

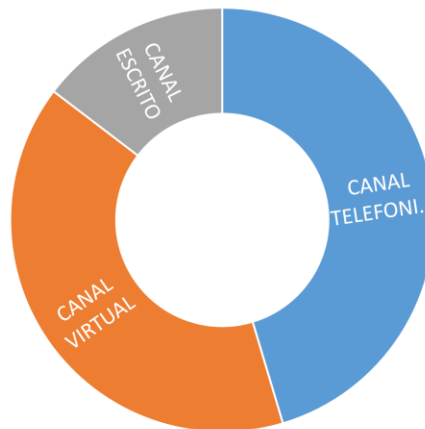


# INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020

## PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el segundo 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 segundo trimestre del año 2020 atendió 259.213 ciudadanos.

### TOTAL CIUDADANOS ATENDIDOS SEGUNDO TRIMESTRE 2020



El canal preponderante para el segundo trimestre de 2020, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 45.48%, seguido del canal virtual con una participación del 39.98% y finalmente el canal escrito con un 14.64%.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

#### Sede



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

#### Administrativa

#### 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](http://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 mediante la resolución 784 de marzo 17 de 2020, modificada por la resolución 0876 de abril 01 de 2020.

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

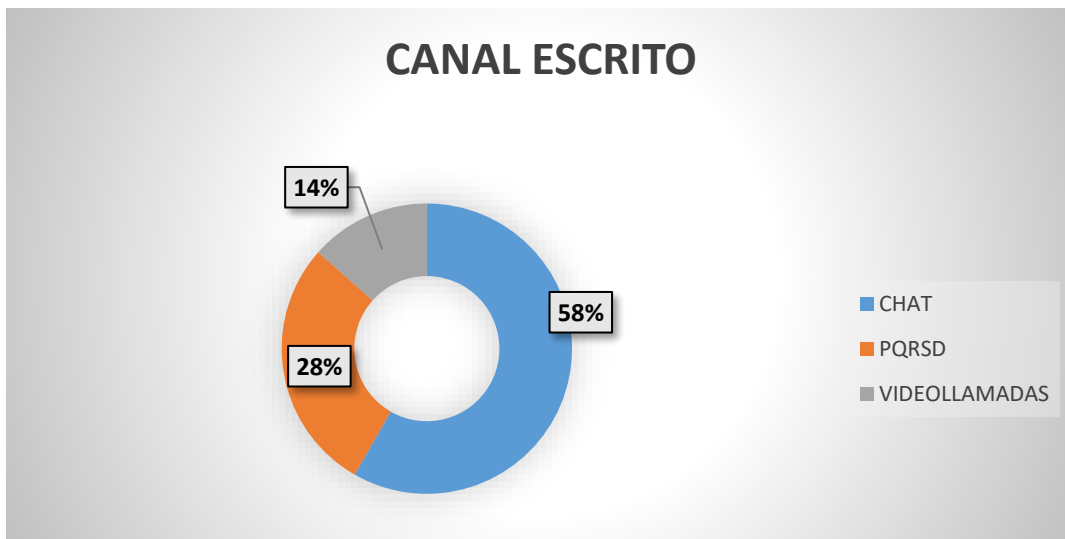
Con el fin de mejorar la atención al ciudadano, desde el mes de abril de 2020 se implementó una nueva línea de atención telefónica, en el que los inspectores de trabajo que atendían el canal presencial, dan asesoría al ciudadano a través de línea telefónica, en la modalidad de trabajo en casa.

## CANAL ESCRITO

Durante los meses de abril, mayo y junio de 2020 el Ministerio de Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía 37.952 comunicaciones, En abril se recibieron 9.380 equivalente a 24.71%, en mayo 15.678 equivalente a 41.31% y en junio recibieron 12.894 equivalente a 33.98%.

En este informe se reporta la información del mes de marzo de 2020 que debido a fallas técnicas en el aplicativo Babel no se presentó.

Marzo 15.584 comunicaciones recibidas.





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 Segundo trimestre 2020 a través de un 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 segundo trimestre alcanzó la suma de **103.626** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **53.597** interacciones equivalentes al 52%, seguido de PQRSD virtuales con **26.006** equivalentes al 25%; seguido de videollamadas con **12.355** interacciones equivalentes al 12% y Messenger de Facebook con **11.668** equivalentes al 11%.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

### Sede



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

### Administrativa

### Atención Presencial

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

### Puntos de atención

Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

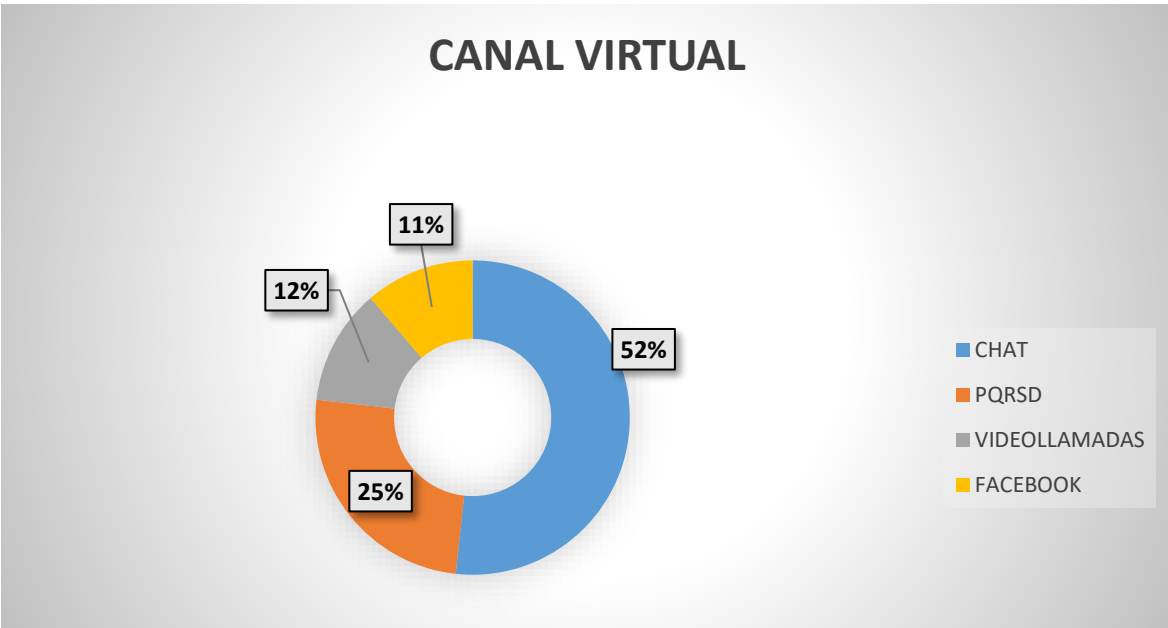
### Línea nacional gratuita

018000 112518

### Celular

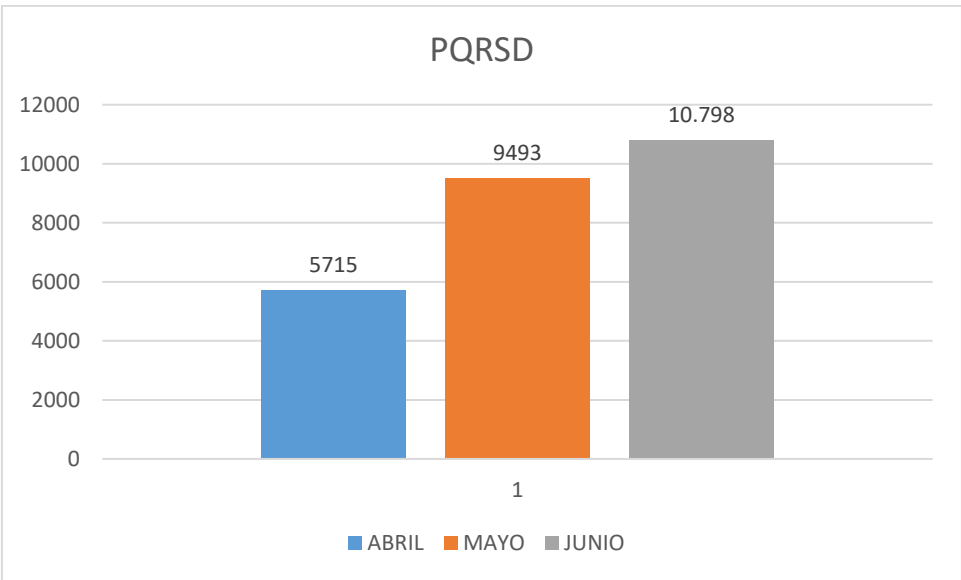
120

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



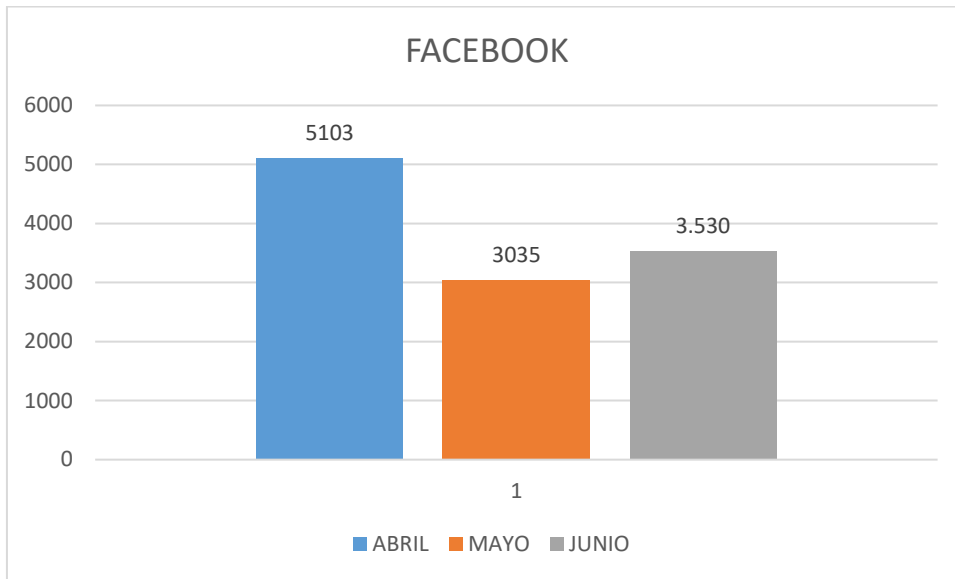
En relación, con las PQRSD recibidas en el canal virtual, se reporta en este informe el dato de marzo de 2020, equivalentes a **4.957**; las cuales debido a fallas técnicas en el aplicativo Siseci no se reportó en el primer trimestre.

