



## INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2022, la gestión de atención al ciudadano del ministerio 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 facilitando a los ciudadanos acceder a la entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En el desarrollo de esta gestión, el ministerio durante el cuarto trimestre del año 2022 atendió **246.768** ciudadanos.



Para el cuarto trimestre de 2022, el canal Telefónico Virtual fue el más preponderante. Conforme a la gráfica se observa una participación del 35,7% para el canal telefónico, 22,8% y 22,6% para los canales virtual y escrito correspondientemente, y finalmente el canal presencial con un 18,9%.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

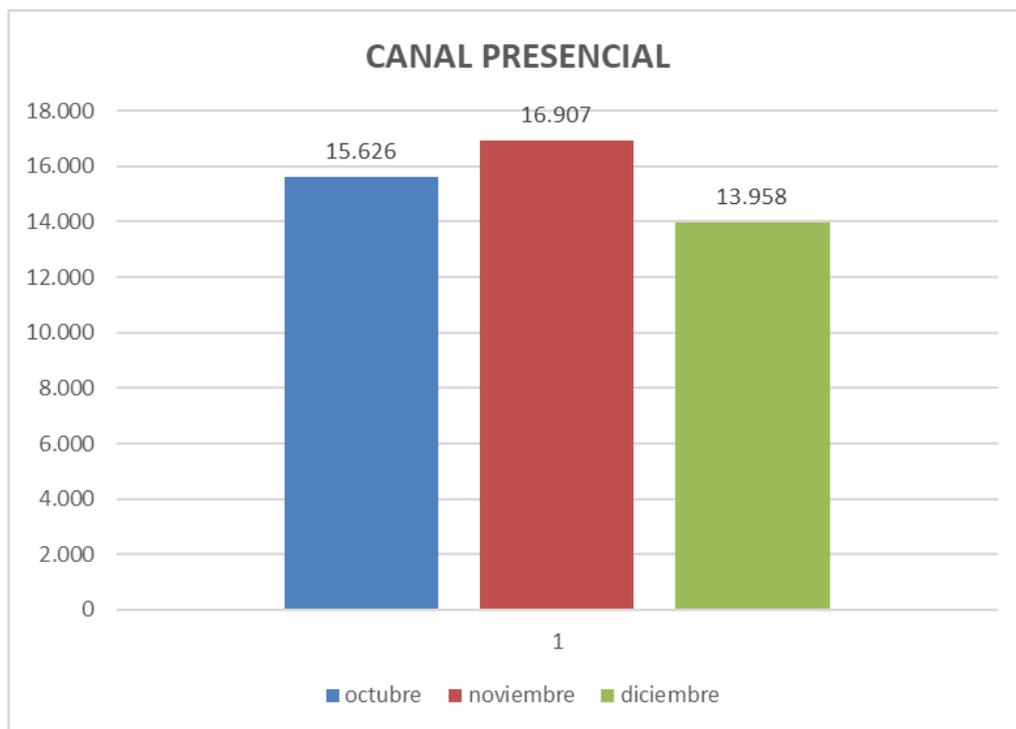
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



## CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el cuarto trimestre de 2022, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **46.491** ciudadanos, distribuidos así: en octubre **15.626**, en noviembre **16.907** y en diciembre **13.958**.



A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



## CONSULTAS VERBALES CUARTO TRIMESTRE 2022

DT / O.E.	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	168	161	329
ANTIOQUIA	2236	1836	4072
ATLANTICO	645	323	968
ARAUCA	167	113	280
O.E. BARRANCABERMEJA	550	310	860
BOGOTÁ	722	817	1539
BOLIVAR	1015	859	1874
BOYACA	1450	1509	2959
CALDAS	1774	1100	2874
CAQUETA	217	154	371
CASANARE	419	394	813
CAUCA	990	895	1885
CESAR	2071	1386	3457
CHOCO	356	281	637
CORDOBA	438	348	786
CUNDINAMARCA	1303	1265	2568
GUAINIA	192	211	403
GUAJIRA	473	363	836
GUAVIARE	155	132	287
HUILA	1074	779	1853
MAGDALENA	352	204	556
META	743	424	1167
NARIÑO	348	411	759
NTE_SANTANDER	1136	769	1905
PUTUMAYO	379	371	750
QUINDIO	271	171	442
RISARALDA	1613	1410	3023
SANTANDER	924	685	1609
SAN_ANDRES	430	315	745
SUCRE	806	691	1497
TOLIMA	1108	874	1982
URABA	416	365	781
VALLE	796	712	1508
UNIDAD	0	0	0
VAUPES	29	22	51
VICHADA	46	19	65
BUENAVENTURA	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>25812</b>	<b>20679</b>	<b>46491</b>

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

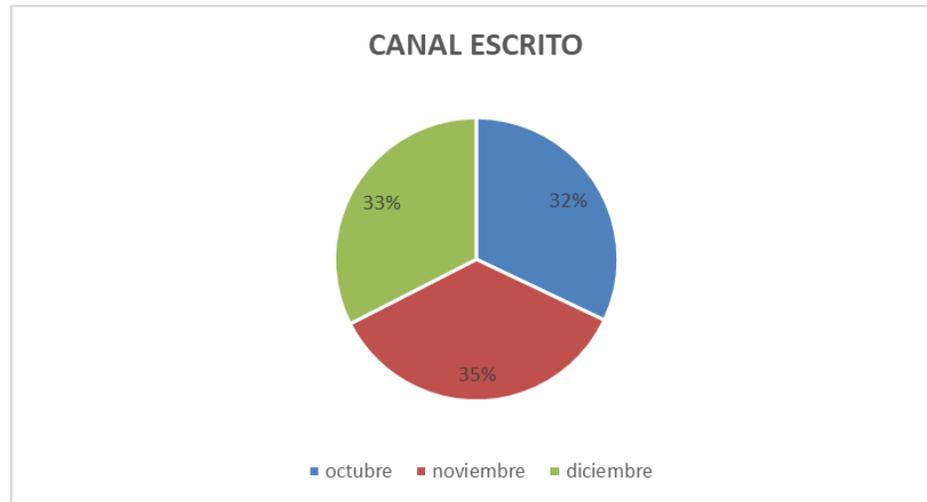
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



## CANAL ESCRITO

Durante el cuarto trimestre de 2022, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **55.814** comunicaciones, en octubre se recibieron **17.893** equivalente a 32%, en noviembre **19.769** equivalente a 35% y en diciembre se recibieron **18.152** equivalente a 33%.



## CANAL VIRTUAL

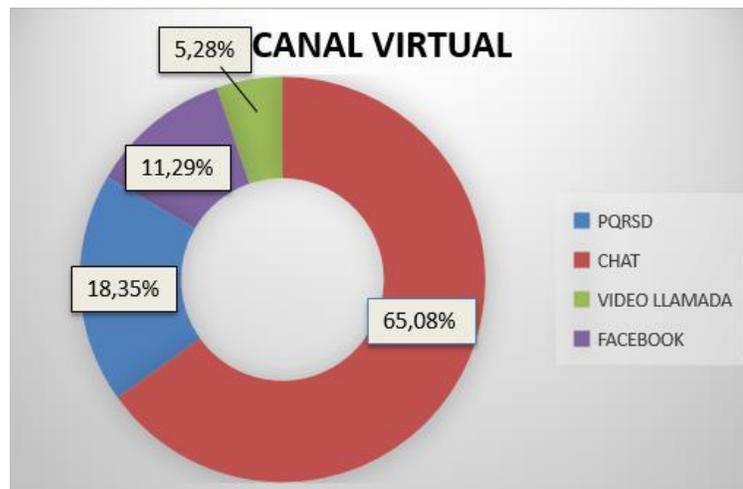
El ministerio ofrece a la ciudadanía a través del canal virtual distintos servicios para brindarles una adecuada orientación y atención, entre las que se encuentran el chat, videollamada, facebook y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el cuarto trimestre de 2022 alcanzó la suma de **56.384** interacciones con la ciudadanía.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

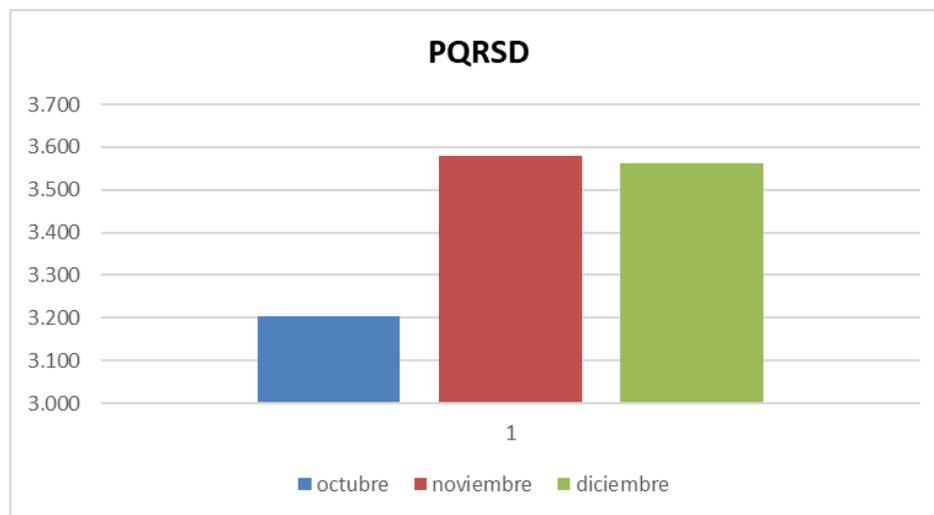
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **36.694** interacciones equivalentes al 59%, seguido de PQRSD virtuales con **10.344** equivalentes al 18%, Facebook con **6.368** interacciones equivalentes al 18% y Videollamadas con **2.978** interacciones equivalentes 5%.

