



INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2020, 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 2020 atendió **256.135** ciudadanos.



El canal preponderante para el tercer trimestre de 2020, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 42%, seguido del canal virtual con una participación del 34% y finalmente el canal escrito con un 24%.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



CANAL PRESENCIAL

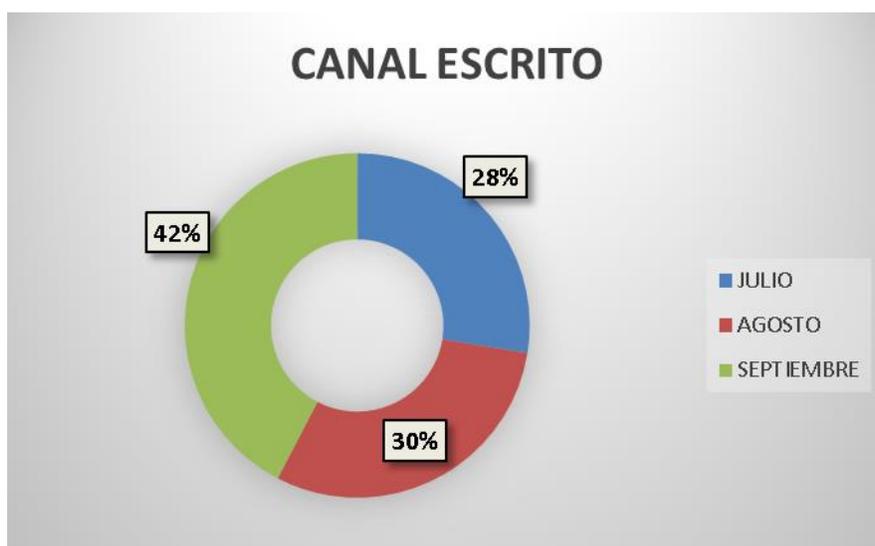
El Ministerio de Trabajo con el propósito de adoptar medidas administrativas para dar cumplimiento a las directrices dadas por las autoridades competentes en materia de salud pública, en el marco de la emergencia sanitaria declarada en atención a la aparición del virus el COVID-19, suspendido temporalmente entre otros las atención presencial para el territorio nacional.

Por lo anterior, en las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales desde el 24 de marzo de 2020 no se presta la atención presencial al ciudadano.

Con el fin de mejorar la atención al ciudadano, desde el mes de abril de 2020 se implementó una nueva línea de atención telefónica, en el que los inspectores de trabajo que atendían el canal presencial, dan asesoría al ciudadano a través de línea telefónica, en la modalidad de trabajo en casa.

CANAL ESCRITO

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 el Ministerio de Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía 61.767 comunicaciones, en julio se recibieron 17.027 equivalente a 28%, en agosto 18.567 equivalente a 30% y en septiembre recibieron 26.173 equivalente a 42%.



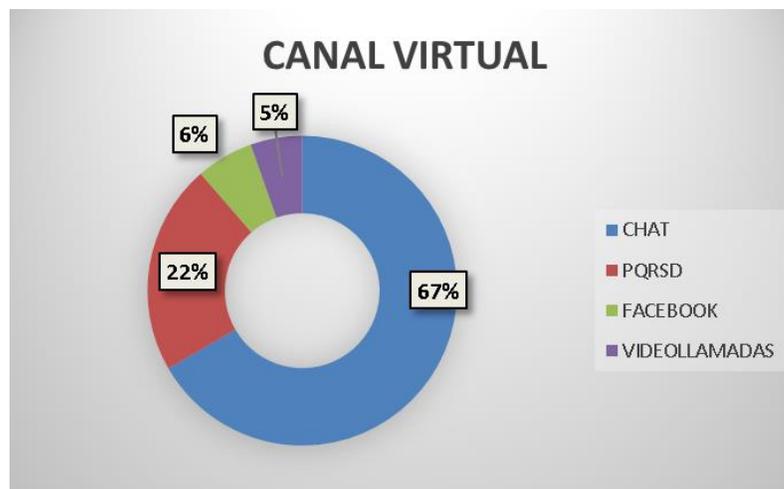


Se aclara que el Ministerio de Trabajo en cumplimiento de las directrices emanadas en el artículo 3 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, la radicación de correspondencia por parte de los ciudadanos se realizó durante el tercer trimestre 2020 a través del correo electrónico (solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co) dispuesto para tal fin; lo cual fue comunicado a la ciudadanía en la página oficial de este ministerio.

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 Facebook Messenger, chat virtual, videollamada y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el tercer trimestre alcanzó la suma de **86.855** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **57.863** interacciones equivalentes al 67%, seguido de PQRSD virtuales con **19.106** equivalentes al 22%; seguido de Messenger de Facebook con **5.193** interacciones equivalentes al 6% y Videollamadas con **4.693** equivalentes al 5%.



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

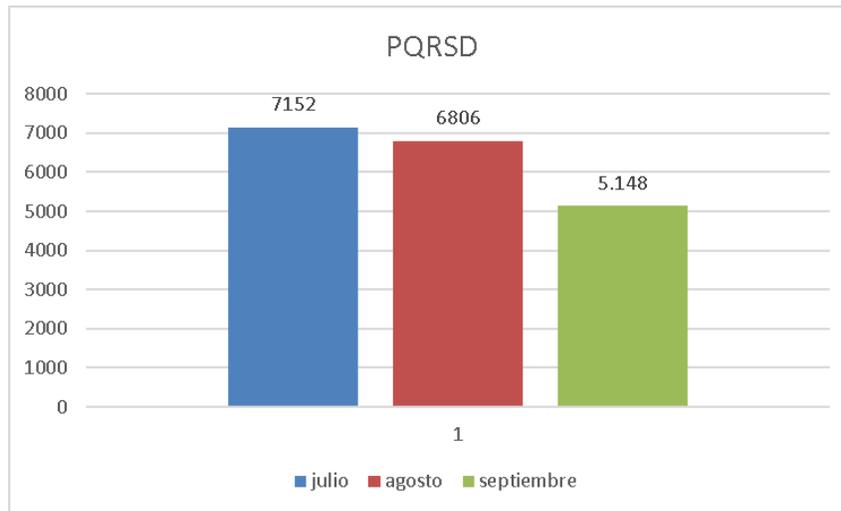
Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

Durante el tercer trimestre 2020 se recibieron **19.106 PQRSD**; en julio 7.152, agosto 6.806 y septiembre 5.148.



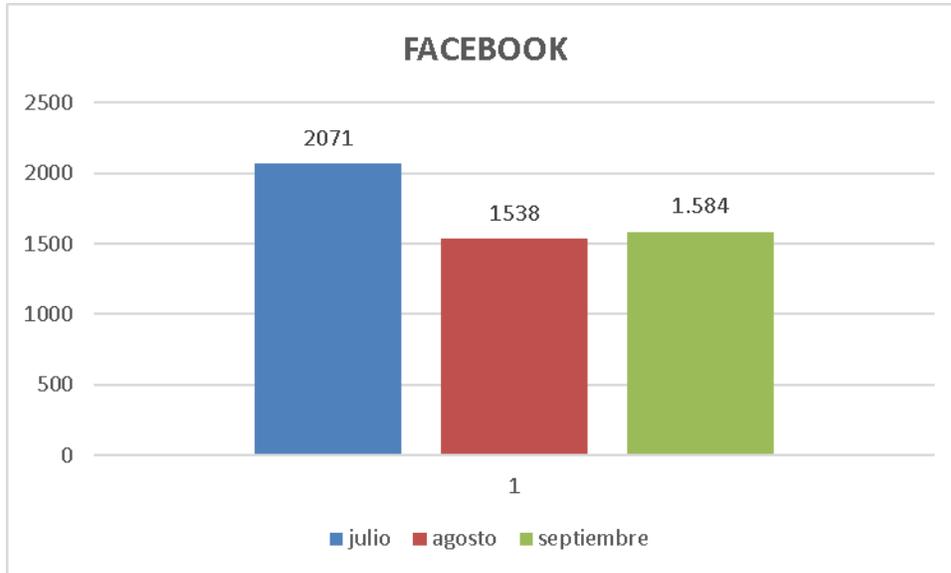
Dentro de las 19.106 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo a la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
Denuncia Anticorrupción	39
Petición Consulta	1.597
Petición Invitación	40
Petición solicitud Información pública	154
Petición Trámite y solicitud de información	1.891
Petición entre Entidades Públicas	107
Petición General	14.863
Queja	147
Reclamo	226
Sugerencia	42
total	19.106

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el tercer trimestre de 2020, es la participación de la ciudadanía consultando la cuenta de facebook del ministerio a



través de <https://www.facebook.com/MinTrabajoCol>, la cual alcanzó la suma de **5.193** interacciones como se puede reflejar en la siguiente gráfica.



