



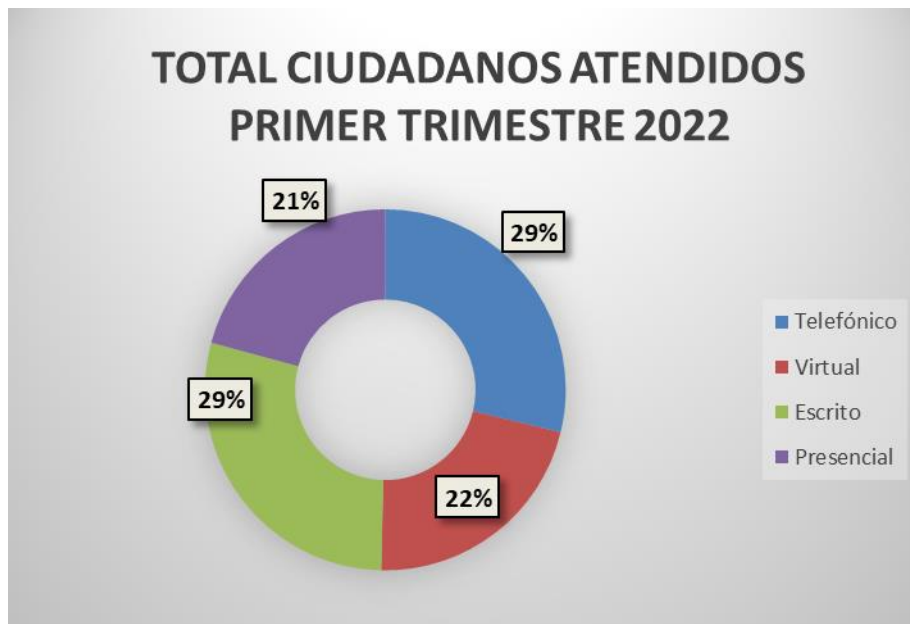
El empleo
es de todos

Mintrabajo

INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el primer 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 primer trimestre del año 2022 atendió **204.054** ciudadanos.



Para el primer trimestre de 2022, los canales Telefónico y Escrito fueron los más preponderantes conforme a la gráfica en la cual se observa una participación para cada uno de estos del 29%, seguido del canal virtual con una participación del 22%, y finalmente el canal presencial con un 21%.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



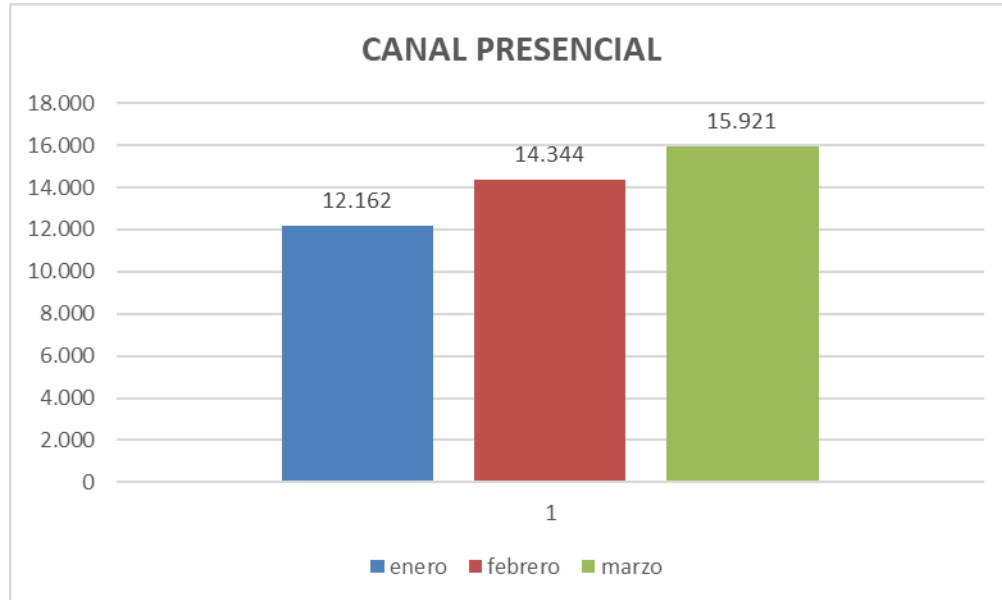
@MintrabajoCol





CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el primer trimestre de 2022, ha venido gradualmente aperturando la orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, de conformidad con la Circular No. 63 de 2021- lineamientos para el retorno seguro, gradual y progresivo de servidores públicos y contratistas a las actividades presenciales en el Ministerio del Trabajo, atendiendo de manera presencial durante este trimestre **42.427** ciudadanos, distribuidos así: en Enero **12.162**, en Febrero **14.344** y en Marzo **15.921**.



A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial en las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales. (Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





CONSULTAS VERBALES PRIMER TRIMESTRE 2022			
DT	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	213	213	426
ANTIOQUIA	2292	1836	4128
ATLANTICO	604	431	1035
ARAUCA	139	68	207
BARRANCABERMEJA	481	376	857
BOGOTÁ	985	1303	2288
BOLIVAR	644	689	1333
BOYACA	1188	1128	2316
CALDAS	1703	998	2701
CAQUETA	171	190	361
CASANARE	404	239	643
CAUCA	749	642	1391
CESAR	1844	1256	3100
CHOCO	273	224	497
CORDOBA	396	334	730
CUNDINAMARCA	1314	1387	2701
GUAINIA	170	163	333
GUAJIRA	440	302	742
GUAVIARE	140	116	256
HUILA	1180	998	2178
MAGDALENA	422	223	645
META	700	419	1119
NARIÑO	283	309	592
NTE_SANTANDER	694	536	1230
PUTUMAYO	272	218	490
QUINDIO	326	194	520
RISARALDA	1373	970	2343
SANTANDER	1037	699	1736
SAN_ANDRES	262	88	350
SUCRE	475	388	863
TOLIMA	1300	997	2297
URABA	485	411	896
VALLE	463	475	938
VAUPES	56	45	101

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al
 Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





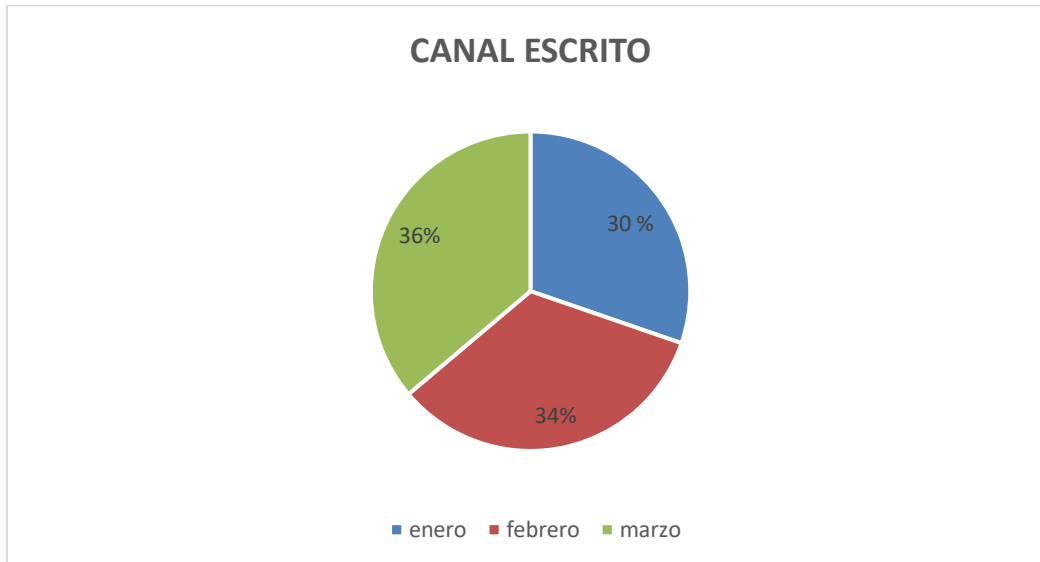
El empleo
es de todos

Mintrabajo

VICHADA	59	25	84
BUENAVENTURA	0	0	0
Total general	23537	18890	42427

CANAL ESCRITO

Durante el primer trimestre de 2022, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **58.857** comunicaciones, en enero se recibieron **17.820** equivalente a 30%, en febrero **19.758** equivalente a 34% y en marzo se recibieron **21.279** equivalente a 36%.



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 virtual, videollamada, facebook y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el primer trimestre de 2022 alcanzó la suma de **44.035** interacciones con la ciudadanía.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al
 Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

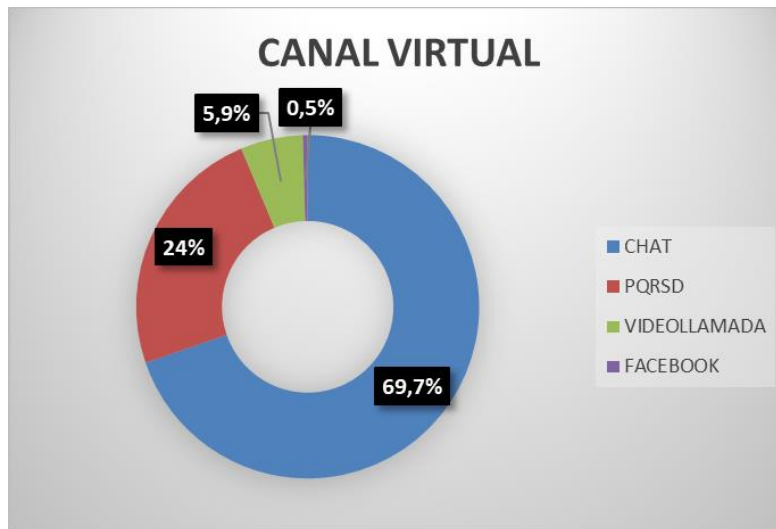
Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

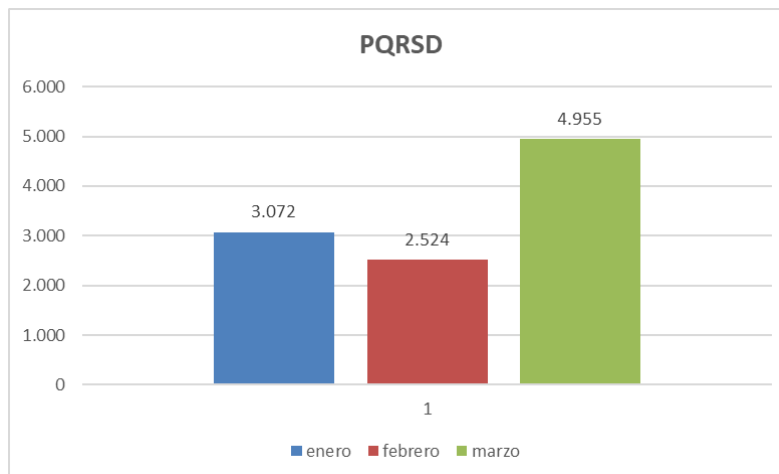




En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **30.697** interacciones equivalentes al 69,7%, seguido de PQRSD virtuales con **10.551** equivalentes al 24%, Videollamadas con **2.584** interacciones equivalentes al 5,9% y Facebook con **203** interacciones equivalentes 0,5%.



