



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

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

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el segundo 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 segundo trimestre del año 2022 atendió **219.958** ciudadanos.



Para el segundo trimestre de 2022, los canales Telefónico y Escrito fueron los más preponderantes, conforme a la gráfica se observa una participación del 36% para el canal telefónico, 25% del para el canal escrito, seguidos del canal virtual con una participación del 20%, y finalmente el canal presencial con un 19%.

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

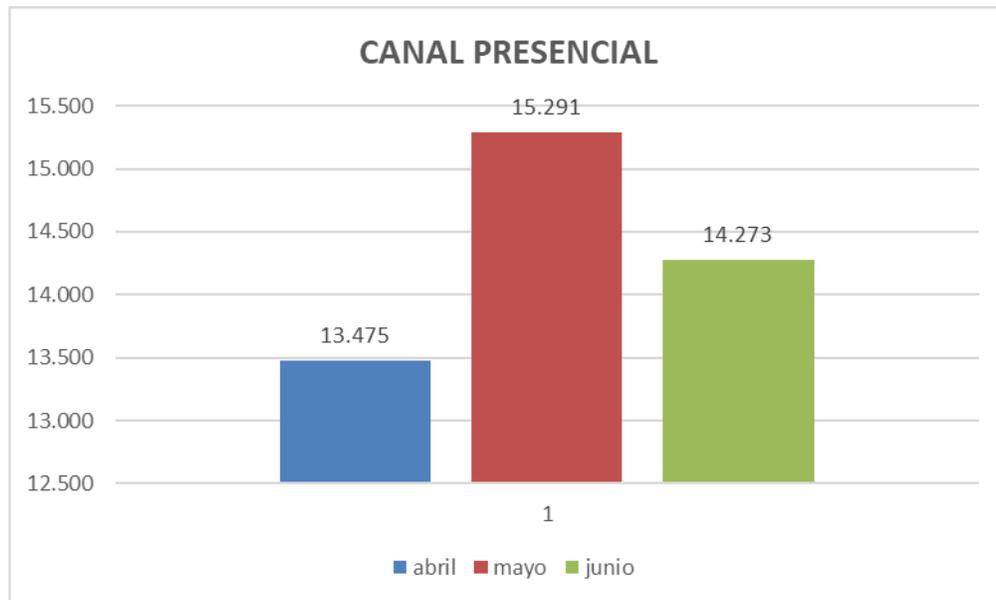
**Con Trabajo Decente** el futuro es de todos





## CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el segundo trimestre de 2022, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **43.039** ciudadanos, distribuidos así: en Abril **13.475**, en Mayo **15.291** y en Junio **14.273**.



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

CONSULTAS VERBALES SEGUNDO TRIMESTRE 2022			
DT / O.E.	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	194	177	371
ANTIOQUIA	2392	1976	4368
ATLANTICO	620	357	977
ARAUCA	128	85	213

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



O.E. BARRANCABERMEJA	526	305	831
BOGOTÁ	727	823	1550
BOLIVAR	649	639	1288
BOYACA	1293	1200	2493
CALDAS	1482	963	2445
CAQUETA	178	150	328
CASANARE	349	239	588
CAUCA	735	713	1448
CESAR	1727	1295	3022
CHOCO	232	190	422
CORDOBA	389	312	701
CUNDINAMARCA	1913	2237	4150
GUAINIA	202	207	409
GUAJIRA	306	242	548
GUAVIARE	133	72	205
HUILA	933	912	1845
MAGDALENA	398	201	599
META	706	429	1135
NARIÑO	315	336	651
NTE_SANTANDER	801	657	1458
PUTUMAYO	322	267	589
QUINDIO	230	178	408
RISARALDA	1704	1357	3061
SANTANDER	878	673	1551
SAN_ANDRES	172	256	428
SUCRE	654	470	1124
TOLIMA	920	731	1651
URABA	385	448	833
VALLE	652	533	1185
VAUPES	61	38	99
VICHADA	41	24	65
<b>Total general</b>	<b>23.347</b>	<b>19.692</b>	<b>43.039</b>

**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

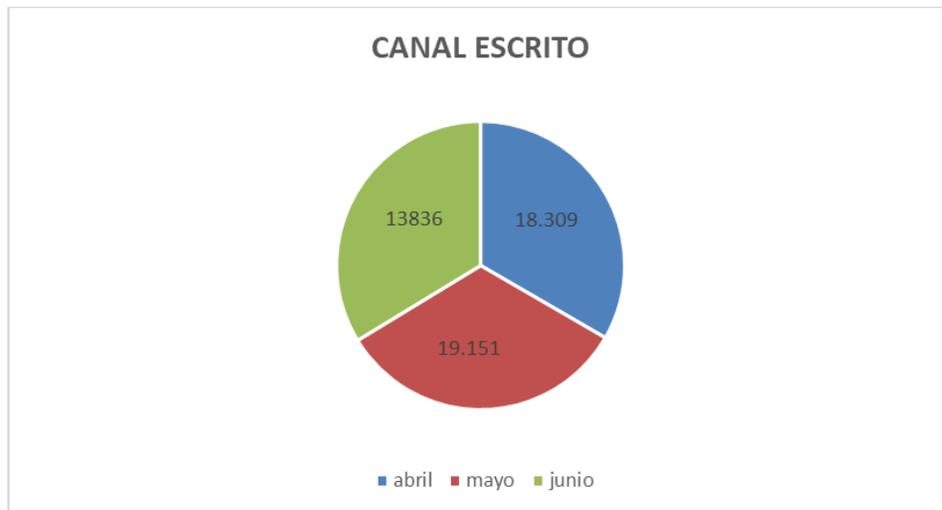


El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CANAL ESCRITO

Durante el segundo trimestre de 2022, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **54.316** comunicaciones, en abril se recibieron **18.115** equivalente a 33%, en mayo **17.900** equivalente a 33% y en junio se recibieron **18.301** equivalente a 34%.



## 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 segundo trimestre de 2022 alcanzó la suma de **43.961** 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**

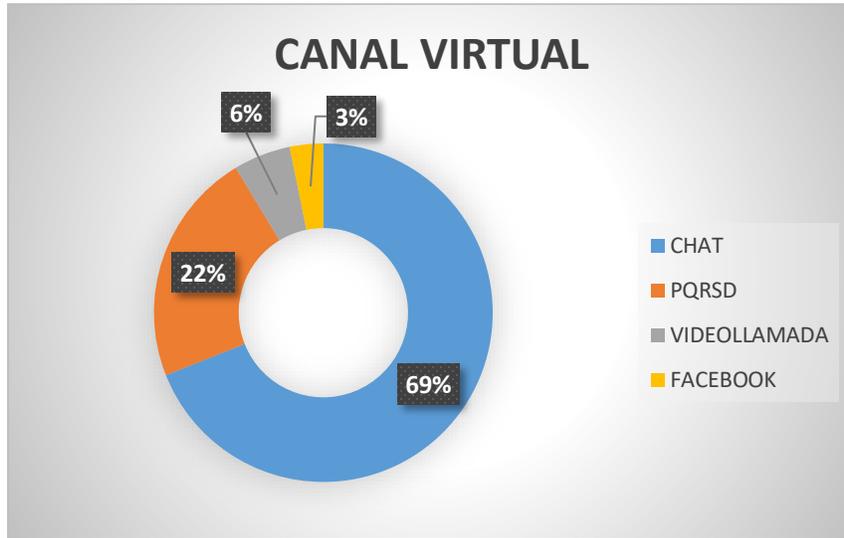
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**

@mintrabajoco

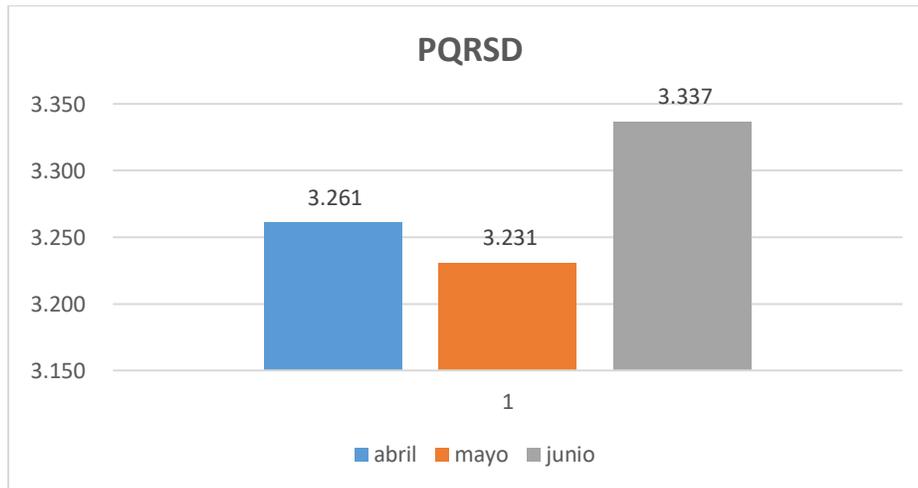
@MinTrabajoCo

@MintrabajoCol



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **30.327** interacciones equivalentes al 69%, seguido de PQRSD virtuales con **9.829** equivalentes al 24%, Videollamadas con **2.400** interacciones equivalentes al 6% y Facebook con **1.405** interacciones equivalentes 3%.