Durante el cuarto trimestre 2022 se recibieron **10.344 PQRSD**, distribuidos así: en octubre 3.203, en noviembre 3.580 y en diciembre 3.561.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



Dentro de las 10.344 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

<b>TEMA</b>	<b>No. PETICIONES</b>
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	1
PETICIÓN - CONSULTA	616
PETICIÓN - INVITACIÓN	21
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	30
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	848
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	30
PETICIÓN GENERAL	8750
QUEJA	11
RECLAMO	31
SUGERENCIA	6
<b>TOTAL</b>	<b>10344</b>

## **URNA DE CRISTAL**

Esta plataforma es una iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, sin embargo, durante el cuarto trimestre de 2022 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



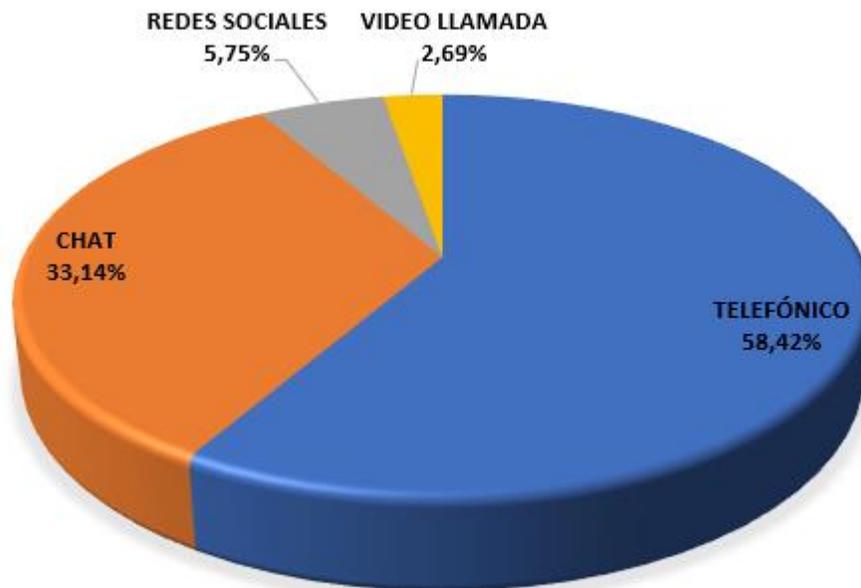


## SERVICIOS CONTACT CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2022, el Contact Center ha atendido un total de **134.119** transacciones, con un nivel de efectividad en la atención del **67,39%**.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contact Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónica con un **58,42%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **33,14%**; redes sociales **5,75%**; y servicio Videollamada con un **2,69%**.

### TRANSACCIONES ATENDIDAS POR CANAL



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Los servicios de contact center se prestan en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

**Sede Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

**Línea nacional gratuita**

018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabaiocol



@Mintrabaiocolombia



@Mintrabaiocol



## CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **61,71%** corresponde a Mujeres, el **36,59%** a hombres y el **1.69%** a otro.

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **29.450** residen en la ciudad de **Bogotá** y **34.512** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **46,04%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	% REPRESENTATIVO
BOGOTA D.C	29450	46,04%
ANTIOQUIA	8964	14,01%
VALLE DEL CAUCA	5676	8,87%
CUNDINAMARCA	3659	5,72%
ATLANTICO	2611	4,08%
SANTANDER	2502	3,91%
BOLIVAR	1474	2,30%
META	1301	2,03%
QUINDIO	994	1,55%
NORTE DE SANTANDER	923	1,44%
CORDOBA	805	1,26%
RISARALDA	660	1,03%
TOLIMA	659	1,03%
MAGDALENA	602	0,94%
BOYACÁ	596	0,93%
CALDAS	526	0,82%
HUILA	497	0,78%
CAUCA	423	0,66%
NARIÑO	385	0,60%
CESAR	353	0,55%
CASANARE	265	0,41%
SUCRE	183	0,29%
CAQUETA	120	0,19%
LA GUAJIRA	97	0,15%
PUTUMAYO	81	0,13%
CHOCO	48	0,08%
ARAUCA	45	0,07%
ARCHIPIELAGO DE SAN .	33	0,05%
GUAVIARE	14	0,02%
VICHADA	9	0,01%
AMAZONAS	5	0,01%
GUAINIA	2	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>63.962</b>	<b>100,00%</b>



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
 (601) 3779999

**Atención Presencial**  
 Con cita previa en cada  
 Dirección Territorial o  
 Inspección Municipal del  
 Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



### PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, el **99,65%** reside en el territorio nacional, mientras que el **0,35%** residen en el extranjero.

### NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **35,09%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **32,92%** Secundaria; el **26,22%** Técnico o Tecnólogo y el **5,77%** Primaria.

### SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destaca el trabajador urbano con una representación del **61,74%**; el ciudadano desempleado con una representación del **29,74%**; trabajador independiente **3,68%**; empleador con un **2,83%**; pensionado **1,05%**; trabajador rural **0,86%**; organización sindical **0,07%** y asociado **0,02%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999



**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.



**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)

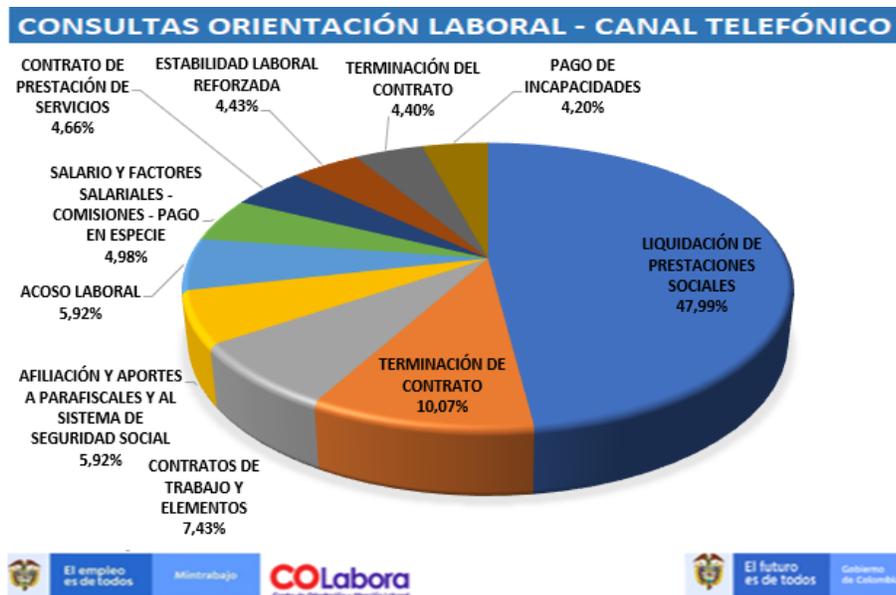


## CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **88.079** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, donde, **64.691** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **23.388** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **47,99%**; seguido de terminación del contrato con un **10,07%**; contratos de trabajo y elementos **7,43%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **5,92%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **4,98%**; contrato de prestación de servicios **4.66%**; estabilidad laboral reforzada con el **4,43%**; terminación de contrato con el **4,40%**; y pago de incapacidades **4,20%**.