Durante el primer trimestre 2022 se recibieron **10.551 PQRSD**, distribuidos así: en enero 3.072, en febrero 2.524 y en marzo 4.955.



Dentro de las 10.551 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo
es de todos

Mintrabajo

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	1
PETICIÓN - CONSULTA	853
PETICIÓN – INVITACIÓN	14
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	34
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	972
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	18
PETICIÓN GENERAL	8617
QUEJA	11
RECLAMO	29
SUGERENCIA	2
TOTAL	10551

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 primer trimestre de 2022 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

SERVICIOS CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2022, el Contac Center ha atendido un total de **92.269** transacciones, a través del canal telefónico y virtual.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónico con un **53,25%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **43,92%**; servicio Videollamada con un **2,51%** y servicio de Outbound con un **0,32%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

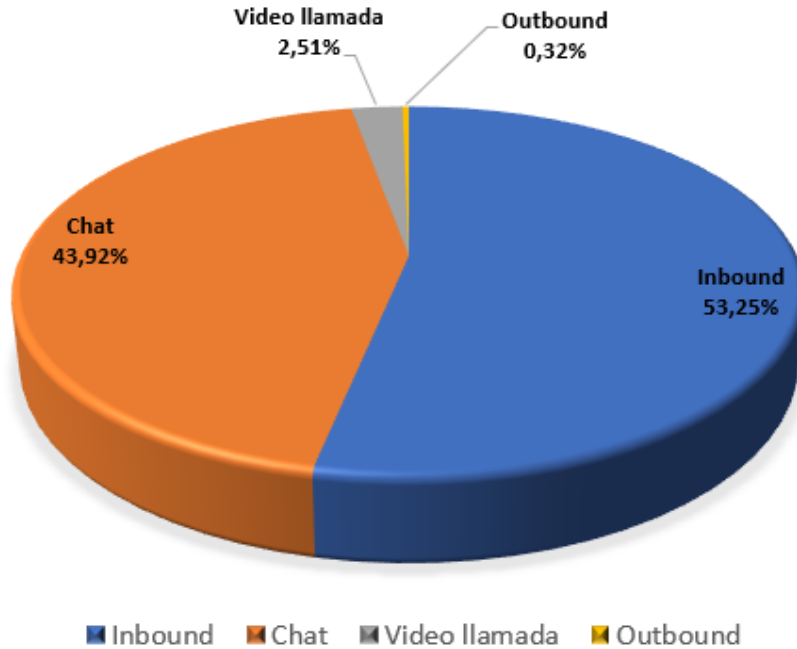




El empleo es de todos

Mintrabajo

TRANSACCIONES ATENDIDAS POR CANAL



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Por otro lado, en la gestión realizada por el Contac Center, se realiza la identificación de las transacciones a través de un proceso llamado Tipificación; en el cual se recolecta la información básica del ciudadano y los temas de consulta realizados a través de los diferentes canales; de lo anterior, en el primer trimestre se identificaron (tipificaron) **67.563** interacciones de las **74.314** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **17.955** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **90.92%** de las transacciones recibidas.

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

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





De los ciudadanos atendidos, el **62,16%** corresponde a **Mujeres**, el **37,84%** a hombres.

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **33.785** residen en la ciudad de **Bogotá** y **33.609** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **50,13%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional

Etiquetas de fila	Cuenta de pai_pais	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	24175	50,13%
ANTIOQUIA	7012	12,47%
VALLE DEL CAUCA	4353	7,33%
CUNDINAMARCA	3270	6,42%
SANTANDER	2130	3,65%
ATLÁNTICO	1978	2,86%
NORTE DE SANTANDER	913	1,74%
META	865	1,42%
QUINDIO	754	1,37%
BOLÍVAR	646	1,34%
RISARALDA	617	1,26%
BOYACÁ	594	1,25%
CÓRDOBA	529	1,19%
TOLIMA	511	0,98%
CALDAS	414	0,97%
MAGDALENA	401	0,86%
HUILA	395	0,81%
NARIÑO	308	0,81%
CAUCA	288	0,74%
CESAR	276	0,62%
CASANARE	267	0,61%
SUCRE	127	0,28%
LA GUAJIRA	113	0,23%
ARAUCA	73	0,18%
CAQUETÁ	65	0,13%
PUTUMAYO	49	0,12%
(en blanco)	34	0,08%
CHOCÓ	29	0,05%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIE	23	0,05%
VICHADA	8	0,04%
AMAZONAS	6	0,02%
GUAVIARE	5	0,01%
VAUPÉS	1	0,00%
GUAINÍA	1	0,00%
Total general	51230	100,00%



PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo es de todos

Mintrabajo

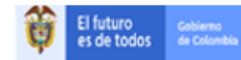
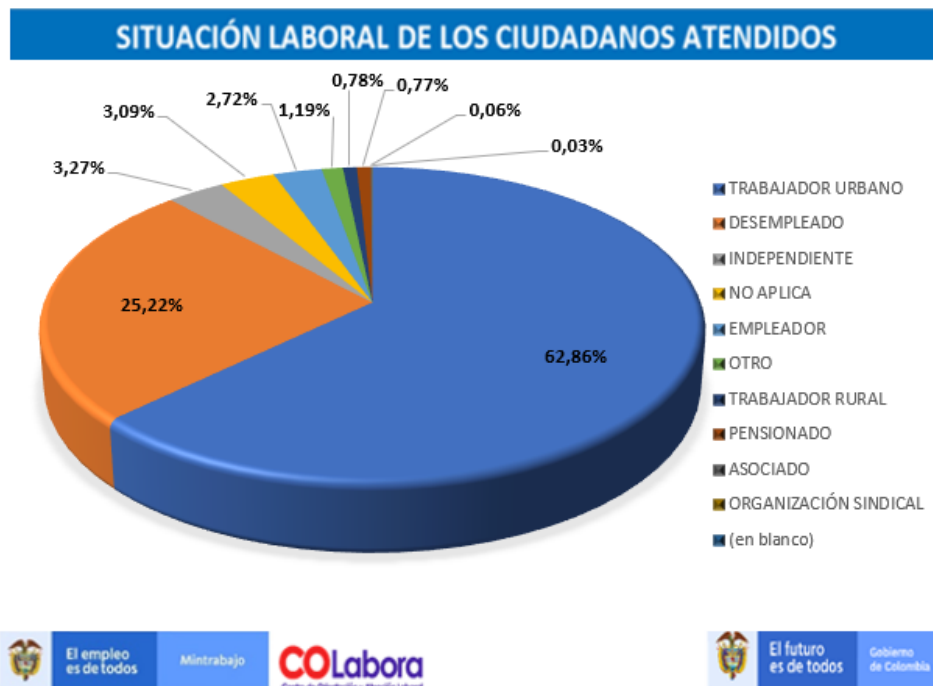
del total de **67.563** ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **67.394** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,75%**; **169** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,25%**

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **32,46%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **28,60** Secundaria; el **26,08%** Técnico o Tecnólogo y el restante **12,85%** se agrupa no aplica y primaria.

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **62,86%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **25,22%**, dando como resultado acumulado estos dos el **88.08%** de los ciudadanos atendidos.



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **58.785** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **40.830** se atendieron a través de los agentes de Contact Center. Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **17.955** que a su vez fueron transferidas diferentes extensiones de la Entidad

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120 (para Bogotá); así como también el canal click to call, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

De las llamadas tipificadas, el **30,00%** correspondieron al tema liquidación de prestaciones sociales, el **21,76%** a Orientación laboral; el **13,47%** a radicación y estado de tramites; con el **7,82%** terminación del contrato; información de agendamiento con el **7,01%**; salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **5,08%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **3,83%**; pago de incapacidades **3,77%**; autorización de trabajo a menores **3,66%** y conciliaciones con el **3,61%**.

Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **46,38%**; seguido de terminación del contrato con un **12,08%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **7,85%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **5,92%**; pago de incapacidades con un **5,83%**; contrato de prestación de prestación de servicios **5.45%**; estabilidad laboral reforzada con el **5,01%**; acoso laboral **4,90%**; indemnizaciones por terminación de contrato con el **3,36%**; y cesantías **3.20%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

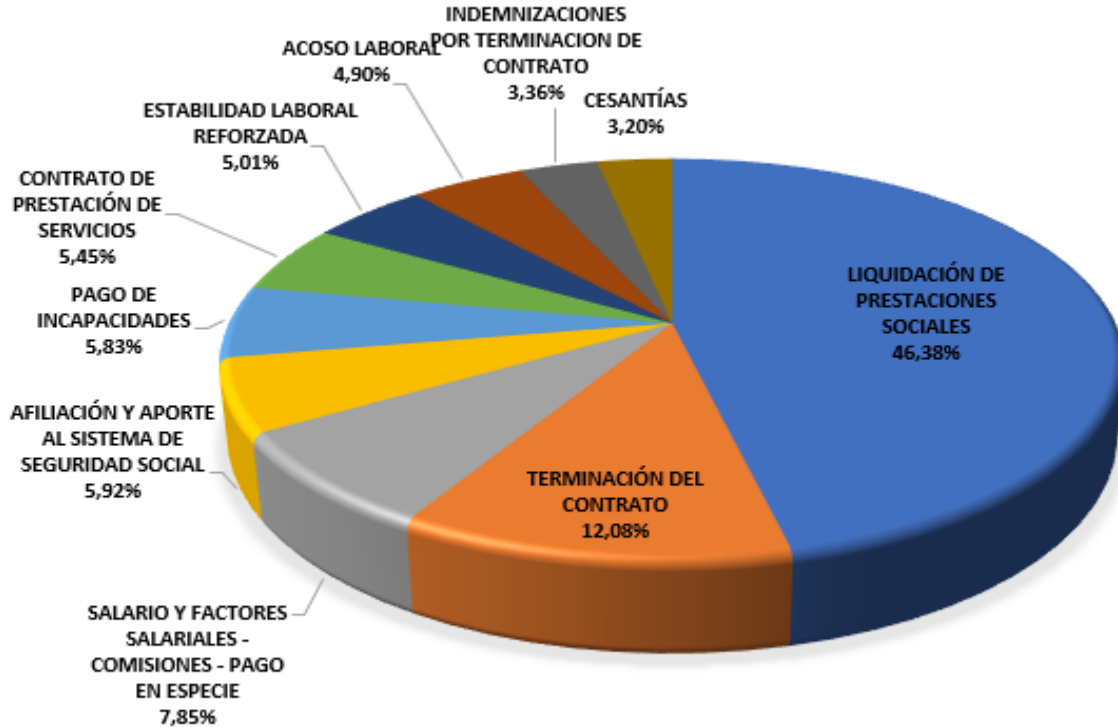


@MintrabajoCol





INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO



En el servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **20.348** ciudadanos y de éstos un **19,80%** solicitó información de cita presencial, (que corresponde a **(4.029)** llamadas de información de agendamiento).

Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **61,09%** corresponde a información agendamiento; **29,66%** corresponde a información otra entidad; **8,48%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **0,67%** transferencia segundo nivel; con el **0,10%** transferencia tercer nivel.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



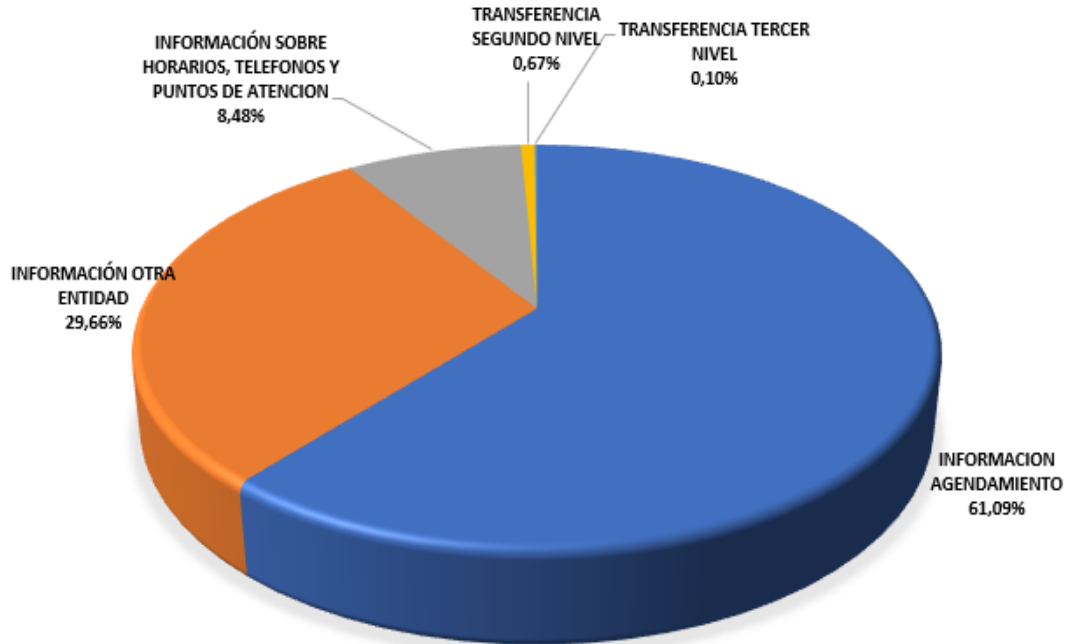
@MintrabajoCol



El empleo es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO



Respecto con las llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **44,60%**; con una participación de **12,10%** se encuentra autorización de trabajo a menores; conciliaciones con el **11,96%**; autorización para laborar horas extras con una participación del **5,24%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,68%**; comunicación masiva con el **4,66%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **4,39%**; tramites de la jurisdicción con un **4,28%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación **4,26%**; y con el **3,84%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

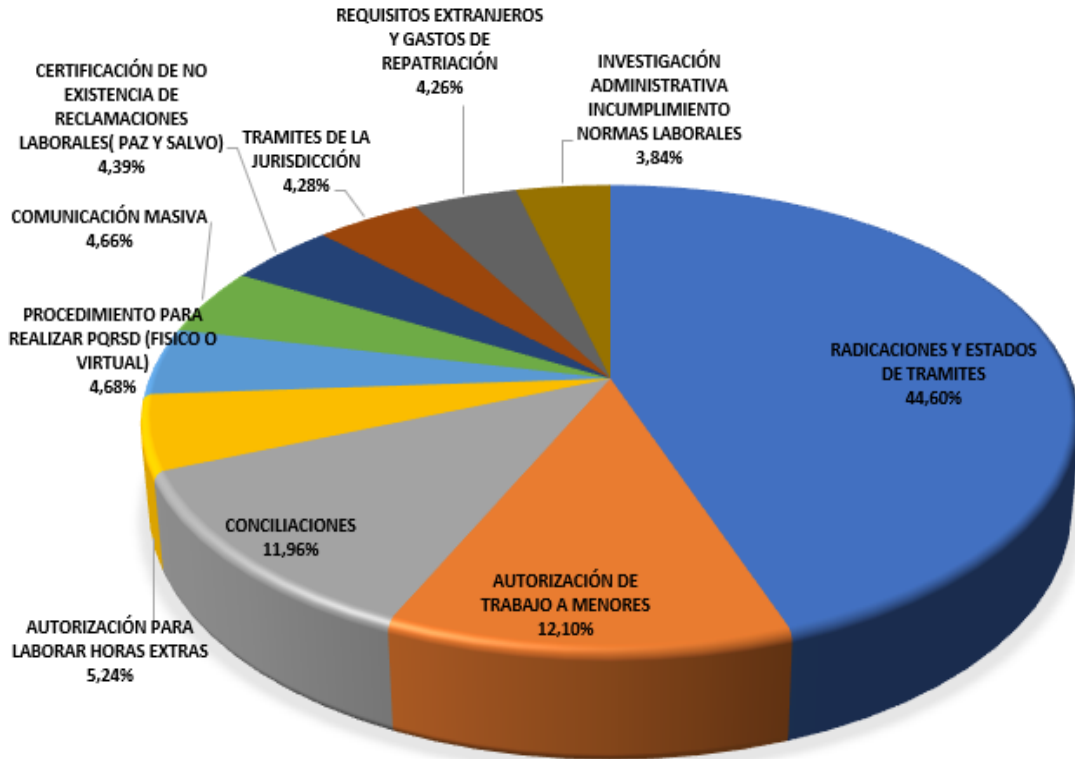
Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **46,47%**; accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **20,18%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **12,15%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **6,63%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,45%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,24%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **1,84%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **1,69%**; trabajo en alturas con el **1,25%**; y afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,10%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

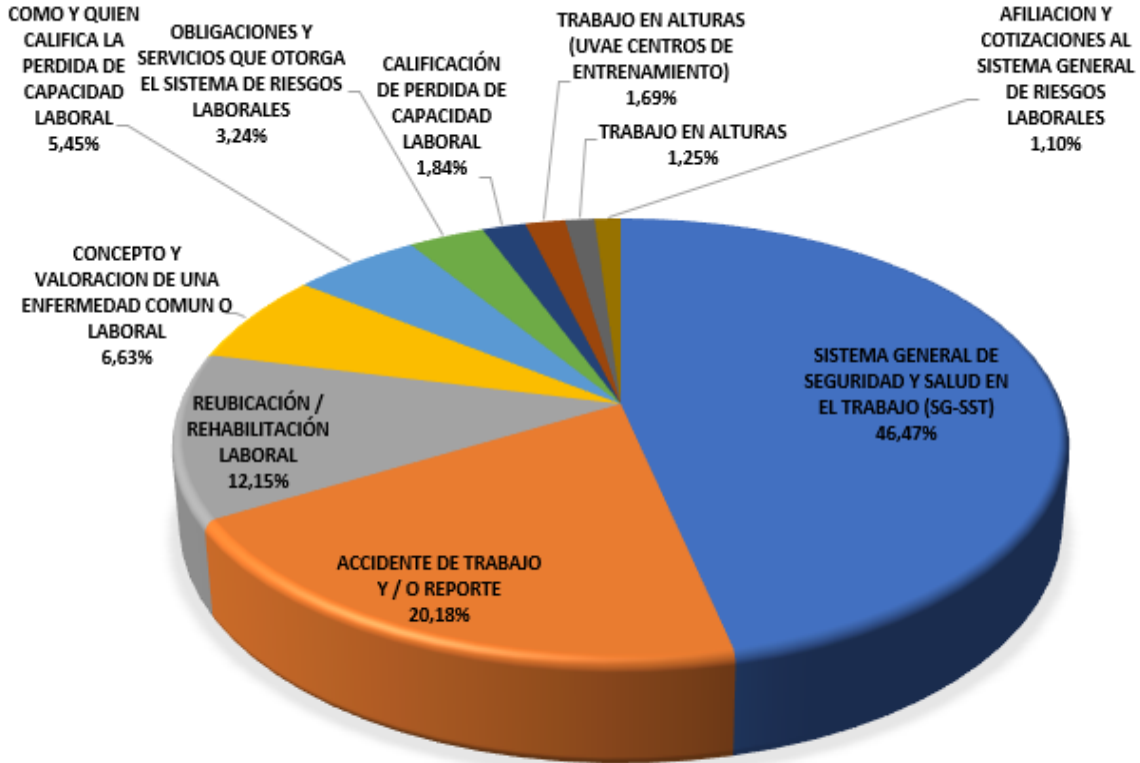
Con Trabajo Decente el futuro es de todos



El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema de **Pensiones** los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **24,75%** historia laboral; **22,28%** convenios internacionales en seguridad social; con un **16,34%** pensión de vejez – requisitos y requisitos; mesada pensional con un **5,94%**; pensión de sobreviviente – requisitos, a quien se considera inválido – pensión de invalidez – requisitos y Colombia mayor con el **5,45%** cada uno; pensión de invalidez requisitos e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con **4,95%** cada uno; y fondo de solidaridad con el **4,46%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