Durante el segundo trimestre 2022 se recibieron **9.829 PQRSD**, distribuidos así: en abril 3.261, en mayo 2.231 y en junio 3.337.



**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

Dentro de las 9.829 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	4
PETICIÓN - CONSULTA	821
PETICIÓN – INVITACIÓN	19
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	56
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	991
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O AUTORIDADES	29
PETICIÓN GENERAL	7841
QUEJA	15
RECLAMO	49
SUGERENCIA	4
<b>TOTAL</b>	<b>9.829</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 segundo 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 segundo trimestre del año 2022, el Contact Center ha atendido un total de **112.774** transacciones.

**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



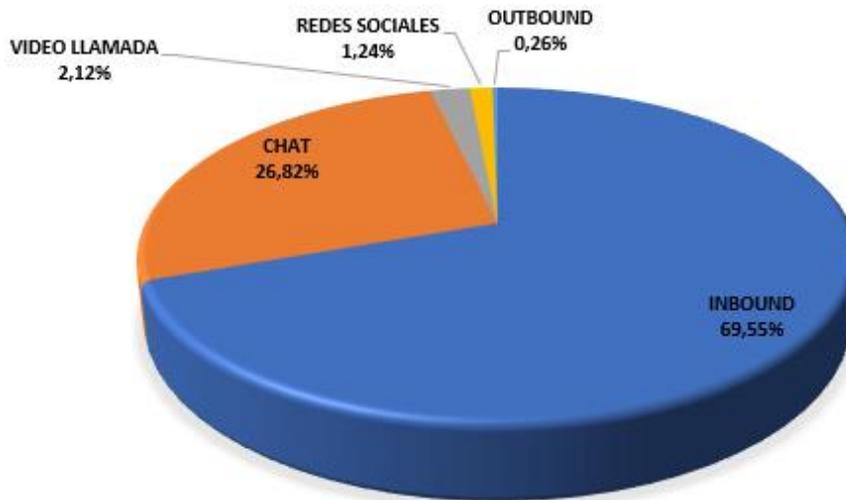


El empleo  
es de todos

Mintrabajo

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 **69,55%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **26,82%**; servicio Videollamada con un **2,12%**; redes sociales **1,24%** y servicio de Outbound con un **0,26%**.

## TRANSACCIONES ATENDIDAS POR CANAL



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

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.

### 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



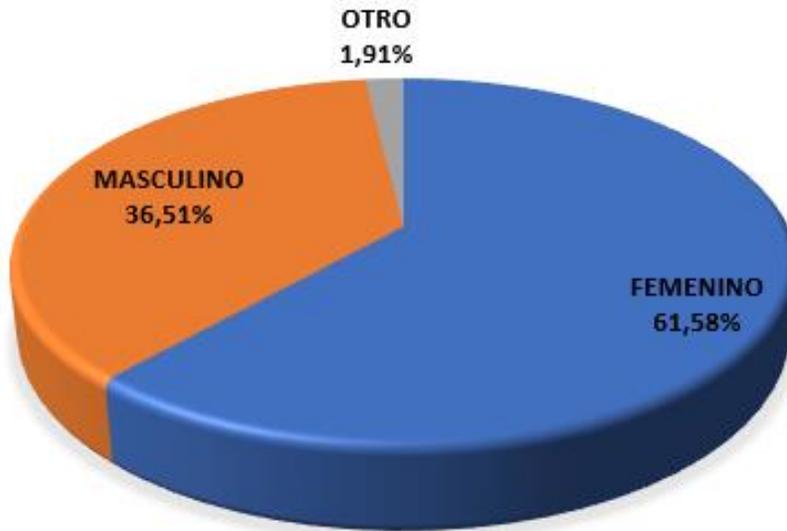
El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **61,58%** corresponde a Mujeres, el **36,51%** a hombres y el **1,91%** a Otro.

### GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **30.353** residen en la ciudad de **Bogotá** y **32.642** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **48,18%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional

#### 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



DEPARTAMENTO	CANTIDAD	% REPRESENTATIVO
BOGOTÁ D.C	30.353	48,18%
ANTIOQUIA	7.835	12,44%
VALLE DEL CAUCA	5.333	8,46%
CUNDINAMARCA	3.936	6,25%
ATLANTICO	2.463	3,91%
SANTANDER	2.325	3,69%
META	1.384	2,20%
NORTE DE SANTANDER	1.222	1,94%
BOLIVAR	1.149	1,82%
QUINDIO	994	1,58%
CORDOBA	754	1,20%
RISARALDA	701	1,11%
TOLIMA	683	1,08%
BOYACÁ	573	0,91%
HUILA	557	0,88%
MAGDALENA	521	0,83%
CALDAS	444	0,70%
NARIÑO	370	0,59%
CESAR	304	0,48%
CASANARE	273	0,43%
CAUCA	257	0,41%
SUCRE	145	0,23%
CAQUETA	111	0,18%
LA GUAJIRA	108	0,17%
PUTUMAYO	52	0,08%
ARAUCA	48	0,08%
CHOCO	47	0,07%
GUAVIARE	23	0,04%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	19	0,03%
VICHADA	8	0,01%
AMAZONAS	4	0,01%
GUAINIA	4	0,01%
VAUPES	2	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>63.002</b>	<b>100,00%</b>



**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**





### PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de **77.003** ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **76.558** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,42%**; **445** ciudadanos se identificaron como ciudadanos residentes en el extranjero, los cuales representan el **0,58%**.

### NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **34,94%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **32,17** Secundaria; el **27,05%** Técnico o Tecnólogo y el restante **5,8%** 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 **67,98%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **22,28%**, dando como resultado acumulado estos dos el **90.26%** 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](http://www.mintrabajo.gov.co)

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



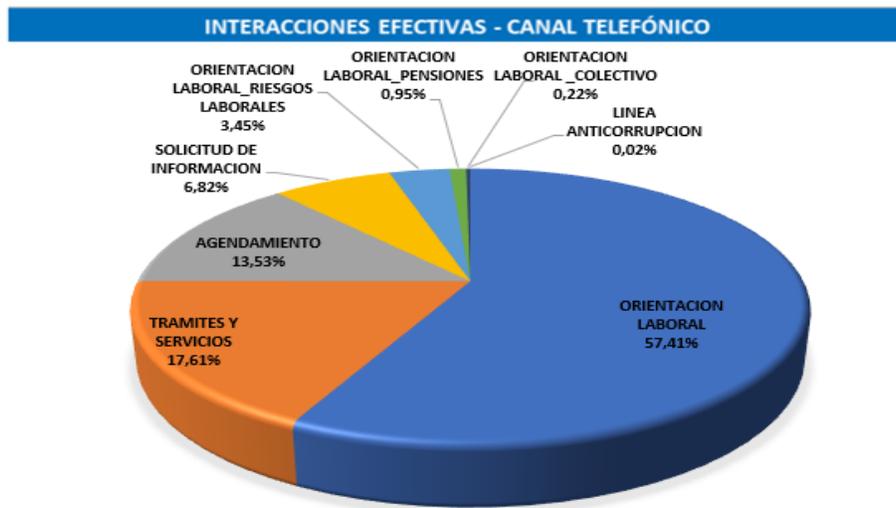


## CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **78.642** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **58.017** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel, para el profesional en segundo nivel no se registraron consultas; Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **20.625** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las 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; 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.