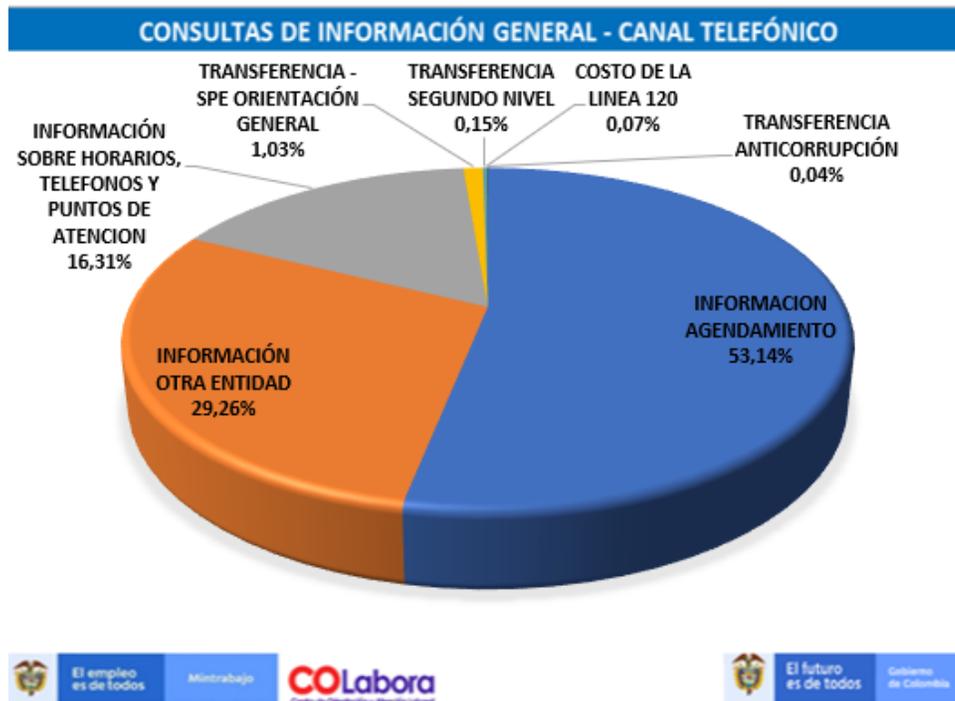
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **53,14%** corresponde a información agendamiento; **29,26%** corresponde a información otra entidad; **16,31%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con el **1,03%** transferencia orientación general, **0,15%** transferencia segundo nivel; **0,07%** costo de la línea 120 y **0,04%** transferencia a anticorrupción.



Respecto de las llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **31,82%**; autorización de trabajo a menores **15,18%**; conciliaciones con el **11,94%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **11,25%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **7,98%**; Estado joven **5,53%**; comunicación masiva con el **4,77%**; autorización para laborar horas extras con una participación del **4,45%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **3,56%**; y trámites de la jurisdicción **3,53%**.

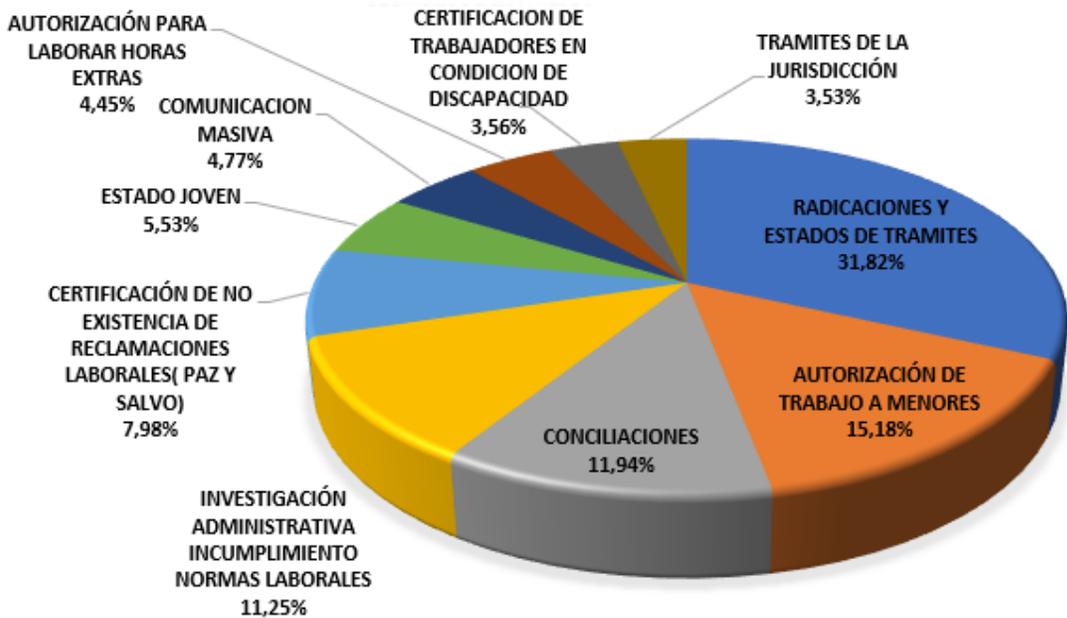
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta son: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **35,65%**; accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **29,26%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **1,41%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **10,54%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **6,01%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,22%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **2,91%**; prácticas estudiantiles **0,56%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **0,43%**; sanciones vigilancia y control **0,31%**.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
 (601) 3779999

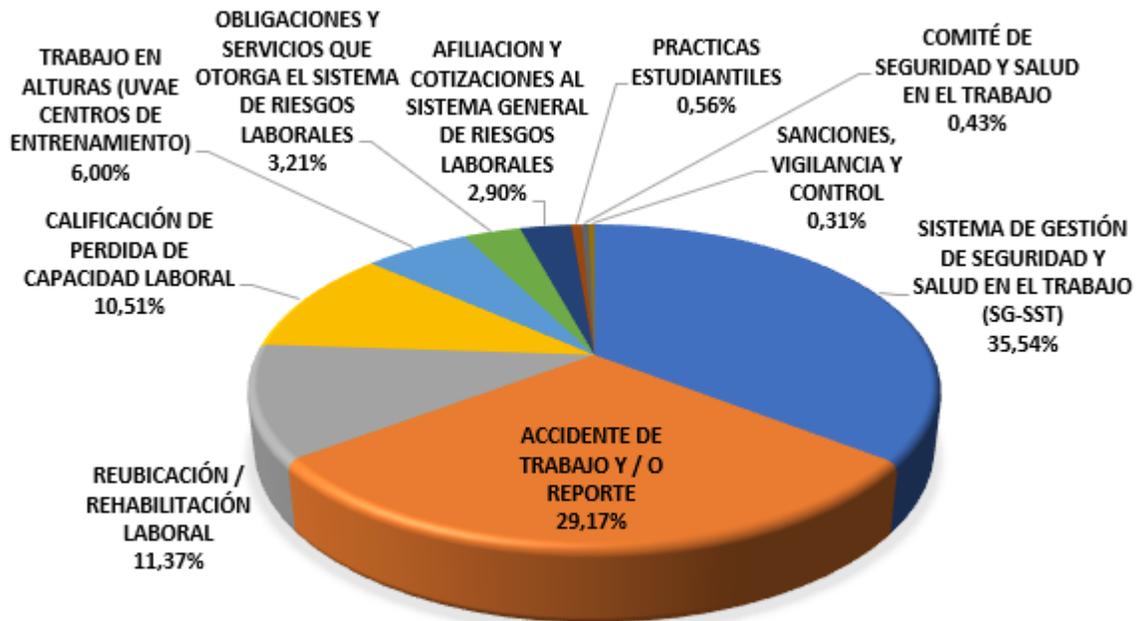
**Atención Presencial**  
 Con cita previa en cada  
 Dirección Territorial o  
 Inspección Municipal del  
 Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



Mintrabajo



Gobierno de Colombia

Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **35,29%** convenios internacionales en seguridad social; con el **15,69%** los subtemas historia laboral y pensión de vejez – requisitos (respectivamente); con un **9,48%** pensión de invalidez requisitos; con el **6,21%** fondo de solidaridad pensional (BEPS) Colomba mayor; con el **5,23%** requisitos para obtener la pensión de vejez y mesada pensional respectivamente; **4,25%** indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos; con el **1,63%** pensión de sobreviviente – requisitos; y régimen de prima media con el **1.31%**.

**Sede Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

**Línea nacional gratuita**

018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **43,42%**; creación y liquidación de sindicatos con el **19,74%**; contratos sindicales con el **10,53%**; arreglo directo con el **9,21%**; fuero y actos atentatorios al igual que cuotas sindicales cada uno con el **5,26%**; tribunal de arbitramento con el **3,95%**; asambleas ordinarias y extraordinarias junto con sindicato en el sector público cada una con el **1,32 %**.