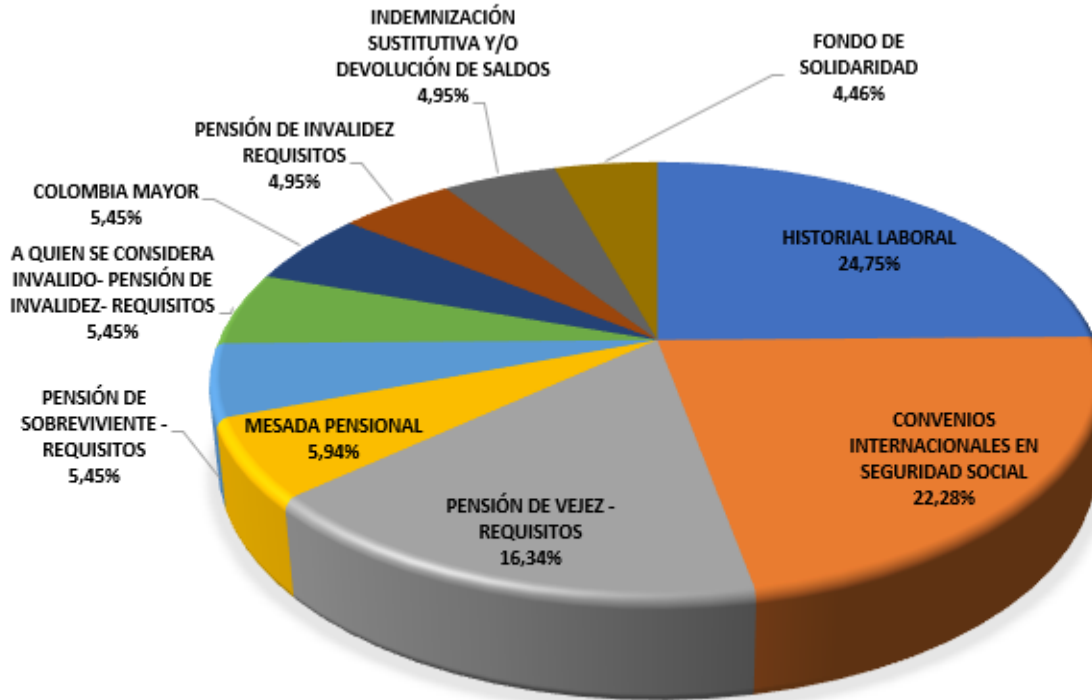




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **48,72%**; asambleas ordinarias y extraordinarias junto con fuero sindical, y contratos sindicales cada uno con el **10,26%**; creación y liquidación de sindicatos con el **7,69%**; tribunal de arbitramento **5,13%**; sindicato en el sector público, creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos junto con fuero y actos atentatorios cada uno con el **2,56%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

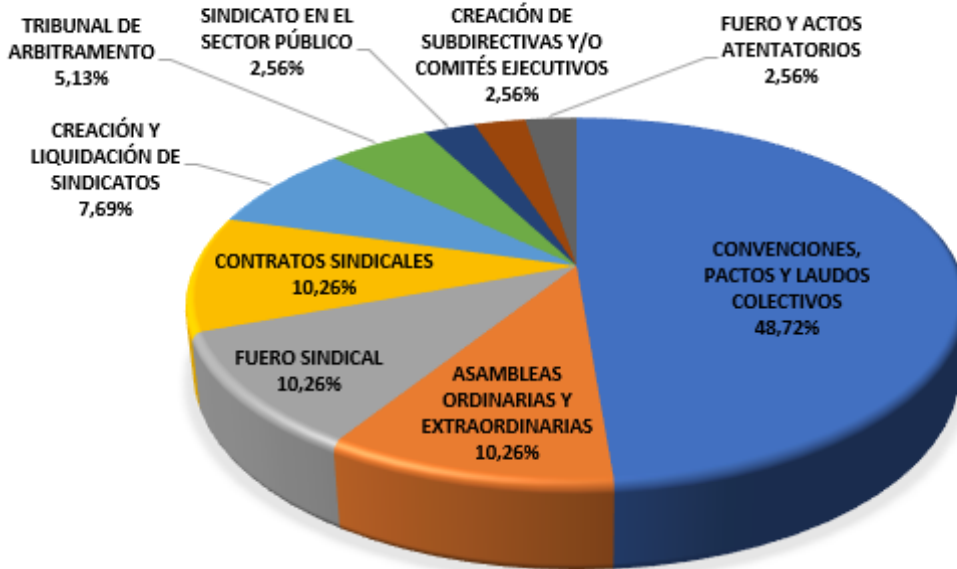


@MintrabajoCol





TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes receptionan la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Con respecto a la información que receptionan el Contac Center para el primer trimestre de 2022, no se gestionaron llamadas las cuales se identificaran como transferencia a OCID.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo
es de todos

Mintrabajo

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 primer trimestre del 2022 se ofrecieron un total de **39.344** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **30.697** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **78,02%**.

De las interacciones tipificadas, se clasifican por tema con el siguiente resultado: el **58,35%** correspondieron al tema laboral, el **25,42%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **6,76%** a riesgos laborales; con el **4,66%** información general; **3,54%** agendamiento; pensiones con el **1,02%**; y laboral colectivo con el **0,26%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

 @mintrabajoco

 @MinTrabajoCo

 @MintrabajoCol

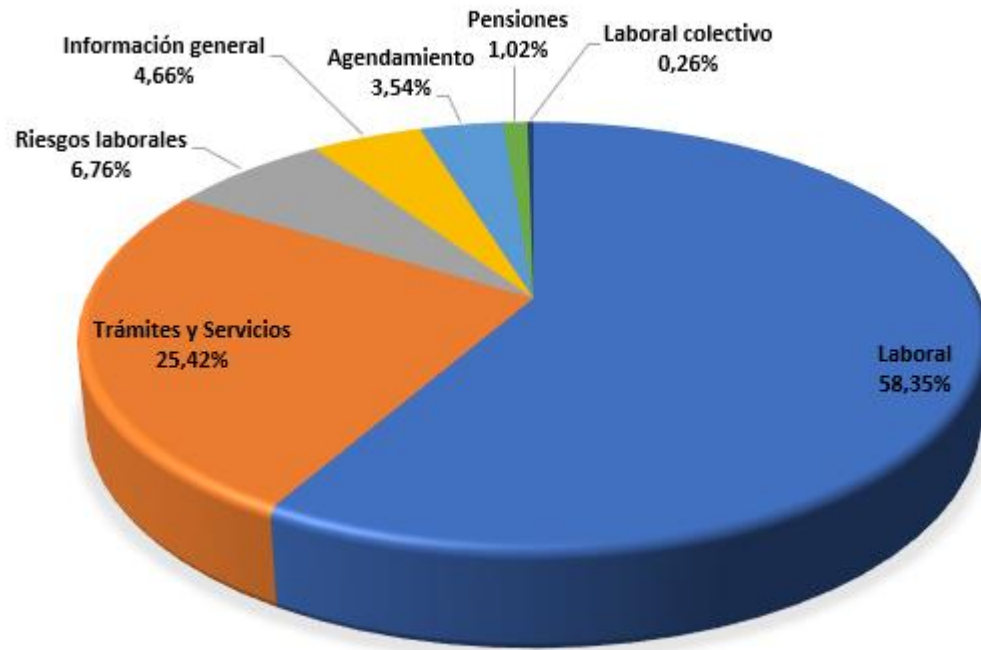




El empleo es de todos

Mintrabajo

INTERACCIONES EFECTIVAS - 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
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



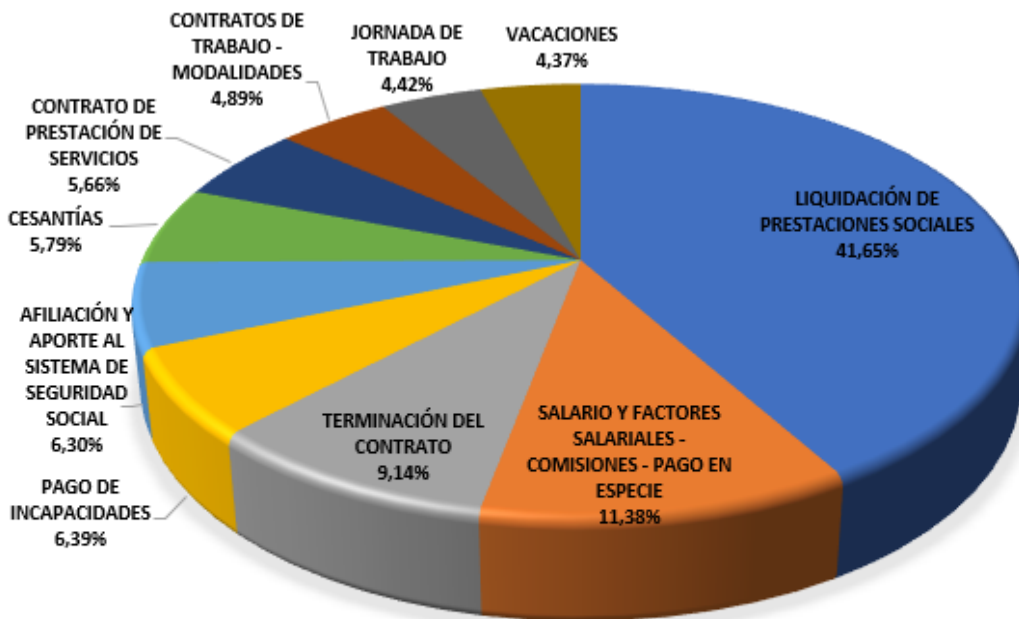
@MintrabajoCol





Dentro de las interacciones del tema **laboral**, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales, representando un **41,65%**; en segundo lugar, con una representación del **11,38%** salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; con el **9,14%** terminación del contrato; pago de incapacidades con el **6,39%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **6,30%**; cesantías con el **5,79%**; contrato de prestación de servicios con una representación del **5,66%**; contrato de trabajo – modalidades **4,89%**; jornada de trabajo **4,42%** y vacaciones **4,37%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

