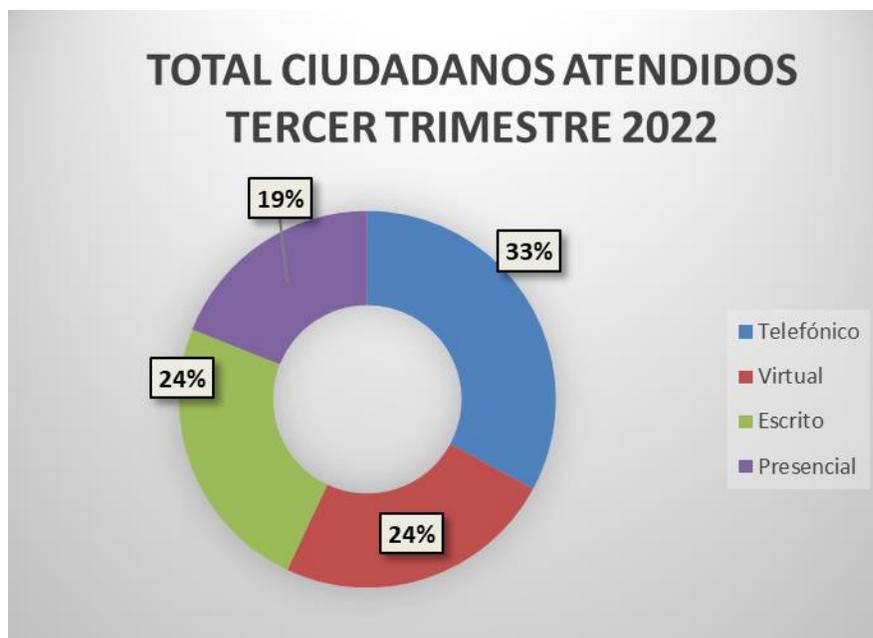




INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE AÑO 2022

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el tercer 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 tercer trimestre del año 2022 atendió **253.595** ciudadanos.



Para el tercer trimestre de 2022, el canal Telefónico fue el más preponderante con una participación del 33%, seguido de los canales virtual y escrito con una participación del 24%, y finalmente el canal presencial con una participación del 19%.

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

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

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

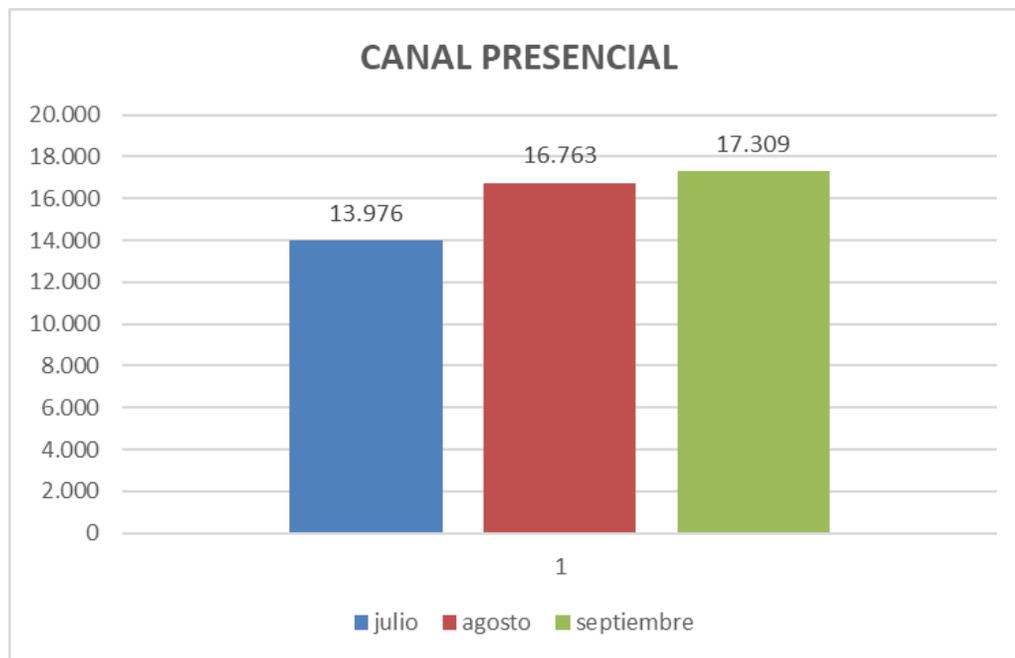


TERCER TRIMESTRE 2022

CANALES	Telefónico	Virtual	Escrito	Presencial	total
CIUDADANOS	83.378	61.122	61.047	48.048	253.595
PARTICIPACION	33	24	24	19	100

CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el tercer trimestre de 2022, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **48.048** ciudadanos, distribuidos así: en julio **13.976**, en agosto **16.763** y en septiembre **17.309**.



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

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

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

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



CONSULTAS VERBALES TERCER TRIMESTRE 2022			
DT / O.E.	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	174	180	354
ANTIOQUIA	2328	1775	4103
ATLANTICO	584	323	907
ARAUCA	196	144	340
O.E. BARRANCABERMEJA	506	367	873
BOGOTÁ	1262	1240	2502
BOLIVAR	748	725	1473
BOYACA	1416	1361	2777
CALDAS	1767	1311	3078
CAQUETA	201	146	347
CASANARE	267	227	494
CAUCA	1096	919	2015
CESAR	2005	1302	3307
CHOCO	253	269	522
CORDOBA	601	445	1046
CUNDINAMARCA	1487	1427	2914
GUAINIA	204	194	398
GUAJIRA	417	198	615
GUAVIARE	148	125	273
HUILA	1215	890	2105
MAGDALENA	385	252	637
META	715	405	1120
NARIÑO	379	391	770
NTE_SANTANDER	1476	1035	2511
PUTUMAYO	346	317	663
QUINDIO	284	182	466
RISARALDA	1808	1398	3206
SANTANDER	984	713	1697
SAN_ANDRES	249	246	495
SUCRE	822	583	1405
TOLIMA	1186	858	2044
URABA	569	458	1027
VALLE	719	657	1376
VAUPES	72	41	113
VICHADA	63	12	75
Total general	26.932	21.116	48.048