Ahora bien, durante el Segundo trimestre de 2020 se recibieron **26.006 PQRSD**; en abril 5.715, mayo 9.493 y junio 10.798, tal como se observa en la siguiente gráfica:





Otro aspecto importante a tener en cuenta es la participación de la ciudadanía consultando información en la página web del ministerio durante el segundo Trimestre de 2020, la cual alcanzó la suma de **11.668** 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 segundo 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 segundo trimestre del año 2020, el Contac Center ha atendido un total de **174.061** transacciones, a través del canal telefónico y virtual.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

**Sede**

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

**Administrativa**

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



El canal telefónico presta los servicios de Click to Call, servicio de conmutador y asesoría laboral de primero y segundo nivel. El canal virtual presta los servicios de chat, servicio Redes Sociales y servicio de Video llamada.

## CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **56,38%** corresponde a **Mujeres**, el **43,62%** a **Hombres**.

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **68.235** residen en la ciudad de **Bogotá** y **56.422** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **54,74%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional.

Departamento	Número de Ciudadanos Atendidos	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	68235	54,74%
ANTIOQUIA	15016	12,05%
VALLE DEL CAUCA	9494	7,62%
CUNDINAMARCA	7723	6,20%
SANTANDER	3972	3,19%
ATLÁNTICO	2865	2,30%
RISARALDA	1946	1,56%
META	1601	1,28%
TOLIMA	1561	1,25%
BOLÍVAR	1538	1,23%
BOYACÁ	1232	0,99%
NORTE DE SANTANDER	1207	0,97%
HUILA	1148	0,92%
CALDAS	1065	0,85%
NARIÑO	964	0,77%
QUINDIO	892	0,72%
CAUCA	748	0,60%
CESAR	632	0,51%
MAGDALENA	610	0,49%
CASANARE	524	0,42%
CÓRDOBA	511	0,41%
SUCRE	348	0,28%
LA GUAJIRA	224	0,18%
CAQUETÁ	200	0,16%
PUTUMAYO	116	0,09%
ARAUCA	104	0,08%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	65	0,05%
CHOCÓ	57	0,05%
AMAZONAS	27	0,02%
GUAVIARE	27	0,02%
GUAINÍA	3	0,00%
VICHADA	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>124657</b>	<b>100,00%</b>





## CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico durante el trimestre (abril – junio), el contact center atendió un total de **96.441** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **64.670** se atendieron a través de los agentes técnicos del Contact Center, para el profesional de segundo nivel; adicionalmente, a través del conmutador se atendieron **31.771** llamadas, las cuales fueron transferidas a las diferentes extensiones de la Entidad.

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 un grupo de inspectores de trabajo de las direcciones territoriales a través de la extensión 2020, atendiendo un total de 21.194 ciudadanos durante el Segundo trimestre 2020.

Abril	5.642
mayo	8.940
junio	6.612

El contact 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



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

**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

### Administrativa

### 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

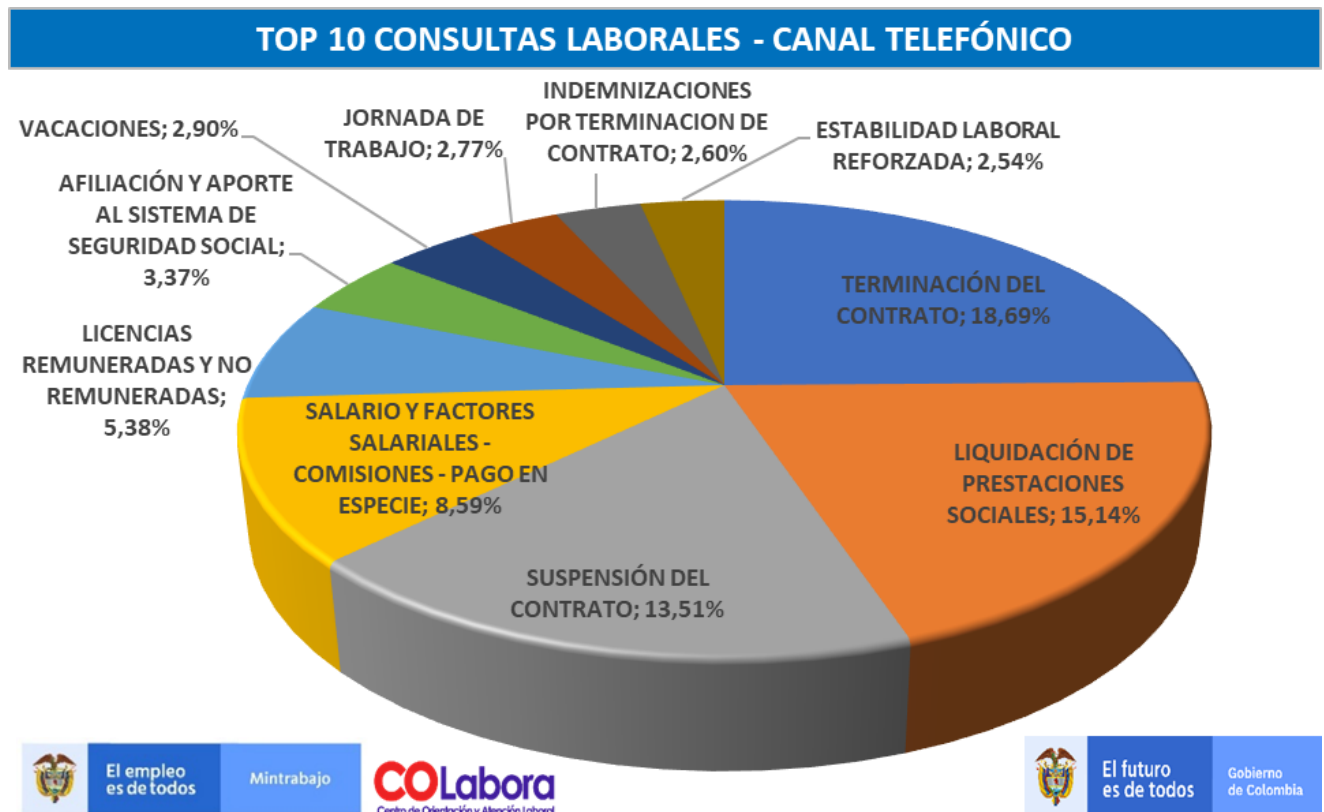
### Celular

120

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



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

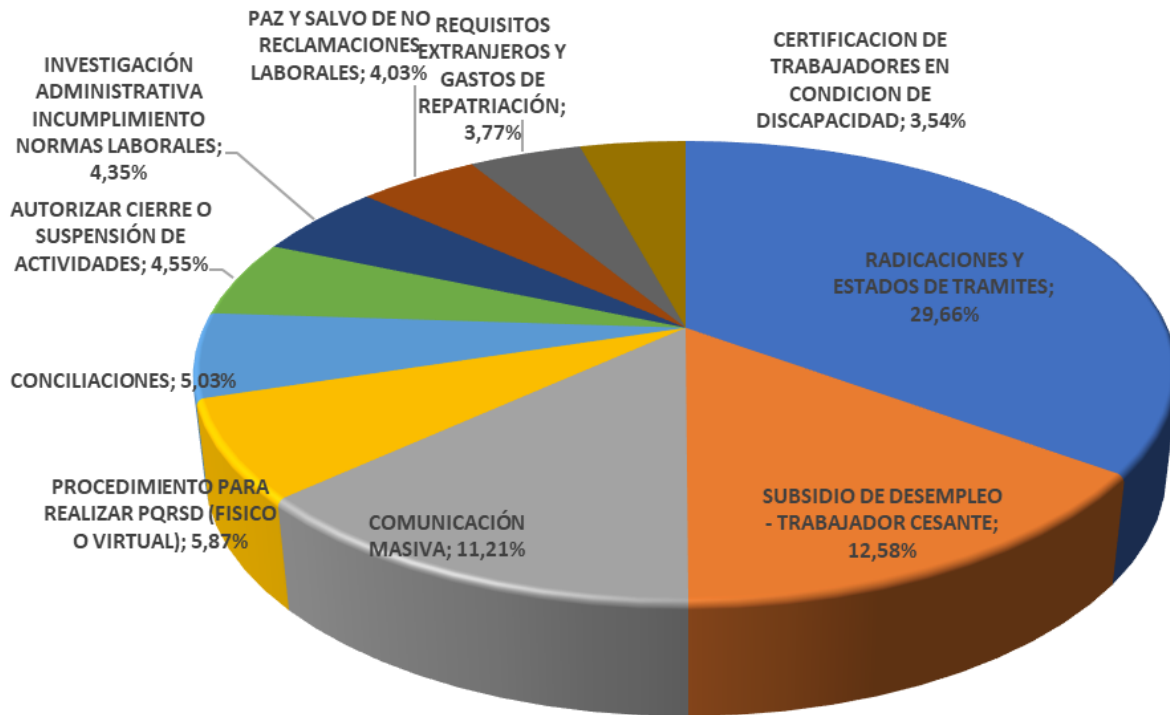


Dentro de las **28.498** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue terminación del contrato con una participación del **18,69%**; seguido de liquidación de prestaciones sociales con un **15,14%**; Suspensión del contrato con el **13,51%**, salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **8,59%**, licencias remuneradas y no remuneradas con una participación de **5,38%**, afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **3,37%**, vacaciones con el **2,90%**, jornada de trabajo con un **2,77%**, indemnizaciones por terminación de contrato con el **2,60%** y estabilidad laboral reforzada con el **2,54%**.