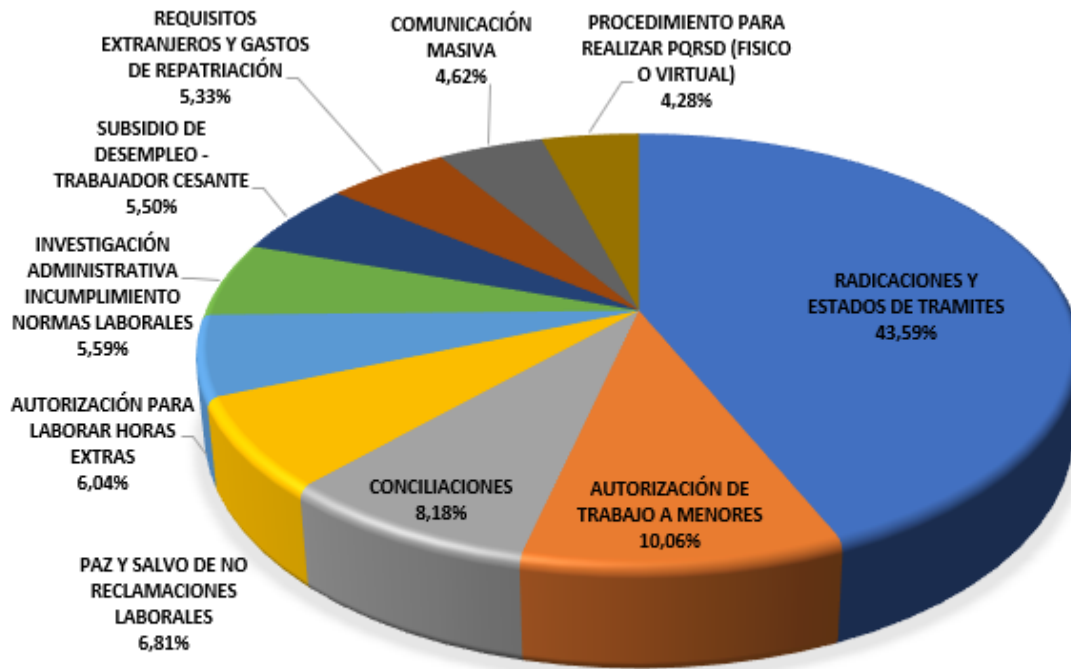


@MintrabajoCol



En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** el **43,59%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; autorización de trabajo a menores con el **10,06%**; conciliaciones con el **8,18%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **6,81%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales **5,59%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **5,50%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **5,33%**; comunicación masiva con el **4,62%**; y procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) con el **4,28%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



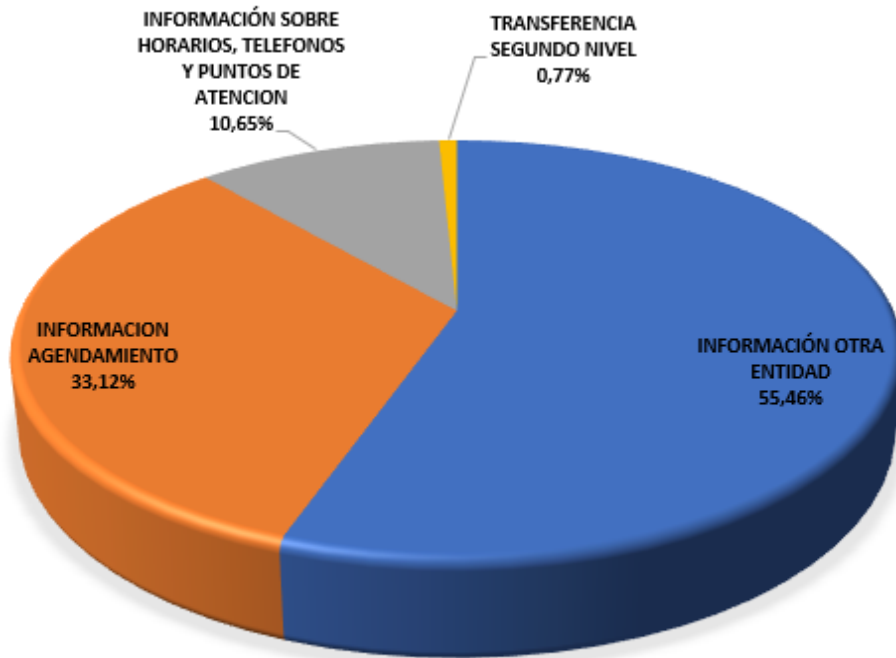


El empleo es de todos

Mintrabajo

Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **55,46%** corresponde a información otra entidad; con un **33,12%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **10,65%**; y con un porcentaje del **0,77%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: con un **68,33%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **11,92%**; con un **4,72%** el subtema reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **3,83%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **3,47%**; trabajo en alturas con el **2,76%**; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **1,87%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con **1,33%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



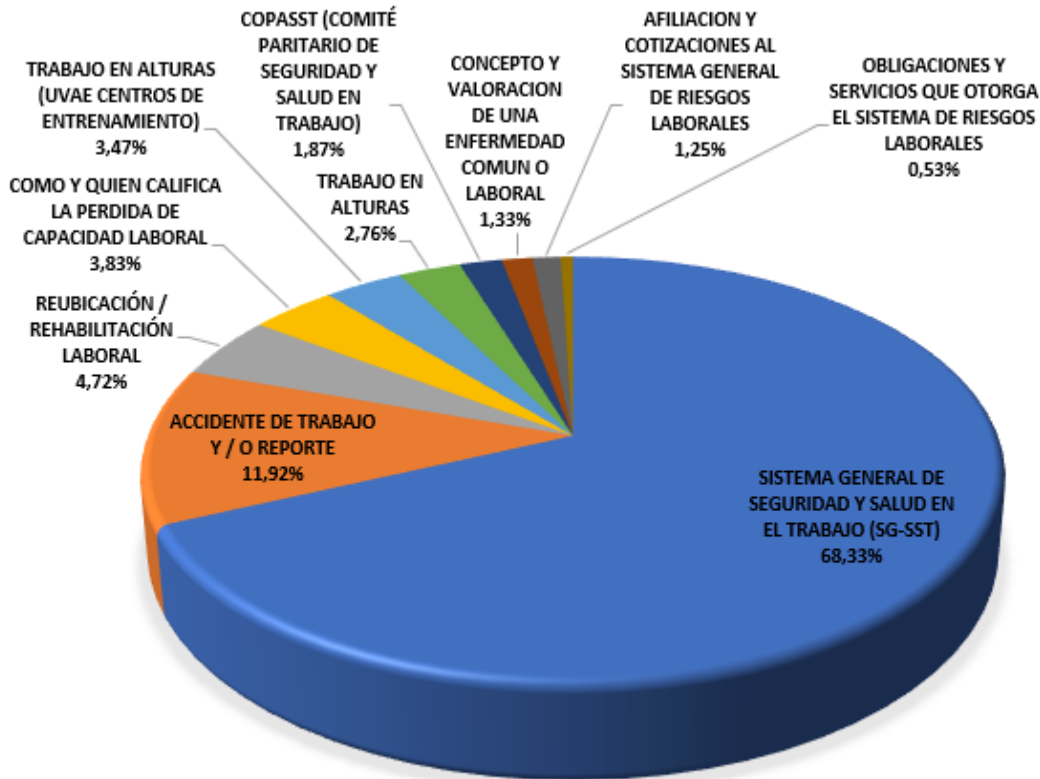
@MintrabajoCol





1,25%; y obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el 0,53%.

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones**, los ciudadanos consultaron en un **30,82%** por convenios internacionales en seguridad social; historia laboral con el **16,98%**; requisitos para obtener la pensión de vejez y Colombia mayor con una participación del del **10,69%** cada uno; a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos junto con pensión de vejez – requisitos, cada uno con el **6,29%**; mesada pensional junto con indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **5,66%** cada uno; pensión de invalidez requisitos **3,77%**; y fondo de solidaridad con el **3,14%**

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

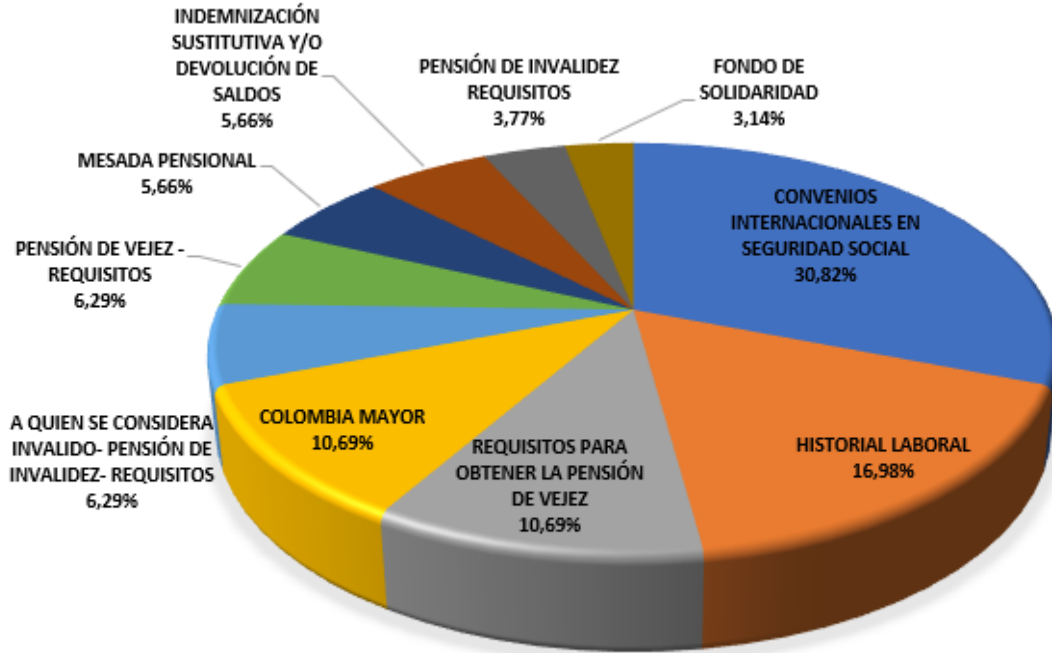
Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **34.88%**; creación y liquidación de sindicatos con el **25.58%**; sindicato en el sector público **9.30%**; asambleas ordinarias y extraordinarias junto con fuero sindical y arreglo directo cada uno con **6.98%**, cuotas sindicales junto con fuero y actos atentatorios, contratos sindicales y creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos cada uno con el **2,33%**.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