URNA DE CRISTAL

Esta es una iniciativa del Gobierno nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, de tal modo que, durante el tercer trimestre de 2020, el ministerio no recibió PQRSD 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 2020, el Contac Center ha atendido un total de **158.450** transacciones, a través del canal telefónico y virtual.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónico con un **57,24%** de participación; seguido por el

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

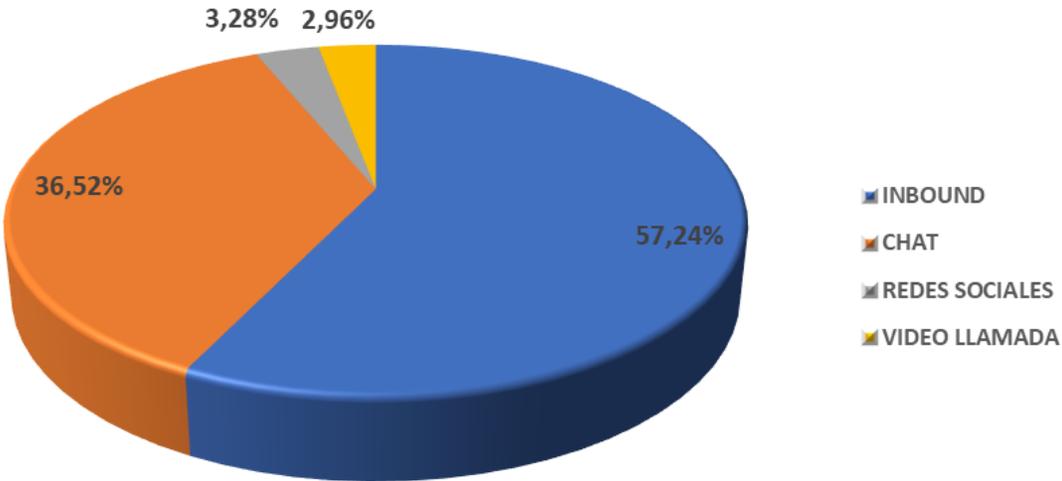
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

canal virtual chat con una participación del **36,52%**; servicio Redes Sociales con un **3,28%** y servicio Video llamada con un **2,96%**.

TRANSACCIONES ATENDIDAS POR CANAL



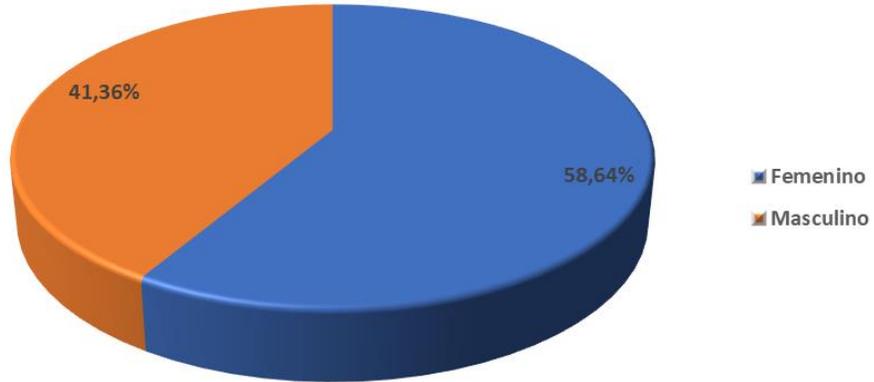
Por otro lado, en la gestión realizada por el Contac Center, se realiza la identificación de las transacciones a través de un proceso llamado Tipificación; en el cual se recolecta la información básica del ciudadano y los temas de consulta realizados a través de los diferentes canales

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **58,64%** corresponde a **Mujeres**, el **41,36%** a **Hombres**.



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

De los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **64.207** residen en la ciudad de **Bogotá** y **57.186** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **52,89%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



Departamento	Número de Ciudadanos Atendidos	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	64207	52,89%
ANTIOQUIA	13387	11,03%
VALLE DEL CAUCA	10089	8,31%
CUNDINAMARCA	7553	6,22%
SANTANDER	3647	3,00%
ATLÁNTICO	3337	2,75%
RISARALDA	2221	1,83%
BOLÍVAR	1738	1,43%
META	1655	1,36%
TOLIMA	1567	1,29%
BOYACÁ	1499	1,23%
NORTE DE SANTANDER	1412	1,16%
HUILA	1235	1,02%
CALDAS	1111	0,92%
NARIÑO	1017	0,84%
QUINDIO	960	0,79%
CAUCA	845	0,70%
CESAR	697	0,57%
CASANARE	661	0,54%
MAGDALENA	652	0,54%
CÓRDOBA	634	0,52%
SUCRE	328	0,27%
LA GUAJIRA	257	0,21%
CAQUETÁ	196	0,16%
ARAUCA	114	0,09%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	104	0,09%
PUTUMAYO	101	0,08%
CHOCÓ	75	0,06%
AMAZONAS	29	0,02%
SIN INFORMACIÓN	29	0,02%
GUAVIARE	18	0,01%
VICHADA	12	0,01%
GUAINÍA	5	0,00%
VAUPÉS	1	0,00%
Total general	121393	100,00%



PAIS DE RESIDENCIA.

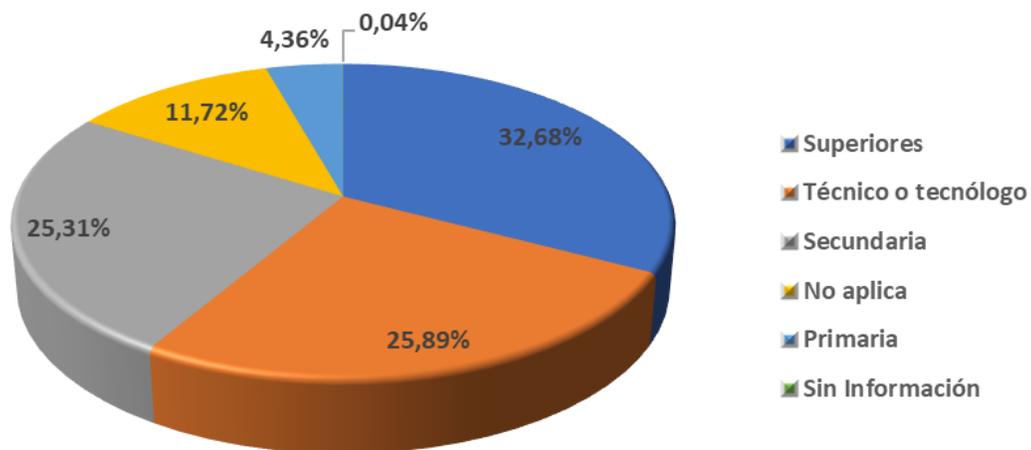
Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **121.393** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,31%**; sin información **536** ciudadanos correspondiente al **0,44%** y **302** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,25%**.

NIVEL ACADÉMICO



Adicionalmente, el **32,68%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **25,89%** Técnico o Tecnólogo, el **25,31%** educación Secundaria y el restante **16,11%** se agrupa en primaria, no aplica y sin información.

NIVEL ACADÉMICO DE LOS CIUDADANOS



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



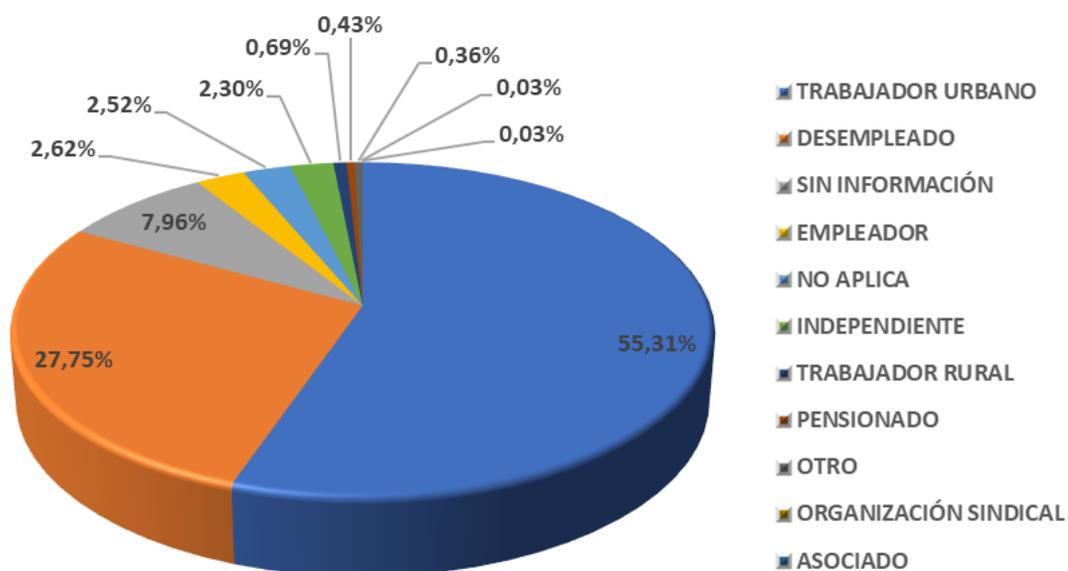
El empleo
es de todos

Mintrabajo

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **55,31%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **27,75%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el **83,06%** de los ciudadanos atendidos.