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

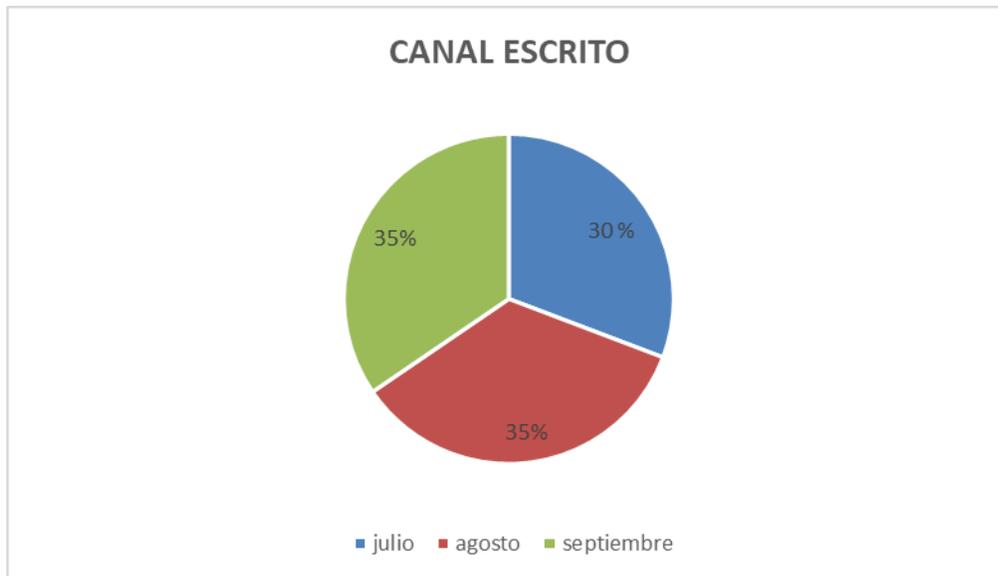
Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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



CANAL ESCRITO

Durante el tercer trimestre de 2022, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **61.047** comunicaciones, en julio se recibieron **18.782** equivalente a 30%, en agosto **21.188** equivalente a 35% y en septiembre se recibieron **21.077** equivalente a 35%.



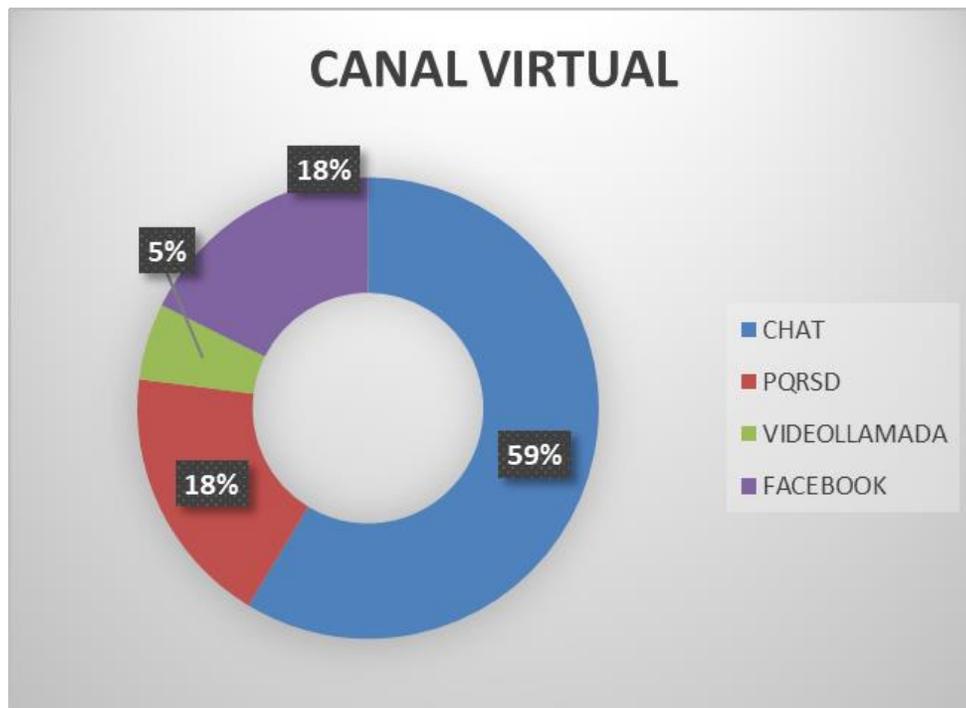
CANAL VIRTUAL

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 tercer trimestre de 2022 alcanzó la suma de **61.122** interacciones con la ciudadanía.

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

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

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



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **35.862** interacciones equivalentes al 59%, seguido de PQRSD virtuales con **11.202** equivalentes al 18%, Facebook con **10.772** interacciones equivalentes al 18% y Videollamadas con **3.286** interacciones equivalentes 5%.

TERCER TRIMESTRE 2022

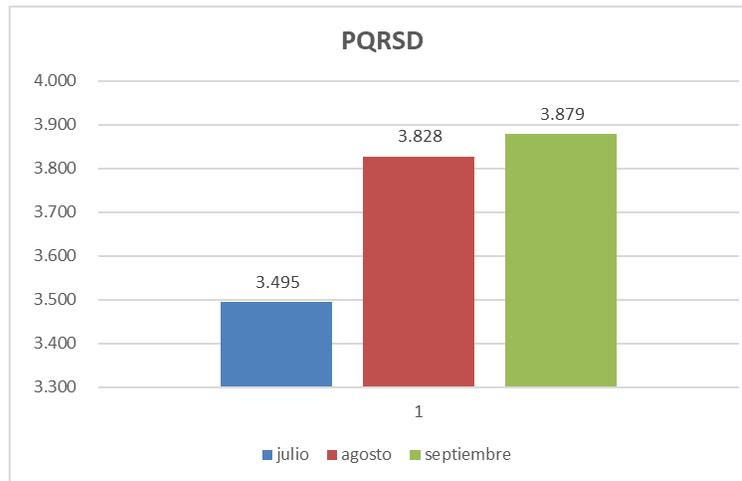
CANAL VIRTUAL	Chat	pqrzd	Facebook	Videollamada	total
CIUDADANOS	35.862	11.202	10.772	3.286	61.122
PARTICIPACION	59	18	18	5	100

Durante el tercer trimestre 2022 se recibieron **11.202 PQRSD**, distribuidos así: en julio 3.495, en agosto 3.828 y en septiembre 3.879.