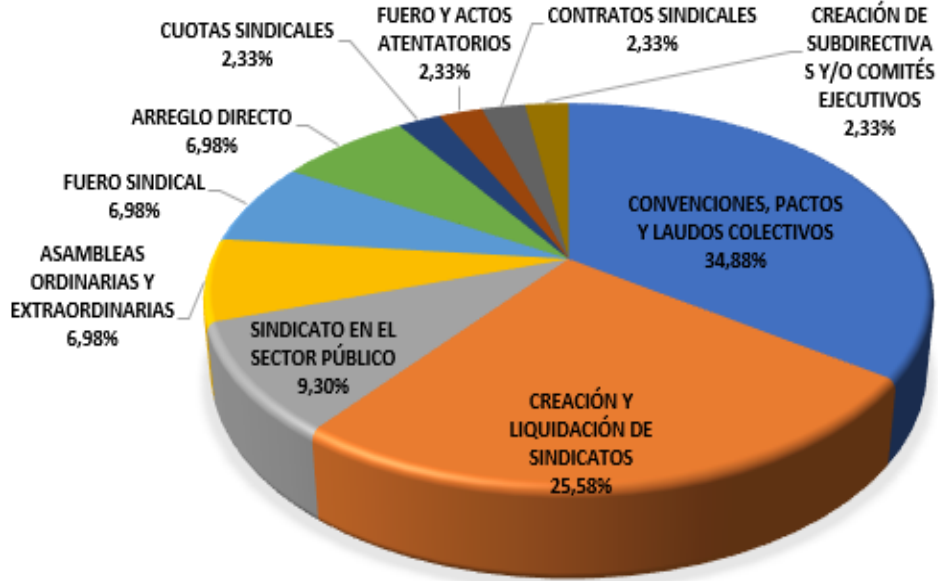
@MintrabajoCol



El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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 **2.584** interacciones atendidas.

Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



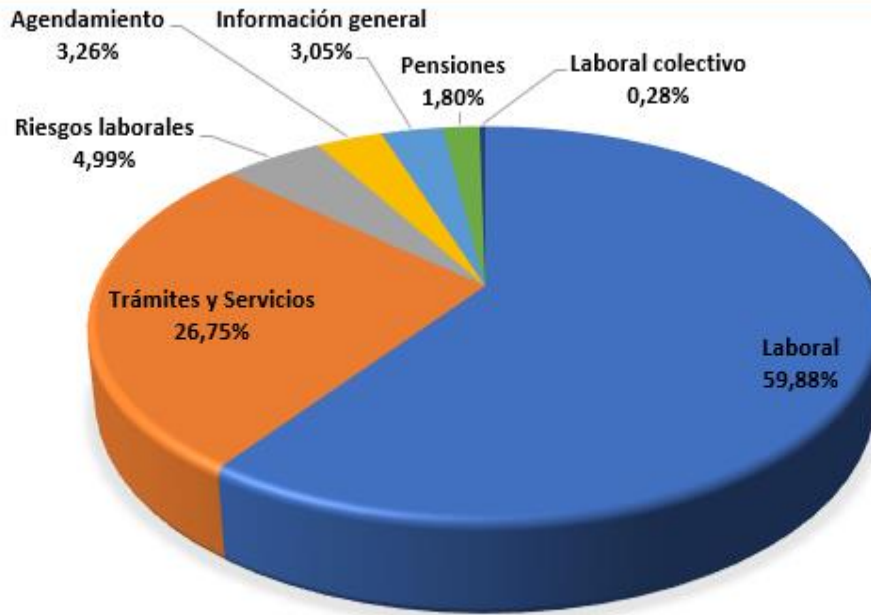


El empleo es de todos

Mintrabajo

De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada, se encuentran los siguientes resultados: el **58,88%** correspondieron al tema laboral; con el **26,75%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; riesgos laborales tuvo una participación del **4,99%**; agendamiento con el **3,26%**; información general con el **3,05%**; pensiones con el **1,80%** y laboral colectivo con una participación del **0,28%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - 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
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

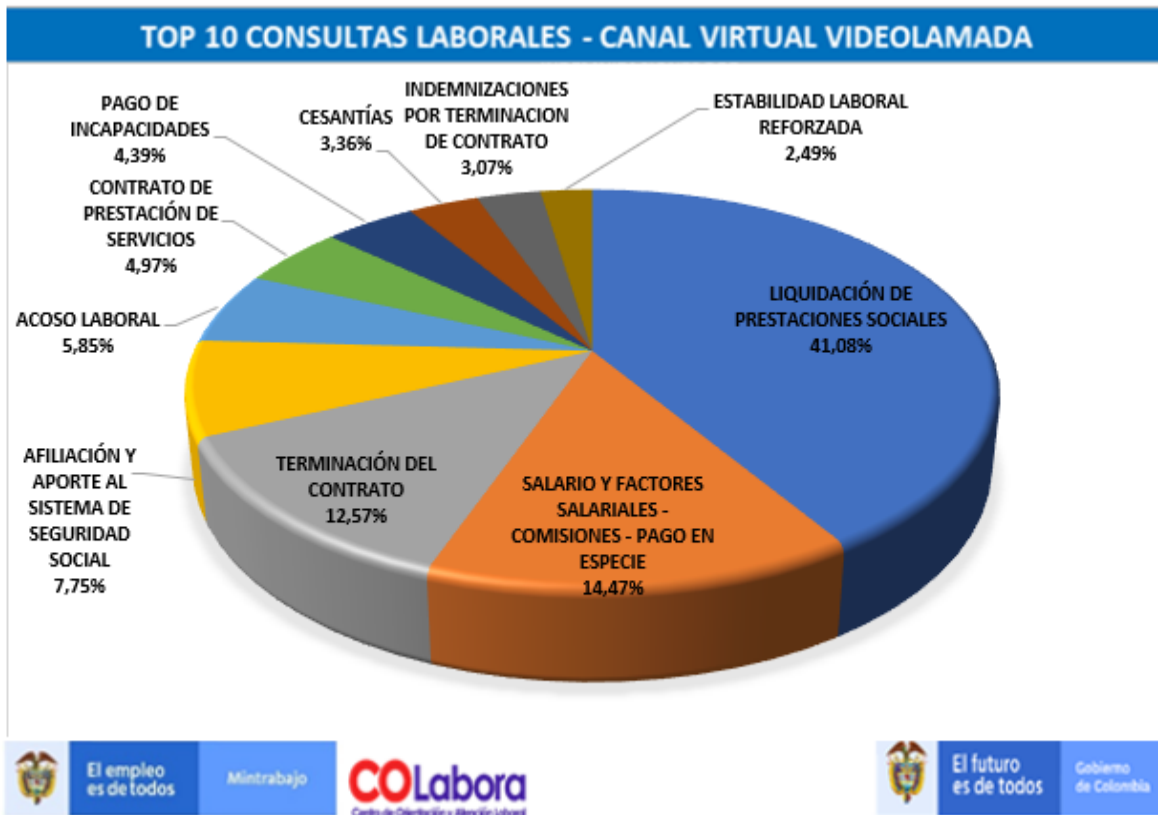




El empleo es de todos

Mintrabajo

Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **41,08%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **14,47%**; terminación del contrato con un **12,57%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,75%**; acoso laboral **5,85%**; contrato de prestación de servicios con un **4,97%**; pago de incapacidades **4,39%**; cesantías **3,36%**; indemnizaciones por terminación de contrato **3,07%**; estabilidad laboral reforzada **2,49%**.



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



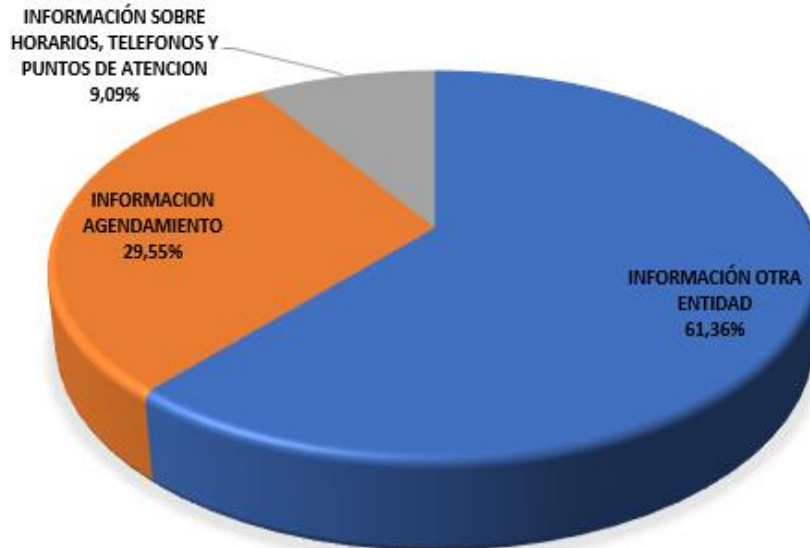


El empleo
es de todos

Mintrabajo

Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **61,36%** de participación el subtema información otra entidad; con el **29,55%** información agendamiento; y con el **9,09%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo
es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación e 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
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

