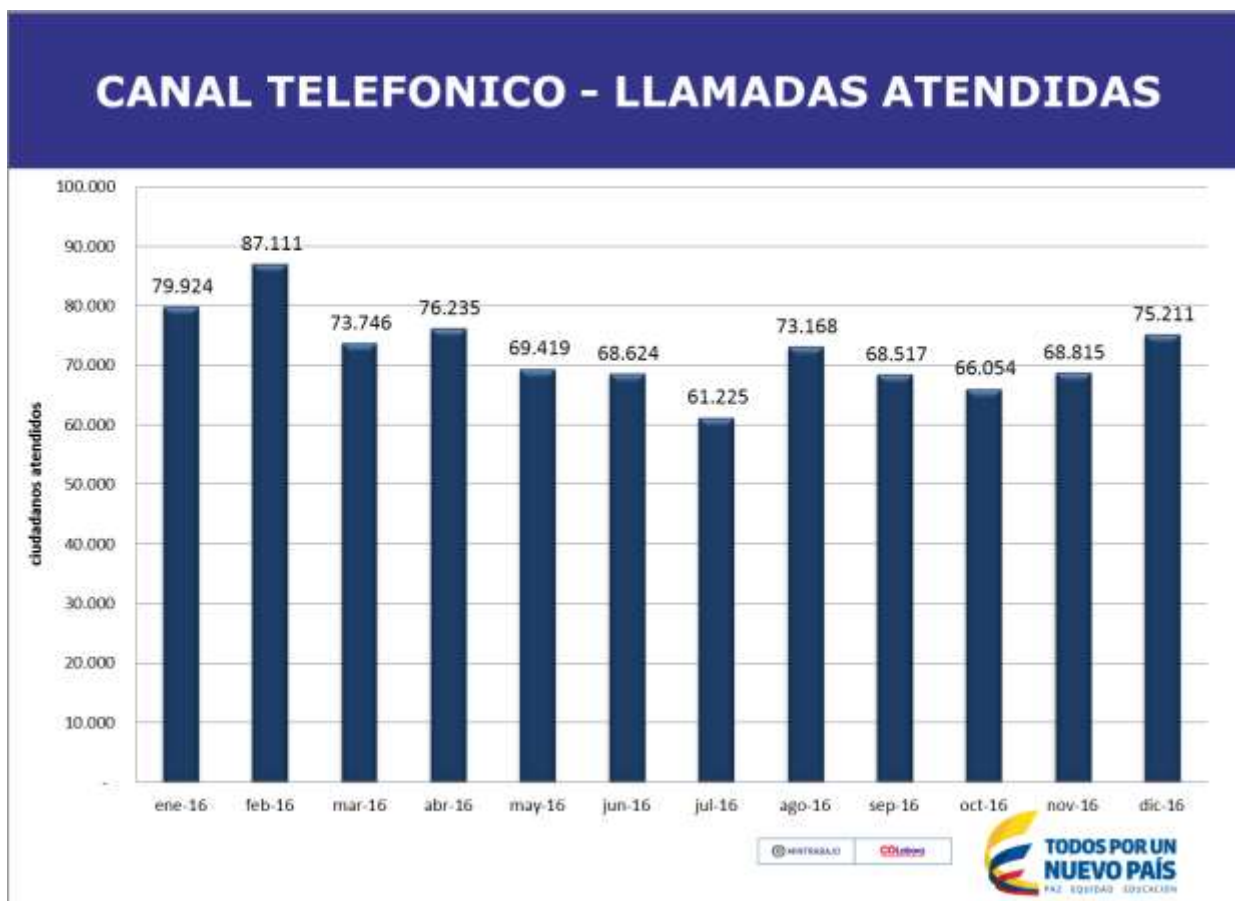
El canal preponderante es el **Canal Telefónico**, con una participación del 64% de los ciudadanos atendidos a Nivel Nacional. El Canal telefónico viene desplazando al Canal Presencial por la inmediatez, oportunidad y costos que tiene como beneficios el canal Telefónico. De igual manera, a medida que 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%, en el año 2014 un 27%, en el año 2015 el 20% y en el año **2016 aumentó a un 22%**. El **Canal Virtual** que comprende a ciudadanos que radican sus solicitudes a través de la Página de la Entidad (Sistema PQRSD), Urna de Cristal, Redes Sociales, Videollamada y Chat con una participación del **9%**, y con una participación menor, pero no menos importante, el **Canal Escrito** con seis puntos porcentuales (**6%**) pese a la implementación de la herramienta de Gestión Documental Babel.

Temas de Consulta por parte de la Ciudadanía



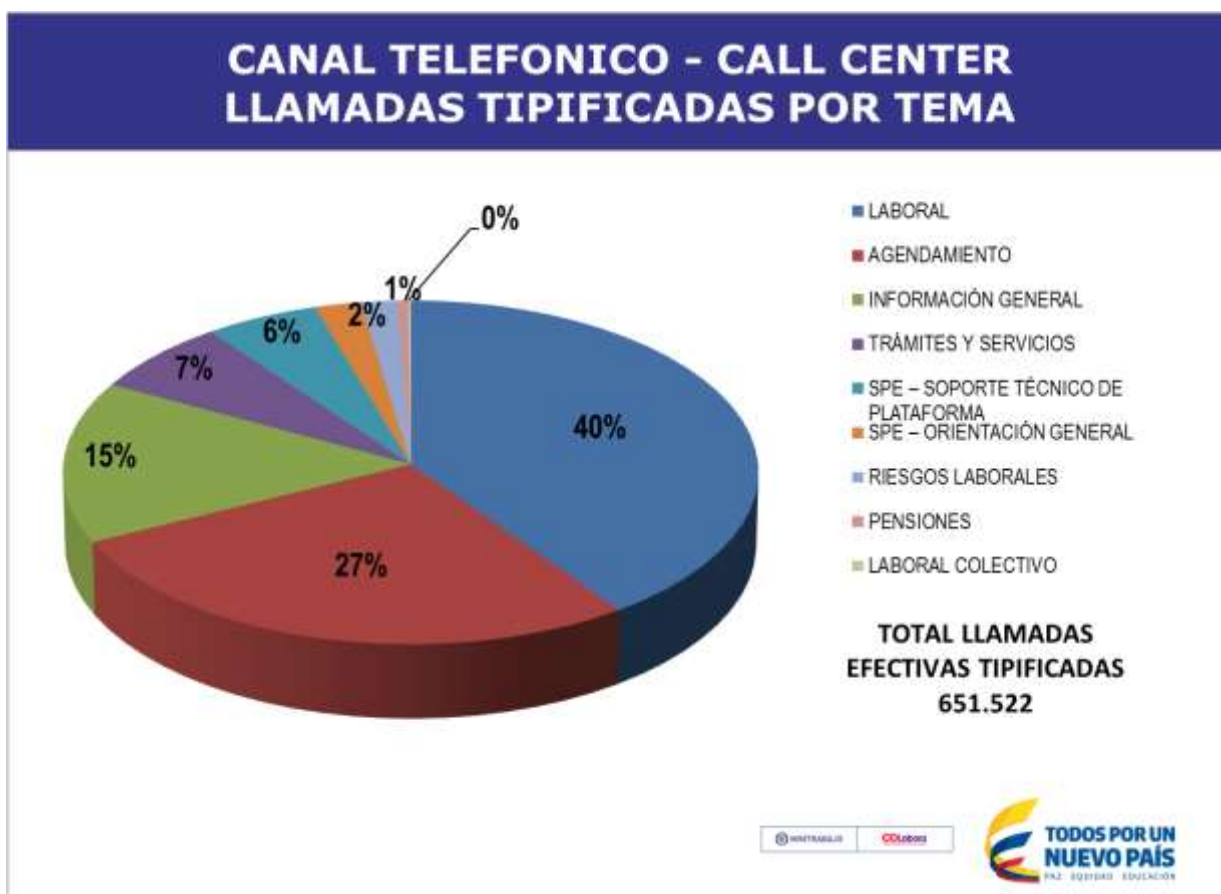
RESUMEN CANAL TELEFÓNICO

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, desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en lugar donde se encuentre el Usuario evitando costos de desplazamientos a la Ciudadanía, 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.