**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**

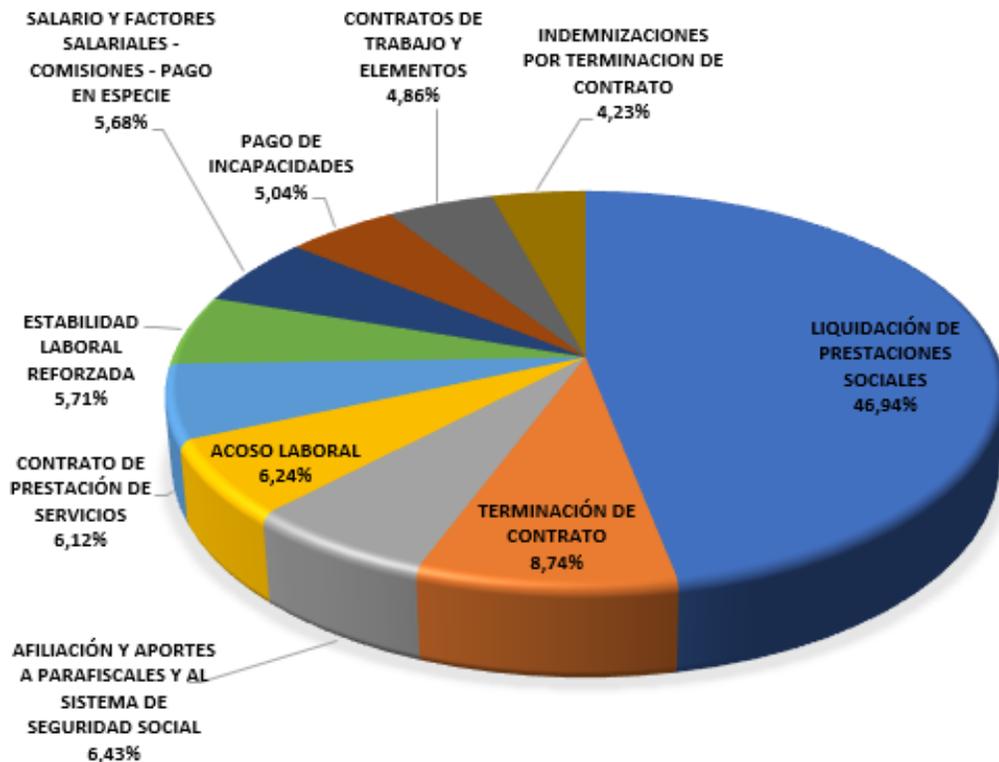
Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Dentro de las **23.677** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **46,94%**; seguido de terminación del contrato con un **8,74%**; afiliación y aportes al sistema de seguridad social con un **6,43%**; acoso laboral **6,24%**; contrato de prestación de servicios **6,12%**; estabilidad laboral reforzada con el **5,71%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **5,68%**; pago de incapacidades con un **5,04%**; contratos de trabajo y elementos **4,86%**; e indemnizaciones por terminación de contrato con el **4,23%**.

### CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



**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 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 **5.579** ciudadanos y de éstos un **98,01%** solicitó información de cita presencial, el **1,65%** cancelación de citas, y un **0,34%** autorización para NNA.



Así mismo se atendieron **2.812** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **54,67%** corresponde a información agendamiento; **32,18%** corresponde a información otra entidad; **11,51%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **1,08%** transferencia orientación general; con el **0,56%** transferencia segundo 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**

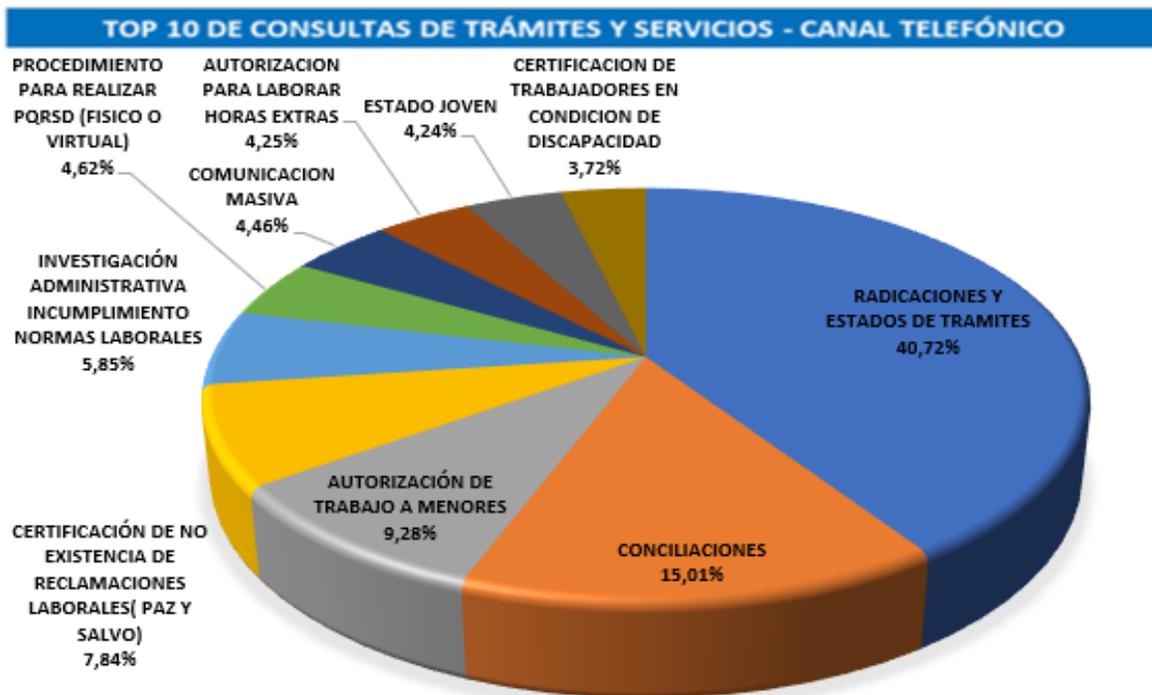
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





Respecto de las **7.263** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **40,72%**; conciliaciones con el **15,01%**; autorización de trabajo a menores **9,28%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **7,84%**; con el **5,85%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,62%**; comunicación masiva con el **4,46%**; autorización para laborar horas extras con una participación del **4,25%**; Estado joven 4,24% y certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **3,72%**



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

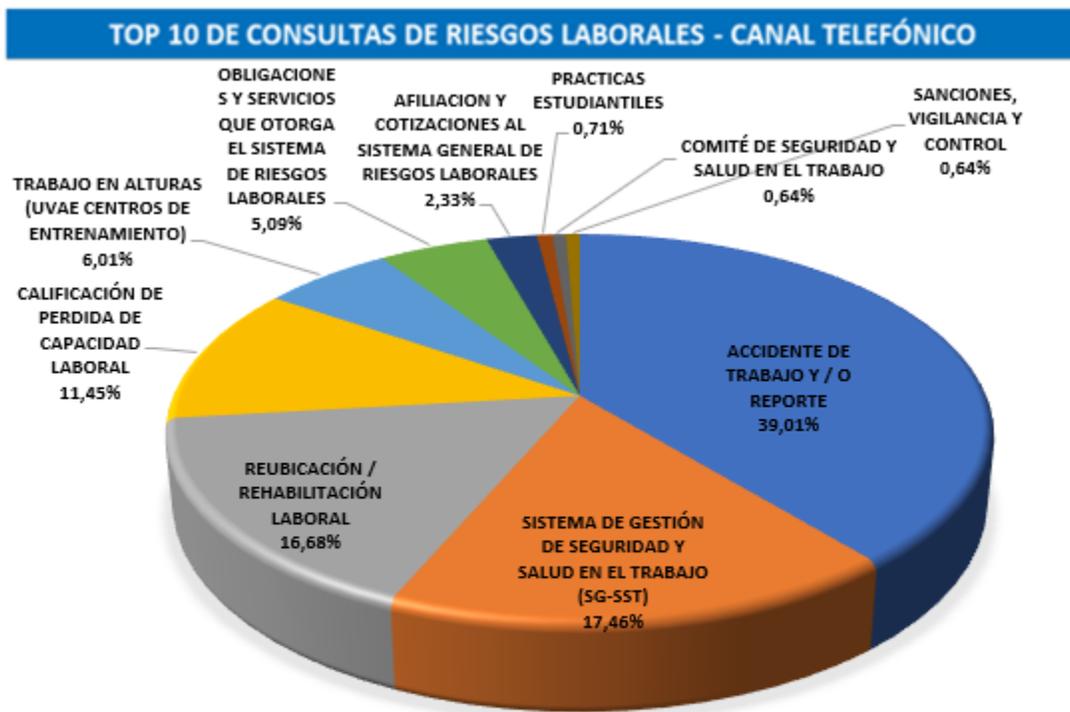
**Atención Presencial**  
 Sede de Atención al Ciudadano  
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Puntos de atención**

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

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **1.421** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **39,01%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **17,48%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **16,68%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **11,45%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **6,01%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **5,09%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con el **2,33%**; prácticas estudiantiles **0,71%**; comité de seguridad y salud en el trabajo y sanciones, vigilancia y control con el **0,64%**; respectivamente.