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

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

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



Dentro de las 11.202 pqrpd recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	4
PETICIÓN - CONSULTA	974
PETICIÓN – INVITACIÓN	18
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	51
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1054
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	52
PETICIÓN GENERAL	8941
QUEJA	23
RECLAMO	72
SUGERENCIA	13
TOTAL	11.202

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

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

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

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





gobierno, sin embargo, durante el tercer 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 tercer trimestre del año 2022, el Contact Center ha atendido un total de **133.298** transacciones.



Los servicios de contac center (canal telefónico y virtual) 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

De los ciudadanos atendidos, el **61,76%** corresponde a Mujeres, el **36,36%** a hombres y el **1.88%** a Otro.

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

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

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



Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, el 48% residen en la ciudad de Bogotá y 52% residen en los diferentes territorios a nivel nacional.

PAIS DE RESIDENCIA

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, el **99,42%** reside en el territorio nacional, mientras que el **0.42%** residen en el extranjero.

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **33,66%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **33,22%** Secundaria; el **27,43%** Técnico o Tecnólogo y el **5,69%** Primaria.

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destaca el trabajador urbano con una representación del **63,77%**; el ciudadano desempleado con una representación del **26,37%**; empleador con un **3,99%**; trabajador independiente **2,70%**; estudiante **1,32%**. trabajador rural **1,00%**; pensionado **0,69%**; practicante **0,07%**; asociado y organización sindical **0,05%** respectivamente.



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

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

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

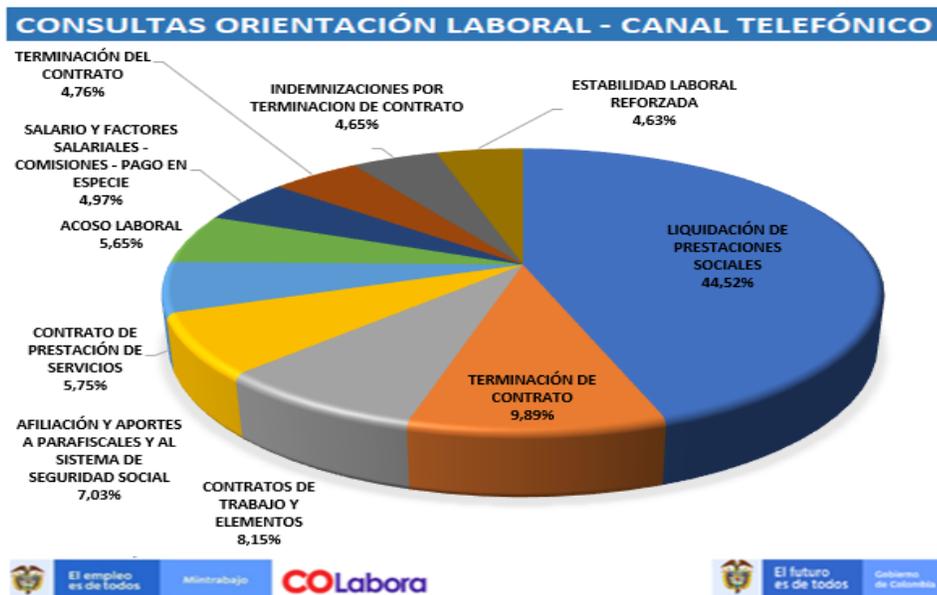


CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **83.378** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **61.345** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Para el profesional en segundo nivel no se registraron llamadas, (estas consultas se realizan a través Outbound); Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **22.033** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **44,52%**; seguido de terminación del contrato con un **9,89%**; contratos de trabajo y elementos **8,15%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **7,03%**; contrato de prestación de prestación de servicios **5,75%**; acoso laboral **5,65%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **4,97%**; terminación de contrato con el **4,76%**; indemnizaciones por terminación de contrato **4,65%**; y estabilidad laboral reforzada con el **4,63%**.



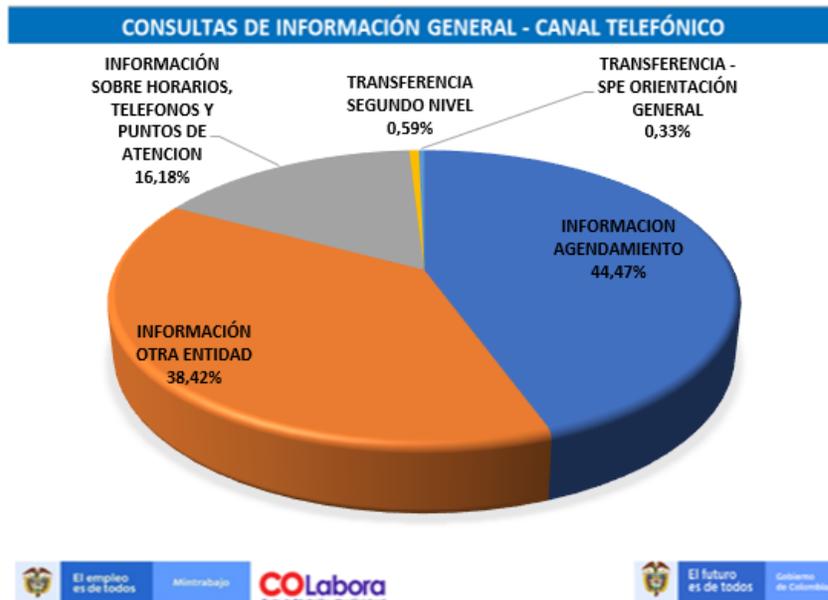
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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



Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **44,47%** corresponde a información agendamiento; **38,42%** corresponde a información otra entidad; **16,18%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con el **0,59%** transferencia segundo nivel; y **0,33%** transferencia orientación general.