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



Respecto con las **8.982** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: Radicaciones y estados de tramites con el **29,66%**; subsidio de desempleo – trabajador cesante con una participación del **12,58%**; con una participación del **11,21%** se encuentra Comunicación Masiva (Covid – 19); procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) el **5,87%**; Conciliaciones con el **5,03%**; autorizar cierre o suspensión de

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

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

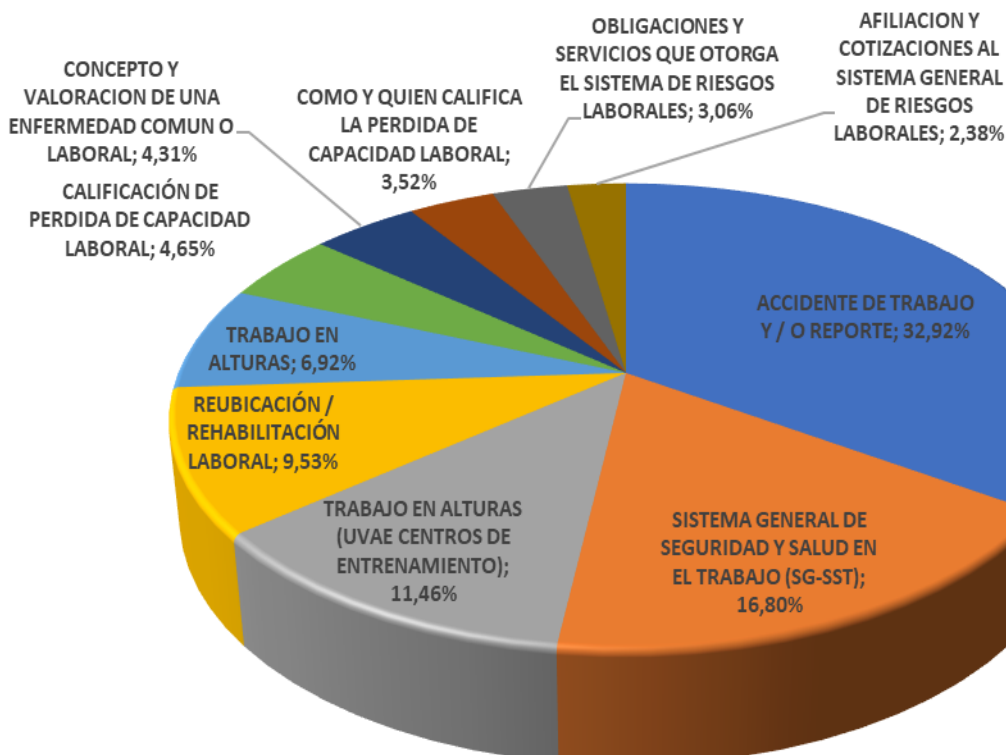
**Línea nacional gratuita**

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



actividades con un **4,55%**, con un porcentaje del **4,35%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales, paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **4,03%**, requisitos extranjeros y gastos de repatriación **3,77%** y certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **3,54%**.

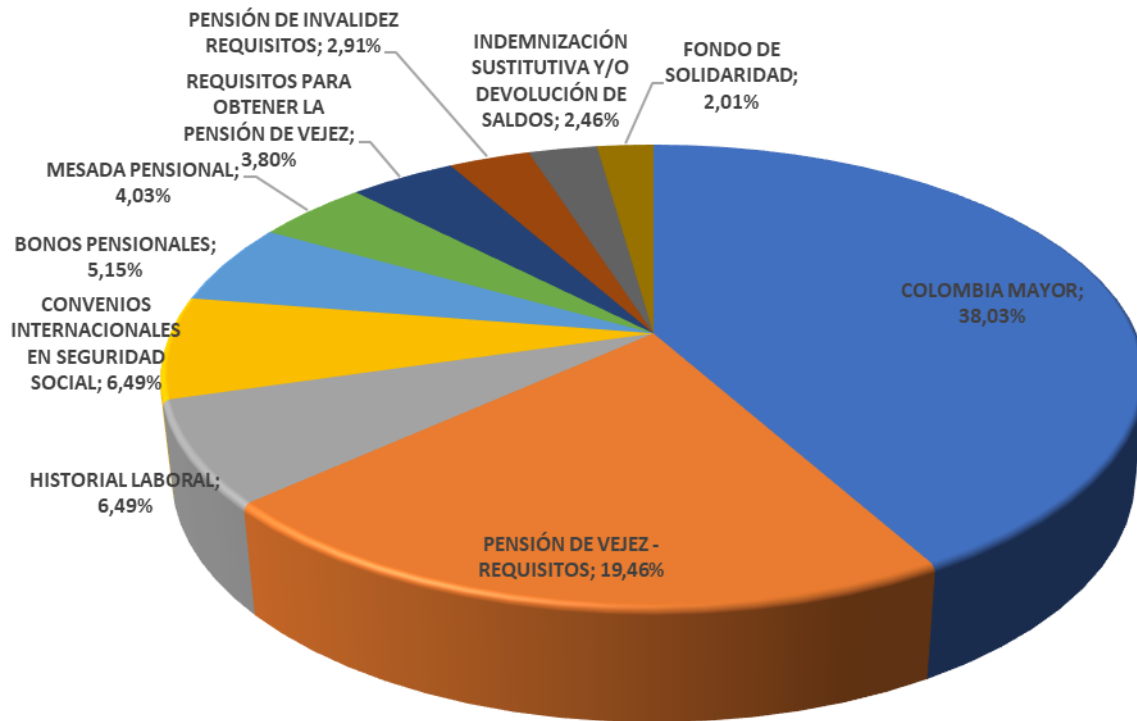
### TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **881** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: Accidente de trabajo y/o reporte con una participación del **32,92%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con un **16,80%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **11,46%**; reubicación / rehabilitación laboral con el **9,53%**; trabajo en alturas con el **6,92%**, calificación de pérdida de capacidad laboral con el **4,65%**, concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **4,31%**, cómo y quién califica la pérdida de capacidad laboral con el **3,52%**, obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,06%** y afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con el **2,38%**.



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



Dentro del tema de **Pensiones**, **447** ciudadanos consultaron en el primer trimestre de 2020, sobre los siguientes subtemas con un **38,03%** en Colombia mayor, con un **19,46%** pensión de vejez – requisitos; con una participación del **6,49%** historia laboral; convenios internacionales en Seguridad Social con el **6,49%**; bonos pensionales con el **5,15%**, mesada pensional con el **4,03%**, Requisitos para obtener la pensión de vejez con el **3,80%**; pensión de invalidez – requisitos con el **2,91%**, indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **2,46%** y fondo de solidaridad con el **2,01%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

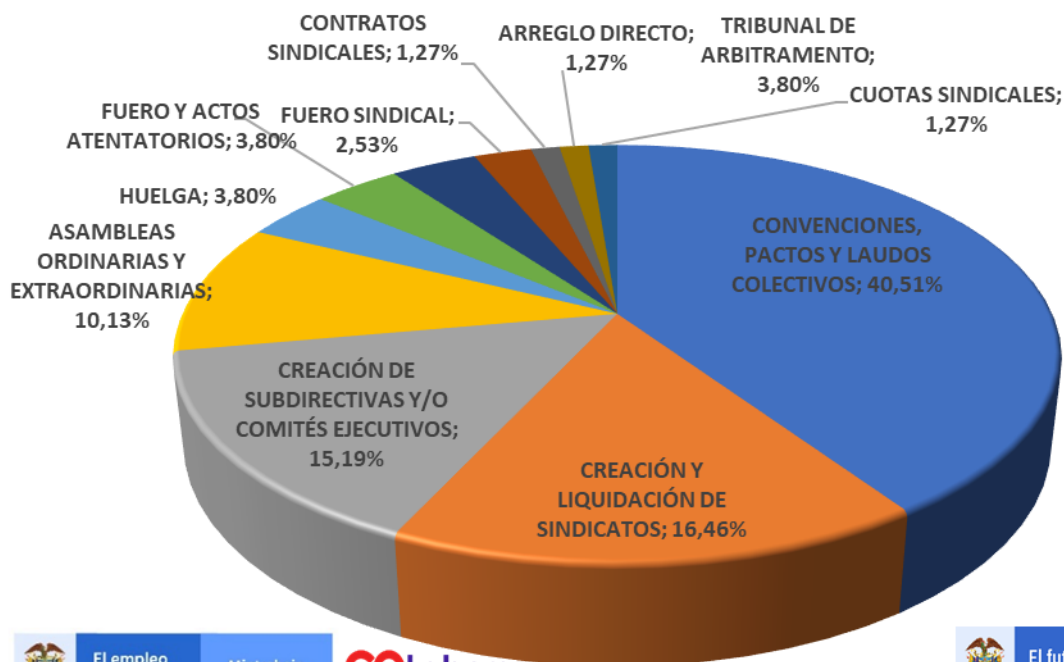
Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

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



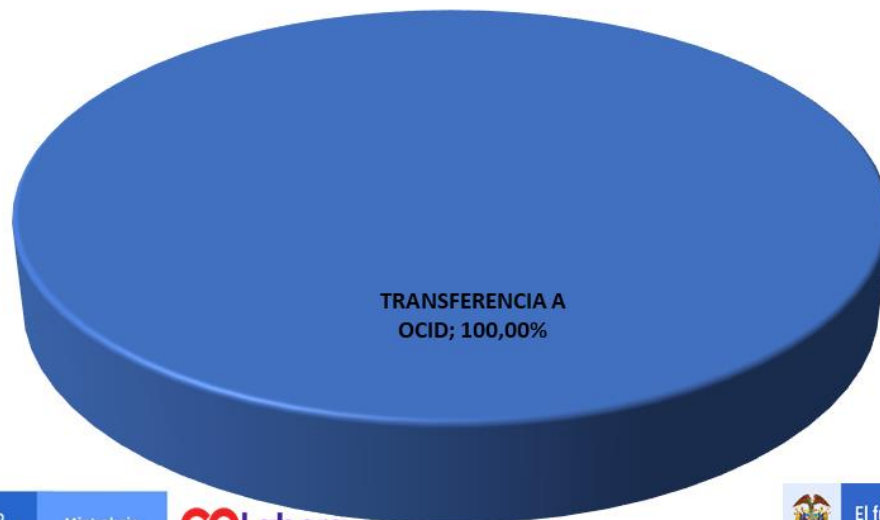
## CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **79** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **40,51%**, creación y liquidación de sindicatos con el **16,46%**; con el **15,19%** se encuentra creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; Asambleas ordinarias y extraordinarias con un **10,13%** de participación; huelga, fuero y actos atentatorios y tribunal de arbitramento con una participación del **3,80%**, fuero sindical con el **2,53%** y con una participación respectivamente del **1,27%** se encuentran contratos sindicales, arreglo directo, cuotas sindicales.