SITUACIÓN LABORAL 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



CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico del Contac center durante el trimestre (julio – septiembre), se han atendido un total de **90.701** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **61.512** se atendieron a través de los agentes de Contact Center técnicos en primer nivel, para el segundo nivel no se registraron consultas y para el conmutador se atendieron **29.189** que se recibieron para 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.

Adicionalmente, el Ministerio para contrarrestar la alta demanda de los ciudadanos ante la declaratoria de la emergencia sanitaria y con ello la suspensión de los servicios presenciales en las 36 oficinas a nivel nacional, implementó la asesoría laboral telefónica por parte de los inspectores de trabajo de todas las direcciones territoriales a través de la extensión 2020, atendiendo un total de 16.412 ciudadanos durante el tercer trimestre 2020.

julio	8.400
agosto	4.100
septiembre	4.306

El contac center presta el servicio telefónico por la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



El servicio implementado con la implementación de la extensión 2020, se preste de igual forma a través de la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120.

Dentro de las **33.990** llamadas del contact center catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **22,01%**; seguido de suspensión del contrato con un **16,20%**; terminación del contrato con el **11,44%**, salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **6,94%**, pago de incapacidades con una participación de **4,36%**, estabilidad laboral reforzada con el **3,23%**, indemnizaciones por terminación de contrato con el **3,15%**, afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **2,91%**, jornada de trabajo con el **2,65%** y licencias remuneradas y no remuneradas con el **2,65%**.

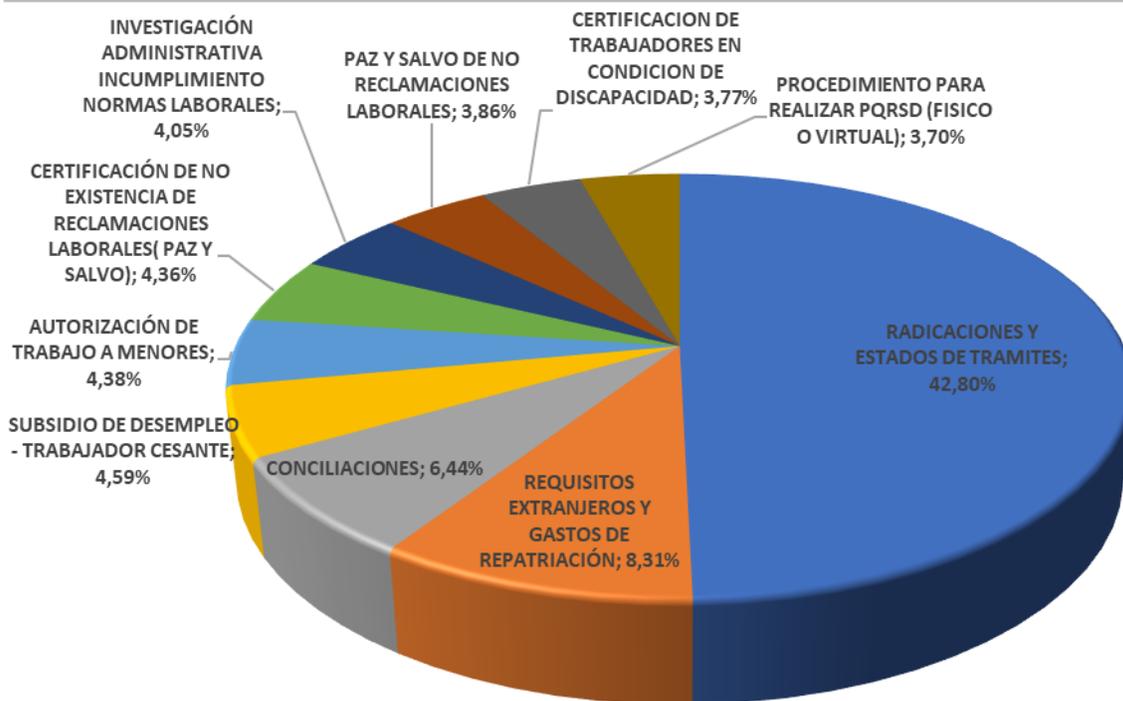


Respecto con las **13.877** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **42,80%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **8,31%**; con una participación del **6,44%** se encuentra



conciliaciones; subsidio de desempleo - trabajador cesante el **4,59%**; autorización de trabajo a menores con el **4,38%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales(paz y salvo) con un **4,36%**, con un porcentaje del **4,05%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales, paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **3,86%**, certificación de trabajadores en condición de discapacidad **3,77%** y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **3,70%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **1.445** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

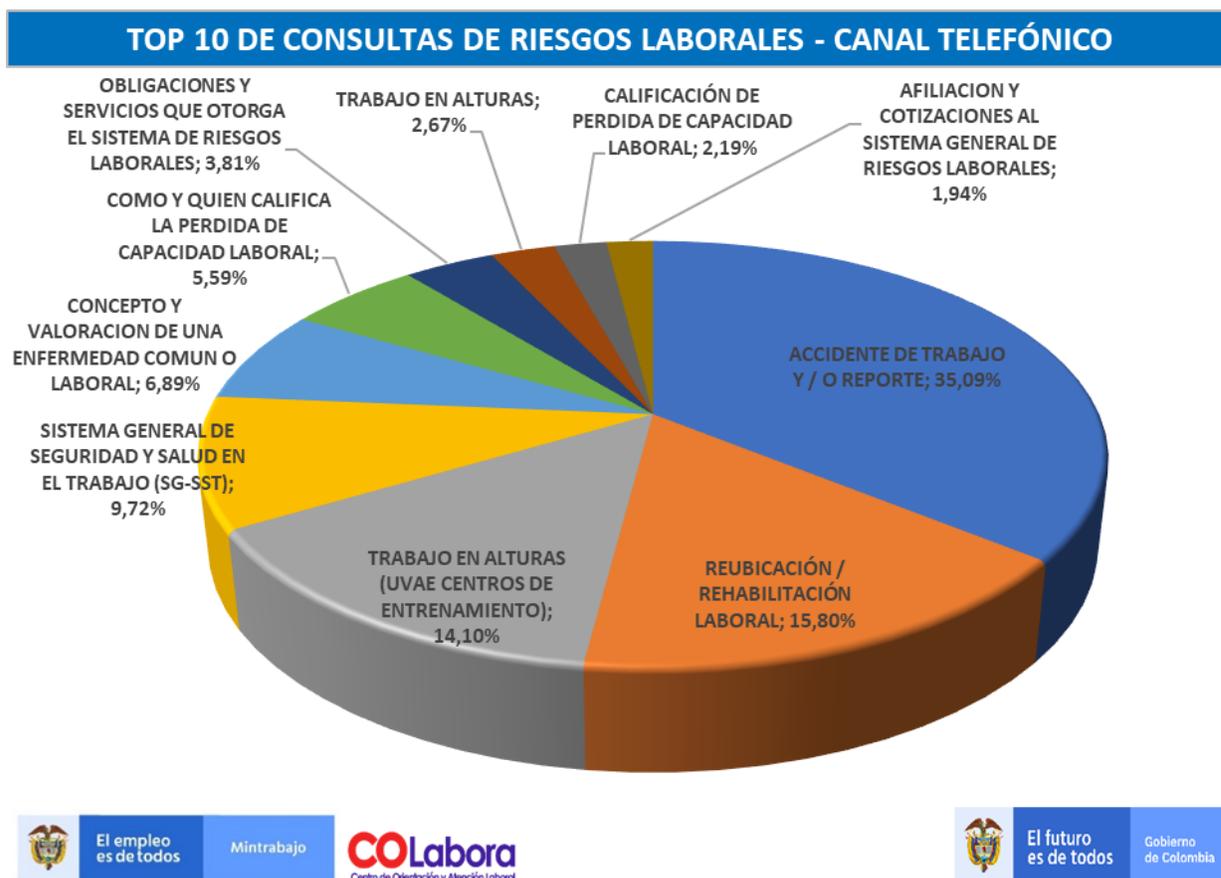
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