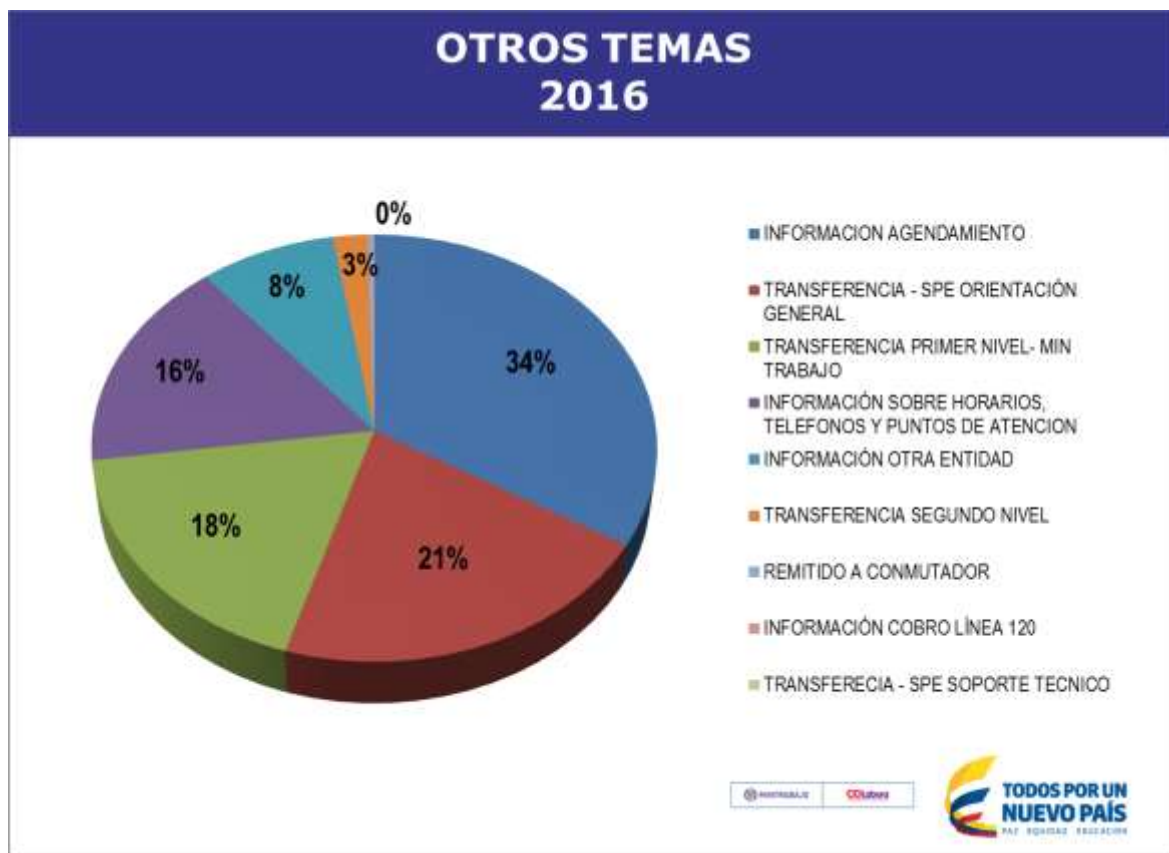


El promedio de llamadas durante los primeros seis meses del año fue de 75.843, mientras que en el segundo período fue de 68.832.