**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**

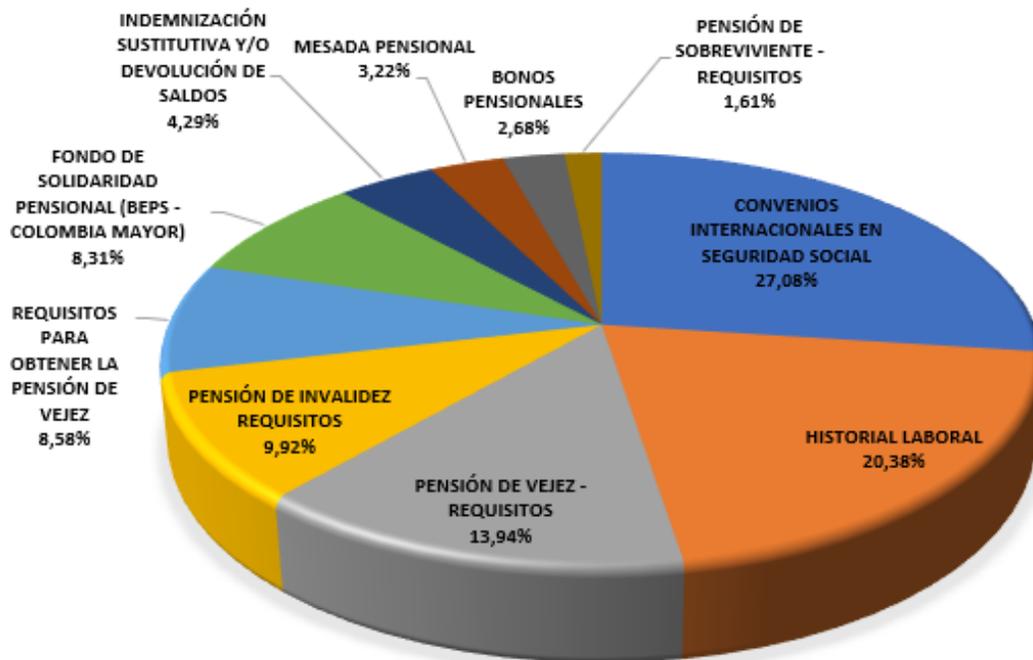
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



Dentro del tema de **Pensiones**, **393** ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **27,08%** convenios internacionales en seguridad social; **24,38%** historial laboral; con un **16,34%** pensión de vejez – requisitos; con un **9,92%** pensión de invalidez requisitos; con el **8,58%** requisitos para obtener la pensión de vejez; fondo de solidaridad pensional (BEPS) Colomba mayor con el **8,31%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con **4,29%**; mesada pensional con un **3,22%**; **Bonos pensionales con el 2.68%** y pensión de sobreviviente – requisitos con el 1.61%

### TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



**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**

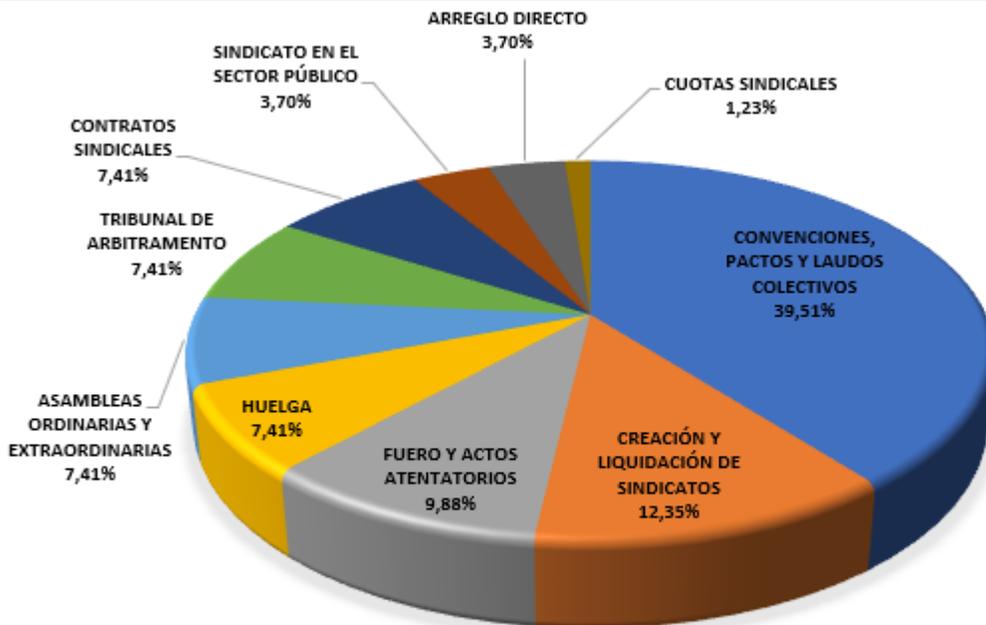
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **89** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **39,51%**; creación y liquidación de sindicatos con el **12,35%**; fuero y actos atentatorios con el **9,88%**; huelga junto con asambleas ordinarias y extraordinarias, tribunal de arbitramento, y contratos sindicales cada uno con el **7,41%** respectivamente; sindicato en el sector público junto con arreglo directo cada uno con **3,70%**; y cuotas sindicales **1,23%**.

### 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

**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

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 Contact Center para el segundo trimestre de 2022, no se gestionaron llamadas que se identificaran como transferencia a Oficina de Control Interno Disciplinario.

## 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 segundo trimestre del 2022 se atendieron un total de **30.327**, con un nivel de efectividad del **90,0%**.

De las interacciones atendidas el **54,79%** correspondieron al tema laboral, el **26,21%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **10,18%** solicitud de información; el **4,91%** a riesgos laborales; **2,63%** agendamiento; pensiones con el **1,00%**; y laboral colectivo con el **0,29%**.

### 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

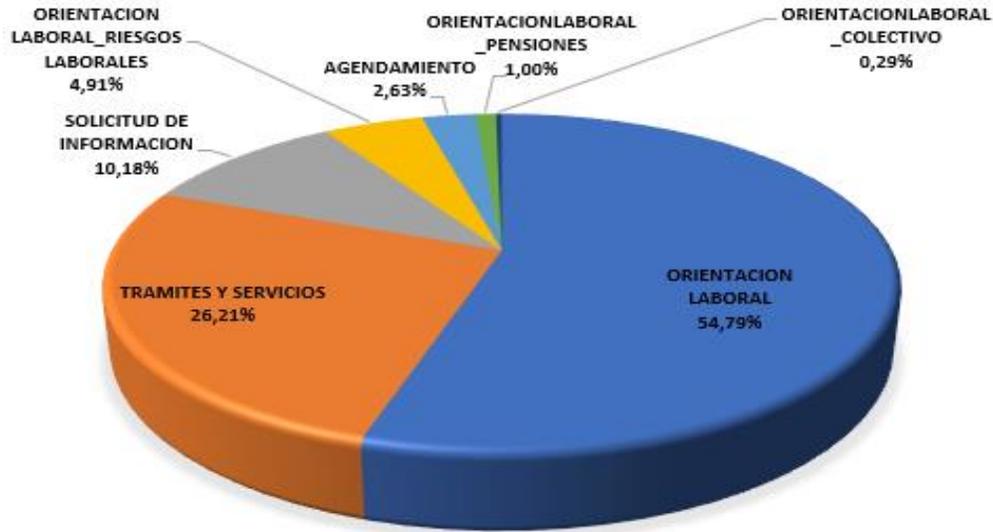
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente** el futuro es de todos





### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro de las interacciones catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **3.104** interacciones, representando un **39,39%**; en segundo lugar, con una representación del **8,97%** salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,97%**; con el **7,49%** terminación del contrato; jornada de trabajo con el **6,92%**; contratos de trabajo y elementos **6,55%**; contrato de prestación de servicios con el **6,40%**; acosos laboral **5,89%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo con el **5,25%** y pago de incapacidades con el **5,19%**.

#### 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**

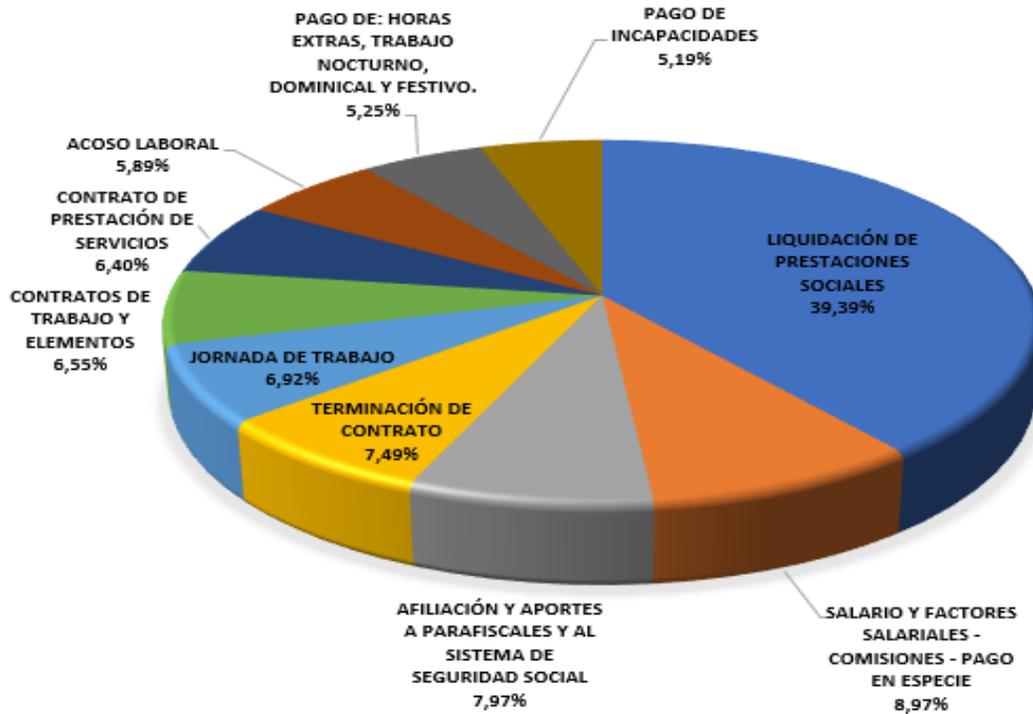




El empleo es de todos

Mintrabajo

### TOP 10 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

En el servicio de chat, por el tema **trámites y servicios** obtuvo **5.592** interacciones, donde el **42,74%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; Estado joven 9,37%; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) 8,86%; conciliaciones con el **6,90%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **5,84%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales **5,80%**; autorización de trabajo a menores con el **5,48%**; comunicación masiva con el **5,40%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **5,16%**; y autorización para laborar horas extras 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