Respecto de llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **37,23%**; conciliaciones con el **13,45%**; autorización de trabajo a menores **10,91%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **8,49%**; con el **5,85%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales **7,43%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **5,11%**; autorización para laborar horas extras con una participación del **4,96%**; comunicación masiva con el **4,40%**; subsidio de desempleo- trabajador cesante **4,10%**; y certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **3,91%**

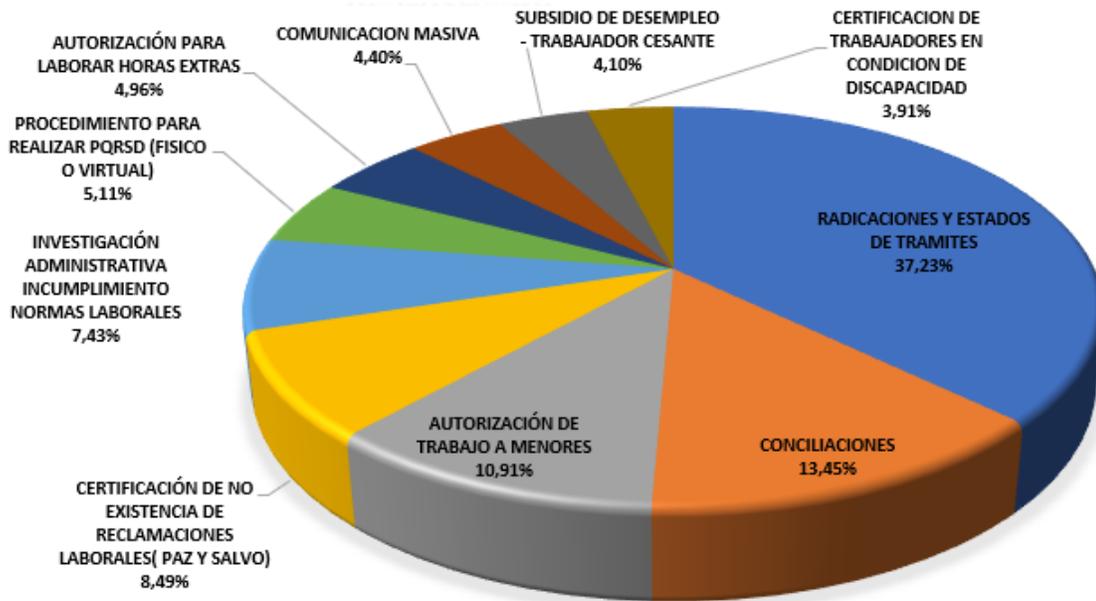
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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



TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **34,98%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **17,64%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **15,52%** calificación de pérdida de capacidad laboral con el **13,81%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **8,47%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **5,04%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,71%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **1,51%**; prácticas estudiantiles **0,71%**; y sanciones, vigilancia y control con el **0,60%**; respectivamente.

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

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

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





TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



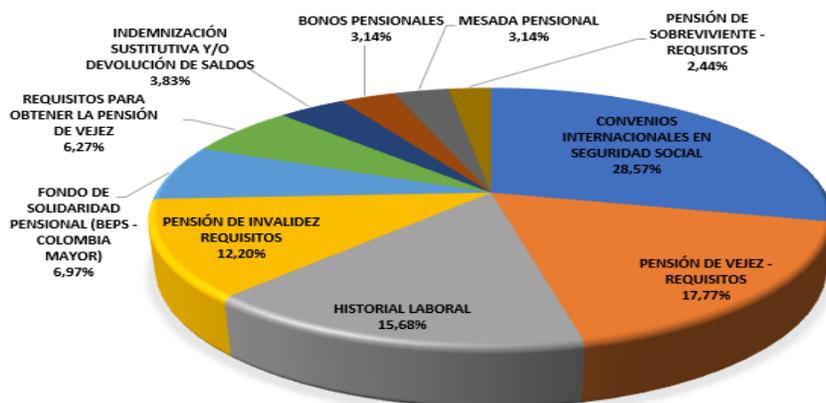
Mintrabajo



Gobierno de Colombia

Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos atendidos consultaron los siguientes subtemas: con un **25,57%** convenios internacionales en seguridad social; con un **17,77%** pensión de vejez – requisitos; **15,68%** historia laboral; con un **12,20%** pensión de invalidez requisitos; con el **6,97%** fondo de solidaridad pensional (BEPS) Colomba mayor; con el **6,27%** requisitos para obtener la pensión de vejez; **3,83%** indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos; con el **3,14%** bonos pensionales y mesada pensional respectivamente; y, pensión de sobreviviente – requisitos con el **2,44%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



Mintrabajo



Gobierno de Colombia

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

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

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



@mintrabaiocol



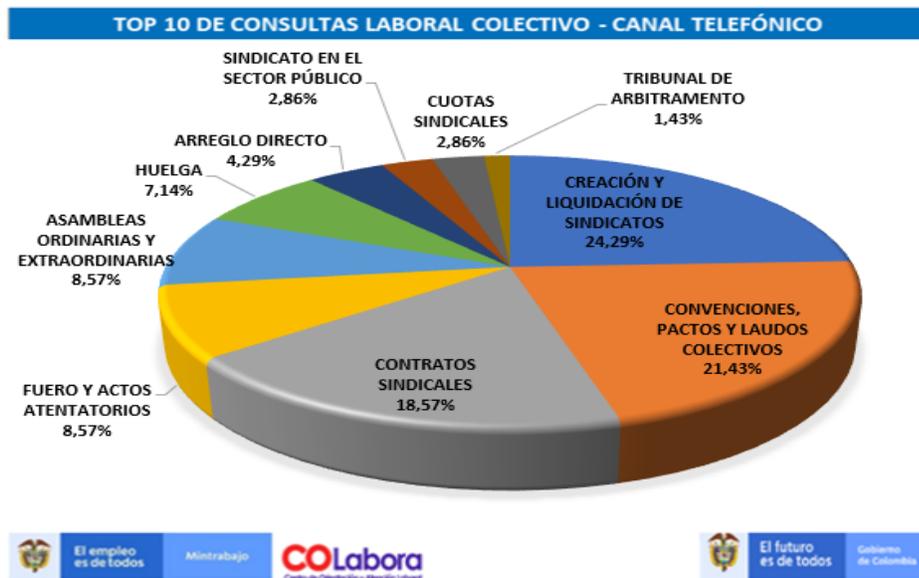
@Mintrabaiocolombia



@Mintrabaiocol



En el tema **laboral colectivo**, los ciudadanos atendidos consultaron los siguientes subtemas: creación y liquidación de sindicatos con el **24,29%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con un **21,43%**; contratos sindicales con el **18,57%**; fuero y actos atentatorios con el **8,57%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con el **8,57%**; huelga con el **7,14%**; arreglo directo con el **4,29%**; sindicato en el sector público junto con cuotas sindicales **2,86 %** respectivamente; y tribunal de arbitramento con el **1,43%**.



Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes reciben la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

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

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

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

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

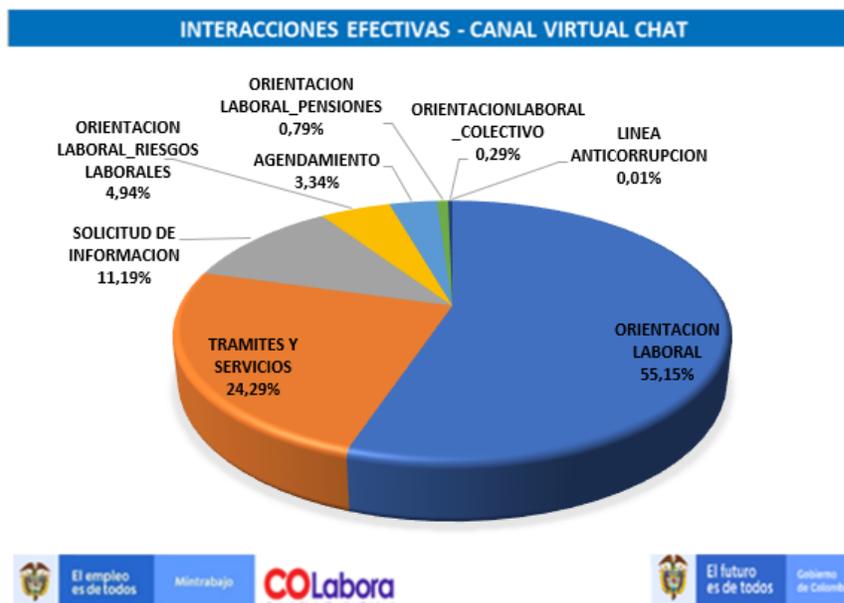


CANAL DE CHAT



En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el tercer trimestre del 2022 se atendieron **35.862** interacciones.

De las interacciones atendidas, el **76,56%** se encuentra como **efectivas**, presentando los siguientes resultados: el **55,15%** correspondieron al tema laboral, el **24,29%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **11,19%** solicitud de información; el **4,94%** a riesgos laborales; **3,34%** agendamiento; el **0,79%** pensiones; laboral colectivo con el **0,29%** y línea anticorrupción con el **0,01%**.



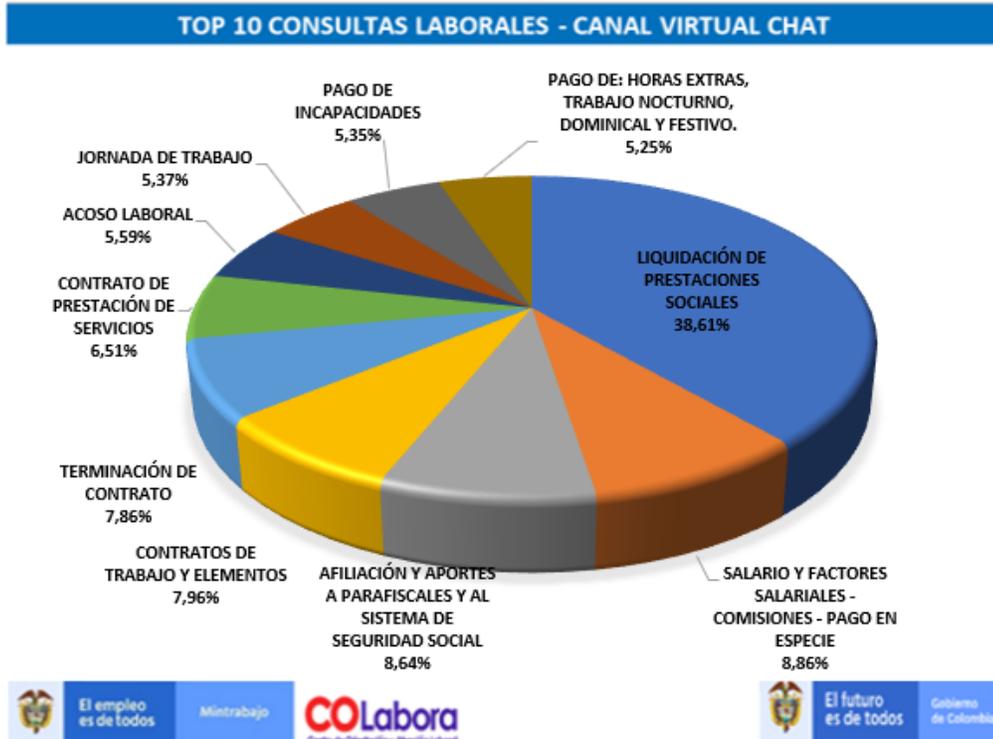
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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



Dentro de las interacciones **efectivas**, dentro del tema **laboral**, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales, representando un **38,61%**; en segundo lugar, con una representación del **8,86%** salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **8,64%**; contratos de trabajo y elementos **7,96%**; terminación del contrato con el **7,86%**; contrato de prestación de servicios con el **6,51%**; acosos laboral **5,59%**; jornada de trabajo con el **5,37%**; pago de incapacidades con el **5,35%**; y pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo con el **5,25%**



En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** el **37,94%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) **11,72%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **8,18%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales **7,99%**; conciliaciones con el **7,05%**; autorización para laborar horas extras con el **6,48%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **6,45%**; autorización de trabajo a menores con el **6,36%**; comunicación masiva con el **4,26%**; y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) **3,57%**.