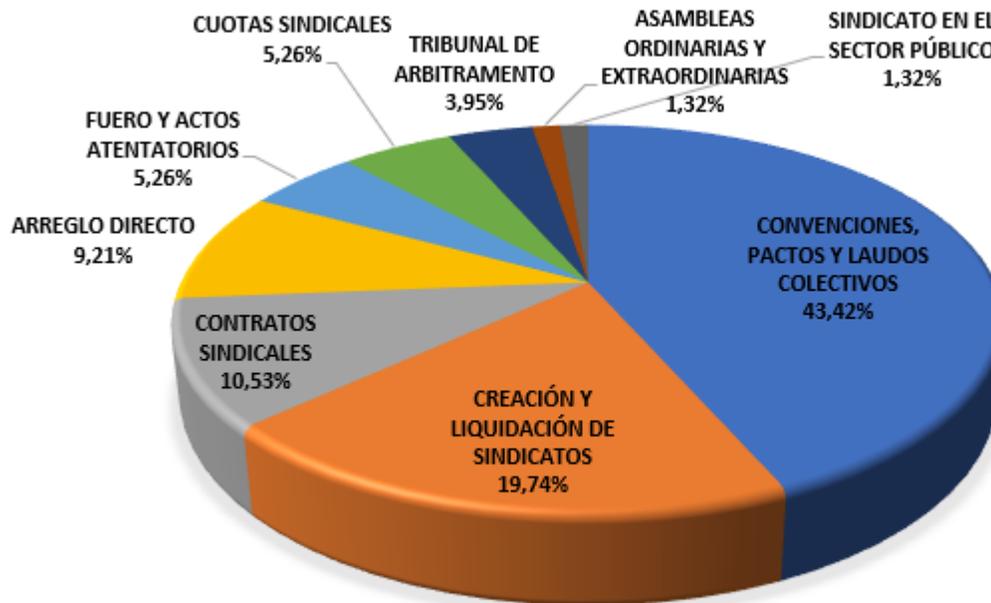
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, 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 reciben 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.

Con respecto a la información que se recibe en el Contac Center para el cuarto trimestre de 2022, no se gestionaron llamadas que se identificaran como transferencia a Oficina de Control Interno Disciplinario.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



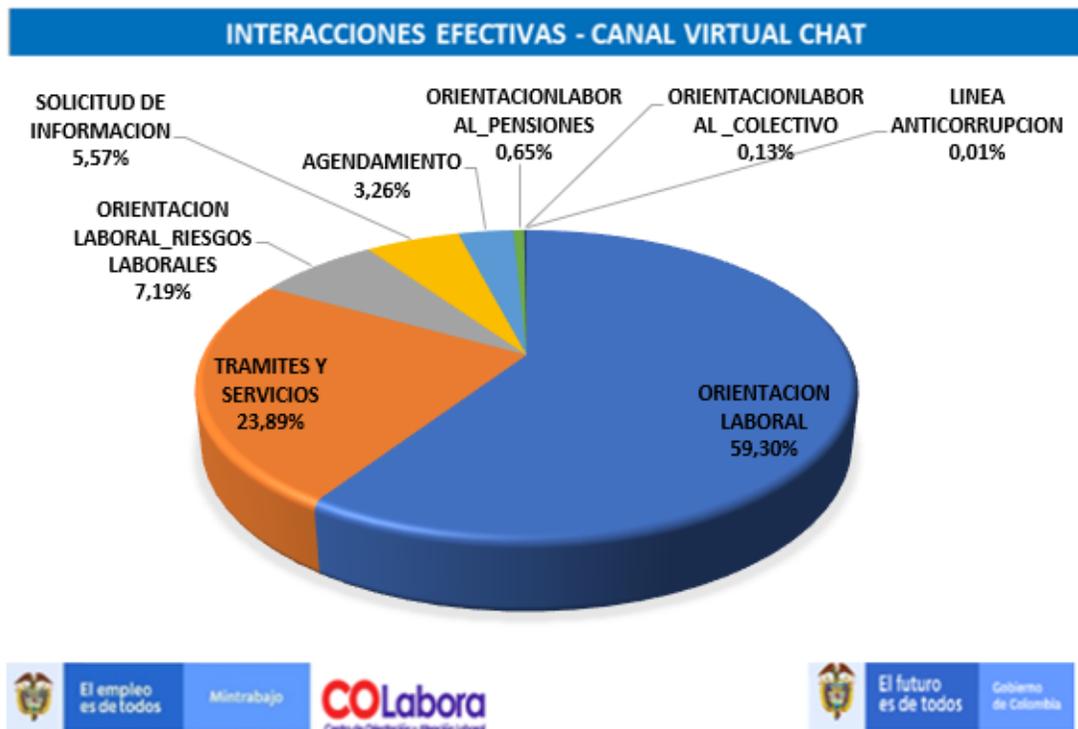


## CANAL DE CHAT



En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el cuarto trimestre del 2022 se atendieron **36.694** interacciones.

De las interacciones tipificadas el **59,30%** correspondieron al tema laboral, el **23,89%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **7,19%** a riesgos laborales; el **5,57%** solicitud de información; **3,26%** agendamiento; el **0,65%** pensiones; laboral colectivo con el **0,13%** y línea anticorrupción con el **0,01%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

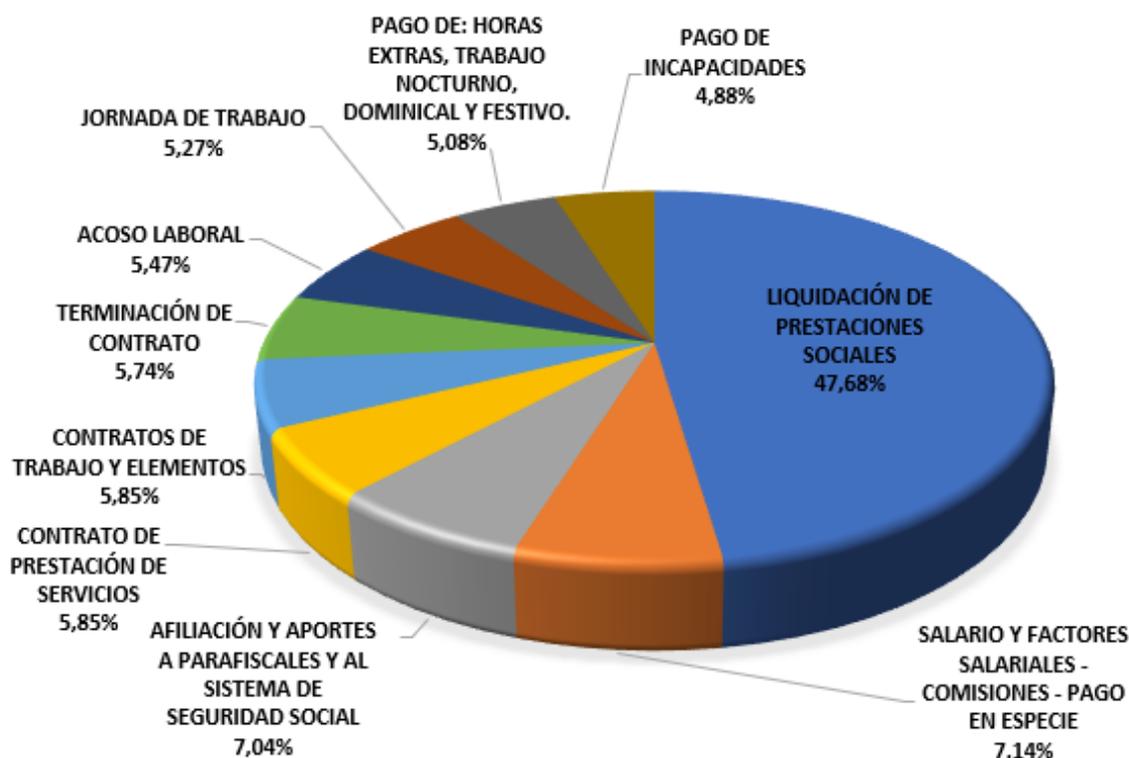
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



Dentro de las interacciones catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **3.480** interacciones, representando un **47,68%**; en segundo lugar, con una representación del **7,14%** salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; con el **7,04%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; con el **5,85%** contrato de prestación de servicios; y contratos de trabajo y elementos respectivamente; con el **5,74%**; terminación del contrato; **5,47%** acosos laboral; con el **5,27%** jornada de trabajo; con el **5,08%** jornada de trabajo; con el **5,08%** pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo; con el **5,08%** pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo y con el **4,88%**; pago de incapacidades.

## TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

### Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

### Línea nacional gratuita

018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabaiocol



@Mintrabaiocolombia

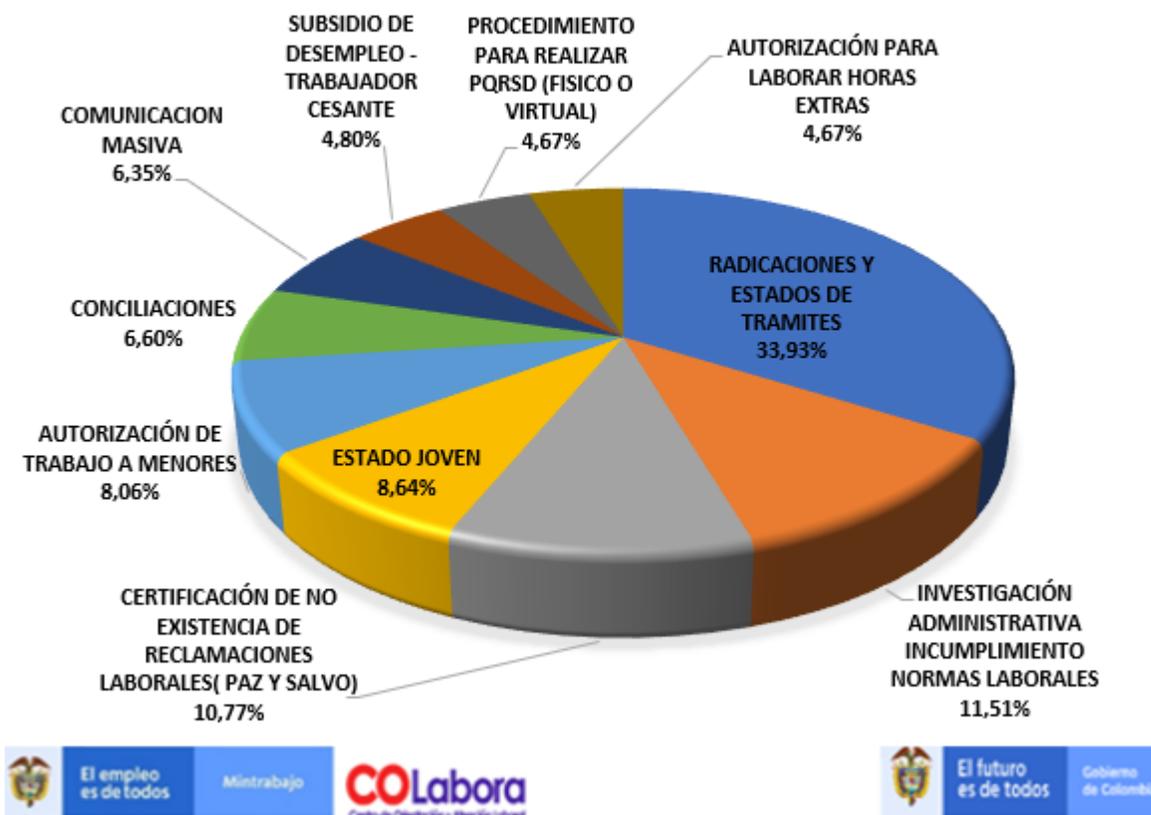


@MintrabaiCol



En el servicio de chat, en el tema **trámites y servicios**, el **33,93%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; **11,51%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; **10,77%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); con el **8,64%** Estado Joven; el **8,06%** autorización de trabajo a menores; **6,60%** conciliaciones; **6,35%** comunicación masiva; con el **4,80%** subsidio de desempleo - trabajador cesante; **4,67%** procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) al igual que autorización para laborar horas extras.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **54,26%** corresponde a información otra entidad; con un **35,22%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **10,05%**; con un porcentaje del **0,35%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel y **0,12%** transferencia anticorrupción.

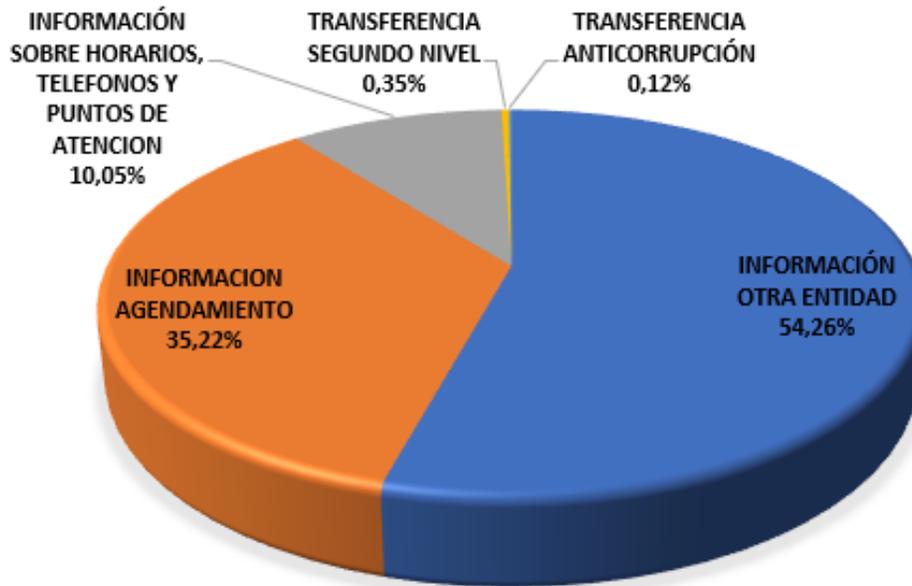
**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfono PBX  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: con un **48,72%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); **14,43%** accidente de trabajo y / o reporte; con el **13,58%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales; con el **10,78%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento; con el **6,83%** calificación de pérdida de capacidad laboral obligaciones; **3,88%** reubicación / rehabilitación laboral; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **0,93%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **0,47%**; con el **0,31%** prácticas estudiantiles y con el **0,08%** sanciones vigilancia y control.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

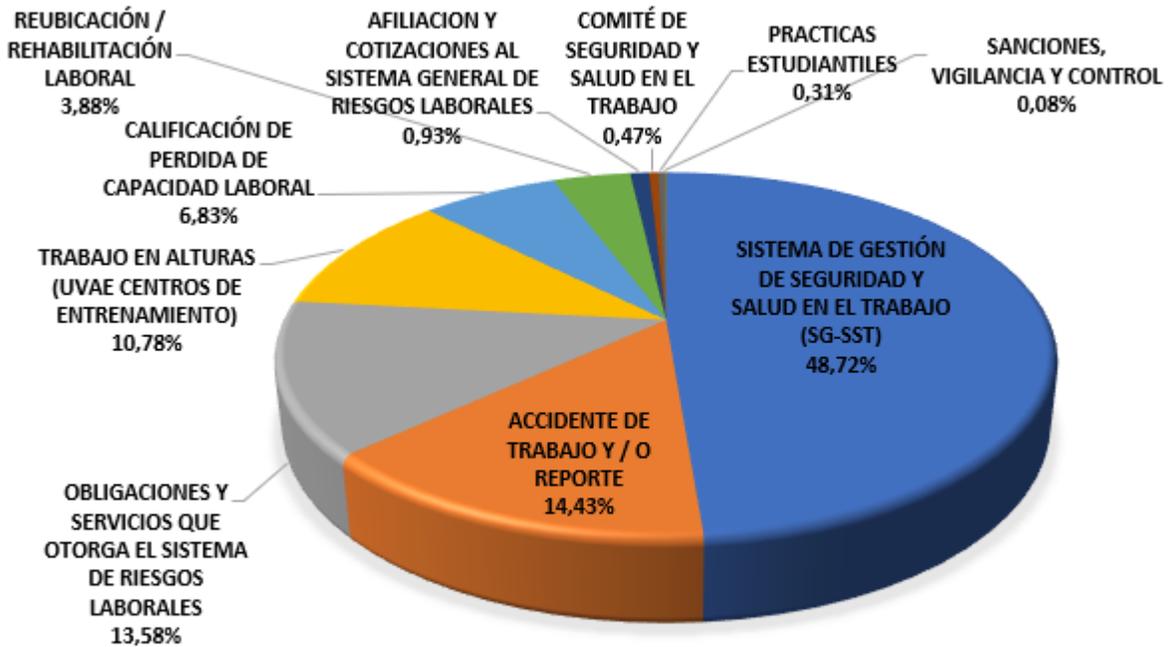
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones** fueron atendidos ciudadanos, donde consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **46,02%**; fondo de solidaridad pensional (BEPS – Colombia mayor) con un **17,70%**; requisitos para obtener la pensión de vejez **8,85%**; historia laboral con el **7,96%**; pensión de invalidez requisitos junto con pensión de vejez – requisitos, e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos cada una con el **4,42%**; bonos pensionales **2,65%**; mesada pensional **1,77%**; traslado de régimen pensional al igual que pensión de sobrevivientes cada uno con un **0,88%**.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
 (601) 3779999