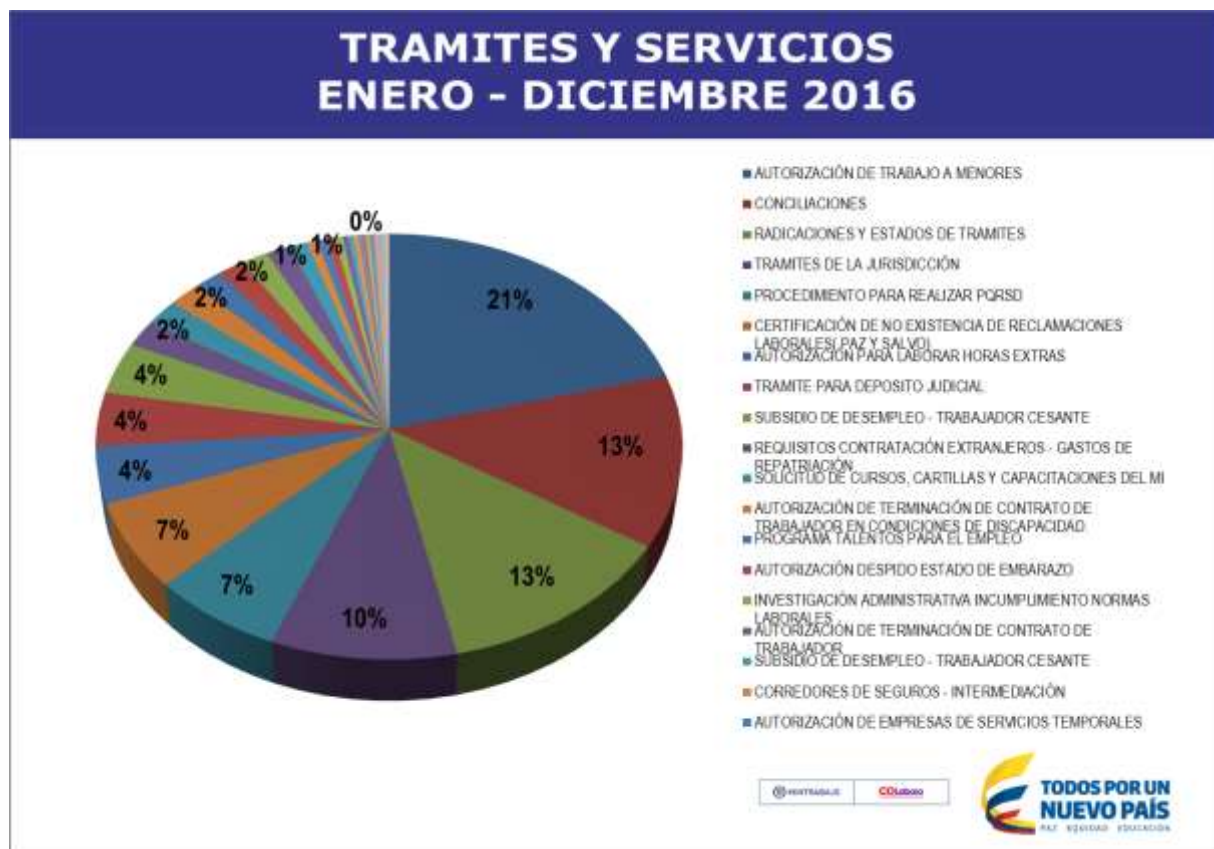
TIPIFICACIÓN



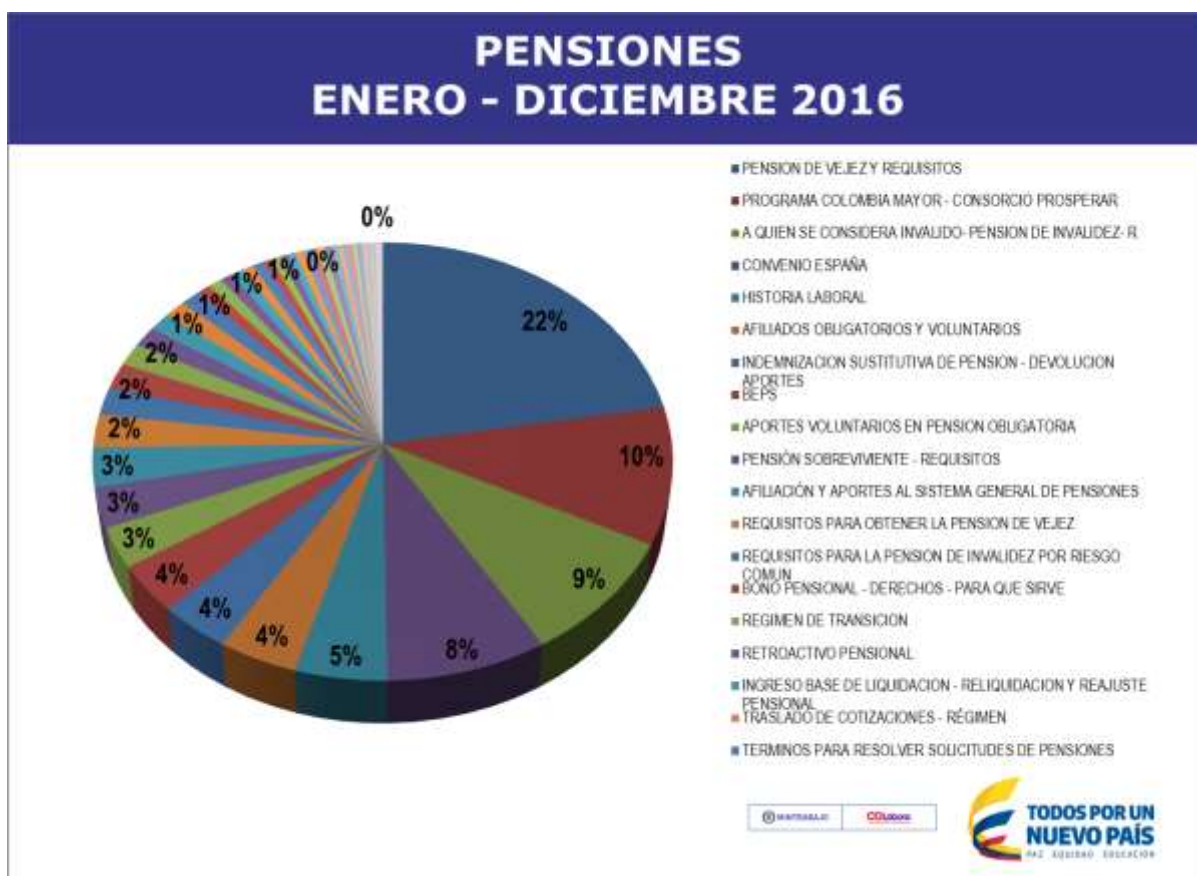
De las **651.522** llamadas tipificadas como **efectivas**, el **40%** correspondieron al tema **laboral**, el **27%** a consultas referentes a información sobre **agendamiento**; el **15%** a **información general**; el **7%** a **trámites y servicios**; el **6%** al tema de **SPE – Servicio Público de Empleo- Soporte Técnico de Plataforma**; el **2%** a **SPE- Servicio Público de Empleo – Orientación General** y **Riesgos Laborales** el **1%** a los temas de Pensiones y con porcentaje inferior al **1%** en tema Laboral Colectivo.



En lo que respecta al tema **Otros Temas**, se tipificaron **99.177** llamadas; este tema a su vez se subclasifica en Información de Agendamiento, Transferencia a Servicio Publico Empleo – Orientación General, Transferencia Primer Nivel – Min Trabajo, Información sobre Horarios y Puntos de Atención, Información Otras Entidad, Transferencia Segundo Nivel, Remitido a Conmutador, Información Cobro Línea 120, Transferencia -- SPE Soporte Técnico.



Respecto con las **45.093** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **21%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema **Autorización de Trabajo a Menores**; el **13%** en información Conciliaciones y Radicaciones y Estados de Tramites, el **10%** en Trámite de la Jurisdicción, el **7%** en Procedimiento para Realizar PQRSD y Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales (Paz y Salvo), el **4%** en Autorización para Laborar Horas Extras, Trámite para Depósito Judicial y Subsidio de Desempleo – Trabajador Cesante; un **2%** en Requisitos Contratación Extranjeros – Gastos de Repatriación, Solicitud de Cursos, Cartillas y Capacitaciones del Ministerio, Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo en Condiciones de Discapacidad, Programa Talentos para el Empleo y Autorización Despido en Estado de Embarazo, Investigación Administrativa Incumplimiento Normas Laborales ; un **1%** en el Autorización de Terminación de Contrato de Trabajador, Subsidio de Desempleo – Trabajador Cesante, Corredores de Seguros – Intermediación, Autorización de Empresas de Servicios Temporales y el Programa Transformate, entre otros, tuvieron participaciones iguales o inferiores al **1%**.



En el tema de **Pensiones**, se atendieron **3.509** llamadas, ocupando en el **primer lugar** de consulta el subtema de **Pensión de Vejez y Requisitos**, con una participación del **22%**; el **Segundo lugar** de consulta lo ocupó el tema de **Programa Colombia Mayor – Consorcio Prosperar** con una participación de **10%**; en **tercer lugar** se situó el subtema **A quien se considera Invalidez – Pensión de Invalidez** con una participación del **9%**; en **cuarto lugar** se situó el subtema **Convenio España** con una participación del **8%**; en **quinto lugar** se encuentra el subtema **Historia Laboral** con un **5%**. Subtemas tales como Afiliados Obligatorios y Voluntarios, Indemnización Sustitutiva de Pensión – Devolución de Aportes, Beps con un **4%**; Aportes Voluntarios en Pensión Obligatoria, Pensión Sobreviviente – Requisitos, Afiliación y Aportes al Sistema General de Pensiones, obtuvieron participaciones iguales al **3%**. Se considera pertinente que la Dirección de Pensiones y Otras Prestaciones capacite tanto a Trabajadores, Empleadores y Población de la Tercera Edad frente a estos principales consultas.