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

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

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



TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



El empleo es de todos

Mintrabajo



COLabora

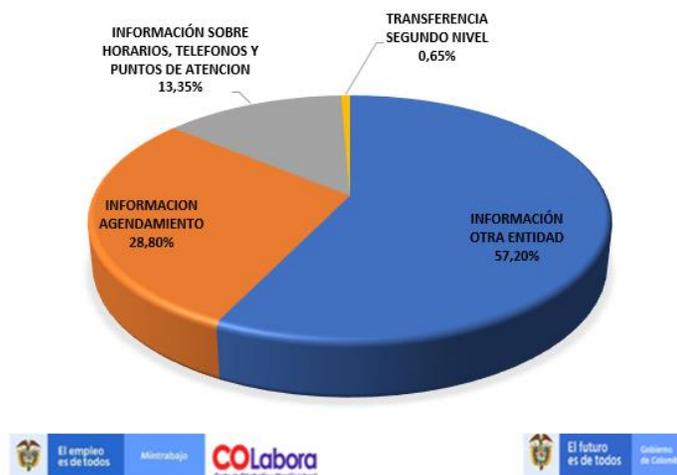


El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **57,20%** corresponde a información otra entidad; con un **28,80%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **13,35%**; y con un porcentaje del **0,65%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo



COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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

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

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



@mintrabaiocol



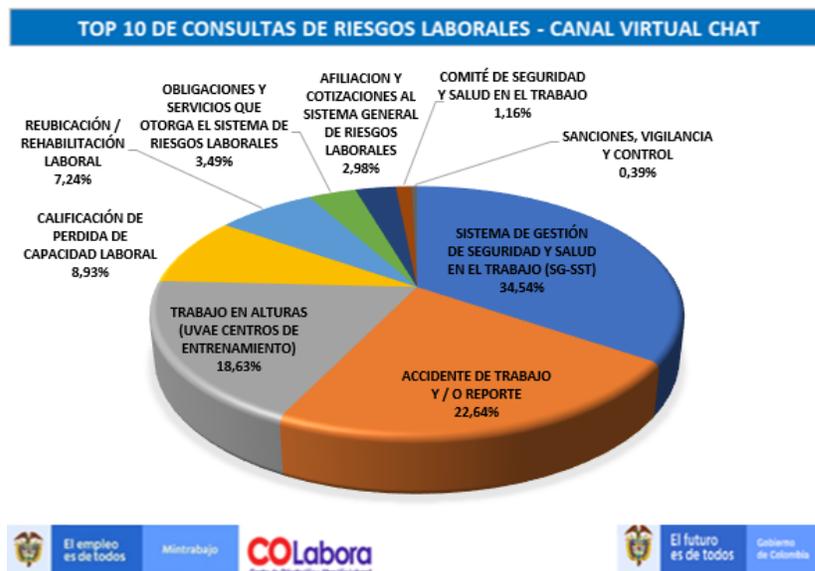
@Mintrabaiocolombia



@MintrabaiCol



Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: con un **34,54%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); **22,64%** accidente de trabajo y / o reporte; con el **18,63%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); con el **8,93%** calificación de pérdida de capacidad laboral obligaciones; **7,24%** reubicación / rehabilitación laboral; obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **3,49%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **2,98%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **1,16%**; y sanciones vigilancia y control con el **0,39%**.



Para el tema de **pensiones** consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **36,89%**; fondo de solidaridad pensional (BEPS – Colombia mayor) con un **27,05%**; historia laboral con el **9,02%**; requisitos para obtener la pensión de vejez **6,56%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **4,92%**; pensión de vejez – requisitos **4,10%**; bonos pensionales junto con pensión de invalidez requisitos cada uno con el **3,28%**; pensión de sobrevivientes al igual que mesada pensional cada uno con un **2,46%**.

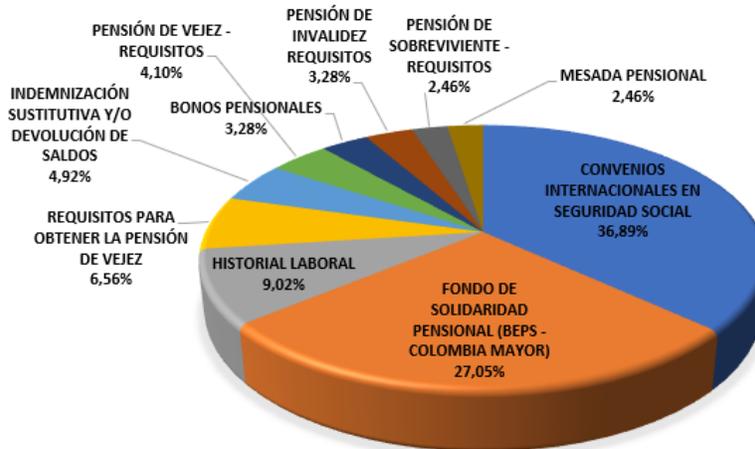
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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

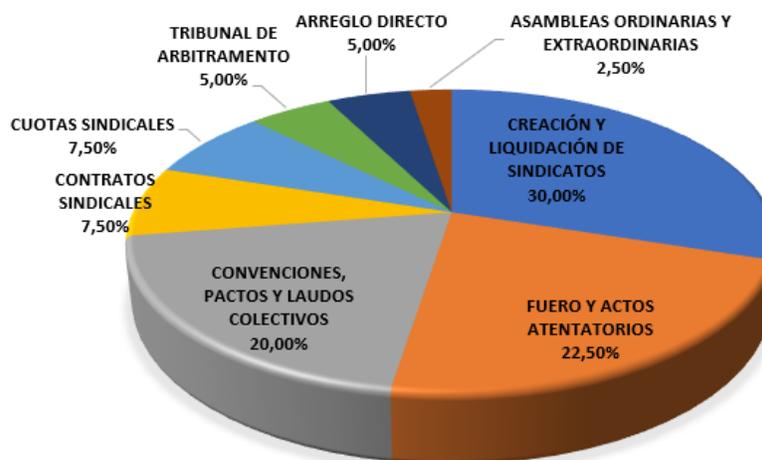


TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **46** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **30,00%**; fuero y actos atentatorios con el **22,50%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con el **20,00%**; contratos sindicales al igual que cuotas sindicales, cada uno con el **7,50%**; tribunal de arbitramento junto con arreglo directo **5,00%** cada uno; y asambleas ordinarias y extraordinarias con el **2,50%**.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



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

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

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



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 **3.286** interacciones atendidas.