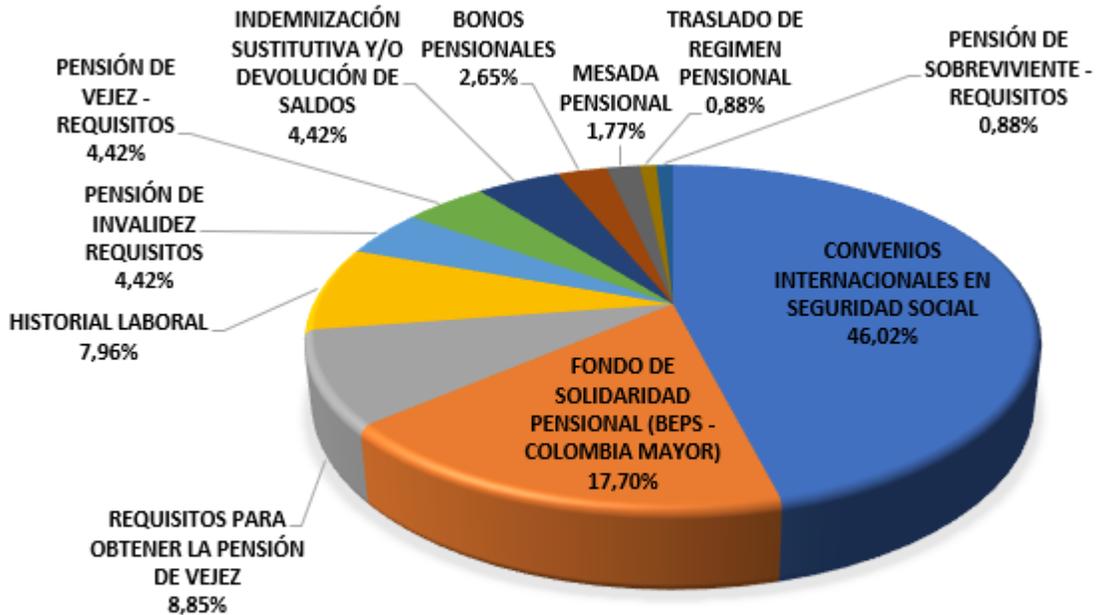
**Atención Presencial**  
 Con cita previa en cada  
 Dirección Territorial o  
 Inspección Municipal del  
 Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **27.78%**; creación y liquidación de sindicatos al igual que cuotas sindicales cada uno con el **16.67%**; asambleas ordinarias y extraordinarias junto con fuero y actos atentatorios cada uno con el **11,11%**; sindicato en el sector público, tribunal de arbitramento y contratos sindicales con el **5,56%** respectivamente.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

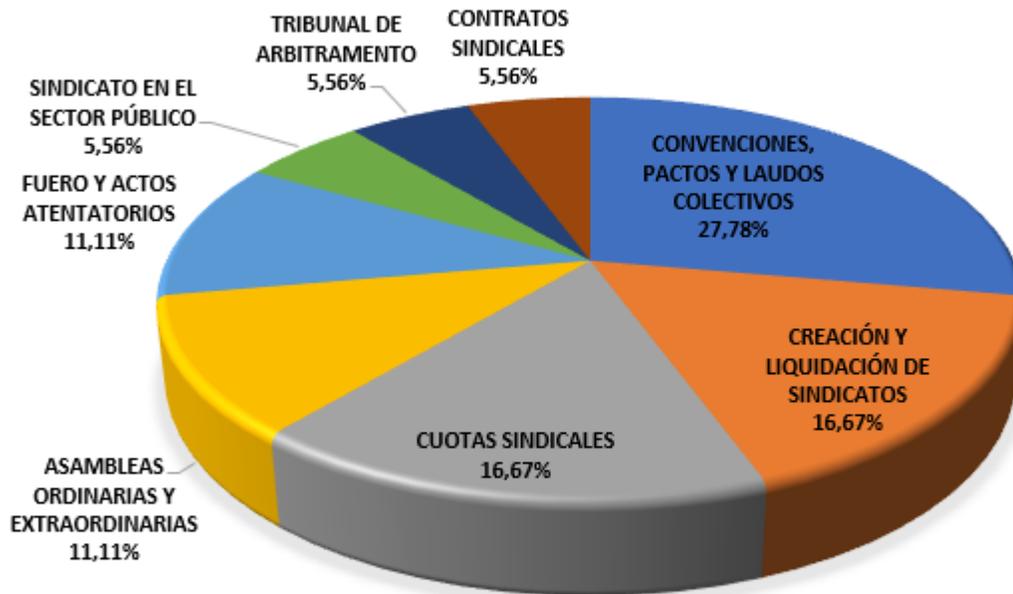
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



VIDEOLLAMADA



Para el trimestre evaluado, 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 cual 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 trimestre evaluado se reportan **2.978** interacciones atendidas.

Dentro de las interacciones para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **47,68%**; terminación del contrato con un **15,51%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con

**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfono PBX  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





un **11,01%**; acoso laboral **5.80%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **5,65%**; contrato de prestación de servicios **3,33%**; indemnizaciones por terminación de contrato **2,90%**; servicio doméstico y estabilidad laboral reforzada cada uno con el **2,75%**; descuentos no autorizados **2,61%**.

### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Acción Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

**Sede Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

**Línea nacional gratuita**

018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabaiocol



@Mintrabaiocolombia



@Mintrabaiocol



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el cuarto trimestre dentro del canal video llamada son: con el **50,00%** de participación el subtema información otra entidad; con el **28,79%**; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; y con el **22,21%** información agendamiento

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

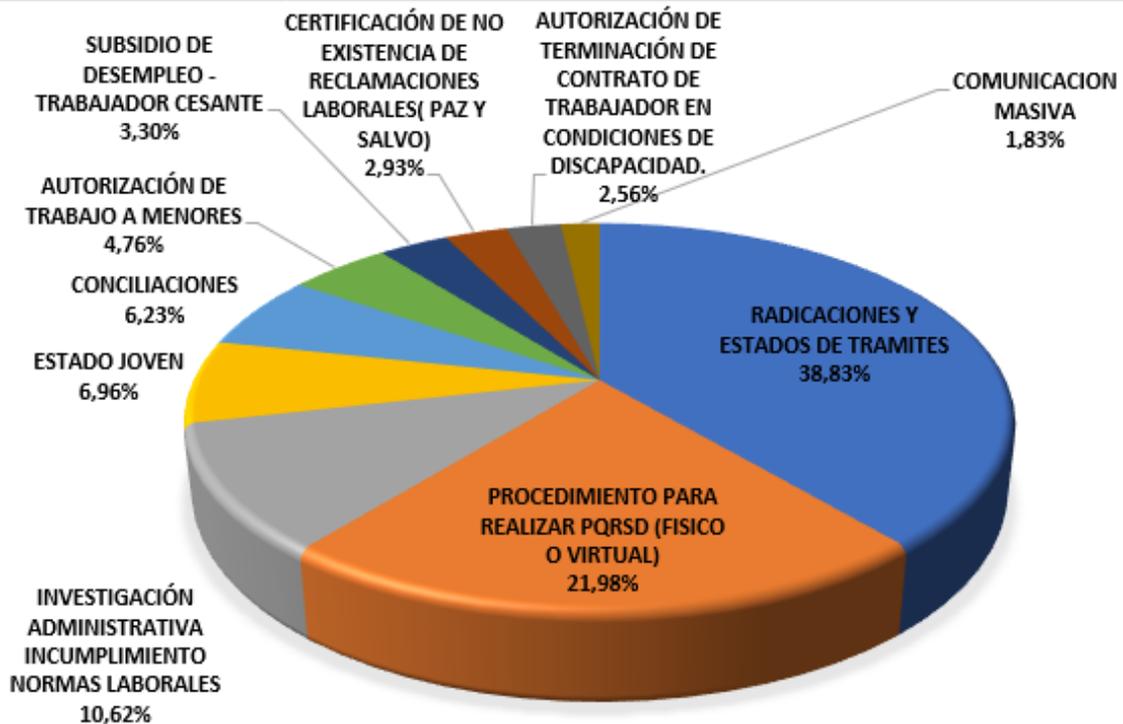
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





Dentro de las interacciones efectivas, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **38,83**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **21,98**%; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **10,2**%; Estado Joven con el **6,96**%; conciliaciones **6,23**%; autorización de trabajo a menores **4,76**%; subsidio al desempleo – trabajador cesante **3,30**%; certificación de no existencia de reclamaciones laborales ( paz y salvo) **2,93**%; autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad **2,56**%; y comunicación masiva con el **1,83**%;

## TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

### Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

### Línea nacional gratuita

018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabaiocol



@Mintrabaiocolombia

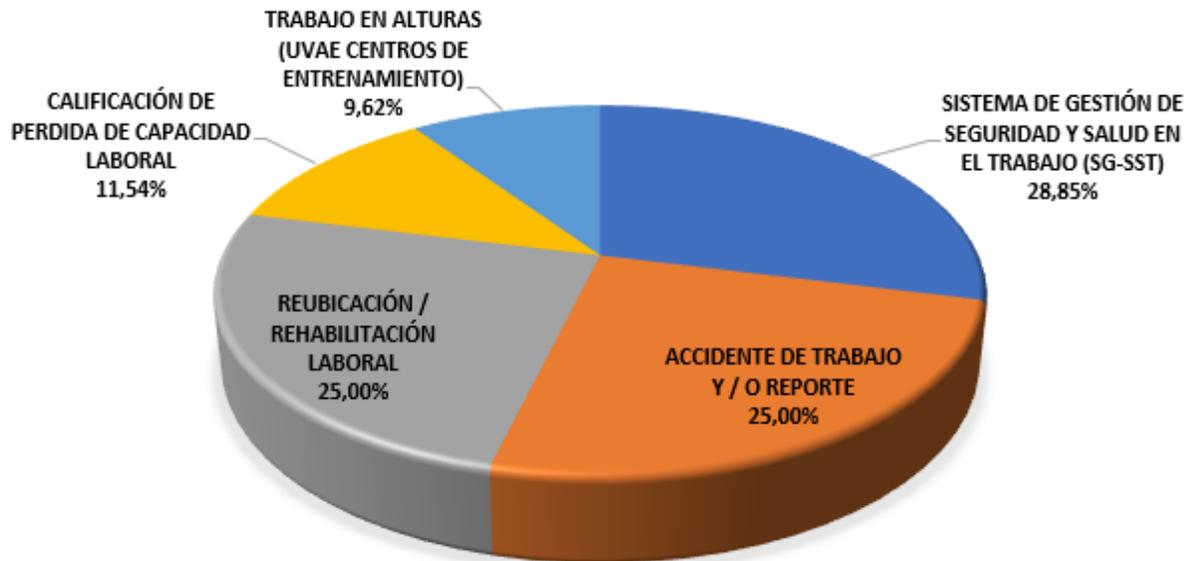


@MintrabaiCol



Dentro del tema **riesgos laborales**, el **28,85%** corresponden a sistema general de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst); el **25,00%** accidente de trabajo y/o reporte al igual que reubicación / rehabilitación laboral; con el **11,54%** a calificación de pérdida de la capacidad laboral; y, trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **9,62%**.