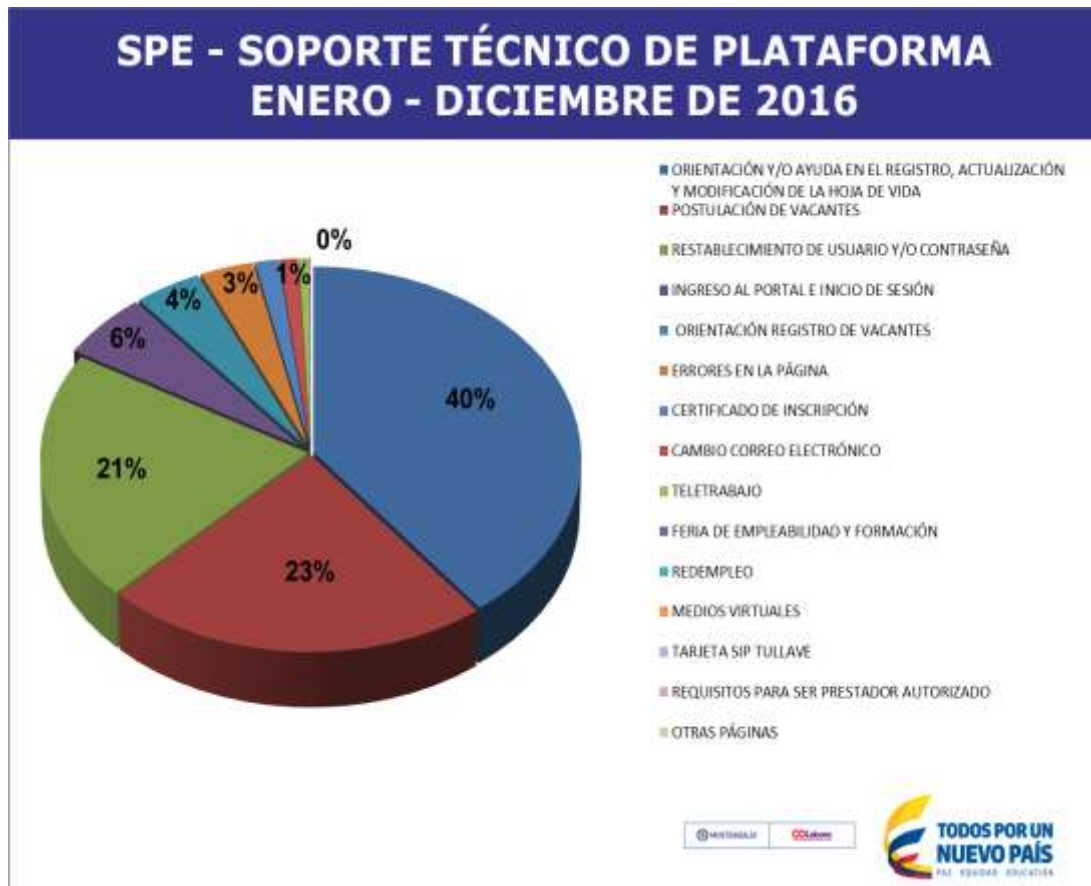
En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **11.521** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas: Con una participación del **21%** se sitúa en **primer lugar** el subtema **Accidente de Trabajo y/o Reporte**; en **segundo lugar** con un **15%** **Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo**; en **tercer lugar**, **Obligaciones y Prestaciones que otorga el Sistema de Riesgos**, con una participación del **14%** seguido del subtema **Reubicación / Rehabilitación Laboral** con un **12%**; el subtema **Como y Quien Califica la Pérdida de Capacidad Laboral**, obtuvo una participación del **10%**, ocupando el **quinto lugar**. Los subtemas como **Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Laboral**, **Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo**, **Protección de la Salud y Seguridad en el Trabajo**, **Sistema General de Riesgos Laborales**, **COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo)**, **Trabajo en Alturas**, **Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Profesional**, **Sanciones, Vigilancia y Control**, **Salud Ocupacional**, **Como se evalúa la Pérdida de Capacidad Laboral**, **Afiliación de Riesgos Laborales para Aprendices**, **Quien Califica el Grado de Invalidez** y **Sanciones** cada uno, tuvieron una participación igual o inferior al **1%**.

Desde vigencia del año 2015, en la Unidad Administrativa de Empleo surgió la necesidad de contratar los servicios de Outsorsing, con el propósito de atender las diferentes consultas realizadas por la ciudadanía frente a los temas involucrados en el servicio público de empleo, razón por la cual, en esa misma vigencia fue necesario replantear el catálogo de temas incluyendo las campañas dentro del tema correspondiente a Servicio Público de Empleo – Información general y Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma, temas que se mantuvieron en el transcurso del año 2016.

El servicio Público de Empleo tuvo el **siguiente comportamiento**. En el módulo de información General, fueron atendidos de 14.567 ciudadanos durante la vigencia 2016. Sumándose dentro de este tema los subtemas correspondientes a Talentos para el Empleo representando una participación de **16%**; en Información Centros de Empleo un **15%**; en 40.000 primeros empleos y atención diferencial a víctimas de conflicto armado un **13%**; en el subtema programas especiales una participación de **10%**; en Subsidio al Desempleo un **9%**; feria de empleabilidad y formación un **8%**; información general servicio de empleo con un **4%**; en el tema consultas un **3%**; en PQRSD un **2%**, Legalidad Ofertas Laborales, Cambio Centro de Empleo, Información General, Trámites, Requisitos para ser Prestador Autorizado, Tarjeta SIP TuLlave y Transporte para el Empleo obtuvieron participación igual o inferior cada uno al **1%**.



De igual manera se realiza el seguimiento en lo que corresponde a Servicio Público de Empleo – Soporte Técnico de Plataforma -, atendiéndose a **36.186** ciudadanos; resaltándose que el subtema con mayor número de consultas corresponde a **orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida** en un proporción de **40%**, seguido de **postulación de vacantes** con un **23%**, continuado por **restablecimiento de usuario y/o contraseña** un **21%**, **ingreso al portal e inicio de sesión** con un **6%**, **Orientación registro de vacantes** un **4%**, **errores en la página** un **3%**; los demás subtemas como certificado de inscripción, cambio correo electrónico, teletrabajo, feria de empleabilidad y formación, Redempleo, Medios Virtuales, tarjetas SIP Tullave, requisitos para ser prestador autorizados con participación igual o inferior al 1%.



Es importante mencionar, que en cumplimiento de la Directiva Presidencial 01 mediante la cual se impartieron instrucciones en el marco del plan de austeridad iniciado desde el año 2014 y toda vez que para el año 2016 se adiciona un recorte del 1% en nuestro presupuesto, se tomaron medidas necesarias para lograr el cumplimiento de las metas propuestas por el gobierno nacional con los recursos asignado para la vigencia.

Por lo anterior y debido a que la Resolución 4169 de 2013, emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones estipula que la orientación realizada a través del número 120 está enmarcado en la modalidad 3 "llamada con costo al usuario" fue necesario que el Ministerio dejara de asumir los costos de estas llamadas realizadas por la ciudadanía, en consecuencia, a partir del 1° de junio de 2016, cuando se hace uso de la Línea 120 el costo de la llamada será cargado al plan celular de cada usuario.