Dentro de las interacciones atendidas, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **50,32%**; terminación del contrato con un **13,03%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **9,94%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,69%**; indemnizaciones por terminación de contrato **3,85%**; acoso laboral **3,74%**; contrato de prestación de servicios **3,10%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo **2,99%**; descuentos no autorizados **2,88%**; y pago de incapacidades **2,46%**.



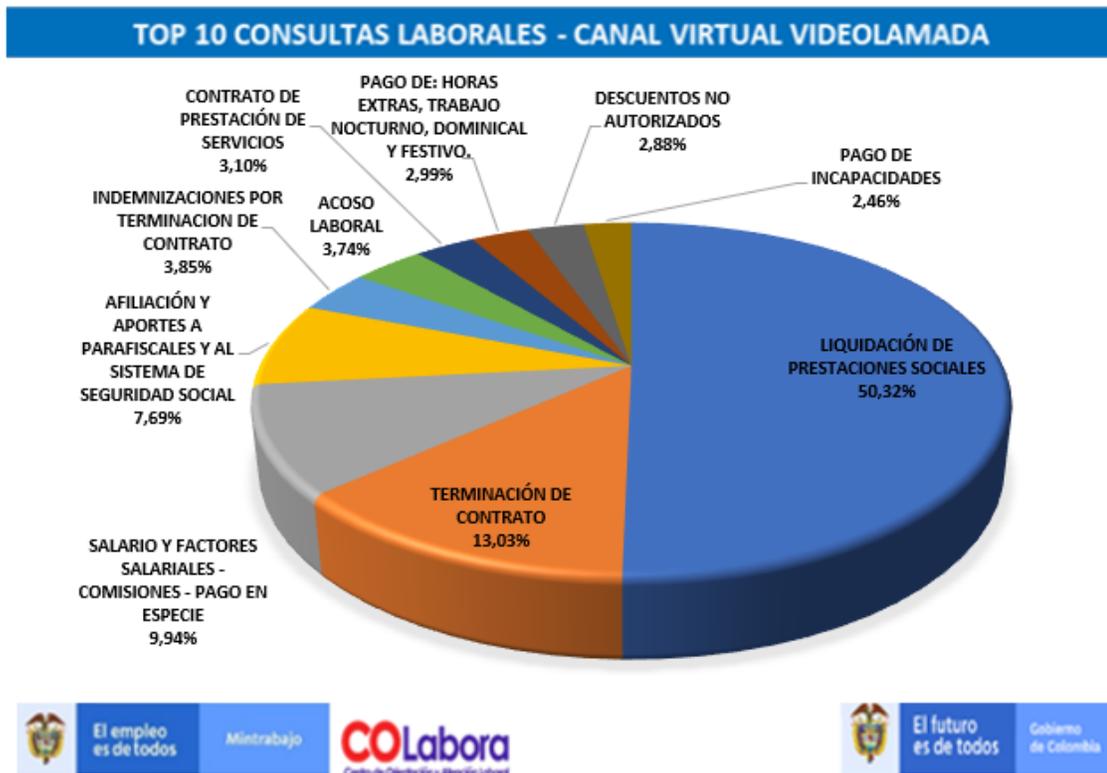
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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



Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **50,32%**; terminación del contrato con un **13,03%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **9,94%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,69%**; indemnizaciones por terminación de contrato **3,85%**; acoso laboral **3,74%**; contrato de prestación de servicios **3,10%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo **2,99%**; descuentos no autorizados **2,88%**; y pago de incapacidades **2,46%**.



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el tercer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **55,56%** de participación el subtema información otra entidad; los subtemas información agendamiento junto con información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención cada uno con el **22,22%**

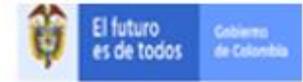
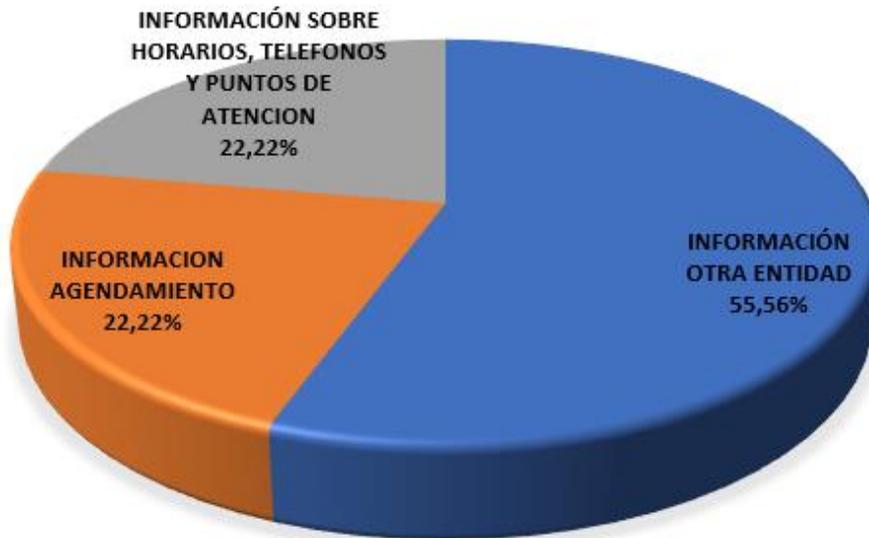
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfono PBX
(601) 3779999

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

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



CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



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 **39,53**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **24,58**; conciliaciones **7,31**%; subsidio al desempleo – trabajador cesante **5,65**%; autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad, e investigación administrativa incumplimiento normas laborales cada uno con el **4,32**%; autorización de trabajo a menores y comunicación masiva cada subtema con el **3,99**%; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) **3,32**%; y autorización despido estado de embarazo **2,99**%.