## CONSULTAS DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN - 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 receptionan la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Con respecto al a información que receptiona el Contac Center para el periodo evaluado, se gestionaron **1** llamadas las cual se identificó como Transferencia a OCID **100%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

### Sede



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

**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

### Administrativa

### 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

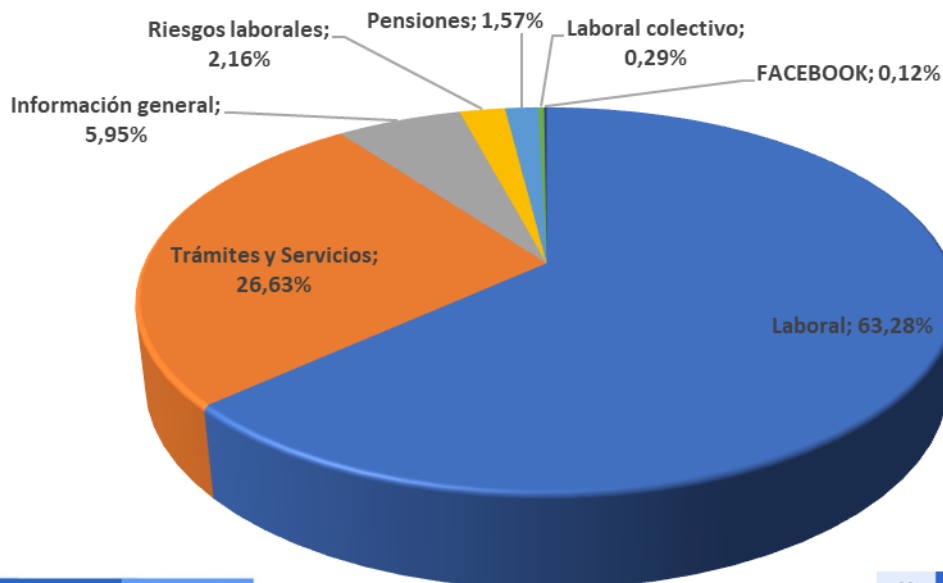
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



## SERVICIO CLICK TO CALL

El servicio Click to Call hace parte del canal telefónico, para el trimestre evaluado del 2020, se atendieron **15.310** interacciones efectuadas por los ciudadanos, obteniendo un nivel de efectividad del **55,79%**.

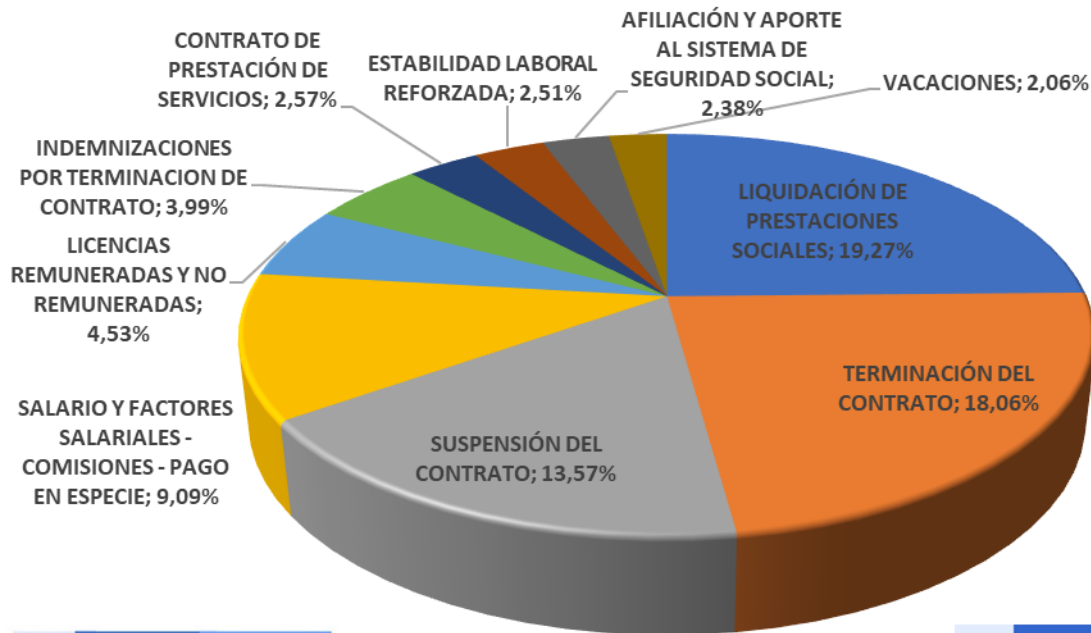
### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL



Dentro de las **14.560** interacciones tipificadas, se encuentran como efectivas **8.365** llamadas, la cuales, se presentan los siguientes resultados: el **63,28%** correspondieron al tema laboral, el **26,63%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **5,95%** en información general, el **2,16%** a Riesgos laborales, pensiones con el **1,57%**, el **0,29%** a Laboral colectivo y Facebook el **0,12%**.



### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL



Dentro de las interacciones **efectivas**, para tema **laboral** tratado dentro del canal Click to Call, se atendieron **5.293** consultas, donde, dentro de los temas más consultados por los ciudadanos se encuentran: con una representación del **19,27%** el subtema liquidación de prestaciones sociales, con el **18,06%** se encuentra el subtema Terminación del contrato; con un **13,57%** suspensión del contrato; Salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **9,09%**; con el **4,53%** licencias remuneradas y no remuneradas, con el **3,99%** de indemnizaciones por terminación de contrato, contrato de prestación de servicios con el **2,57%**, estabilidad laboral reforzada con un **2,51%**, con un **2,38%** de afiliación y aporte al sistema de seguridad social y el sub ítem de vacaciones con el **2,06%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

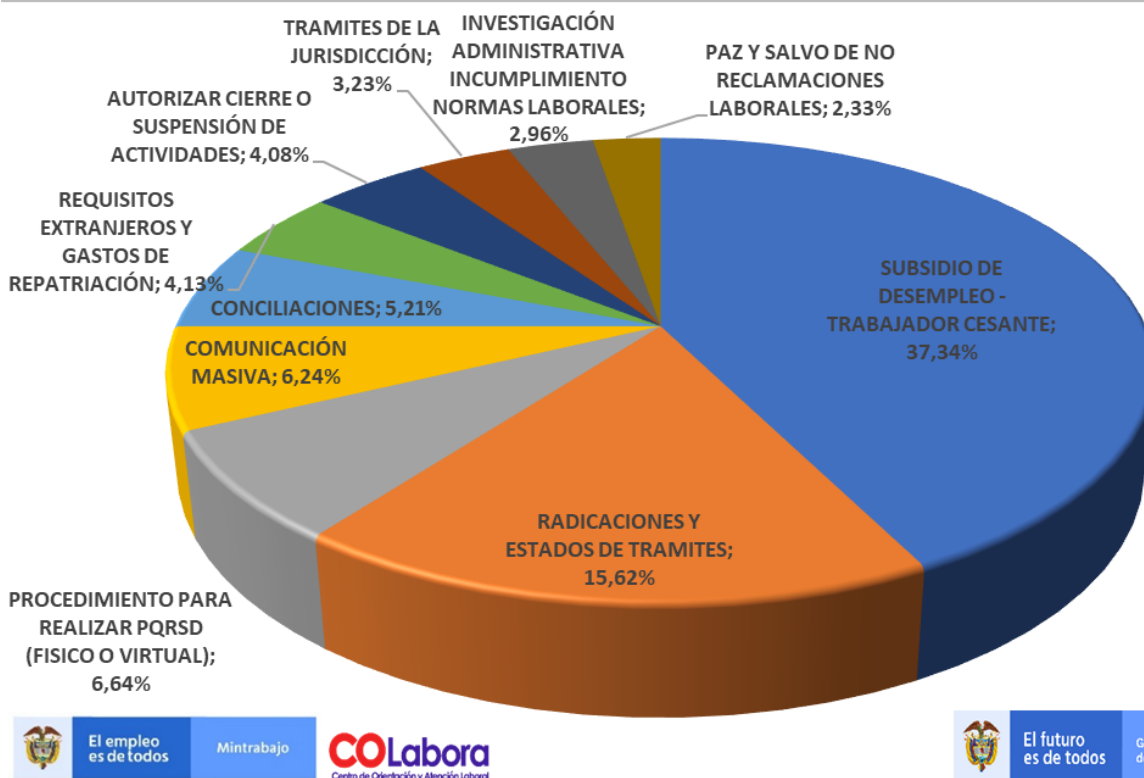
**Atención Presencial**

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 TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL