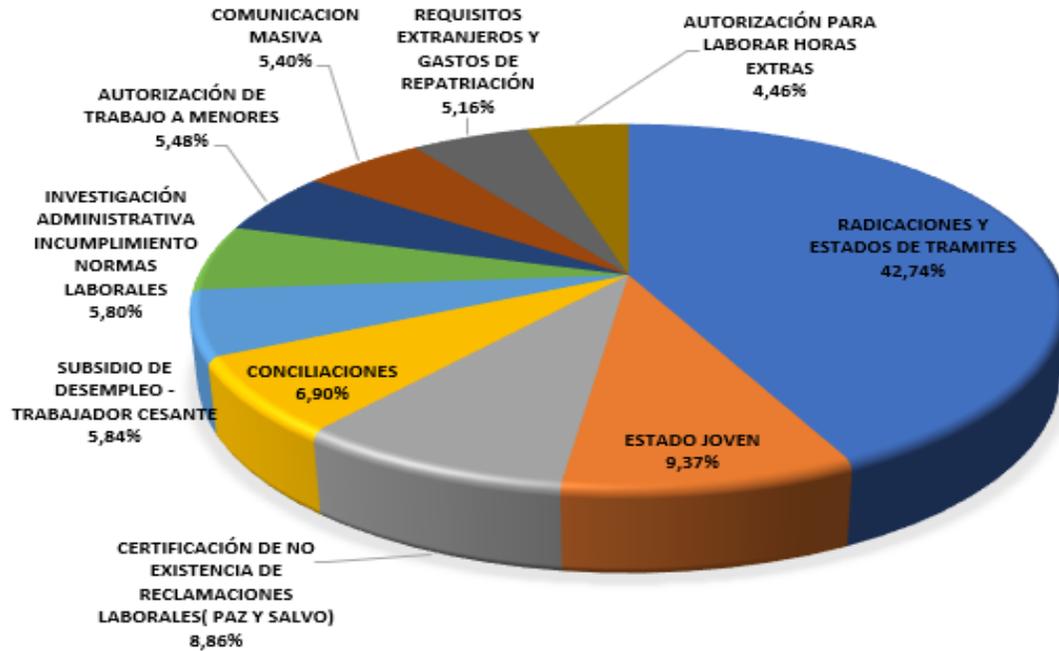
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



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



Así mismo se atendieron **2.171** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **58,59%** corresponde a información otra entidad; con un **28,56%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **11,29%**; y con un porcentaje del **1,56%** se encuentra el subtema transferencia a segundo 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**

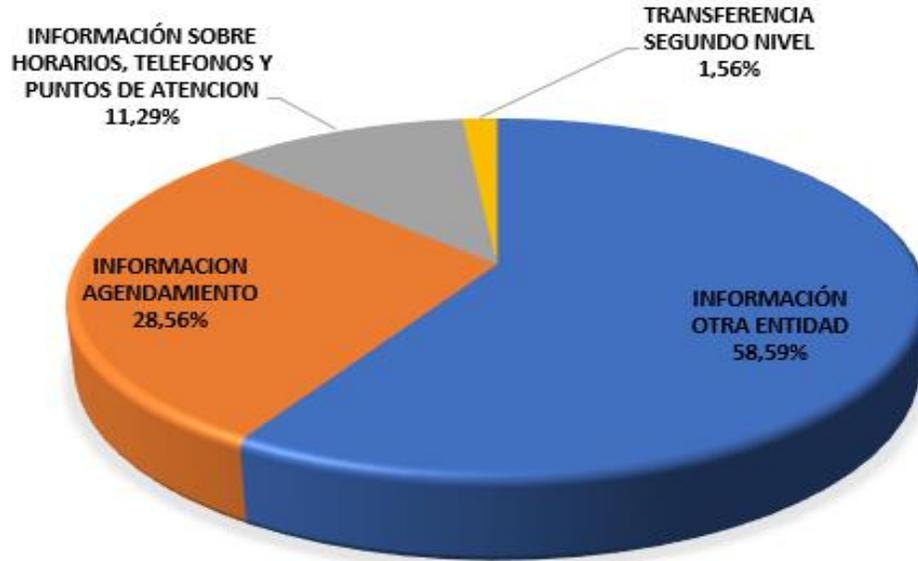




El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Resolución Laboral



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **1.047** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: con un **40,44%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **23,71%**; trabajo en alturas con el **14,24%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **7,27%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **6,21%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **3,92%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **2,68%**; y comité de seguridad y salud en el trabajo **1,53%**.

**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



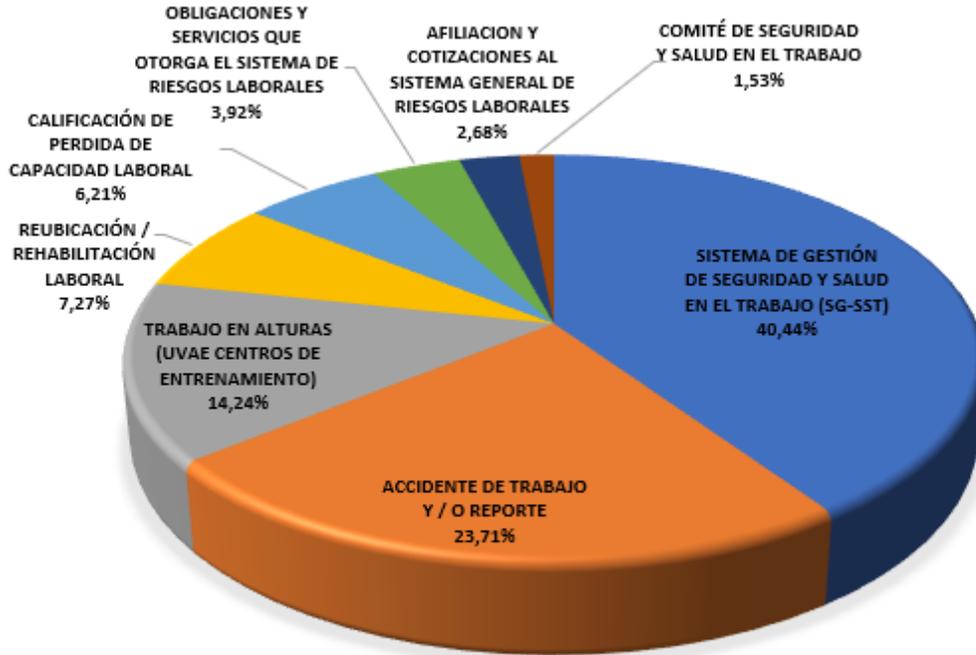
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



### TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones**, 214 ciudadanos se comunicaron para realizar consultas donde, los ciudadanos consultaron en un **39,22%** por convenios internacionales en seguridad social; fondo de solidaridad pensional (BEPS – Colombia mayor) con un 21,57%; historia laboral con el **17,16%**; requisitos para obtener la pensión de vejez **6,37%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **3,92%**; pensión de vejez – requisitos y pensión de invalidez requisitos cada una con el **3,43%**; bonos pensionales con el **2,45%**; pensión de sobrevivientes **1,96%** y régimen de ahorro individual con el **0,49%**.