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

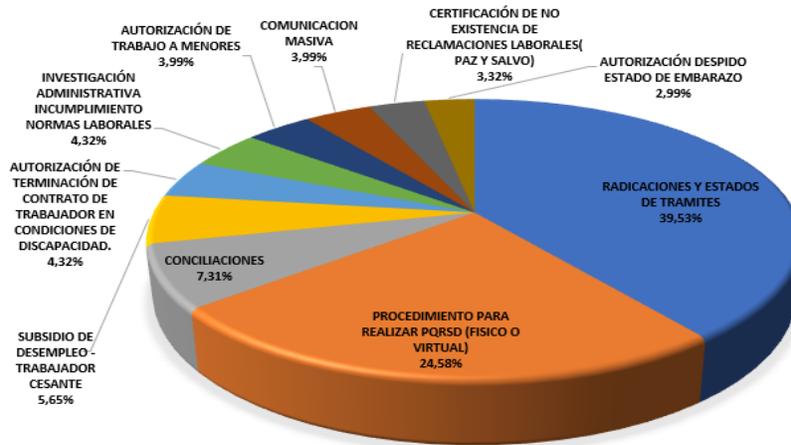
Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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





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



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral

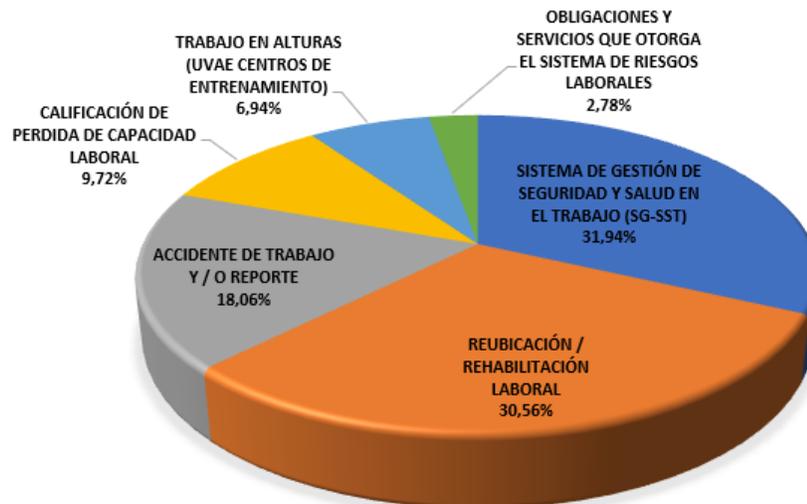


El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema **riesgos laborales**, el **31,94%** corresponden a sistema general de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst); **30,56%** a reubicación / rehabilitación laboral; **18,06%** accidente de trabajo y/o reporte; **9,72%** a calificación de pérdida de la capacidad laboral; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **6,94%**; y obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **2,78%**.

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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

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

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



@mintrabaiocol



@Mintrabaiocolombia



@Mintrabaiocol



Para el tema referente a **Pensiones**, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **73,68%**; bonos pensionales con el **10,53%**; pensión de sobreviviente – requisitos, junto con mesada pensional e historial laboral cada uno con el **5,26%**.

CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; para el tercer trimestre de 2022 no se atendieron Video Llamada de lenguaje de señas

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

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

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





REDES SOCIALES

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

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **10.772** interacciones, de las cuales se reportó con un **92,08%** el subtema archivado (las cuales son interacciones correspondientes a comentarios de los ciudadanos que no requiere ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor), el **3,68%** corresponde a reclamación laboral; el **3,57%** a trámites y servicios; el **0,25%** a solicitud de información; **0,22%** riesgos laborales; **0,10%** orientación laboral; **0,04%** línea anticorrupción; **0,03%** reclamación laboral pensiones; y 0,02% laboral colectivo.

Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **1862** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: un **34,21%** corresponde al subtema archivado (son aquellas interacciones correspondientes a comentarios de los usuarios que no requiere ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor); el **28,89%** se enmarcaron dentro al subtema reclamación laboral; **20,73%** a trámites y servicios; **12,30%** solicitud de información; 1,24% riesgos laborales; 0,75% orientación laboral; **0,32%** reclamación laboral pensiones; y laboral colectivo con el **0,05%**.



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

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

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





AGENDAMIENTO

Durante el tercer trimestre de 2022, se crearon **8.747** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **755**, es decir el **8,63%**, quedando un total de **7.992** citas activas, lo que equivale a **91,37%** citas agendas en todo el territorio nacional. Vale la pena aclarar que las citas agendadas desde el Contact Center corresponden a orientación laboral.

TOP 10 CIUDADES

Del total de **7.992** citas activas creadas durante el tercer trimestre de 2022, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **4.125** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Medellín con un total del **19.71%**; Bucaramanga con el **15.05%**, Barranquilla con el **13.65%**, Cartagena con el **10,72%**; Cali con el **10,62%**; Armenia con el **9,58%**; Villavicencio con **8,99%**; Montería con el **7.27%**; Tuluá con **2,23%** y Santa Marta con el **2.18%**.



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

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

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



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 **42.28%** correspondientes a **3.379** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **4.613**, correspondientes al **57.72%**.

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.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

Acceso a información, quejas y reclamos.	Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Durante el tercer trimestre por el aplicativo se recibieron 11.202 peticiones, de las cuales 23 son quejas, 72 son reclamos, y 13 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
	Informe sobre solicitudes de acceso a la Información	
	Número de solicitudes recibidas.	El informe del tercer trimestre 2022 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 253.595.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el tercer trimestre se trasladaron 52 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el tercer 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 tercer trimestre de 2022, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

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

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

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



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el tercer 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 tercer trimestre se aplicaron 6.339 encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

PRESENCIAL	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	99%
Claridad en la atención suministrada	99%
Amabilidad en la atención	99%

PQRSD

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

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	80%
Conformidad con el servicio prestado	80%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	90%

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

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

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



Telefónico

Para el tercer trimestre del 2022, se obtuvieron **26.884** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	90,77%
Claridad en la atención suministrada	90,44%
Amabilidad en la atención	92,27%

Chat

Para el tercer trimestre del 2022, se obtuvieron 4.328 encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	71.86%
Claridad en la atención suministrada	74.36%
Amabilidad en la atención	77.94%

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

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

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



Video Llamada

Para el tercer trimestre del 2022, se obtuvieron 3.286 encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	67.69%
Claridad en la atención suministrada	68.31%
Amabilidad en la atención	68.63%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el tercer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 1.965.997 seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el tercer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 828.823 seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el tercer trimestre de 2022 el Ministerio contó con 237.538 seguidores en Instagram.

YouTube

Durante el tercer trimestre de 2022 el Ministerio tuvo 51.937 suscriptores en YouTube.

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

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

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





Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el tercer trimestre 2022 el Ministerio tuvo 4.144.986 visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera
Ministerio del Trabajo

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

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

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