CAPACITACIONES

Bajo la estrategia de actualización permanente del Contact Center y del Grupo de Atención al Ciudadano Nivel Central, se adelantó capacitación sobre los temas que más tuvieron auge en el 2016, como:

- Objetivos sobre el Proyecto de Ley 135 de 2015
- Seguro de Desempleo - Mecanismo de Protección al Cesante.

RESUMEN CANAL PRESENCIAL

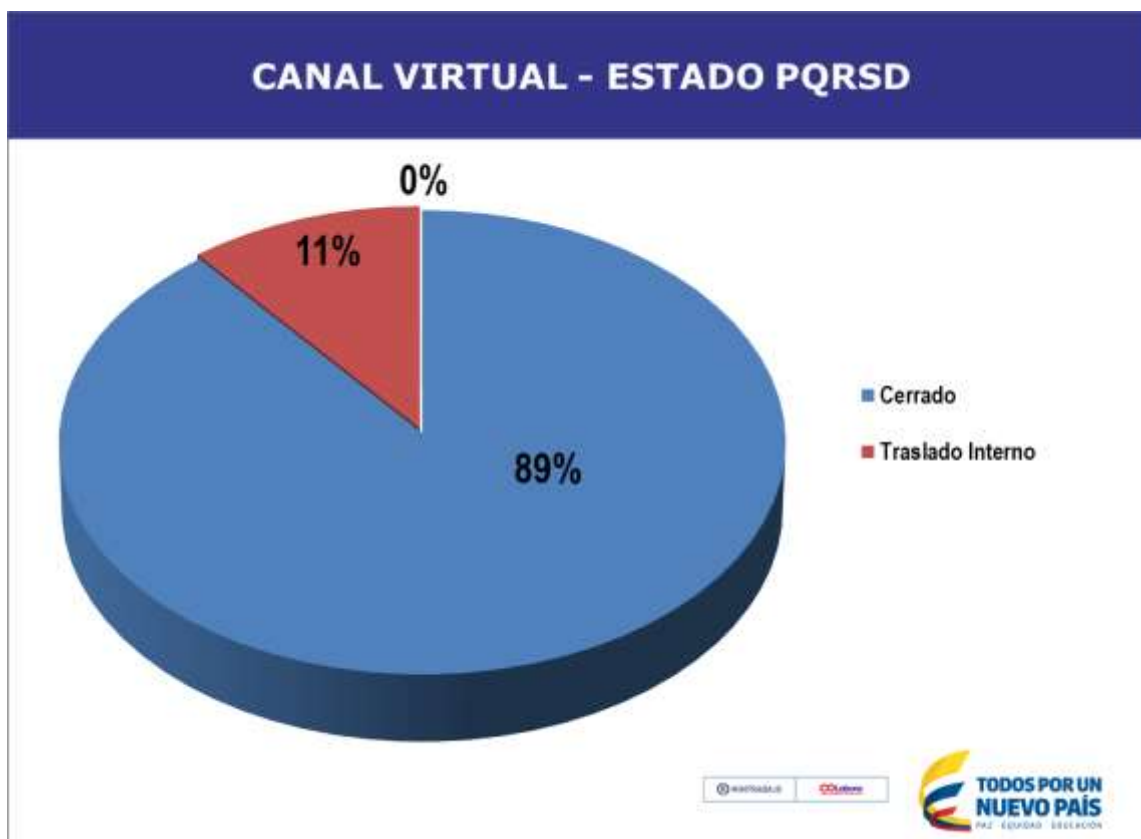
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **296.302**, de los cuales **265.713** fueron atendidos en los **territorios** y **30.586** en la ciudad de Bogotá a través del **Grupo Colabora**, es decir, un **10%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 265.713 ciudadanos, el **56%** corresponde a **Hombres** y el **44%** a **Mujeres**.



CONSOLIDADO 2016	
DIRECCION TERRITORIAL	TOTAL
BOGOTA	30589
ANTIOQUIA	26696
VALLE	20782
CESAR	18875
BOYACA	17710
CALDAS	14348
RISARALDA	14077
SANTANDER	12778
CAUCA	12210
TOLIMA	11343
CORDOBA	10207
NARIÑO	9063
NORTE DE SANTANDER	8961
HUILA	8853
BOLIVAR	8791
ATLANTICO	8402
CUNDINAMARCA	8309
META	7053
SUCRE	6638
GUAJIRA	6063
MAGDALENA	5109
QUINDIO	3730
URABA	3677
BARRANCABERMEJA	3676
PUTUMAYO	3153
AMAZONAS	2905
CAQUETA	2313
CASANARE	2049
ARAUCA	2000
SAN ANDRES	1960
CHOCO	1829
GUAVIARE	1147
GUAINIA	476
VAUPES	279
VICHADA	251
TOTAL GENERAL	296302