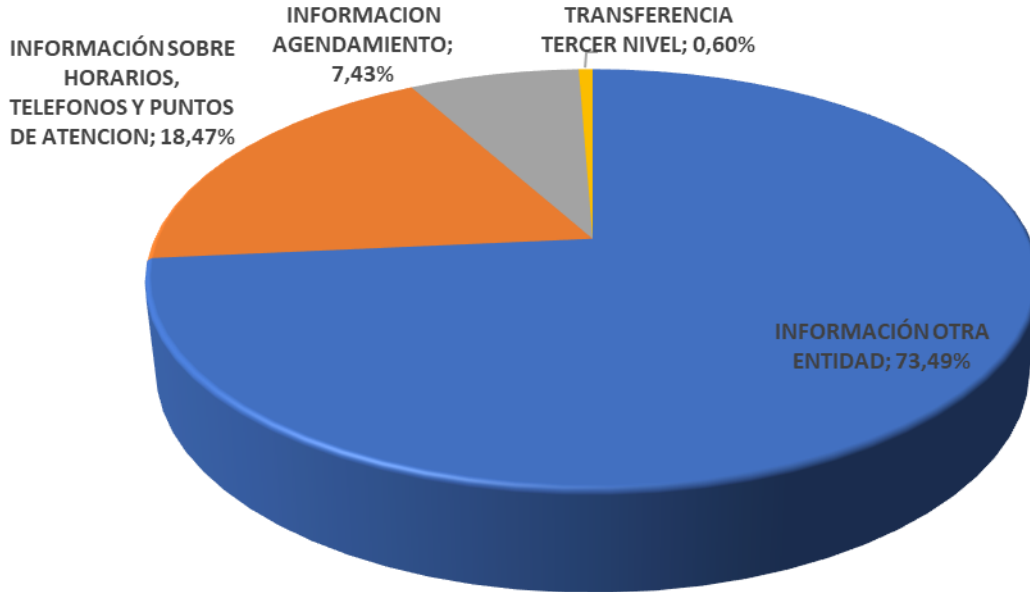


Dentro del tema **trámites y servicios**, para el segundo trimestre del 2020, dentro del canal Click To Call, se atendieron **2.228** ciudadanos, donde, los subtemas de consulta son: subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **37,34%**; radicaciones y estados de tramites con una participación del **15,62%**; procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) con el **6,64%**, comunicación masiva con un **6,24%**; con el **5,21%** se encuentra conciliaciones; con el **4,13%** requisitos extranjeros y gastos de repatriación, con el **4,08%** se encuentra el subtema de autorizar cierre o suspensión de actividades, con el **3,23%** tramites de la jurisdicción, con un **2,96%** el trámite de investigación administrativa incumplimiento normas laborales y paz y salvo de no reclamaciones laborales con un **2,33%**.





### CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL



En referencia al tema **información general**, se atendieron **498** consultas en las cuales se presentó el siguiente comportamiento: con un **73,49%** de las consultas realizadas por los ciudadanos el subtema de mayor consulta es información otra entidad, seguido de información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **18,47%** con; con el **7,43%** para información de agendamiento; con el **0,60%** transferencia a tercer nivel.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

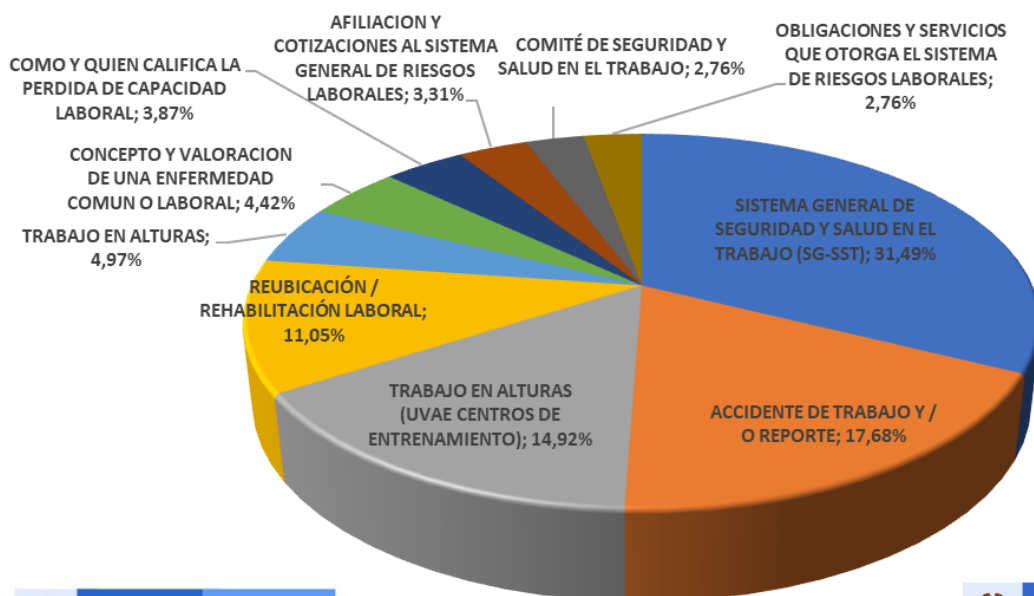
**Atención Presencial**

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**

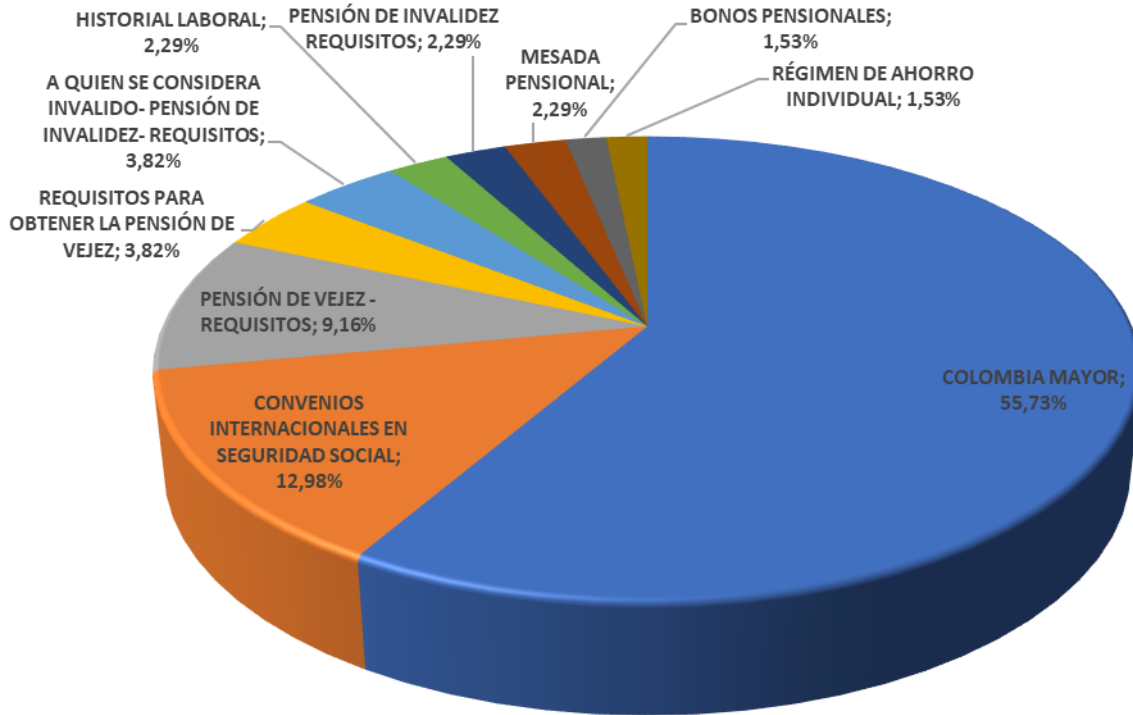
### TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL



Dentro del tema **riesgos laborales** para el canal Click to Call, se presentó el siguiente comportamiento: con un **31,49%** de las consultas realizadas por los ciudadanos el subtema de mayor consulta Sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), con el **17,68%** accidente de trabajo y / o reporte; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **14,92%**; reubicación / rehabilitación laboral con el **11,05%**, trabajo en alturas con una representación del **4,97%**; con una representación del **4,42%** concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; cómo y quién califica la pérdida de capacidad laboral con el **3,87%**; con el **3,31%** afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales; con el **2,76%** respectivamente se encuentran los subtemas de comité de seguridad y salud en el trabajo y obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales.



### TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO CLICK TO CALL




Para el tema referente a **pensiones**, se realizaron **131** consultas, donde los temas más consultados por los ciudadanos son: Colombia mayor con una participación del **55,73%**; con el **12,98%** convenios internacionales en seguridad social; pensión de vejez - requisitos con una participación del **9,16%**; requisitos para obtener la pensión de vejez y a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con una participación del **3,82%** cada uno respectivamente; historial laboral, pensión de invalidez

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

**Sede**

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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

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

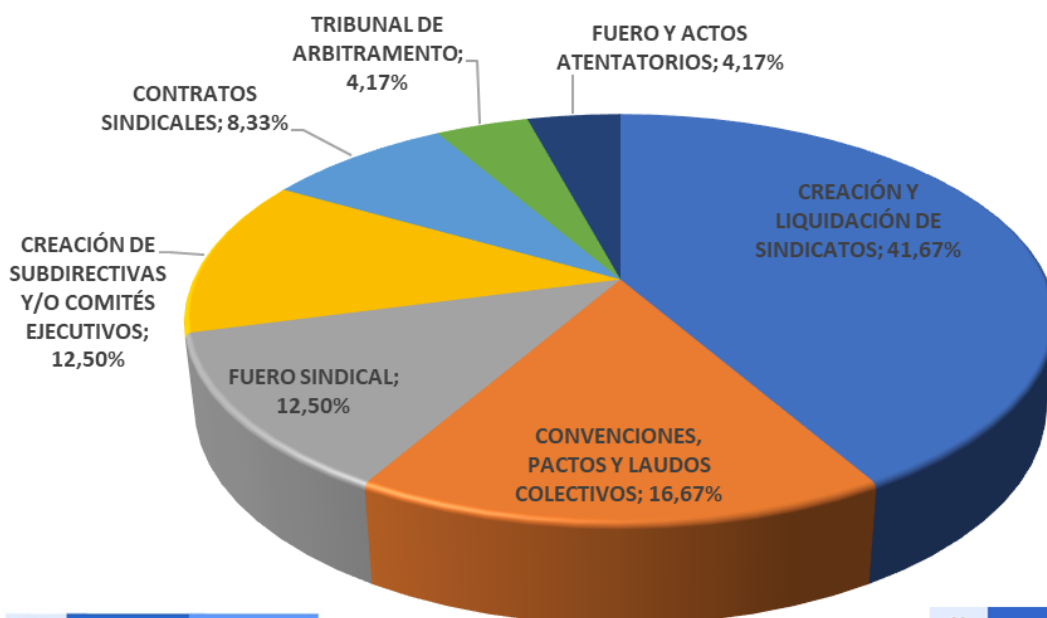
**Línea nacional gratuita**

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



requisitos y mesada pensional con una participación respectiva del **2,29%** cada uno; bonos pensionales y régimen de ahorro individual con una participación respectiva del **1,53%**.

### CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema **Laboral Colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **24** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **41,67%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con el **14%**; fuero sindical, creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos con una participación del **12,50%** cada uno, contratos sindicales con el **8,33%** y con una participación igual a **4,17%** los sub ítems de tribunal de arbitramento, fuero y actos atentatorios.



En el canal Virtual que presta el contact center, cuenta con los servicios de Chat, video llamadas y de Facebook, con **77.620** interacciones durante el segundo trimestre de 2020.

## SERVICIO CHAT



En el servicio Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el segundo trimestre del 2020 se atendieron **53.597** interacciones efectuadas por los ciudadanos.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

### Sede



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

### Administrativa

### Atención Presencial

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

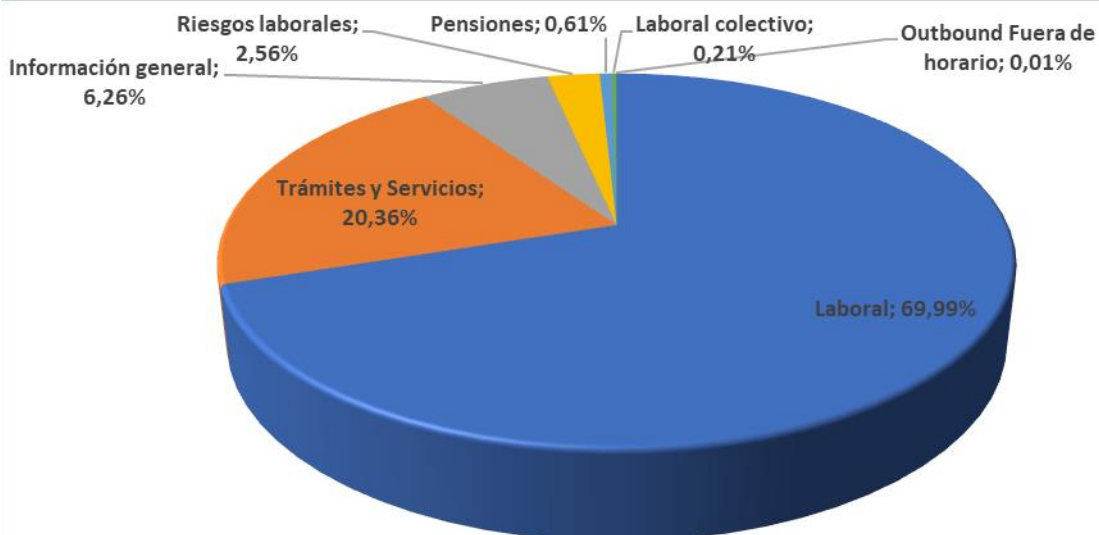
### Línea nacional gratuita

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

El empleo  
es de todos

Mintrabajo

### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL CHAT

El empleo  
es de todos

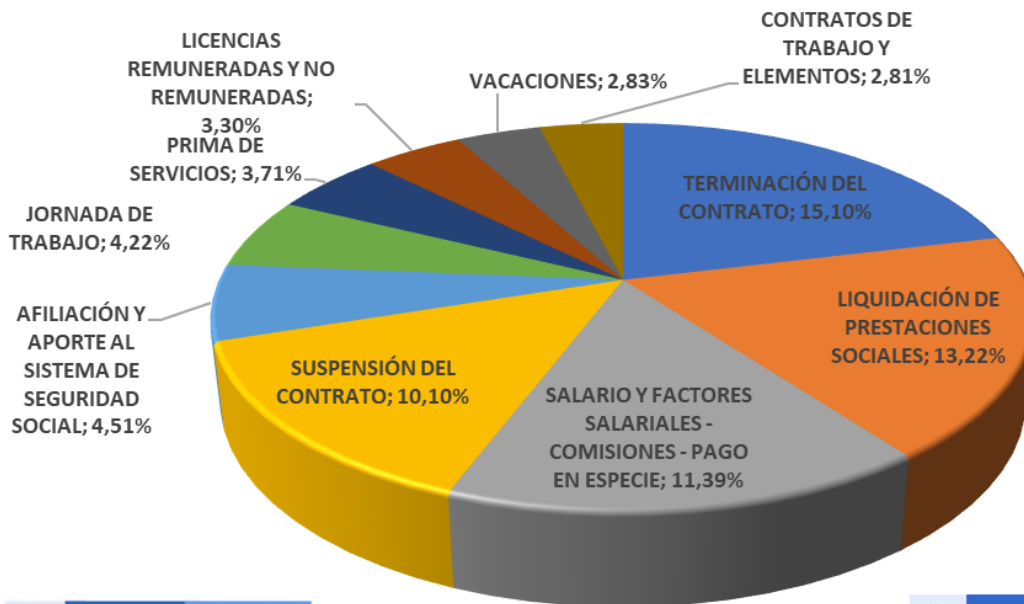
Mintrabajo

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

De las 53.926 interacciones tipificadas, se encuentran 22.029 como efectivas que corresponden al **40,85%**, presentando los siguientes resultados: el **69,99%** correspondieron al tema laboral, el **20,36%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **6,26%** a información general; el **2,56%** a riesgos laborales, el **0,61%** a pensiones y con el restante **0,22%** se encuentran, laboral colectivo y outbound.



### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro de las interacciones **efectivas**, se atendieron **15.417** interacciones catalogadas dentro del tema laboral, donde, el subtema de mayor consulta fue el de terminación del contrato con **2.328** interacciones, representando un **15,10%** dentro de este gran tema; en segundo lugar, se encuentra liquidación de prestaciones sociales con una representación del **13,22%**; con una representación del **11,39%** se encuentra salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; con el **10,10%** se encuentra suspensión del contrato; el subtema de afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **4,51%**, jornada de trabajo con el **4,22%**; prima de servicios con el **3,71%**, licencias remuneradas y no remuneradas con una participación de **3,30%**, vacaciones con un **2,83%** y contratos de trabajo y elementos con el **2,81%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

**Sede**

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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

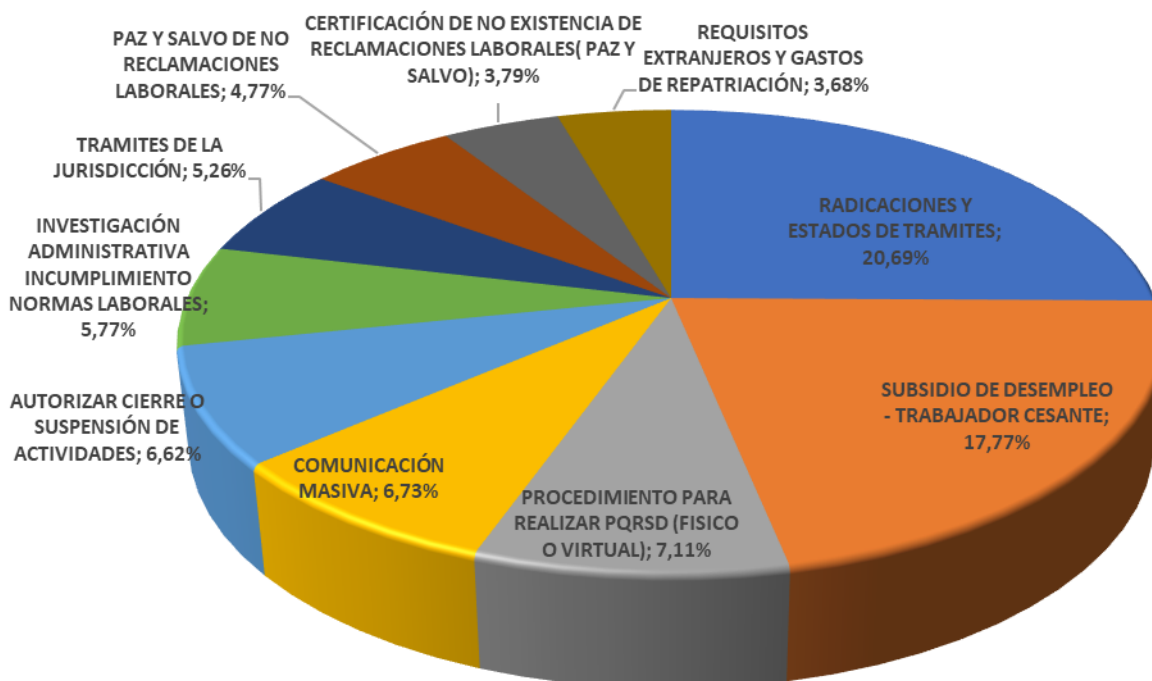
Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

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



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

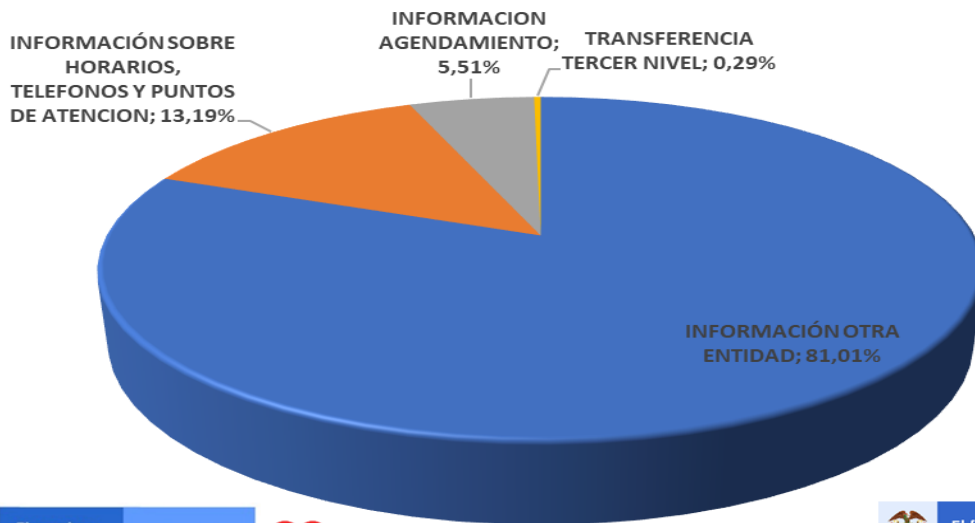


En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** obtuvo **4.486** interacciones, donde, el **20,69%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **17,77%** se encuentra subsidio de desempleo - trabajador cesante; con el **7,11%** se encuentra procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); comunicación masiva con el **6,73%**, con un **6,62%** se encuentra el subtema autorizar cierre o suspensión de actividades; con una participación del **5,77%** se encuentra el subtema de investigación administrativa incumplimiento normas laborales, con una participación del **4%** se encuentra tramites de la jurisdicción, con un **4,77%** se encuentra paz y salvo de no reclamaciones laborales, certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con el **3,79%** y con el **3,68%** se encuentra requisitos extranjeros y gastos de repatriación.





### CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



Así mismo se atendieron **1.380** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **81,01%** corresponde a información otra entidad; con un **13,19%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **5,51%** en información agendamiento; y con un porcentaje del **0,29%** se encuentra el subtema de transferencia a tercer nivel.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

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

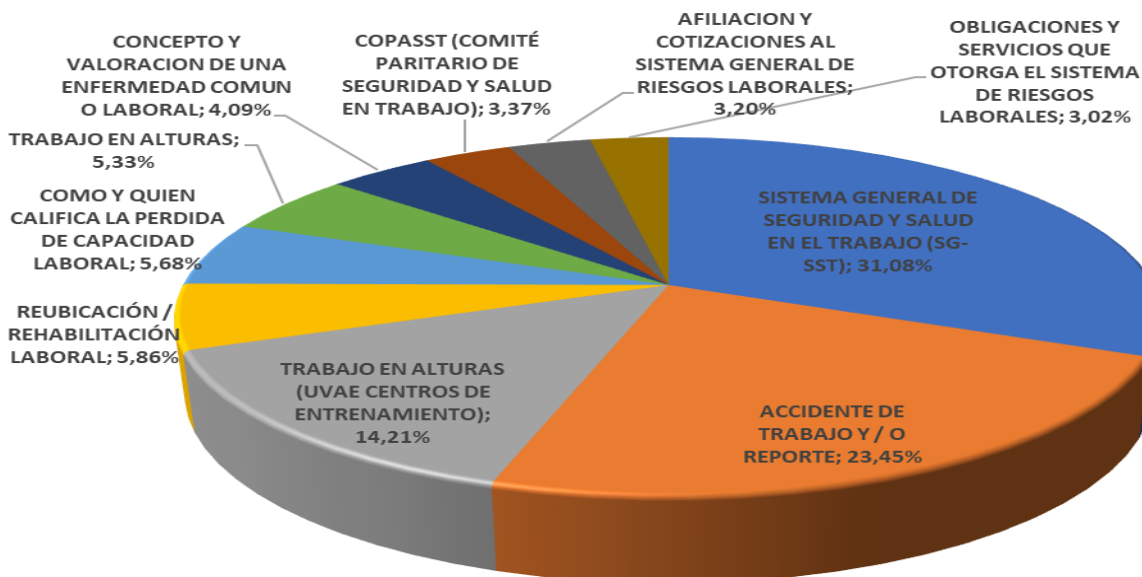
**Línea nacional gratuita**

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

El empleo  
es de todos

Mintrabajo

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

El empleo  
es de todos

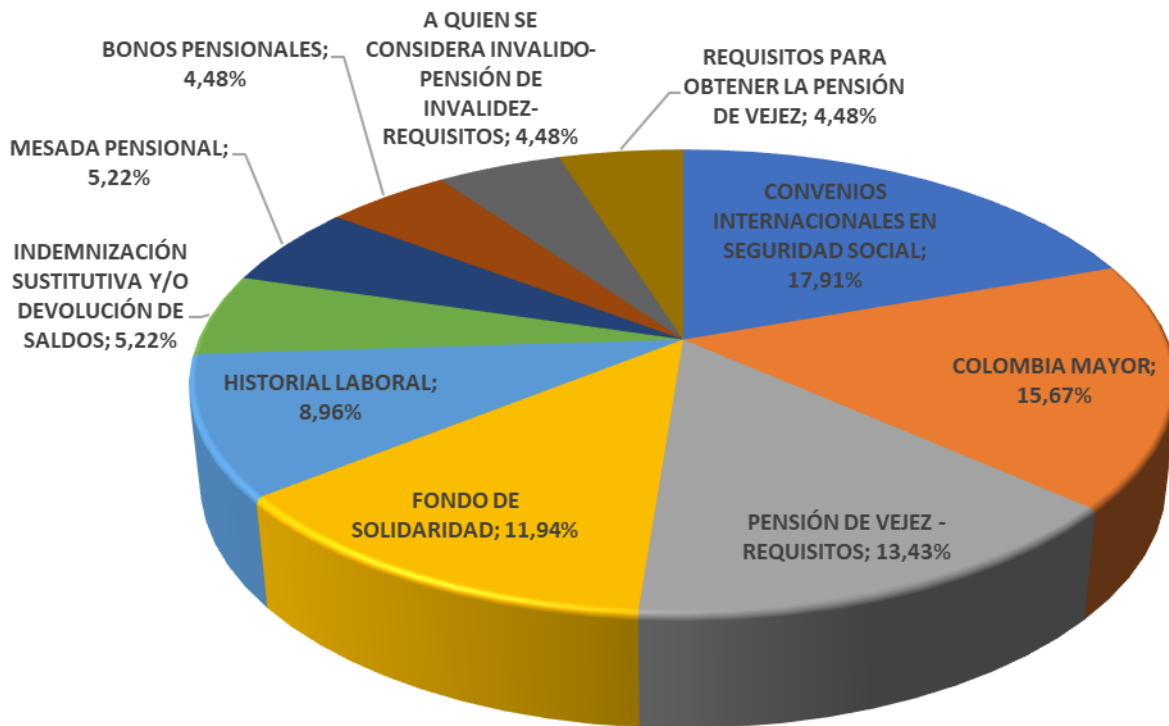
Mintrabajo

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

Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **563** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con un **31,08%**; con un **23,45%** accidente de trabajo y / o reporte; con un **14,21%** el subtema trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento), con el **5,86%** reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,68%**; con el **5,33%** se encuentra el subtema de trabajo en alturas, con el **4,09%** concepto y valoración de una enfermedad común o laboral, COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **3,37%**, afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales **3,20%** y con un **3,02%**.



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



Para el tema de **pensiones**, **300** ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el segundo trimestre del 2020. Donde, los ciudadanos consultaron en un **17,91%** por convenios internacionales en seguridad social; Colombia mayor con una participación del **15,67%**; pensión de vejez - requisitos con una participación del **13,43%**; con el **11,94%** fondo de solidaridad; historial laboral con una participación del **5,22%** cada uno respectivamente; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos y mesada pensional con una participación del **3%**; bonos pensionales, a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos y requisitos para obtener la pensión de vejez con el **4,48%** respectivamente.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**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

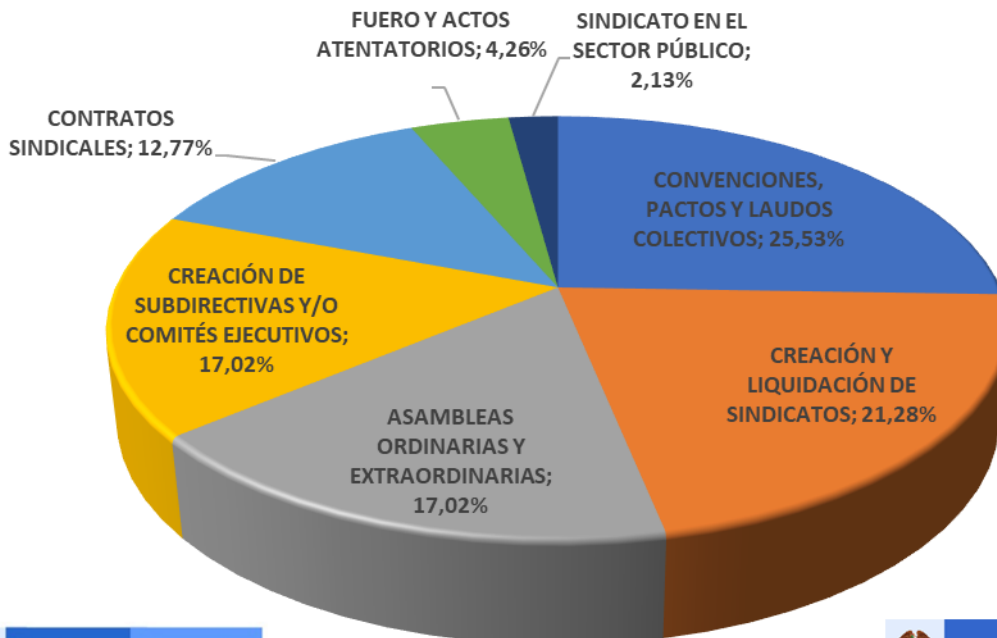
**Celular**

120

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



## CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **47** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones y pactos y laudos colectivos con el **25,53%**; con el **21,28%** se encuentran el subtema creación y liquidación de sindicatos; con el **17,02%** asambleas ordinarias y extraordinarias y creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos respectivamente; con el **8%** se encuentran los subtemas, contratos sindicales con el **12,77%**; con el **4,26%** fuero y actos atentatorios; y sindicato en el sector público con el **2,13%**.