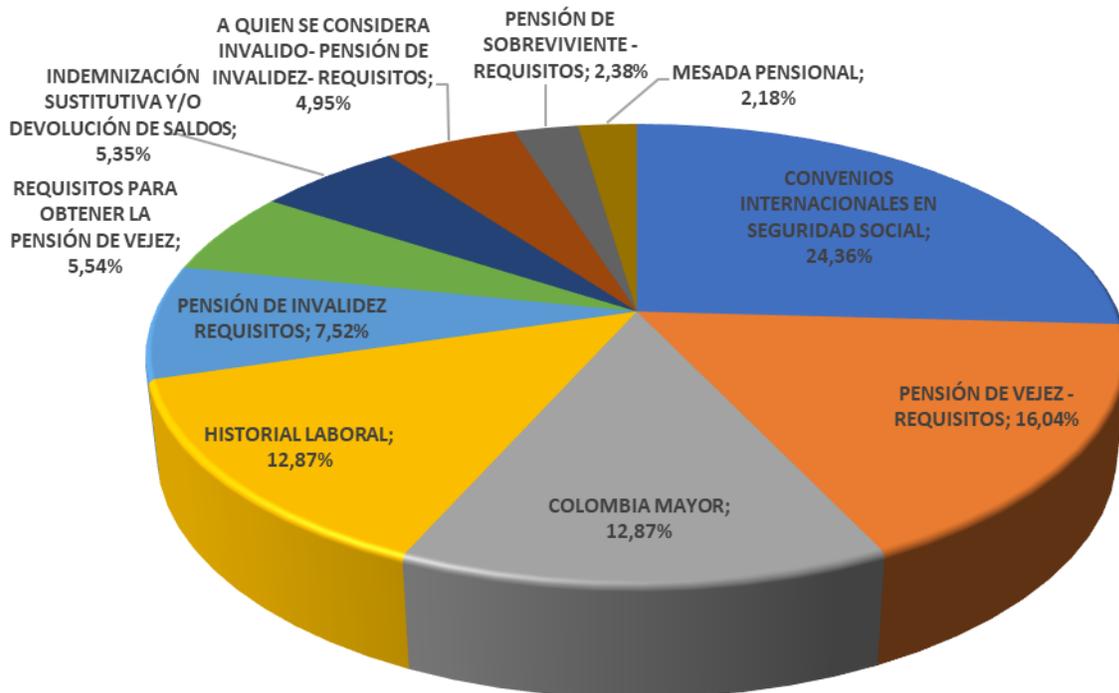
del **35,09%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **15,80%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **14,10%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **9,72%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **6,89%**, como y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,59%**, obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,81%**, trabajo en alturas con el **2,67%**, calificación de pérdida de capacidad laboral con el **2,19%** y afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con el **1,94%**.



Dentro del tema de **Pensiones**, **505** ciudadanos consultaron en el tercer trimestre de 2020, sobre los siguientes subtemas con un **24,36%** en convenios internacionales en seguridad social, con un **16,04%** pensión de vejez - requisitos; con una participación del **12,87%** Colombia mayor; historial laboral con el **12,87%**; pensión de invalidez requisitos con el **7,52%**, requisitos para obtener la pensión de vejez con el **5,54%**, indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **5,35%**; a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con el **4,95%**, pensión de sobreviviente - requisitos con el **2,38%** y mesada pensional con el **2,18%**.



TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **181** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **25,41%**, creación y liquidación de sindicatos con el **18,23%**; con el **17,13%** se encuentra asambleas ordinarias y extraordinarias; creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos con un **16,02%** de participación; contratos sindicales con una participación del **7,18%**, fuero sindical y tribunal de arbitramento con el **3,31%** respectivamente, con el **2,76%** huelga, y con una participación respectivamente del **2,21%** se encuentran sindicato en el sector público y fuero y actos atentatorios.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

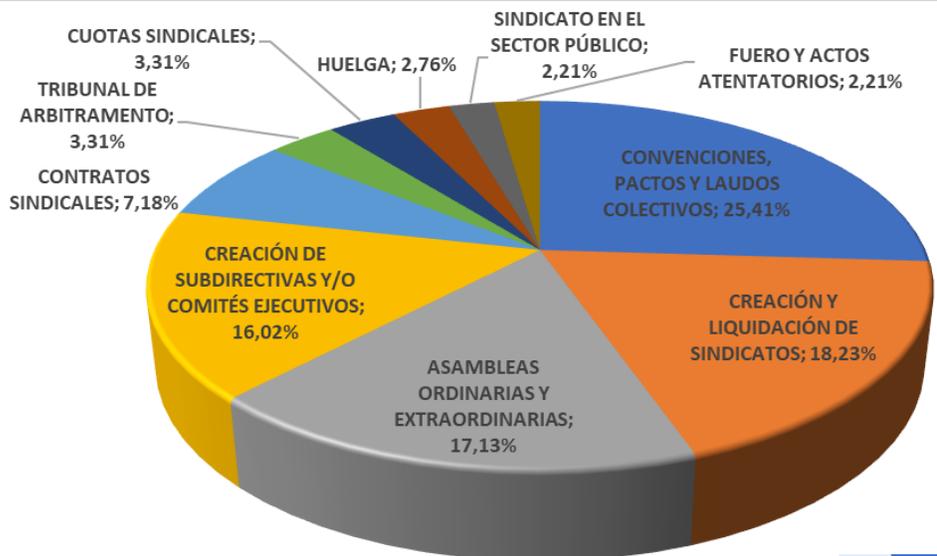
Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

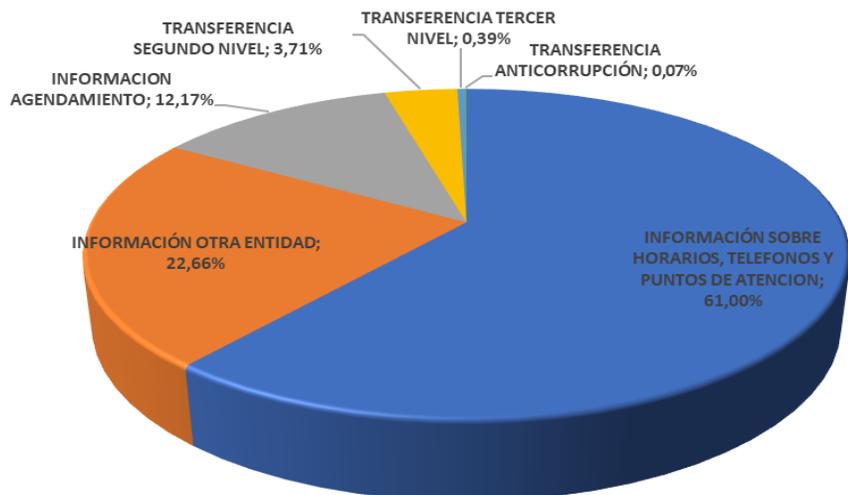
www.mintrabajo.gov.co

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Así mismo se atendieron **4.149** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **61,00%** corresponde a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **22,66%** información otra entidad; **12,17%** corresponde a información agendamiento; transferencia segundo nivel **3,71%**; transferencia tercer nivel con el **0,21%** y transferencia anticorrupción con el **0,07%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO





Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre 2.017 se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - "Línea Anticorrupción", canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes recepcionan 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 al a información que recepciona el Contac Center para el periodo evaluado, se gestionaron **2** llamadas las cual se identificó como Transferencia a la Oficina de Control Interno Disciplinario **100%**.



En el canal Virtual que presta el contac center, cuenta con los servicios de Chat, video llamadas y de Facebook, con **67.749** interacciones durante el tercer trimestre de 2020.

SERVICIO CHAT



Con Trabajo Decente el futuro es de



Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

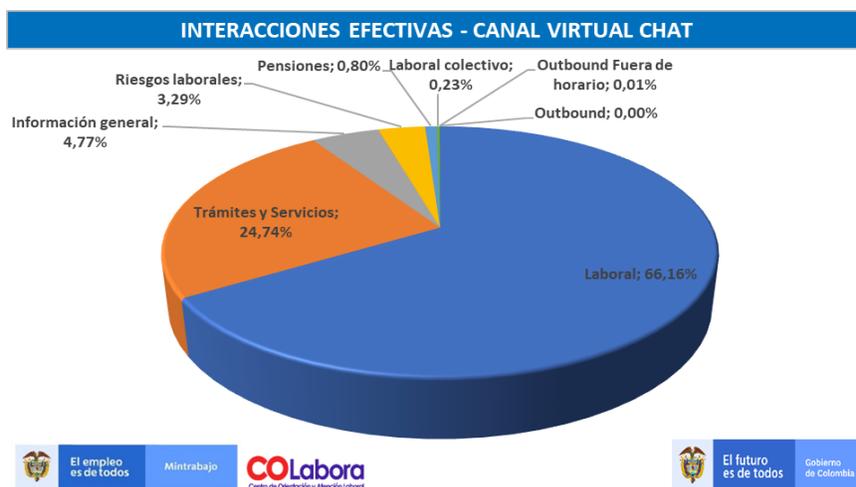
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co