RESUMEN CANAL VIRTUAL

SISTEMA PQRS

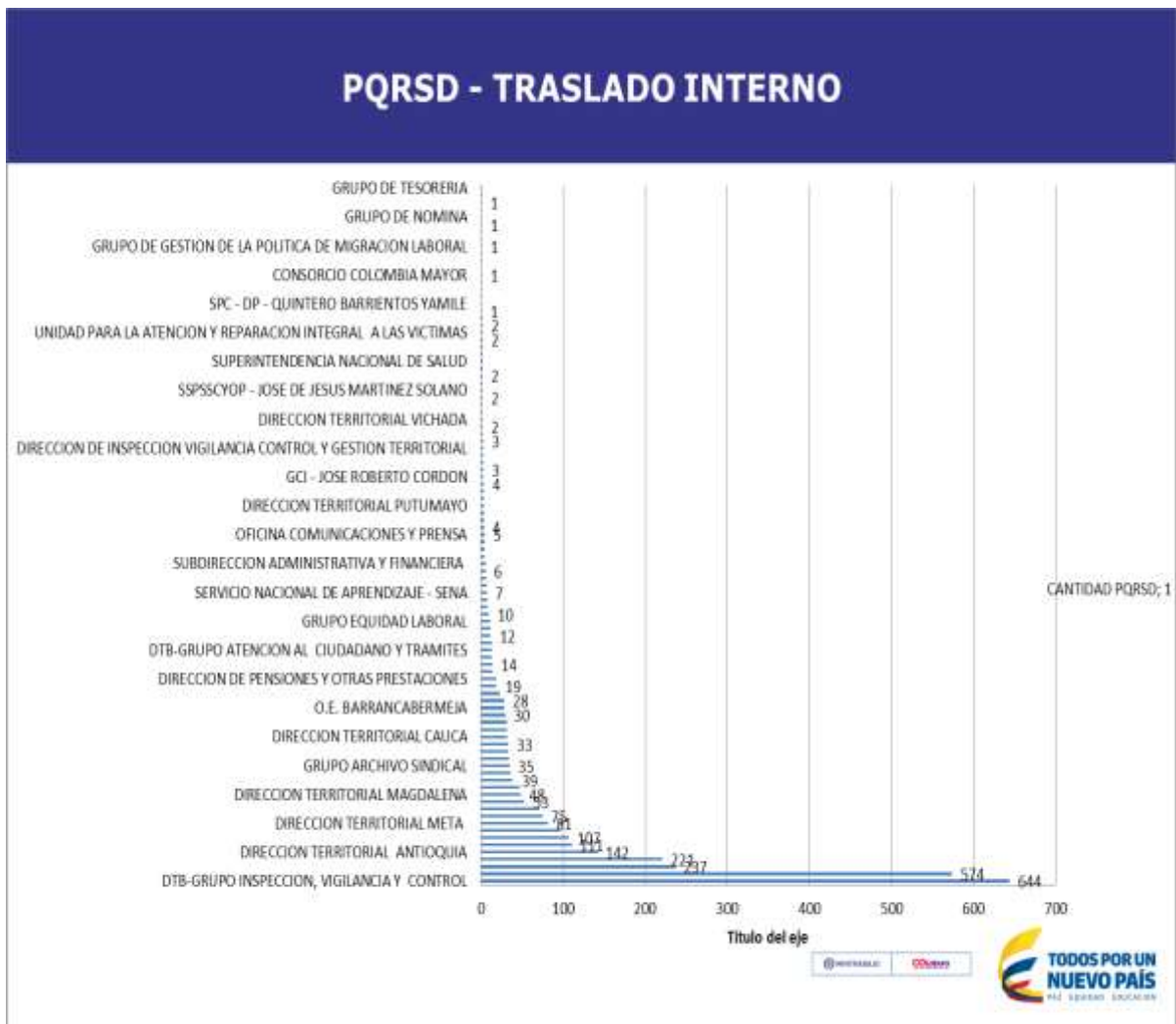


De las 29.731 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias, recibidas en el año 2016 a través de la página Web, un **89,1%** se encuentran cerradas o **resueltas**, un 10,9% fueron **trasladadas** a otras Dependencias. A su vez, **29.460** corresponden a **Peticiones**, **154** a **Quejas**, **66** a **Reclamos**, **45** **Sugerencias** y **6** **Denuncias**.

De las 26.492 solicitudes resueltas o cerradas, el (19.040) 72,9% lo gestiona el Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central.

En lo correspondiente a las 3.239 PQRSD trasladadas a otras dependencias, presuntamente pendientes por gestionar o responderle al ciudadano, el 19,9% (644) corresponden a la DTB – Grupo Inspección, Vigilancia y Control, el 17,7% (574) a la Oficina Asesora Jurídica; 237 (7,3%) a la Dirección Territorial Cundinamarca; 221 a la Dirección de Riesgos Laborales, 142 a la DT. Antioquia; 111 al Despacho Ministro del Trabajo; 107 a la Oficina de Control Interno Disciplinario; 96 al Grupo de Atención al Ciudadano; 81 a la D.T Meta; 75 a la D.T Bolivar, 71 a la DT Tolima, 53 de la D.T Cesar; las demás 85 dependencias y territoriales con menos de 50 solicitudes sin gestionar.

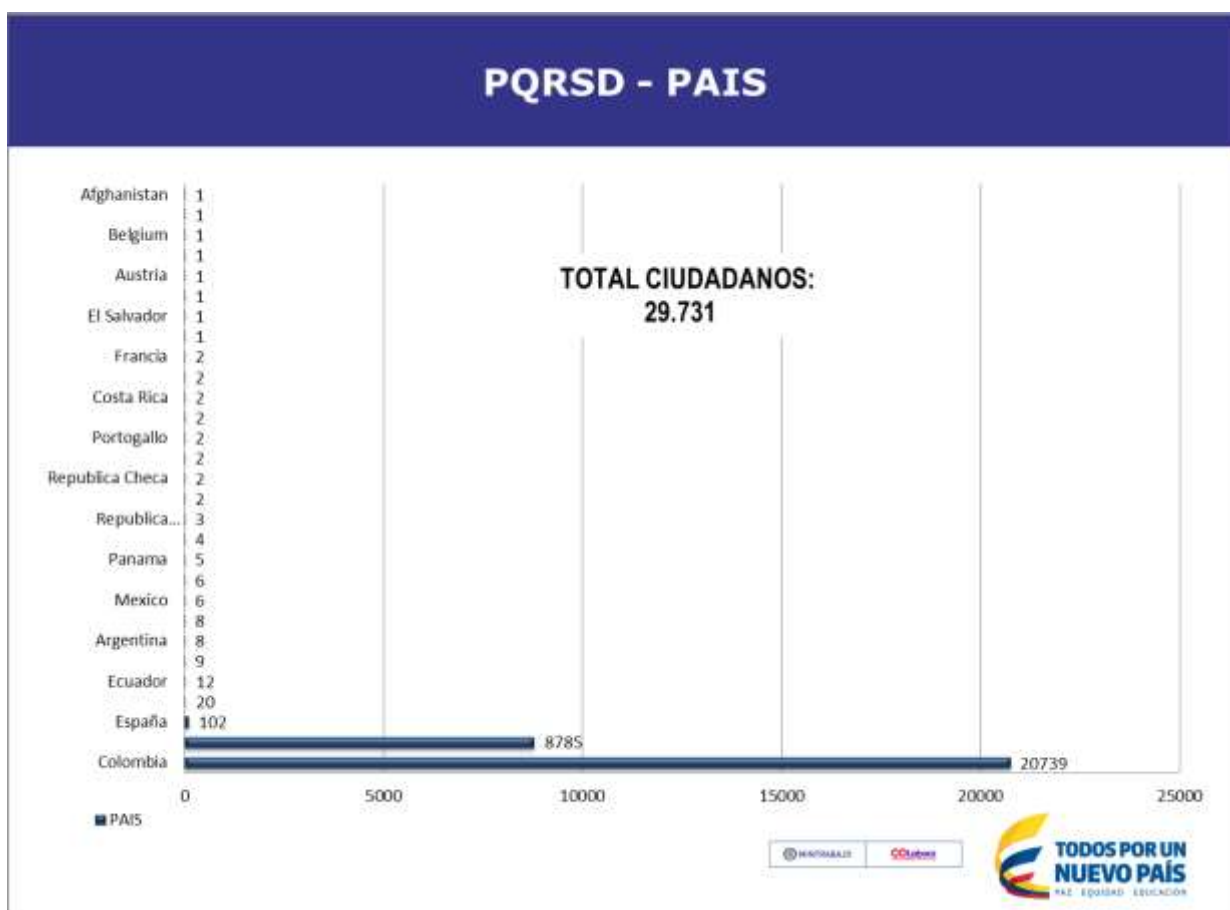
Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes peticiones solicitadas por la Ciudadanía le pueden acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos (Resolución 1358 de 2013 - mediante la cual se establece el trámite interno de gestión de PQRSD – CCA).