**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**

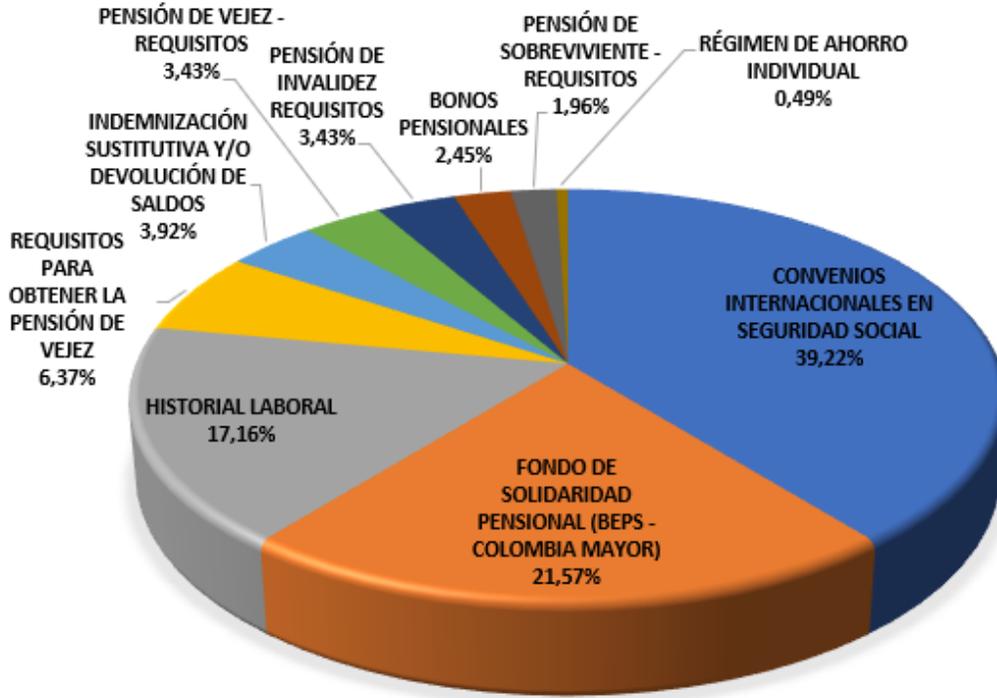
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





### TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **61** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **24.56%**; creación y liquidación de sindicatos con el **22.81%**; fuero y actos atentatorios **12,28%**; asambleas ordinarias y extraordinarias y contratos sindicales cada uno con el **10,53%**; arreglo directo **7,02%**; cuotas sindicales **5,26%**; tribunal del arbitramento y sindicato en el sector público cada uno con el **3,51%**.

**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**

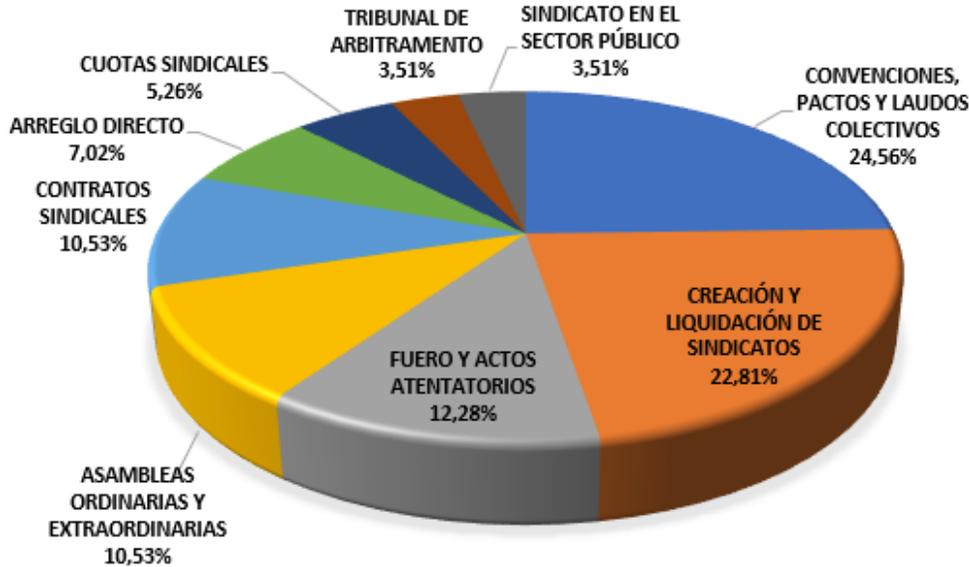
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





### TOP 10 DE CONSULTAS 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 **2.400** 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](http://www.mintrabajo.gov.co)

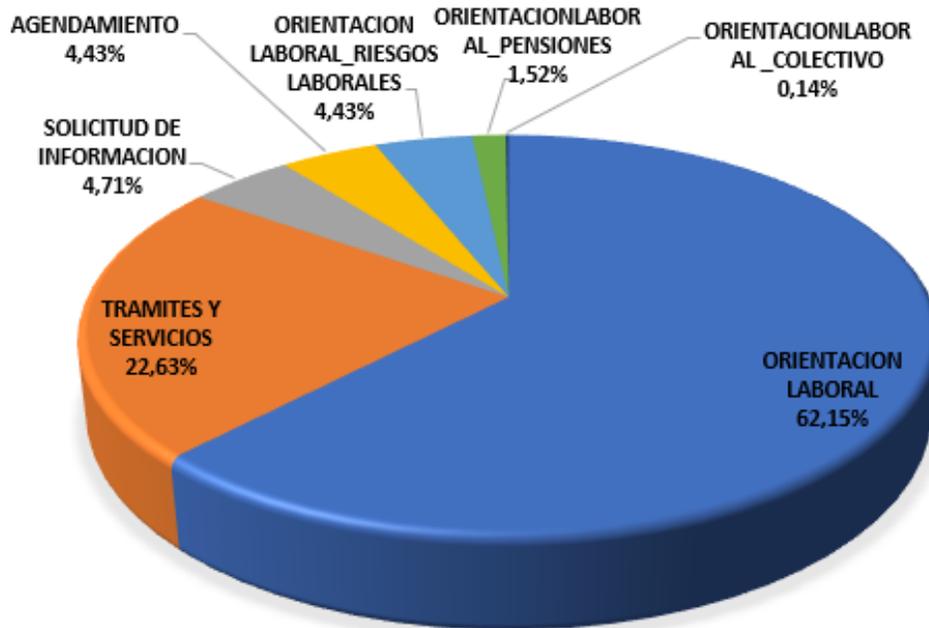
**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





De las interacciones atendidas en videollamada encontramos los siguientes resultados: el **62,15%** correspondieron al tema laboral; con el **22,63%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; solicitud de información con el **4,71%**; agendamiento y riesgos laborales cada uno con una participación del **4,43%**; pensiones con el **1,52%** y laboral colectivo con una participación del **0,14%**.

### INTERACCIONES EFECTIVAS - 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**

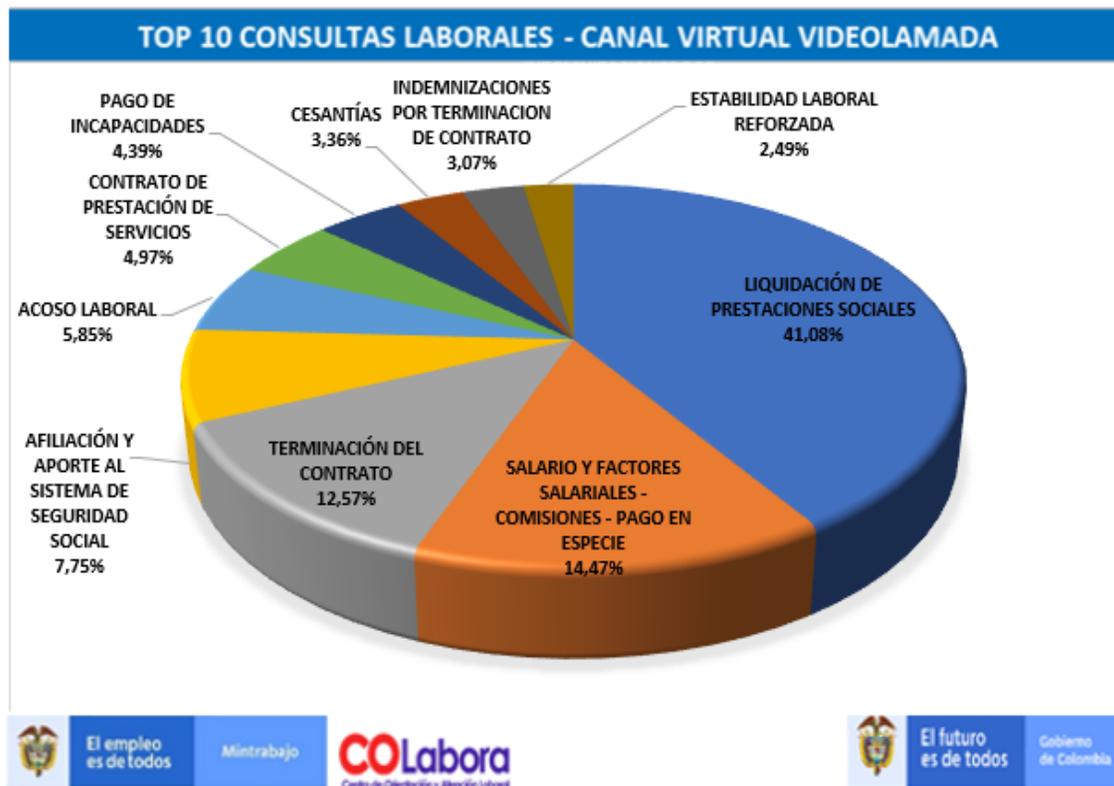
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Dentro de las interacciones 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%**.