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

**Sede Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

**Línea nacional gratuita**

018000 112518  
**Celular** 120  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



@mintrabaiocol



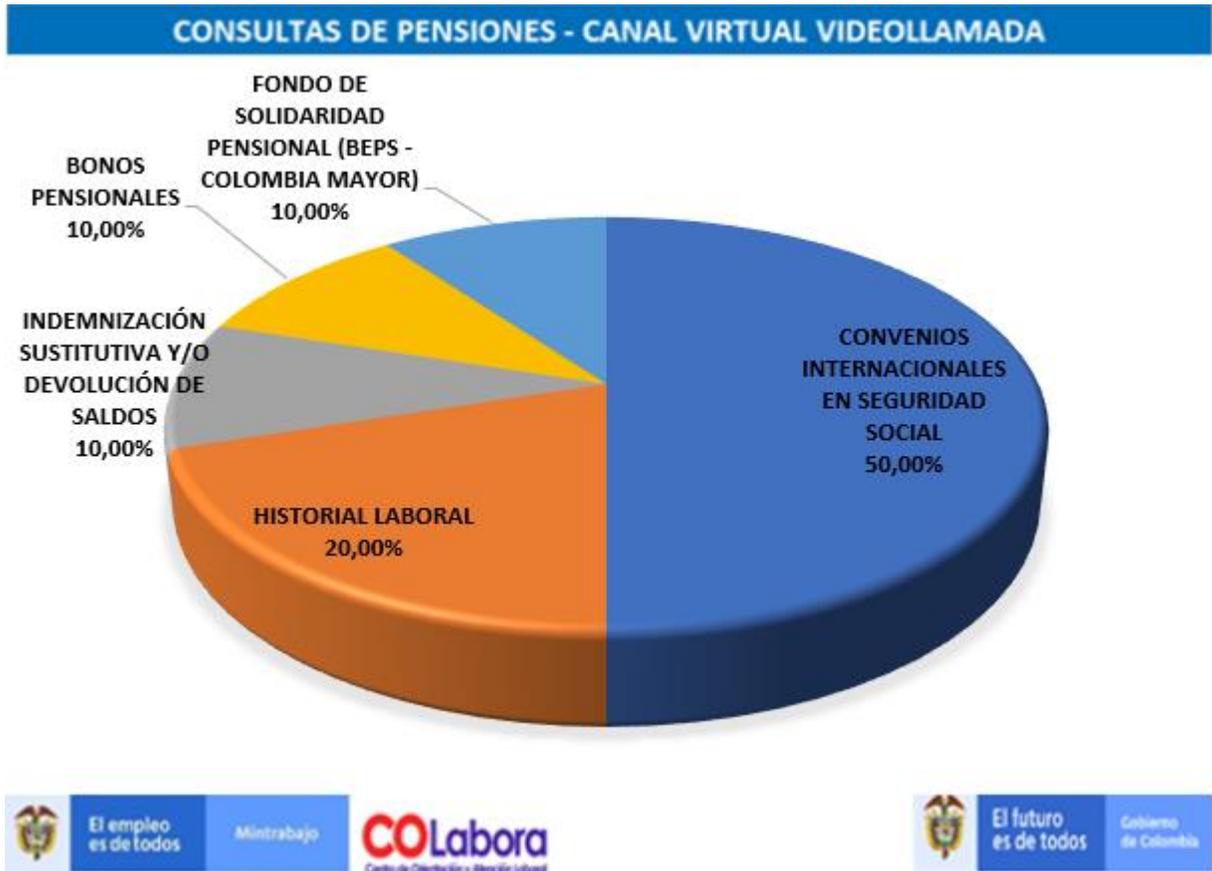
@Mintrabaiocolombia



@Mintrabaiocol



Para el tema referente a **Pensiones**, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **50,00%**; seguido de historial laboral **20,00%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, bonos pensionales, y fondo de solidaridad pensional (BEPS -Colombia Mayor) cada una con una participación del **10,00%**.



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **40.00%**; creación y liquidación de sindicatos al igual que cuotas sindicales y tribunal de arbitramento cada uno con el **20.00%**.

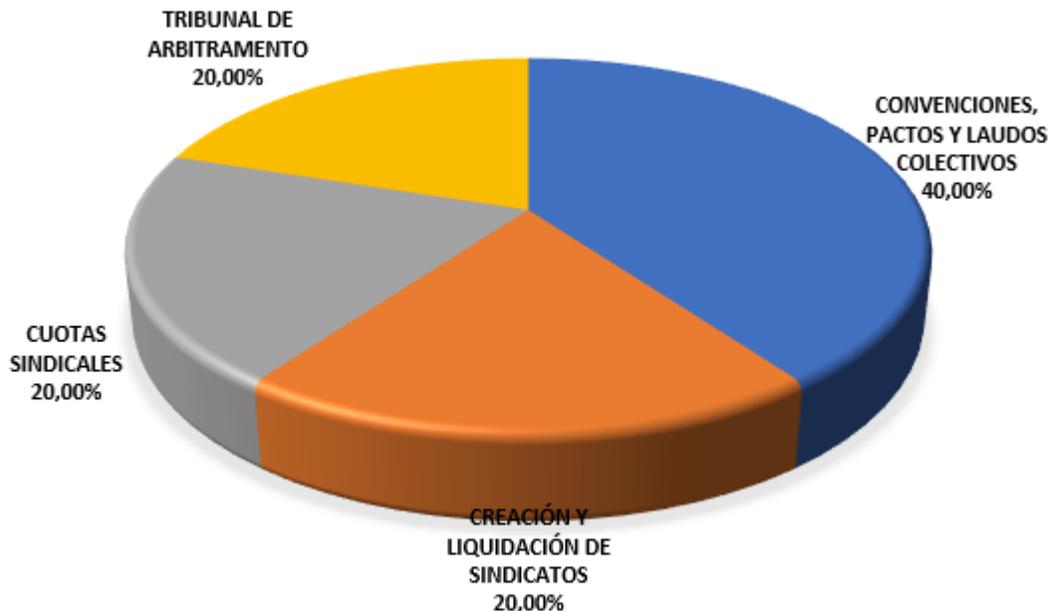
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



De las **2.978** interacciones dentro del canal Video Llamada; para el cuarto trimestre de 2022, no se atendieron Video Llamada de lenguaje de señas

### REDES SOCIALES

El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como plataformas para la interacción y la participación ciudadana.