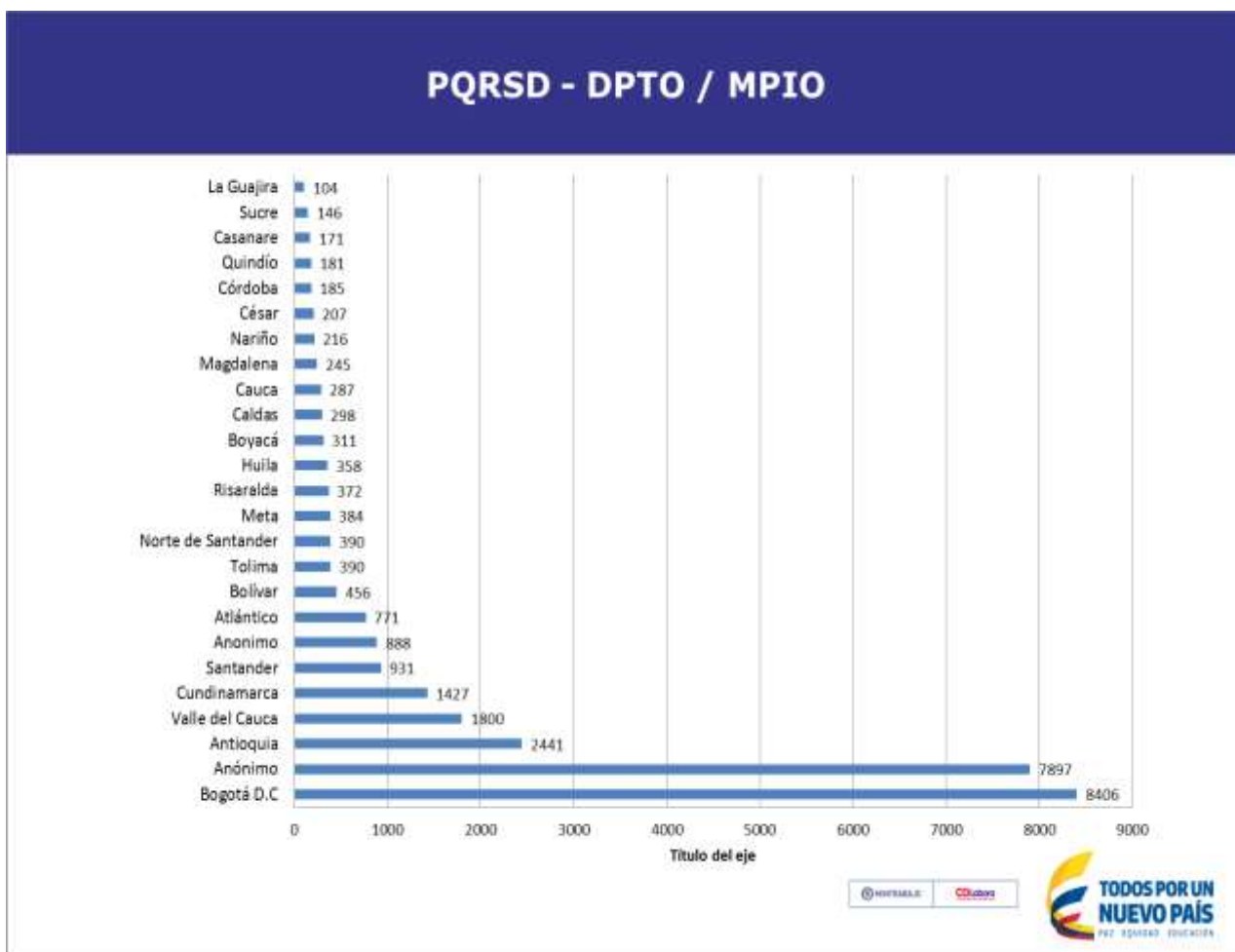
En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que los ciudadanos registran como **grupo poblacional** las diferentes PQRSD en un **30%** como **anónimo**; seguido con un **26%** como **No Definido**, **17%** como **Trabajador Urbano**, **10%** como **cabeza de familia**, un **6%** como **empleador**, un **3%** como **adulto mayor**; un **1%** en población en condición de discapacidad, mujer embarazada, población en situación de desplazamiento, afrocolombiano, trabajador rural y niño, niña, adolescente (NNA) cada uno; el porcentaje restante se distribuye entre víctimas de violencia armada, población LGBTI, población migratoria, artistas, autores, compositores, madres comunitarias, población rural no migratoria, población raizal, población en centros psiquiátricos, población en centros carcelarios, desmovilizados, población infantil a cargo del ICBF y población ROM.



Los ciudadanos no solamente radican sus diferentes PQRSD, desde el territorio Nacional, pues aun cuando **20.739 (69,76%)** ciudadanos escribieron desde **Colombia**, **8.785 (29,55%)** ciudadanos no registraron el país de origen quedando como **anónimo**, los demás lo hicieron desde **España 102**, **20** desde **Venezuela**, **12** de **Ecuador**, **9** de **Perú**, **8** de **Argentina** y **Estados Unidos**, **6** desde **México** y **Brasil**, **5** de **Panamá**, **4** de **Bolivia** y con participaciones menores desde Republica Dominicana, Noruega, Republica Checa, Alemania, Portugallo, Italia, Costa Rica, Canadá, Francia, Australia, entre otros.



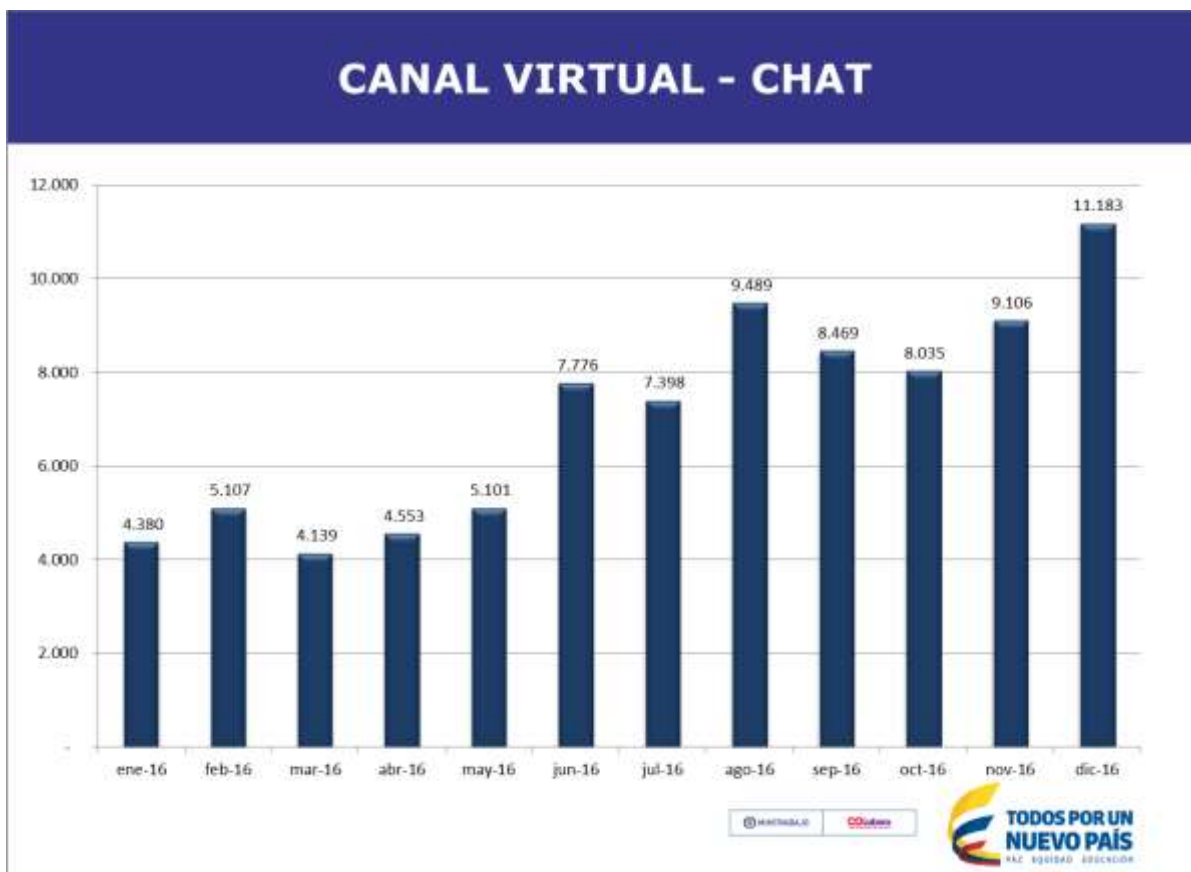
En lo que respecta al territorio Nacional, el **30%** radica sus solicitudes **Anónimas** a través de la Página Web – Sistema PQRS, el **28%** desde la Ciudad de **Bogotá**, **8%** desde el departamento de **Antioquia**, **6%** desde **Valle del Cauca**, **5%** desde **Cundinamarca**, **3%** **Santander** y **Atlántico**, **2%** **Bolívar**, **1%** Tolima, Norte de Santander, Meta, Risaralda, Huila, Boyacá, Caldas, Cauca, Magdalena, Nariño, César, Córdoba, Quindío, Casanare y demás.