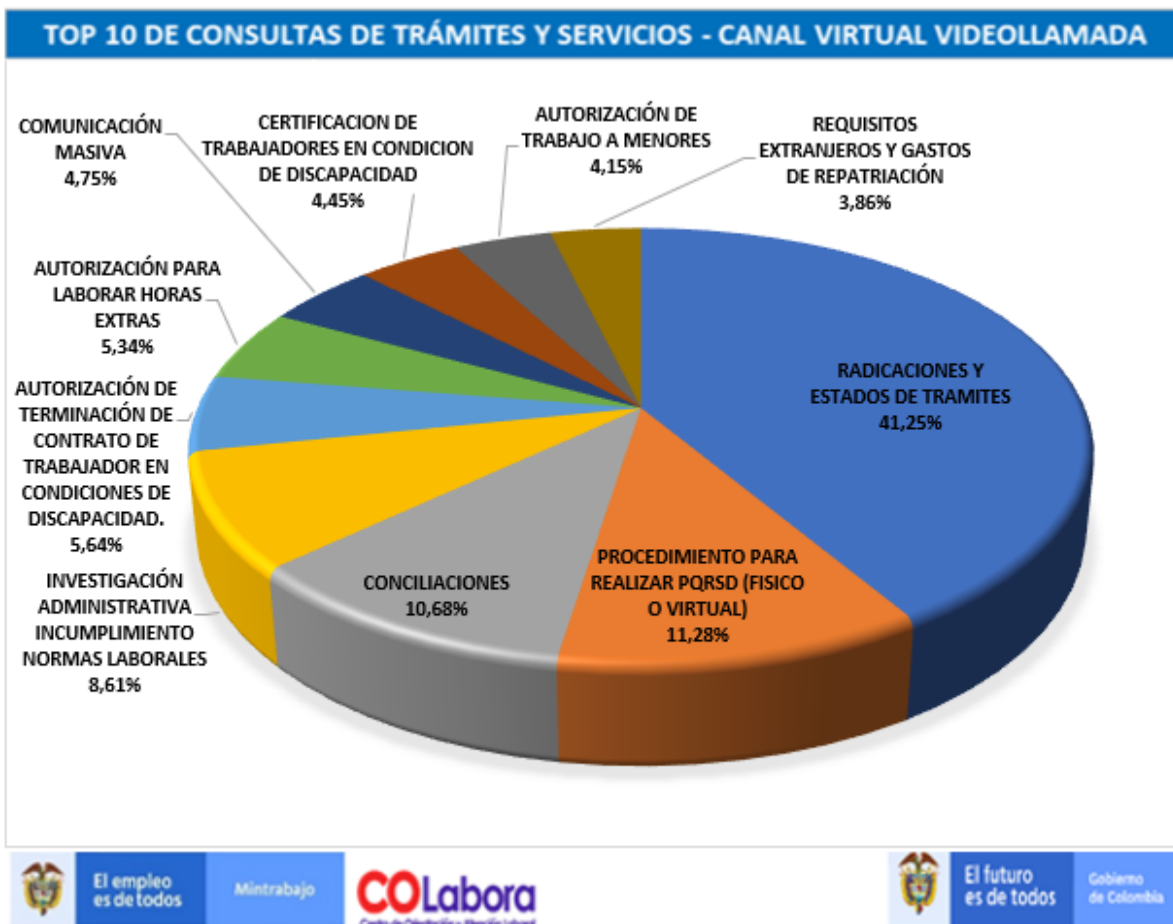


@MintrabajoCol





Dentro de las interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **41,25**; con el **11,28%** se encuentra procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual); conciliaciones **10,68%**; ; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **8,61%**; autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad **5,64%**; autorización para laborar horas extras **5,34%**; comunicación masiva **4,75 %**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad **4,45%**; autorización de trabajo a menores **4,15%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación **3,86%**.



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

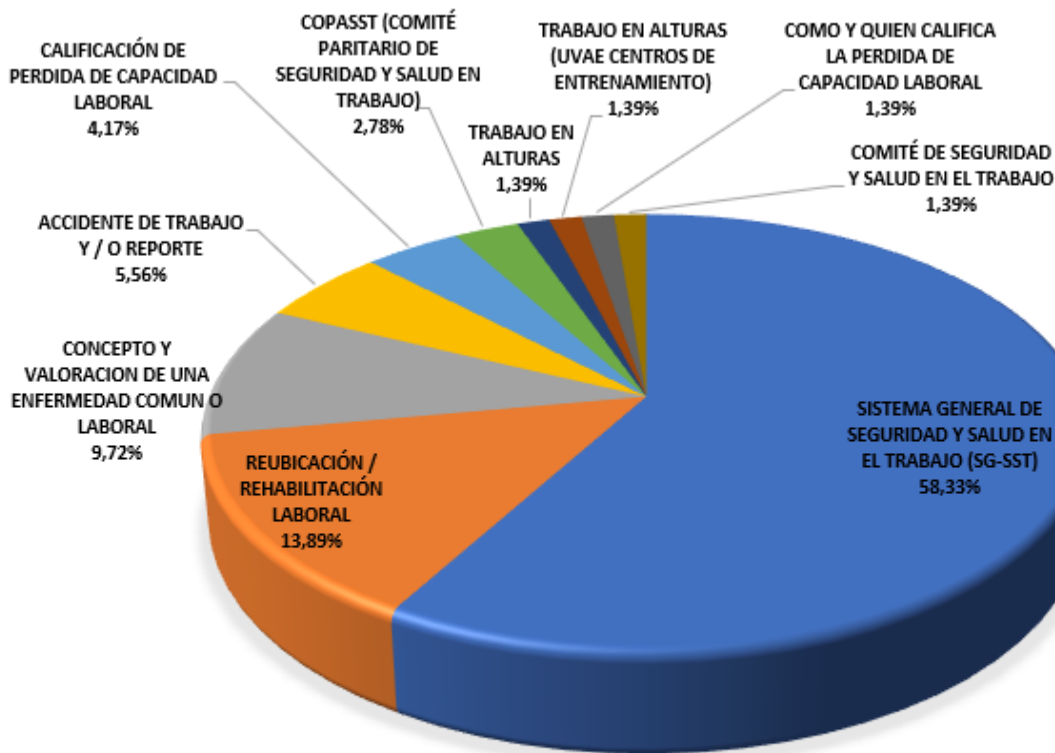


@MintrabajoCol



Dentro del tema **riesgos laborales**, encontramos el subtema sistema general de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst) con un 58.33%; reubicación / rehabilitación laboral 13.89%; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral 9.72%; accidente de trabajo y / o reporte con el **5,56%**; calificación de pérdida de la capacidad laboral con el **4,17%**; COPASST (comité paritario de seguridad y salud en trabajo) 2.78%; trabajo en alturas junto con trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento), como y quien califica la pérdida de capacidad laboral, y comité de seguridad y salud en el trabajo, cada uno con el **1.39%** respectivamente.

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

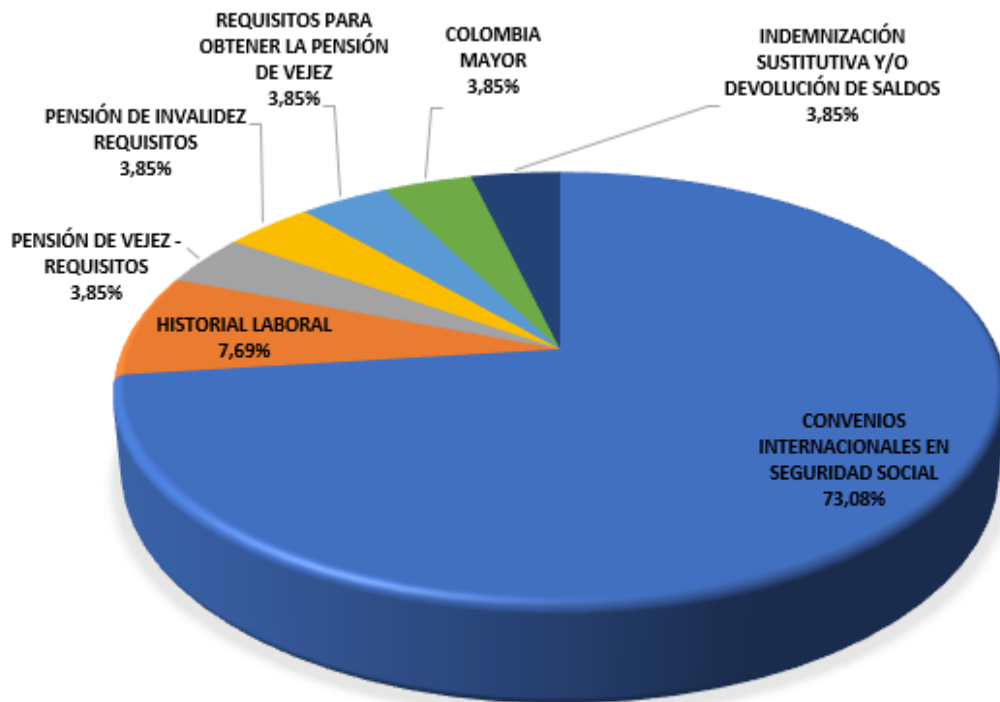


El empleo es de todos

Mintrabajo

Para el tema referente a **Pensiones**, lo más consultado por los ciudadanos es: convenios internacionales en seguridad social **73,08%**; historial laboral **7,69%**; los subtemas pensión de vejez – requisitos, pensión de invalidez requisitos, requisitos para obtener la pensión de vejez, Colombia mayor, e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos cada uno con el **3,85%** respectivamente.

CONSULTAS DE PENSIONES - 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
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



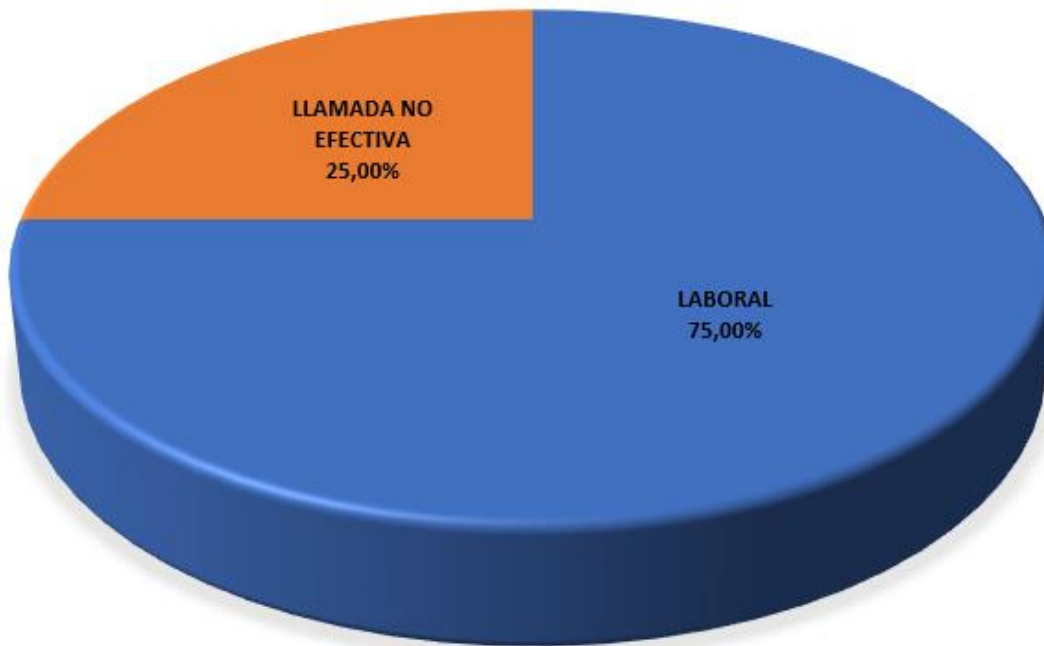


El empleo
es de todos

Mintrabajo

De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron **4** interacciones que corresponden a: laboral con el **75,00** y Llamada no efectiva con una participación del **25,00%**.