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **6.368** interacciones, de las cuales se reportó con un **85,31%** el subtema archivado (las cuales son interacciones correspondientes a comentarios de los ciudadanos que no requiere ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor), el **6,68%** corresponde a trámites y servicios; **6,56%** reclamación laboral; el **1,08%** a solicitud de información;

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

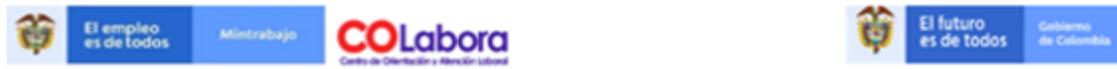
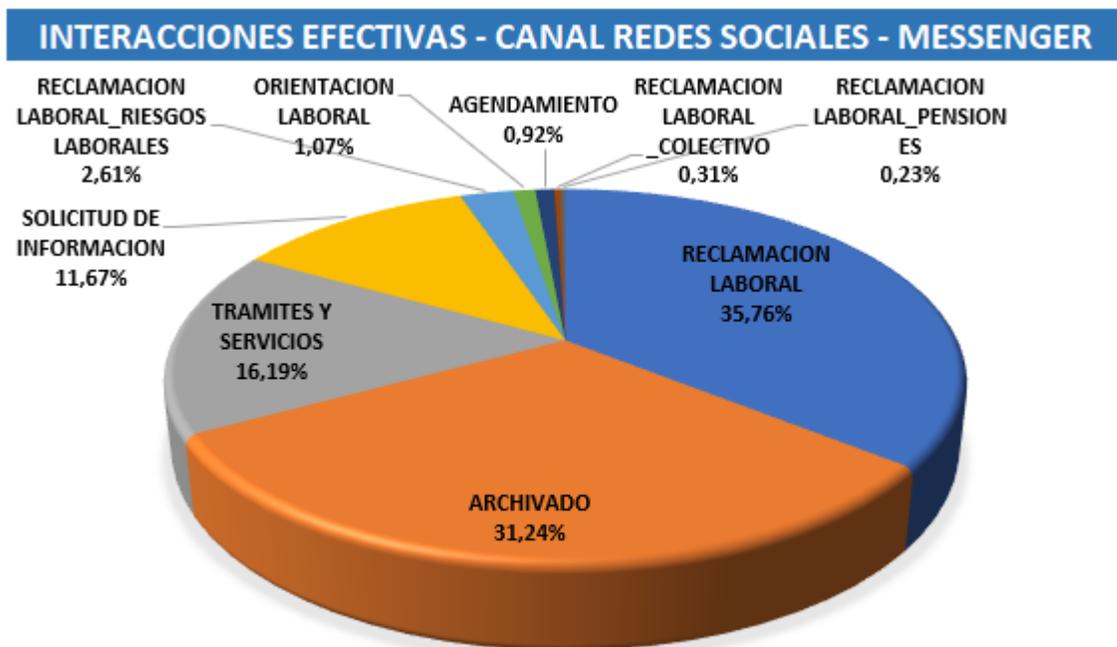
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





0,17% riesgos laborales; 0,17% reclamación laboral pensiones; con el 0,02% orientación laboral y laboral colectivo respectivamente.

Por otro lado, en el MESSENGER de Facebook, se registraron 1303 consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: el 35,76% se enmarcaron dentro al subtema reclamación laboral; un 31,24% corresponde al subtema archivado (son aquellas interacciones correspondientes a comentarios de los usuarios que no requiere ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor); 16,19% a trámites y servicios; 11,67% solicitud de información; 2,61% riesgos laborales; 1,07% orientación laboral; 0,92% agendamiento; 0,31% laboral colectivo y, reclamación laboral pensiones 0,23%.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





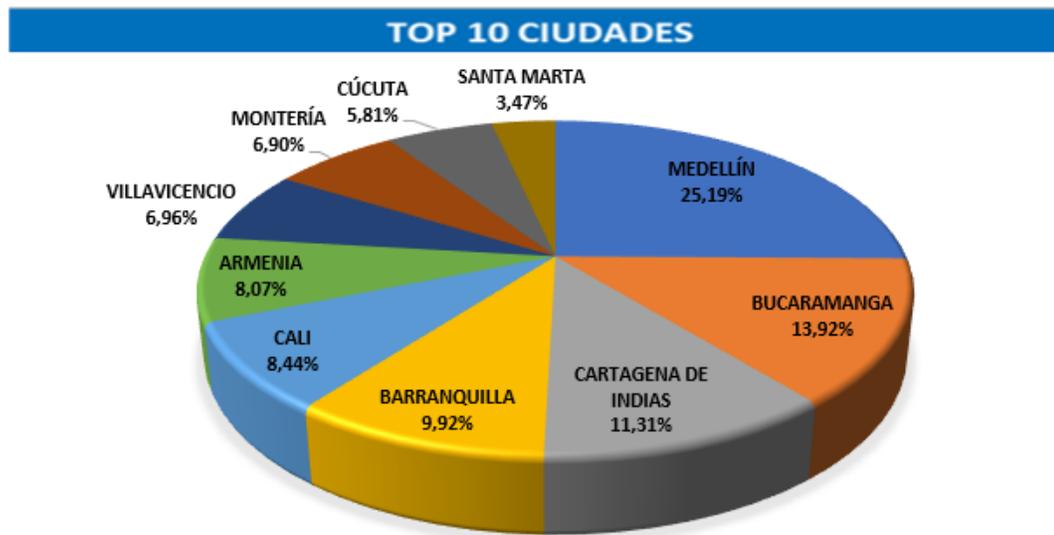
## AGENDAMIENTO

Durante el cuarto trimestre de 2022, se crearon **8.701** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **741**, es decir el **8,52%**, quedando un total de **7.960** citas activas, lo que equivale a **91,48%** citas agendas en todo el territorio nacional. Vale la pena aclarar que, las citas agendadas desde el Contact Center corresponden a orientación laboral.

## TOP 10 CIUDADES

Del total de **7.960** citas activas creadas durante el cuarto trimestre de 2022, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **4.525** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Medellín con el **25.19%**; Bucaramanga con el **13.92%**, Cartagena con el **11,31%**; Barranquilla con el **9.92%**, Cali con el **8,44%**; Armenia con el **8,07%**; Villavicencio con **6,96%**; Montería con el **6.90%**; Cúcuta con **5,81%** y Santa Marta con el **3.47%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





Para el período analizado en el sistema de agendamiento se asignaron citas que fueron agendadas para ser atendidas en la Ciudad de Bogotá, en el punto de atención presencial de la Dirección Territorial Bogotá.

Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **36.13%** correspondientes a **2.876** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **5.084**, correspondientes al **63.87%**.

No obstante, a través del Contact Center se continua con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el talento 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.

**Resumen del Acceso a la Información**

<b>Acceso a información, quejas y reclamos.</b>	Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Durante el cuarto trimestre por el aplicativo siseci se recibieron 10.344 peticiones, de las cuales 11 son quejas, 31 son reclamos, 1 son denuncia anticorrupción y 6 sugerencias; las cuales fueron reportadas al Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral con el fin de implementar plan de mejora dentro del Fortalecimiento de la Política de Integridad. Adicionalmente, se trasladaron a la Oficina de Control Interno Disciplinario aquellas peticiones que por su contenido son competencia de esa oficina
	<b>Informe sobre solicitudes de acceso a la Información</b>	
	Número de solicitudes recibidas.	El informe del cuarto trimestre 2022 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 246.768.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el cuarto trimestre se trasladaron 30 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el cuarto trimestre de 2022, desde el Grupo de Atención se respondieron las peticiones en máximo 3 días hábiles
	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Durante el cuarto trimestre de 2022, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





## **SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA**

### **Atención Presencial**

Durante el cuarto trimestre 2022, se aplicaron encuestas de satisfacción en el canal presencial por medio de un formulario dispuesto para aplicar una vez el ciudadano sea atendido en el nivel territorial. Para el cuarto trimestre se aplicaron 3.486 encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

<b>PRESENCIAL</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	99,82%
Claridad en la atención suministrada	99,88%
Amabilidad en la atención	99.88%

### **PQRSD**

A partir del cuarto trimestre 2020, se implementó en el Sistema SISECI una encuesta de satisfacción al ciudadano, con el fin que él la diligencie una vez reciba la respuesta a su petición desde el canal virtual, la cual queda a potestad del ciudadano responderla.

Para el cuarto trimestre el ministerio recibió 20 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

<b>PQRSD</b>	<b>% de satisfacción</b>
Claridad de la información Suministrada	80%
Conformidad con el servicio prestado	80%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	80%

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



### Telefónico

Para el cuarto trimestre del 2022, se obtuvieron **24.508** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

<b>TELEFONICO</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	92,68%
Claridad en la atención suministrada	92,46%
Amabilidad en la atención	93,96%

### Chat

Para el cuarto trimestre del 2022, se obtuvieron **3.866** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

<b>CHAT</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	71,68%
Claridad en la atención suministrada	73,74%
Amabilidad en la atención	76,79%

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
**[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)**



### Video Llamada

Para el cuarto trimestre del 2022, se obtuvieron **2.034** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

<b>VIDEO LLAMADA</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	83,97%
Claridad en la atención suministrada	86,26%
Amabilidad en la atención	84,76%

### INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

#### Twitter

Durante el cuarto trimestre de 2022 el Ministerio contó con 2.033.728 seguidores en Twitter.

#### Facebook

Durante el cuarto trimestre de 2022 el Ministerio contó con 878.176 seguidores en Facebook.

#### Instagram

Durante el cuarto trimestre de 2022 el Ministerio contó con 255.606 seguidores en Instagram.

#### YouTube

Durante el cuarto trimestre de 2022 el Ministerio tuvo 54.152 suscriptores en YouTube.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)





### **Visitas en la página web de Mintrabajo**

Durante el cuarto trimestre 2022 el Ministerio tuvo 4.759.872 visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

**Grupo de Atención al Ciudadano**  
Subdirección Administrativa y Financiera  
Ministerio del Trabajo

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
**[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)**