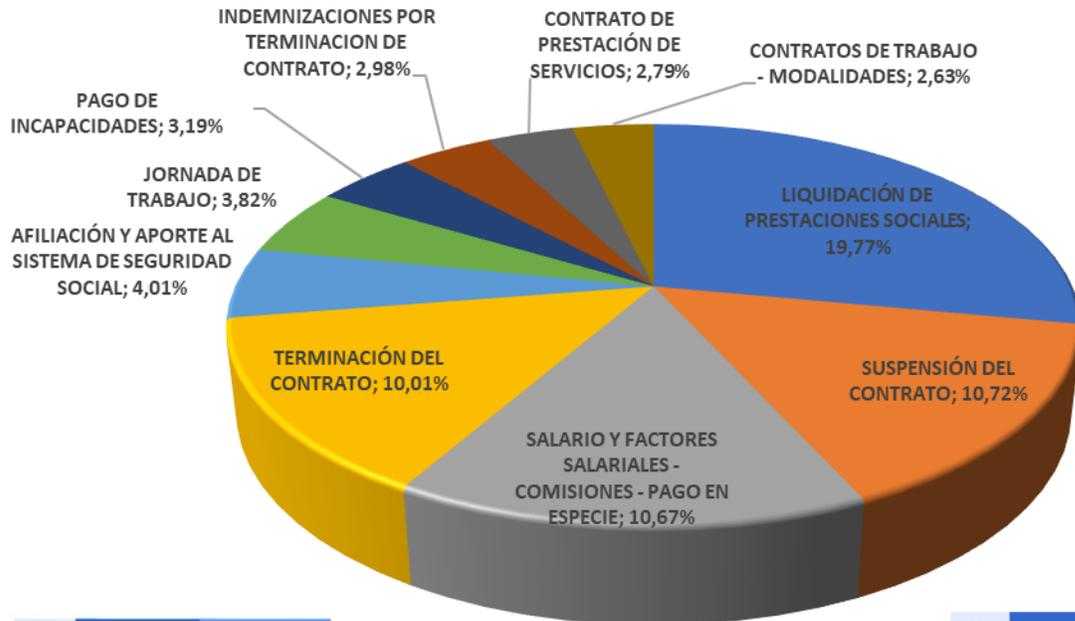
En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el tercer trimestre del 2020 se atendieron **57.863**. De las cuales el **66,16%** correspondieron al tema laboral, el **24,74%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **4,77%** a información general; el **3,29%** a riesgos laborales, el **0,80%** a pensiones y con el restante **0,24%** se encuentran, laboral colectivo, outbound fuera de horario y outbound.



Dentro de las interacciones **efectivas**, se atendieron **18.373** interacciones catalogadas dentro del tema laboral, donde, el subtema de mayor consulta fue el de terminación del contrato con **3.633** interacciones, representando un **19,77%** dentro de este tema; en segundo lugar, se encuentra suspensión del contrato con una representación del **10,72%**; con una representación del **10,67%** se encuentra salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; con el **10,01%** se encuentra terminación del contrato; el subtema de afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **4,01%**, jornada de trabajo con el **3,82%**; pago de incapacidades con el **3,19%**, indemnizaciones por terminación de contrato con una participación de **2,98%**, contrato de prestación de servicios con un **2,79%** y contratos de trabajo - modalidades con el **2,63%**.



TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** obtuvo **6.871** interacciones, donde, el **33,36%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **7,10%** se encuentra paz y salvo de no reclamaciones laborales; con el **6,71%** se encuentra requisitos extranjeros y gastos de repatriación; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **6,17%**, con un **6,04%** se encuentra el subtema conciliaciones; con una participación del **5,27%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción, con una participación del **4,66%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales, con un **4,64%** se encuentra paz y salvo de no reclamaciones laborales, procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,37%** y con el **4,19%** se encuentra autorización de trabajo a menores.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

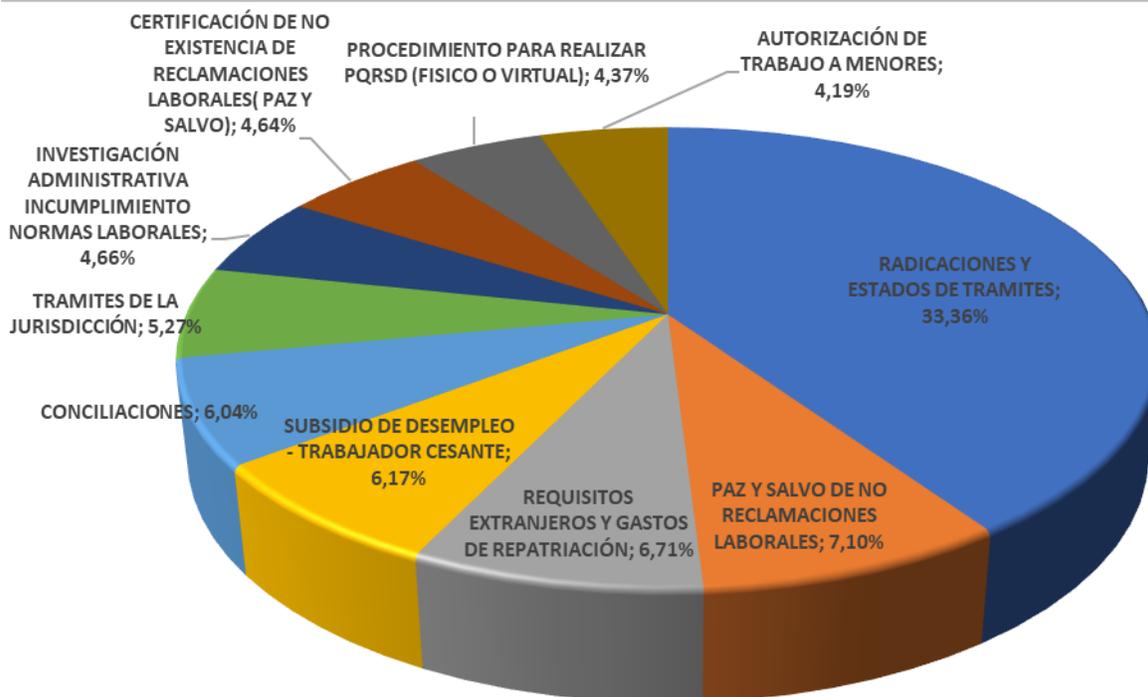
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

El empleo
es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL

El empleo
es de todos

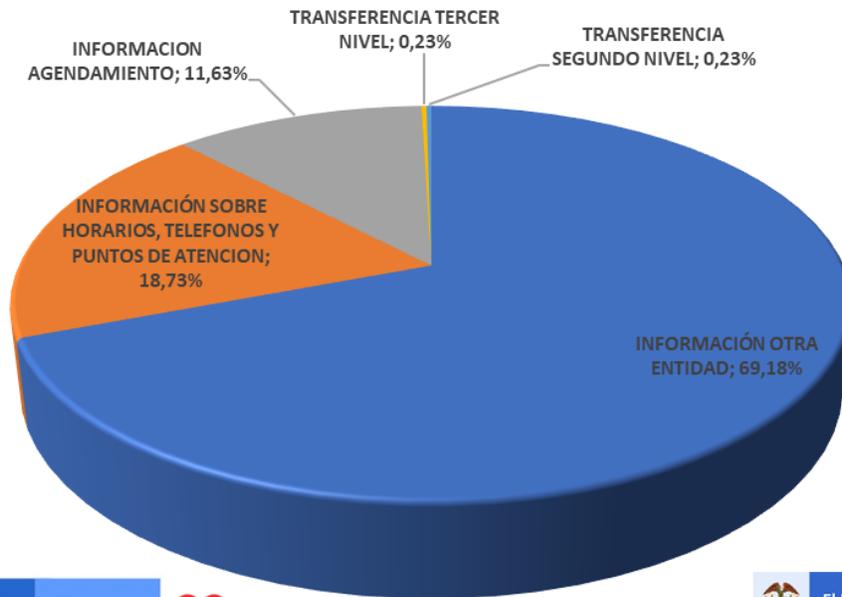
Mintrabajo

COLabora
 Centro de Orientación y Atención Laboral
El futuro
es de todosGobierno
de Colombia

Así mismo se atendieron **1.324** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **69,18%** corresponde a información otra entidad; con un **18,73%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **11,63%** en información agendamiento; y con un porcentaje del **0,45%** se encuentran los subtemas de transferencia tercer nivel y transferencia segundo nivel.



CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **914** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: accidente de trabajo y / o reporte con un **26,91%**; con un **25,38%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); con un **14,22%** el subtema trabajo en trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento), con el **8,42%** reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **6,13%**; con el **5,80%** se encuentra el subtema de trabajo en alturas, con el **5,47%** concepto y valoración de una enfermedad común o laboral, COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **3,39%**, afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales y obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con un **1,53%** respectivamente cada uno.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

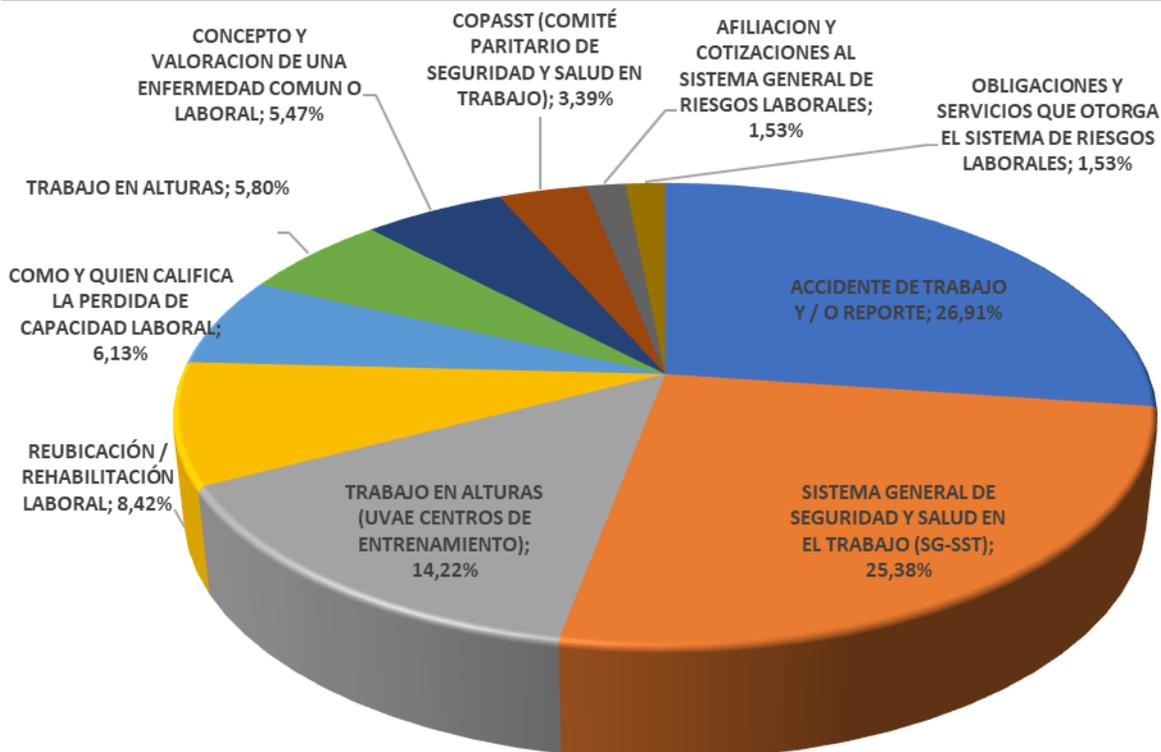
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



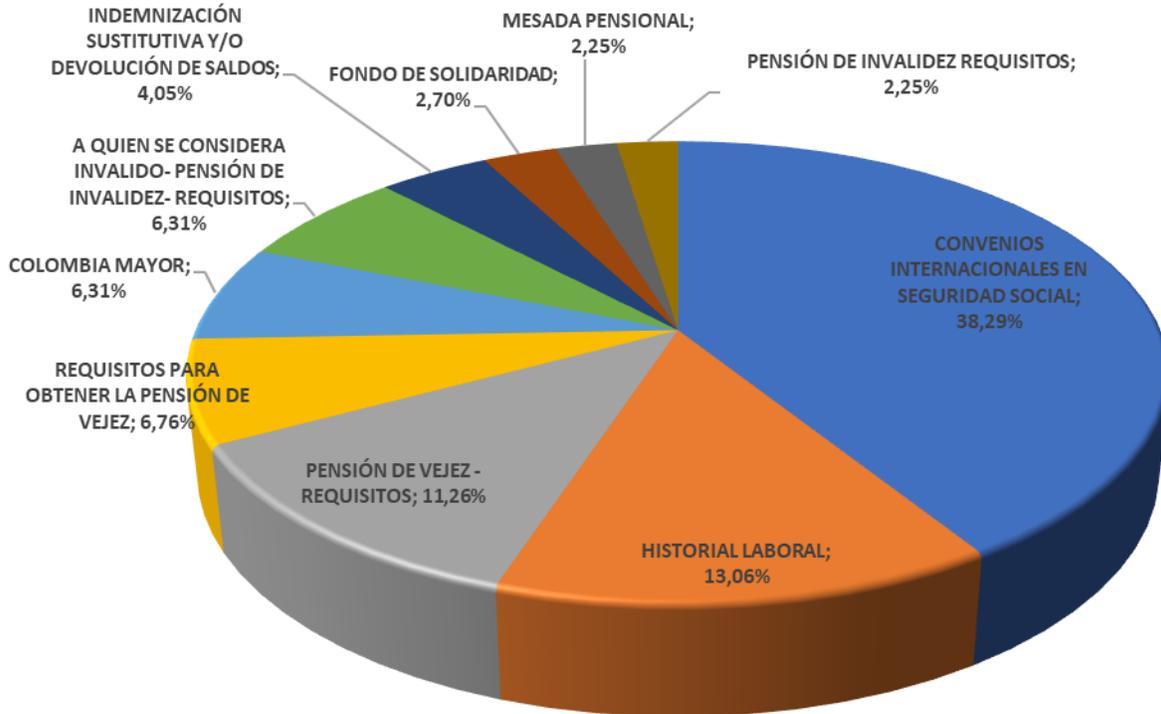
TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones**, **222** ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el tercer trimestre del 2020. Donde, los ciudadanos consultaron en un **38,29%** por convenios internacionales en seguridad social; historial laboral con una participación del **13,06%**; pensión de vejez - requisitos con una participación del **11,26%**; con el **6,76%** requisitos para obtener la pensión de vejez; Colombia mayor y a quien se considera invalido- pensión de invalidez-requisitos con una participación del **6,31%** cada uno respectivamente; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con una participación del **4,05%**; fondo de solidaridad con el **2,70%**, mesada pensional y pensión de invalidez requisitos con el **2,25%** respectivamente.



TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **64** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones y pactos y laudos colectivos con el **23,44%**; con el **15,63%** se encuentran los subtemas de creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos y asambleas ordinarias y extraordinarias respectivamente; con el **12,50%** creación y liquidación de sindicatos; con el **7,81%** se encuentran los subtemas de tribunal de arbitramento y fuero sindical respectivamente, contratos sindicales y sindicato en el sector público con el **4,69%** respectivamente; con el **3,13%** huelga y cuotas sindicales respectivamente.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

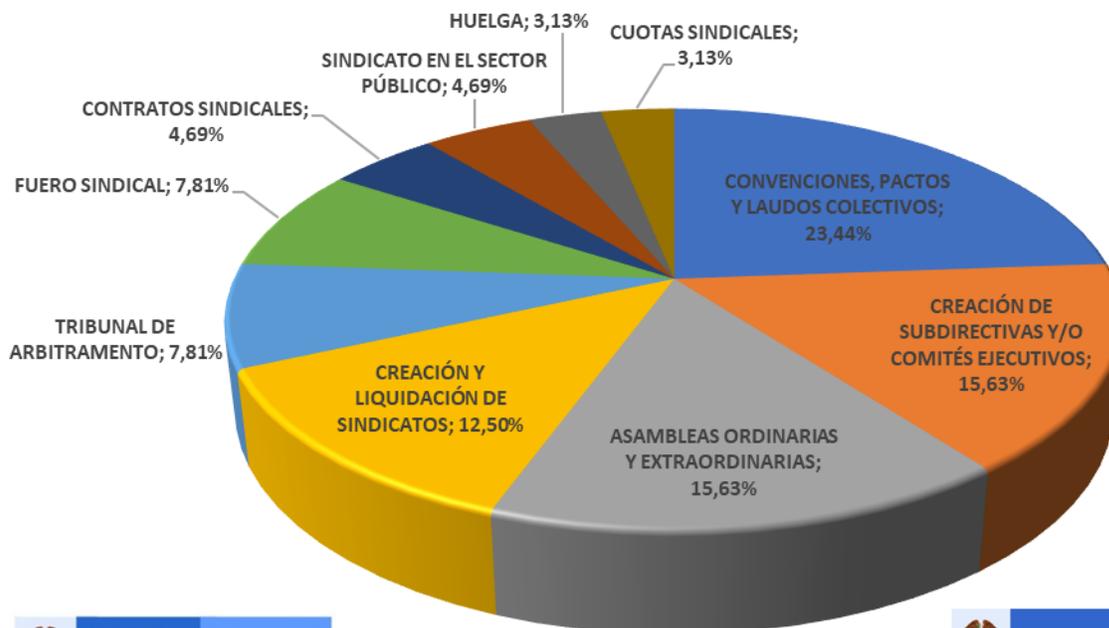
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



VIDEOLLAMADA



Para el trimestre evaluado, la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Para el trimestre evaluado se reportan **5.180** interacciones ofrecidas y **4.693** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **90.60%**.