CONSULTAS DE LENGUAJE DE SEÑAS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo
es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

AGENDAMIENTO

Durante el primer trimestre de 2022, se atendieron **4.808** interacciones y llamadas realizadas por los ciudadanos para realizar la solicitud de agendamiento en las diversas territoriales a través de los diversos canales disponibles en el Contac Center. Es del caso informar que, de las agendas realizadas, **112** fueron canceladas por los ciudadanos.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

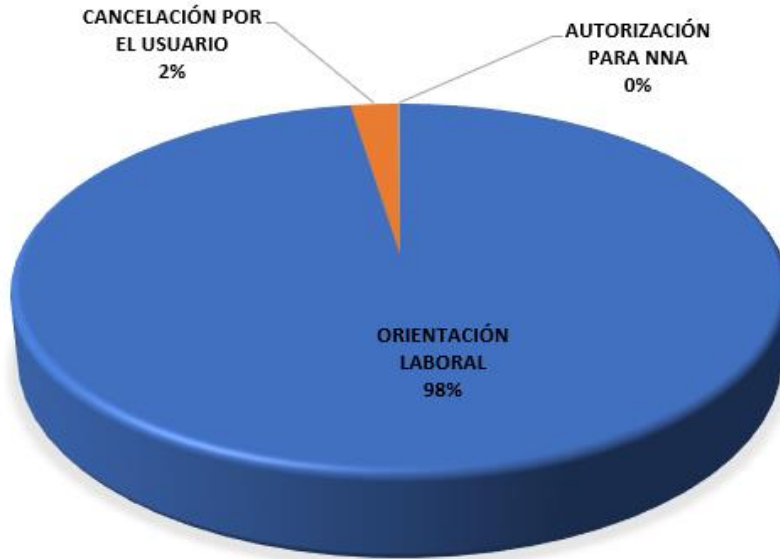




El empleo es de todos

Mintrabajo

AGENDAMIENTO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

TOP 10 CIUDADES

Durante el primer trimestre de 2022, en las 10 ciudades con mayor participación se agendaron un total de 2.389 obteniendo participación de la siguiente manera: Medellín con un total del 20.26%; Barranquilla con el 16.99%, Bucaramanga con el 15.78%, Cúcuta 11,13%; Cali con una participación del 8.08%; Armenia con el 7.62%, Montería con el 7.16%; Villavicencio con una participación del 6.49 %; Santa Marta con el 4.23%; y Girardot 2,26%.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

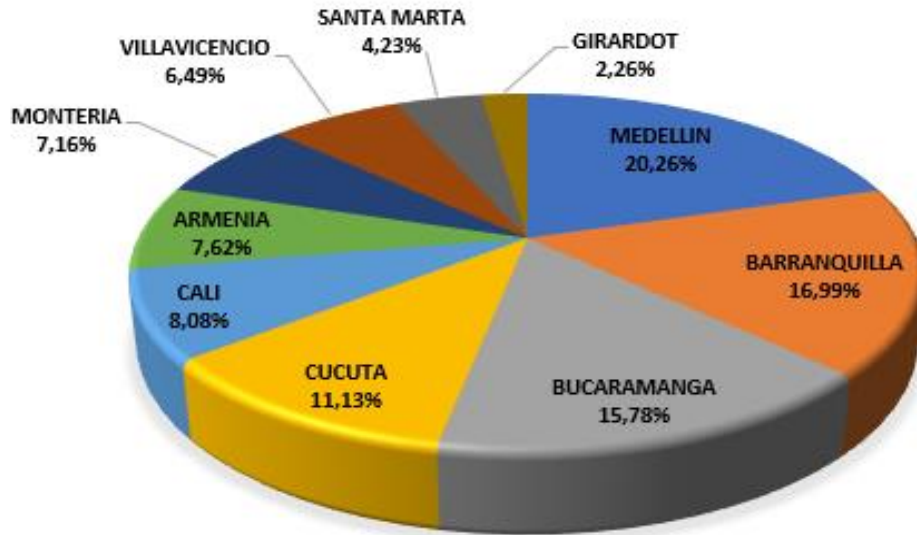




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 CIUDADES



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación e Inserción Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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.

Este servicio cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo es de todos

Mintrabajo

Facebook



Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **203** interacciones. Dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, se reciben las reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del Ministro etc., llevando a que algunas de estas consultas se les dé respuesta pues requieren Orientación frente la legislación laboral vigente dónde, de **80** interacciones recibidas, se reportó con un **61,54%** el subtema Archivado (es decir no se le realizó ninguna gestión porque no requería ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor), el **20,51%** corresponde a información de teléfonos, horarios y correo; acoso laboral e información canales de atención y comunicación masiva saber hacer vale con el **3,85%** cada uno; investigación administrativa con el **2,56%**; con el **1,28%** comunicado masivo - incentivo Ley de Inversión Social 2155 de 2021, permisos y contrato de aprendizaje cada uno.



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Asesoría



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

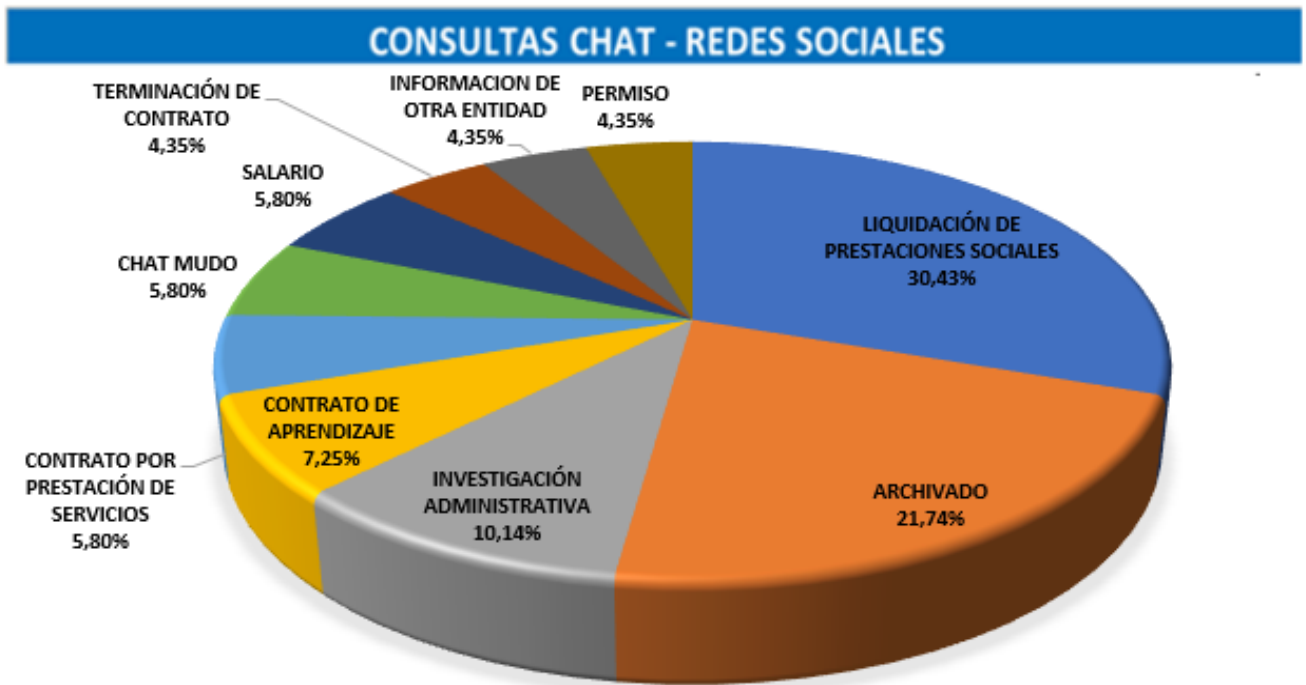


@MintrabajoCol





Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, de **123** consultas realizadas por parte la ciudadanía, se tipificaron **123** consultas, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: los temas relacionados con Liquidación de prestaciones sociales con una participación **30,43%**; Archivado **21,74%**; Investigación administrativa **10,14%**; contrato de aprendizaje con el **7,25%**; contrato por prestación de servicios con el **5,80%** Chat mudo (sin interacción) al igual que salario cada uno con el **5,80%**; terminación de contrato, información de otra entidad y permisos cada uno con el **4,35%**.



Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



El empleo
es de todos

Mintrabajo

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el primer trimestre 2022, no se aplicaron encuestas de satisfacción, por lo tanto, no se presenta índices de satisfacción.

PQRSD

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

Para el primer trimestre del 2022, el Ministerio recibió 13 encuestas que los ciudadanos aplicaron cuando recibió la respuesta a su petición. con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	52%
Conformidad con el servicio prestado	52%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	62%

Telefónico

Para el primer trimestre del 2022, se obtuvieron 3.807 encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	76,49%

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

Claridad en la atención suministrada	85,21%
Amabilidad en la atención	76,46%

Chat

Para el primer trimestre del 2022, se obtuvieron **14.207** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	63,17
Claridad en la atención suministrada	69,58%
Amabilidad en la atención	69,78%

Video Llamada

Para el primer trimestre del 2022, se obtuvieron **288** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	82,54%
Claridad en la atención suministrada	84,23%
Amabilidad en la atención	83,38%

Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No.
99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el primer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 1.869.533 seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el primer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 1.237.000 seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el primer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 197.263 seguidores en Instagram.

YouTube

Durante el primer trimestre de 2022 el Ministerio tuvo 44.453 suscriptores en YouTube.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el primer semestre 2022 el Ministerio tuvo 53.173 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
Teléfonos PBX

Atención Presencial
Sede de Atención al
Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