CHAT

En el segundo semestre de 2015 el servicio de Chat conocido con anterioridad como Inspector virtual, fue entregado al Contact Center para que desde allí se dé continuidad a la gestión de respuesta a los Ciudadanos situación que se mantuvo durante la vigencia 2016 pasando de **32.889** ciudadanos atendidos en el 2015, a **84.736**, incrementándose la atención por este medio en un **258%** comparado con el año anterior, el cual año tras año aumenta de manera considera por la inmediatez del servicio, la facilidad en su uso, además de caracterizarse 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

Durante la anualidad 2016 se continuó 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.

Durante el año 2016 se atendió 595 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. El Ministerio de Trabajo prioriza la gestión y respuesta a las inquietudes de la Ciudadanía radicadas a través de esta Plataforma creada por la Presidencia de la república.

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 2.583.271 seguidores.



Facebook: 1.076.759 likes.



Linkedin: 25.450 seguidores.

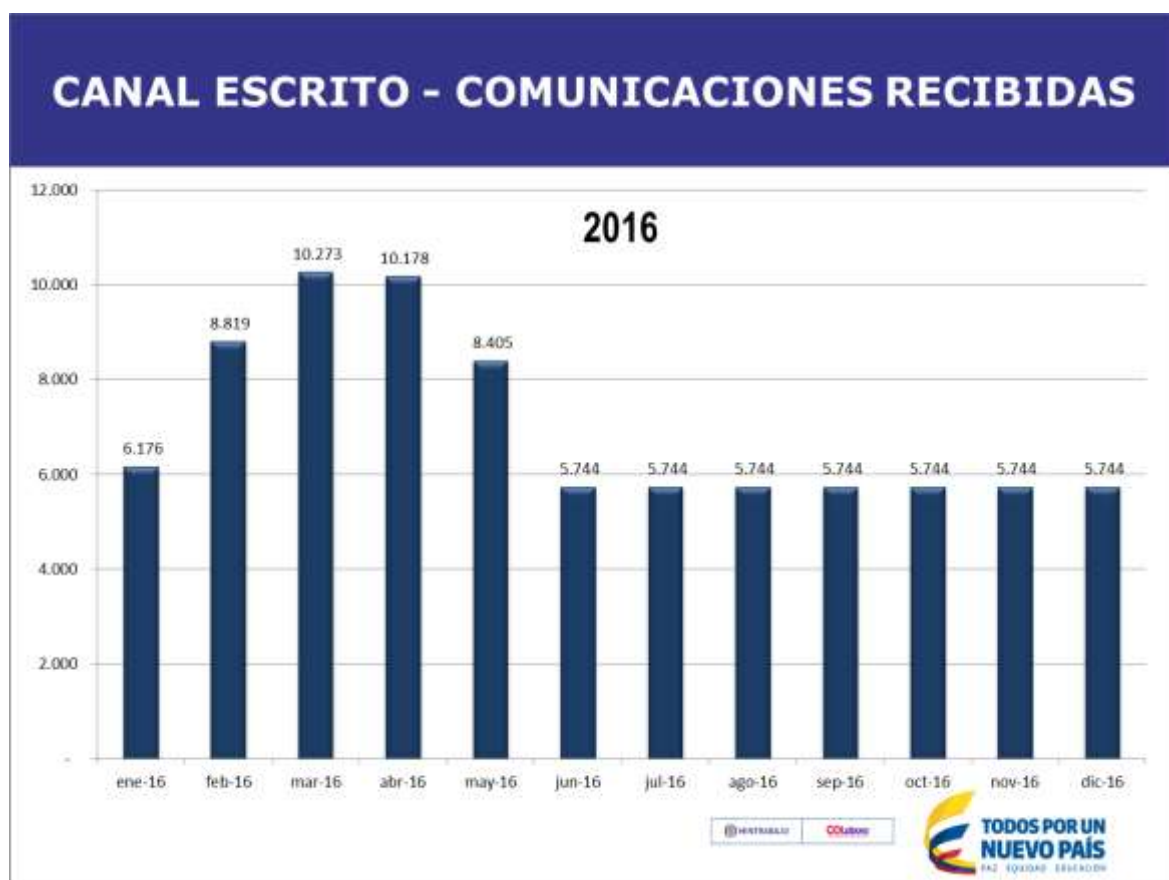
NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el año 2016, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **10.281.155** oportunidades.



CANAL ESCRITO

El canal escrito en el período comprendido entre los meses de enero a junio, fue atendido a través de un Contrato de prestación de servicios con una empresa de correo en outsourcing, para el mes de julio - agosto se inició la implementación de la herramienta de Gestión Documental Babel en el nivel central y para el mes de agosto - septiembre hacia las Direcciones Territoriales, no obstante, y teniendo en cuenta que fueron meses de transición no se cuenta con cifras reales durante el segundo semestre del 2016, por lo que se recurre a tomar la menor cifra reportada por Gestión Documental y se establece como documentos entrante al Ministerio a nivel Nacional para un total de **84.059** comunicaciones.



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



Informe Anual 2016

Se evalúa la atención brindada a la ciudadanía tanto en el canal presencial como en el telefónico en donde se califican atributos como Agilidad de la Información, Amabilidad en la Atención y Claridad en la Información, donde todos son superiores a un 97%. Por lo anterior, la Satisfacción General de la Ciudadanía fue del **97,75%**

META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora** en el año 2016, proyecta atender para el año 2017, **1.420.000 Ciudadanos**.