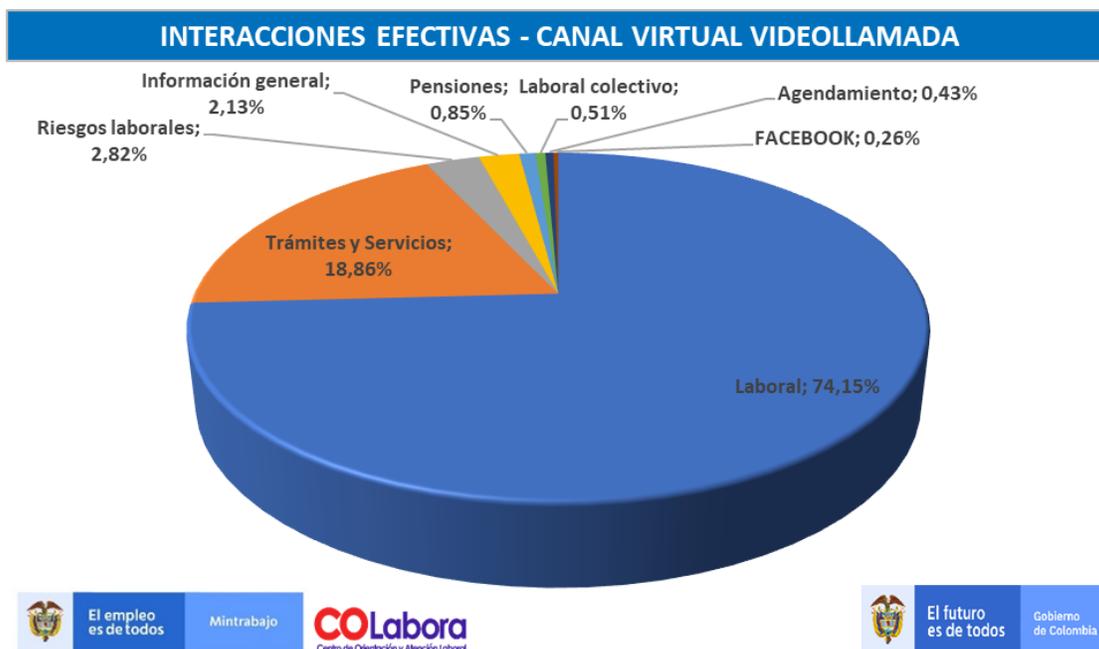
Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Es importante destacar que, en el canal de video llamada, también se brinda orientación laboral a personas con discapacidad auditiva a través de un agente que presta el servicio de lenguaje de señas. De tal modo, que para este trimestre se



atendieron 5 interacciones que corresponden a consultas sobre Información general e información sobre temas laborales.

De las interacciones tipificadas como efectivas, se encuentran los siguientes resultados: el **74,15%** correspondieron al tema laboral, con el **18,86%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; riesgos laborales tuvo una participación del **2,82%**; información general con el **2,13%**; pensiones con el **0,85%**; laboral colectivo con una participación del **0,51%**, Agendamiento con el **0,43%**; Facebook con el **0,26%**.



Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **20,83%** de participación liquidación de prestaciones sociales; con el **18,41%** suspensión del contrato; con un **12,66%** suspensión del contrato; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **10,59%**, estabilidad laboral reforzada con un **4,83%**, con un **3,45%** acoso laboral, afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **3,34%**, pago de incapacidades con el **2,57%**, contrato de prestación de servicios con el **2,30%** y cesantías con el **1,84%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de



Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

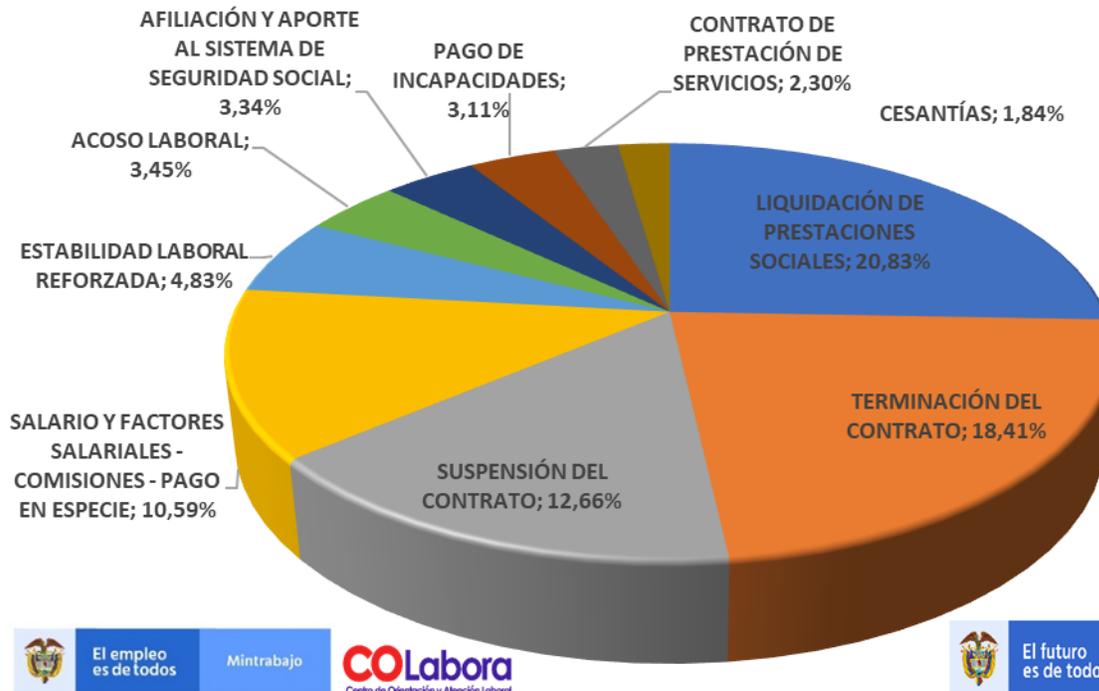
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co



TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **44,00%** de participación el subtema información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con el **40,00%** información otra entidad; y con una participación de **16,00%** información agendamiento.

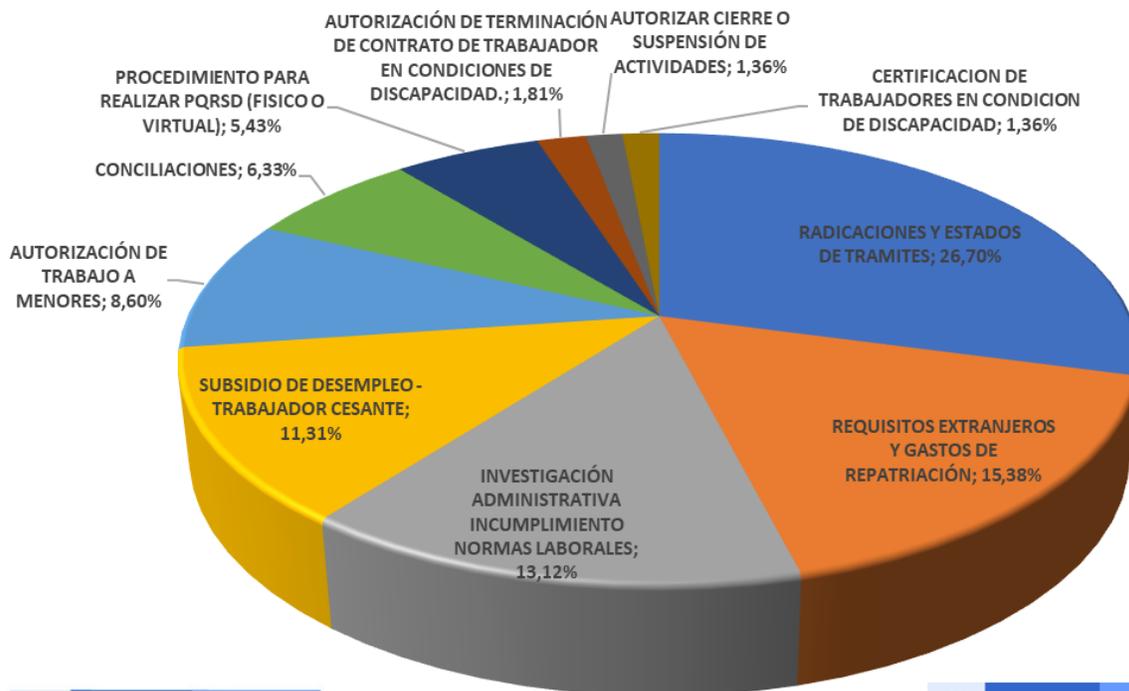
CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA





Dentro de las **221** interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **26,70%** radicaciones y estados de tramites; con el **15,38%** se encuentra requisitos extranjeros y gastos de repatriación, investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **13,12%**; con una participación del **11,31%** subsidio de desempleo - trabajador cesante; autorización de trabajo a menores con una participación del **8,60%**; conciliaciones con un **6,33%**, procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con una participación del **5,43%**; con el **1,81%** autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad, autorizar cierre o suspensión de actividades y certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **1,36%** respectivamente.