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el segundo trimestre dentro del canal video llamada son: con el **57,14%** de participación el subtema información otra entidad; con el **30,36%** información agendamiento; y con el **12,50%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención

**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**

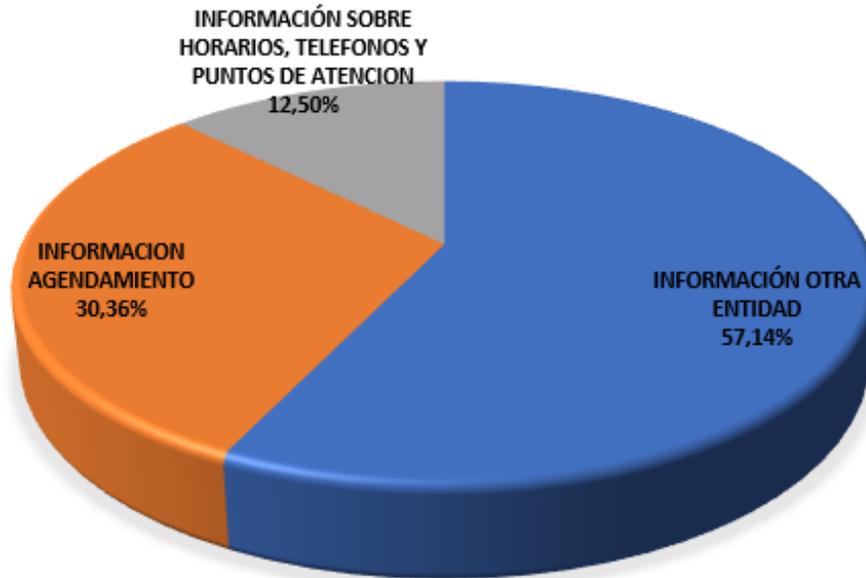




El empleo es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro de las **327** 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 **35,33**; con el **20,00%** se encuentra procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); conciliaciones **11,00%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **7,33%**; Estado joven **7,00%**; subsidio al desempleo – trabajador cesante **5,00%**; comunicación masiva **4,67 %**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales ( paz y salvo) **4,33%**; autorización despido estado de embarazo **3,00%** y autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad **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



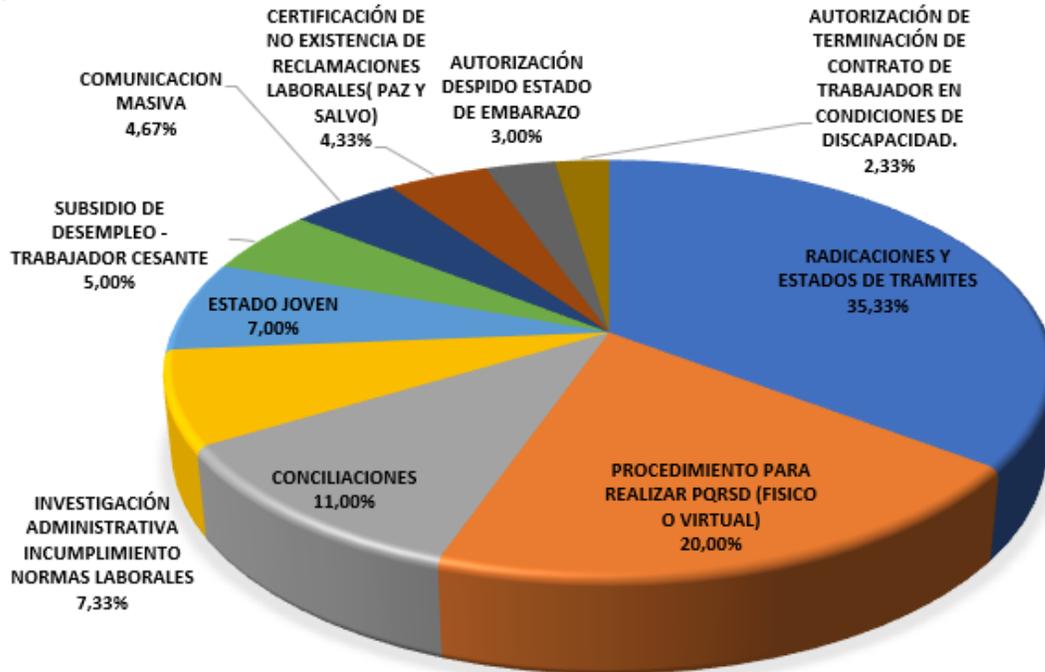
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



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



Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **64** consultas, de las cuales el **43,75%** corresponden a reubicación / rehabilitación laboral; **28,13%** al sistema general de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst); **20,31%** accidente de trabajo y/o reporte; **4,69%** a calificación de pérdida de la capacidad laboral; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) junto con obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales cada una con **1,56%** respectivamente.

**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**

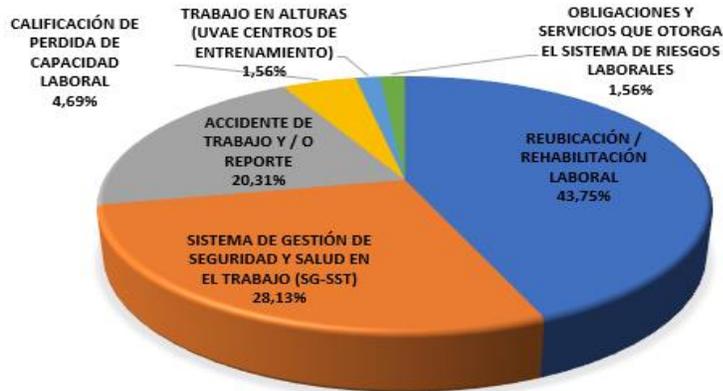
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



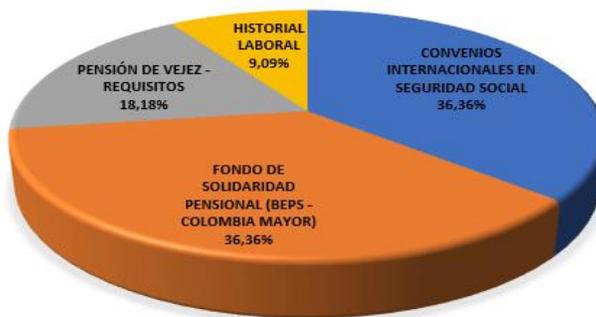


### CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron 22 consultas, donde, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social junto con fondo de solidaridad pensional (BEPS -Colombia mayor cada una con una participación del **36,36%**; pensión de vejez- requisitos con el **18,18%**; y con el **9,09%** historial laboral.

### CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



De las

**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

Para el servicio de videollamada, 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%**.

## AGENDAMIENTO

Durante el segundo trimestre de 2022, se atendieron **6.203** 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, de las cuales, fueron efectivas en realizarse un agendamiento de **5.283** solicitudes en todo el territorio nacional y que correspondieron a orientación laboral en un **97,97%**.

Es del caso informar que de las **6.203** agendas realizadas **107** fueron canceladas por los ciudadanos.

## 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.

Facebook



Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **1.405** interacciones. De las cuales **495** corresponde a **MURO** del Ministerio del trabajo, a través de este, 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

**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**

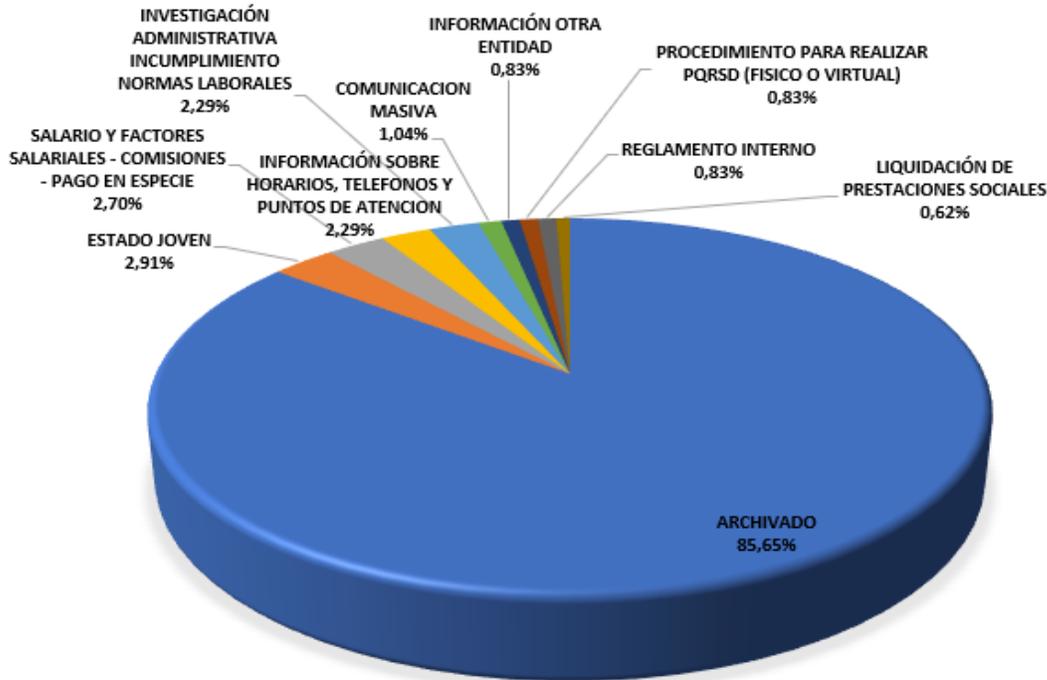
**Con Trabajo Decente** el futuro es de todos





laboral vigente. De las interacciones recibidas, se reportó con un **85,65%** el subtema Archivado (es decir no se realizó gestión porque no requería ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor), el **2,91%** corresponde a información del programa Estado joven; el **2,70%** a salario y factores salariales - comisiones - pago en especie; **2,29%** a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención igual que investigación administrativa incumplimiento normas laborales; comunicación masiva con el **1,04%**; información otra entidad junto con procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) y reglamento interno cada uno con **0,83%** y liquidación de prestaciones sociales con el **0,62%**

### TOP 10 CONSULTAS REALIZADAS A TRAVÉS DE MURO



**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

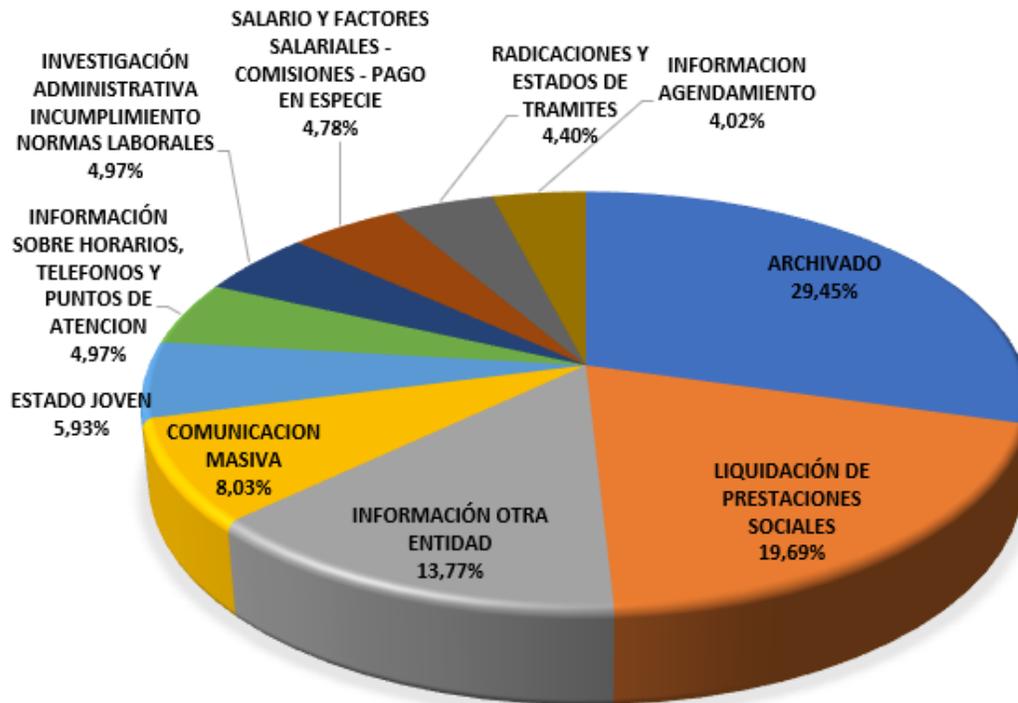
Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **825** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: un **29,45%** corresponde al subtema archivado (son aquellas interacciones que no requiere ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor porque son comentarios de los usuarios); con el **19,69%** liquidación de prestaciones sociales; **13,77%** información otra entidad; **8,03%** comunicación masiva; con el **5,93%** estado joven; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención junto con investigación administrativa incumplimiento normas laborales cada una con **4,97%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie **4,78%**; radicaciones y estados de tramites **4,40%**; y con un **4,02%** información agendamiento.

### CONSULTAS CHAT - REDES SOCIALES



**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

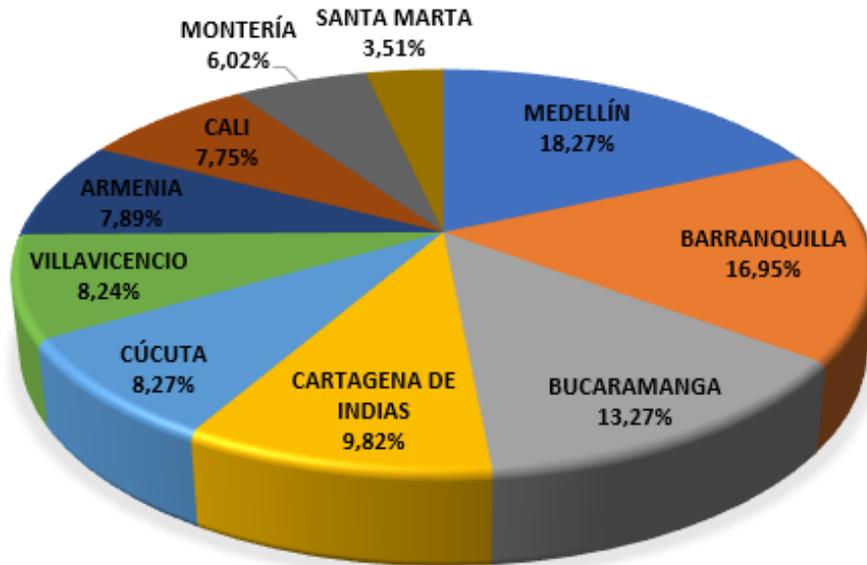




## TOP 10 CIUDADES

Durante el segundo trimestre de 2022, en las 10 ciudades con mayor participación se agendaron un total de **3.421** obteniendo participación de la siguiente manera: **Medellín** con un total del **18,27%**; **Barranquilla** con el **16,95%**, **Bucaramanga** con el **13,27%**, **Cartagena** con el **9,82%**; **Cúcuta** **8,27%**; **Villavicencio** con **8,24%**; **Armenia** con el **7,89%**; **Cali** con una participación del **7,75%**; **Montería** con el **6,02%**; y **Santa Marta** con el **3,51%**.

## TOP 10 CIUDADES



**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**



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 **32.15%** correspondientes a **1.698** agendas, las cuales fueron atendidas en la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se atendieron un total un total de **3.584**, correspondientes al **67.85%**.

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 segundo trimestre por el aplicativo se recibieron 9.829 peticiones, de las cuales 15 son quejas, 49 son reclamos, 4 son denuncia anticorrupción y 4 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 segundo trimestre 2022 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 219.958.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el segundo trimestre se trasladaron 29 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el segundo 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 segundo 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  
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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### Atención Presencial

Durante el segundo 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 segundo trimestre se aplicaron 2.113 encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

PRESENCIAL	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	99,76%
Claridad en la atención suministrada	99,90%
Amabilidad en la atención	100%

### PQRSD

A partir del segundo 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 segundo trimestre el ministerio recibió 10 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	70%
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  
**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





## Telefónico

Para el segundo trimestre del 2022, se obtuvieron **17.709** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	92,25%
Claridad en la atención suministrada	92,50%
Amabilidad en la atención	94,61%

## Chat

Para el segundo trimestre del 2022, se obtuvieron **2.766** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	64,82%
Claridad en la atención suministrada	65,78%
Amabilidad en la atención	70,35%

**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

## Video Llamada

Para el segundo trimestre del 2022, se obtuvieron **2.017** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	79,47%
Claridad en la atención suministrada	80,06%
Amabilidad en la atención	79,52%

## INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

### Twitter

Durante el segundo trimestre de 2022 el Ministerio contó con 1.902.106 seguidores en Twitter.

### Facebook

Durante el segundo trimestre de 2022 el Ministerio contó con 727.540 seguidores en Facebook.

### Instagram

Durante el segundo trimestre de 2022 el Ministerio contó con 211.594 seguidores en Instagram.

**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

## YouTube

Durante el segundo trimestre de 2022 el Ministerio tuvo 47.553 suscriptores en YouTube.

## Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el segundo semestre 2022 el Ministerio tuvo 3.952.808 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](http://www.mintrabajo.gov.co)**

**Con Trabajo Decente** el futuro es de todos

 @mintrabajoco

 @MinTrabajoCo

 @MintrabajoCol