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



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

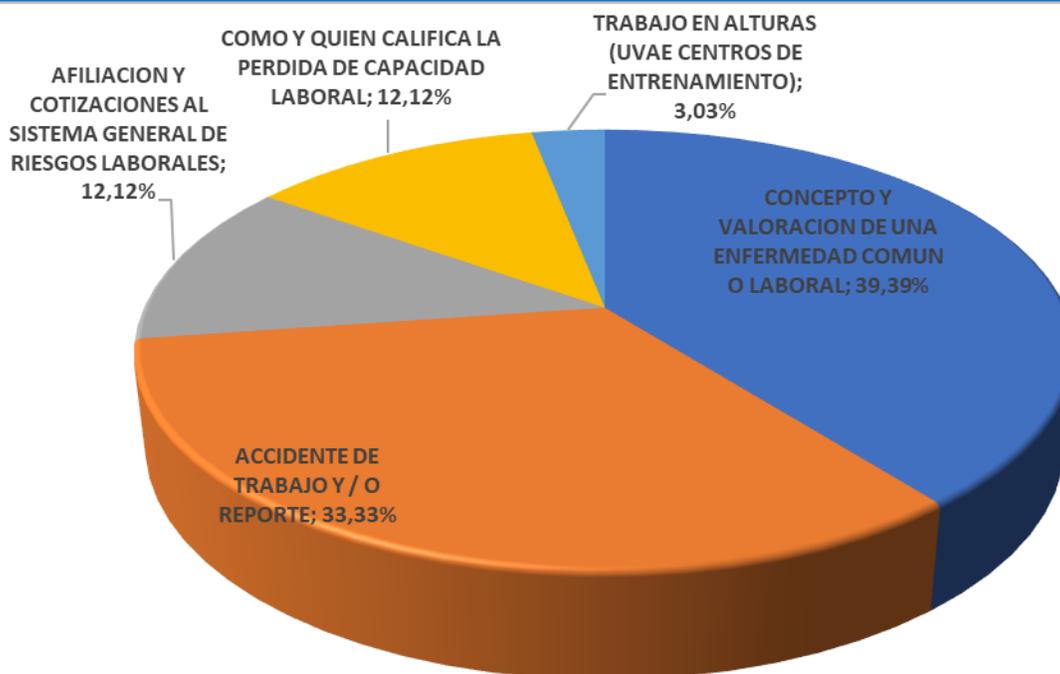
www.mintrabajo.gov.co

El empleo
es de todos

Mintrabajo

Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **33** consultas, las cuales corresponden a: concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **39,39%**; con el **19,44%** de participación se encuentra accidente de trabajo y / o reporte; con el **12,12%** afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales y cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral respectivamente y con el **3,03%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento).

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA

El empleo
es de todos

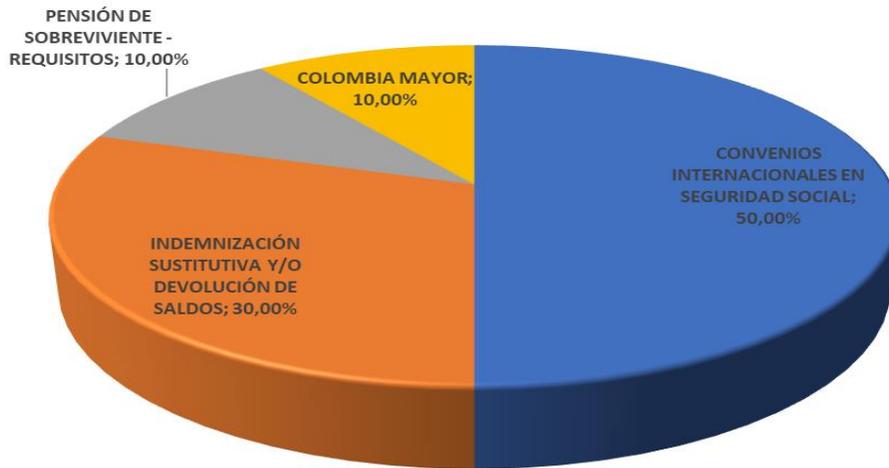
Mintrabajo

COLabora
 Centro de Orientación y Atención Laboral
El futuro
es de todosGobierno
de Colombia

Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **10** consultas, donde, el tema más consultado por los ciudadanos es: convenios internacionales en seguridad social del **50,00%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **30,00%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, pensión de sobreviviente - requisitos y Colombia mayor con el **2,56%** respectivamente.



CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



REDES SOCIALES- FACEBOOK



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.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

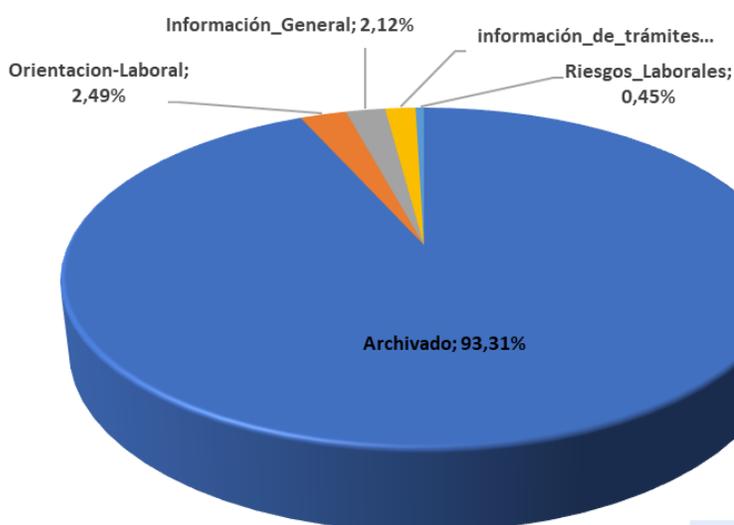


El empleo
es de todos

Mintrabajo

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger en donde se contestaron **5.193** interacciones, dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, en donde el : **93,31%** corresponde a reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del Ministro etc; el **2,49%** Orientación Laboral; Información General con el **2,12%**, con el **1,63%** información de trámites e información general del ministerio y Riesgos Laborales con una participación del **0,45%**.

INTERACCIONES REGISTRADAS POR CANAL



El empleo
es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

AGENDAMIENTO

En el tercer trimestre del año de 2020, no se realizaron solicitudes en todo el territorio nacional que correspondieran al tema agendamiento, dado que las consultas referentes a esta categoría en virtud de las resoluciones Resolución 784 de marzo 17 de 2020 *por medio de la cual se adoptan medidas transitorias por motivos de emergencia sanitaria* y la Resolución 0876 de abril 01 de 2020 *por medio de la cual se modifican las medidas transitorias previstas en la resolución no. 0784 del 17 de marzo de 2020 en virtud de lo dispuesto en el decreto 417 de 2020*, señalo:

“**Artículo 2°.** Medidas: Las medidas administrativas a implementar son las siguientes:

3. Suspender las visitas de inspección, audiencias de conciliación, constataciones y la ejecución de otras funciones que **impliquen desplazamiento o contacto físico con usuarios**. Las actividades antes referidas que ya se encuentren programadas serán aplazadas, decisión que se debe comunicar a las partes interesadas. Las nuevas fechas en las que se realizarán las



diligencias serán informadas una vez finalice la vigencia establecida en el artículo quinto de la presente resolución. Para el efecto, y garantizar el debido proceso, se deberán realizar las comunicaciones y notificaciones pertinentes a través de correo electrónico, en los términos del artículo 4º del Decreto 491 de 2020.”

Artículo 3º. Atención al ciudadano. *En cumplimiento de las medidas de protección que ha establecido el Ministerio de Salud, **se suspende la atención al ciudadano en la modalidad presencial** y se adoptan las siguientes medidas:*

1. Las direcciones territoriales, las oficinas especiales, las inspecciones del trabajo y seguridad social municipales y las dependencias del nivel central del Ministerio funcionarán a puerta cerrada y no atenderán público en la modalidad presencial.

2. La atención al público se continuará en la modalidad telefónica y virtual, mediante los canales de atención disponibles, los cuales se han de fijar en un lugar visible al público, entre los cuales están los siguientes:

Línea nacional gratuita: 01 8000 112 518 Celular 120

notificacionesjudiciales@mintrabajo.gov.co solicitudinformacion@mintrabajo.gov.co

Chat <http://apps.americasbps.com/MinTrabajo/IndexChat#!>

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el tercer trimestre 2020, por la suspensión de servicios presenciales en todo el territorio nacional, no fue posible aplicar las encuestas de satisfacción al ciudadano y por lo tanto no se presenta índices de satisfacción.

PQRS

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

Para el tercer trimestre el ministerio recibió 297 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRS	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	60%
Conformidad con el servicio prestado	54%
Facilidad de acceso para presentar la PQRS o trámite a través de la página web del Ministerio	69%

Telefónico

Para el tercer trimestre del 2020, se obtuvieron **11.724** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	83%
Claridad en la atención suministrada	85%
Amabilidad en la atención	84%



Chat

Para el tercer trimestre del 2020, se obtuvieron **32.700** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	64%
Claridad en la atención suministrada	67%
Amabilidad en la atención	67%

Video Llamada

Para el tercer trimestre del 2020, se obtuvieron **3.500** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	34%
Claridad en la atención suministrada	36%
Amabilidad en la atención	36%

Atentamente,

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

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co