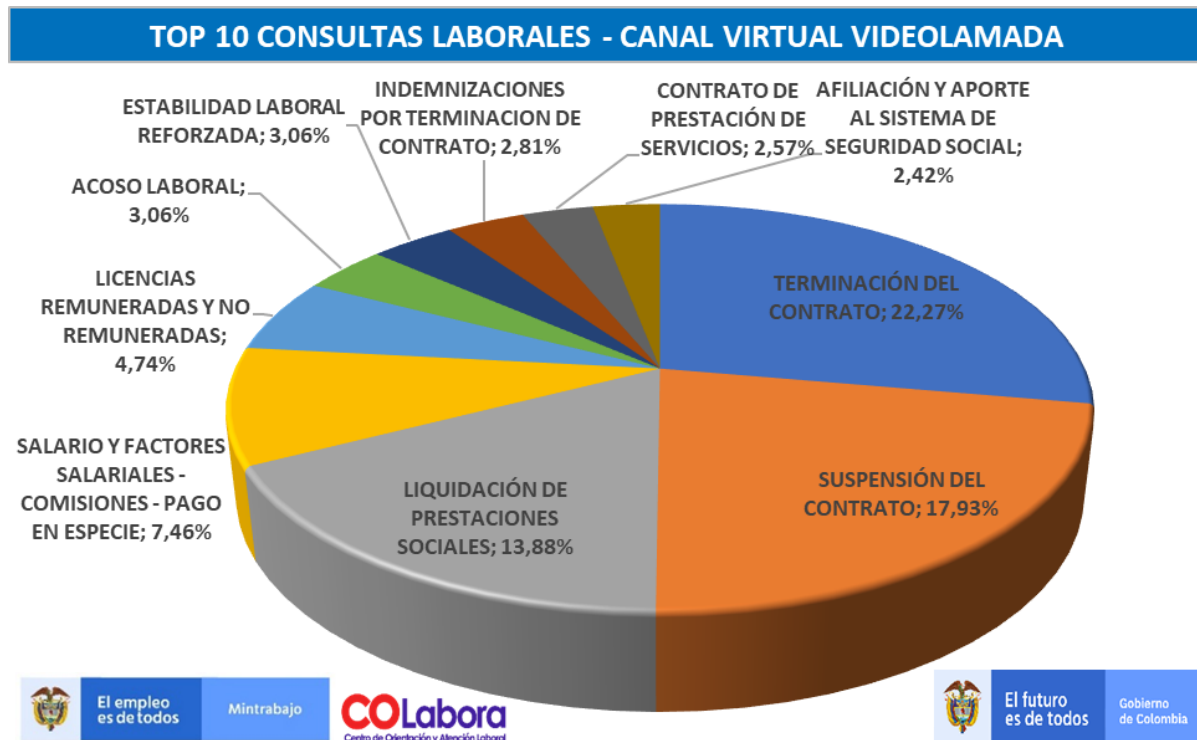
### VIDEO LLAMADA



Para trimestre evaluado, la ciudadanía continuó utilizando el servicio de video llamada prestado a través del contac center, 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 periodo evaluado se reportan **12.355** interacciones atendidas.



Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **22,27%** de participación terminación del contrato; con el **17,93%** suspensión del contrato; con un **13,88%** liquidación de prestaciones sociales, salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **7,46%**, licencias remuneradas y no remuneradas con un **4,74%**, con un **3,06%** cada uno acoso laboral y estabilidad laboral reforzada; indemnizaciones por terminación de contrato con el **2,81%**, contrato de prestación de servicios con el **2,57%** y afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **2,42%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

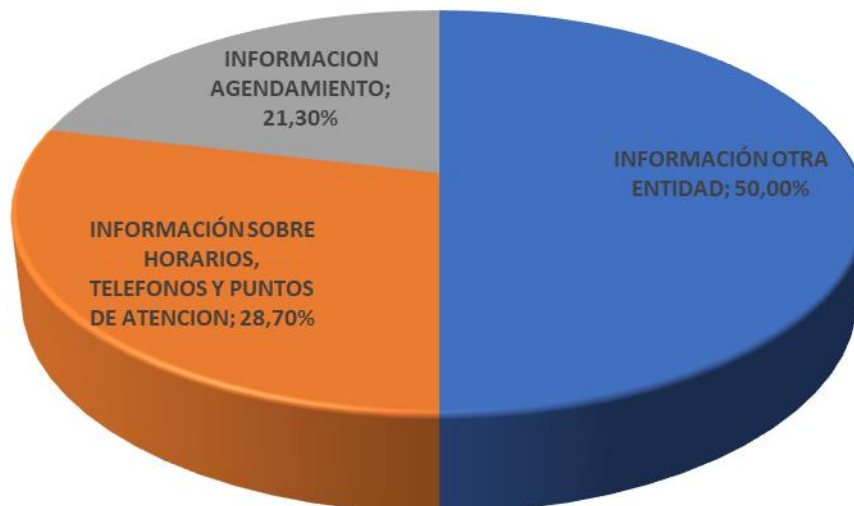
**Administrativa**

**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**

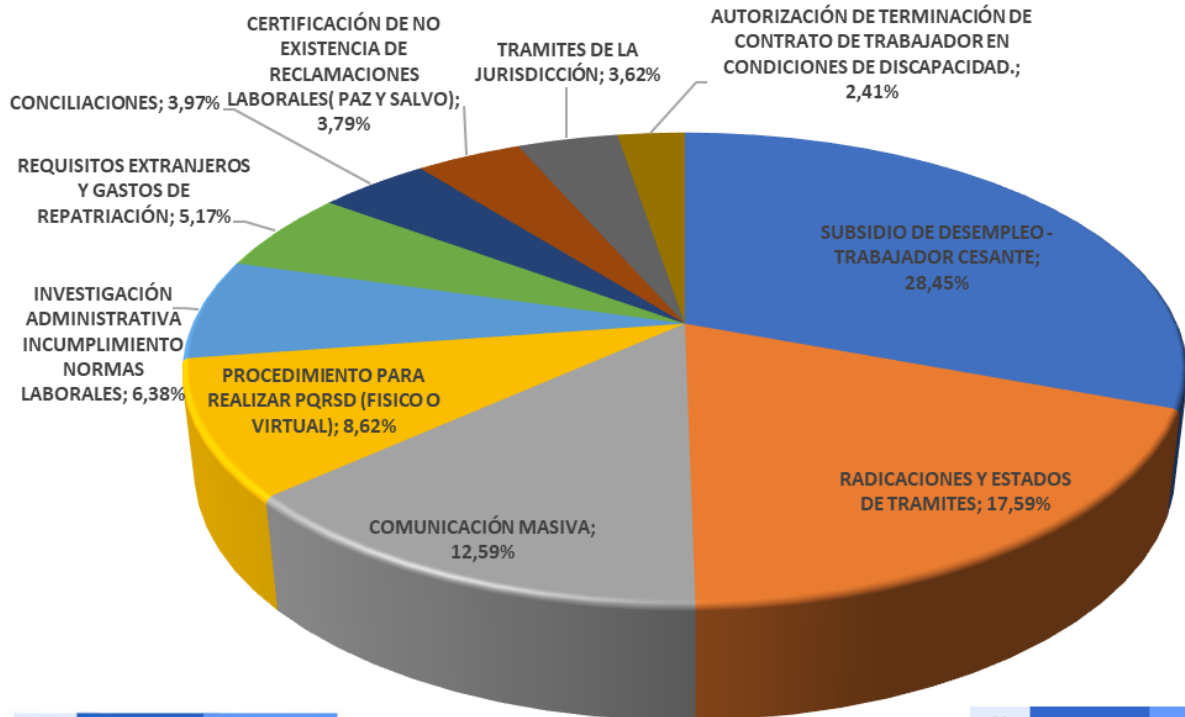
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA**

Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **50,00%** de participación el subtema información otra entidad; con el **28,70%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; y con una participación de **21,30%** información agendamiento.



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



Dentro de las **580** interacciones efectivas, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **28,45%** subsidio de desempleo - trabajador cesante; con el **17,59%** se encuentra radicaciones y estados de tramites, comunicación masiva (Covid 19) con el **12,59%**; con una participación del **8,62%** procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual); investigación administrativa incumplimiento normas laborales con una participación del **6,38%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **5,17%**, conciliaciones con una participación del **3,97%**; con el **3,79%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo), tramites de la jurisdicción con el **3,62%** respectivamente y con el **2,41%** autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**Atención Presencial**

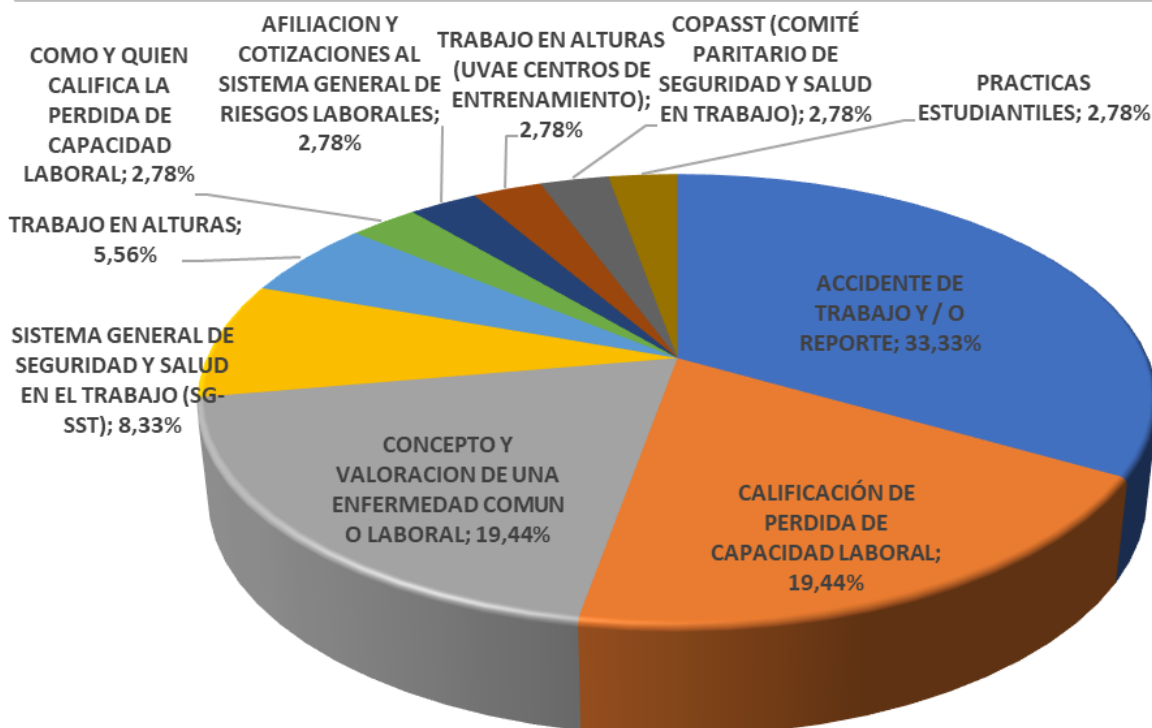
Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

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



## CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA

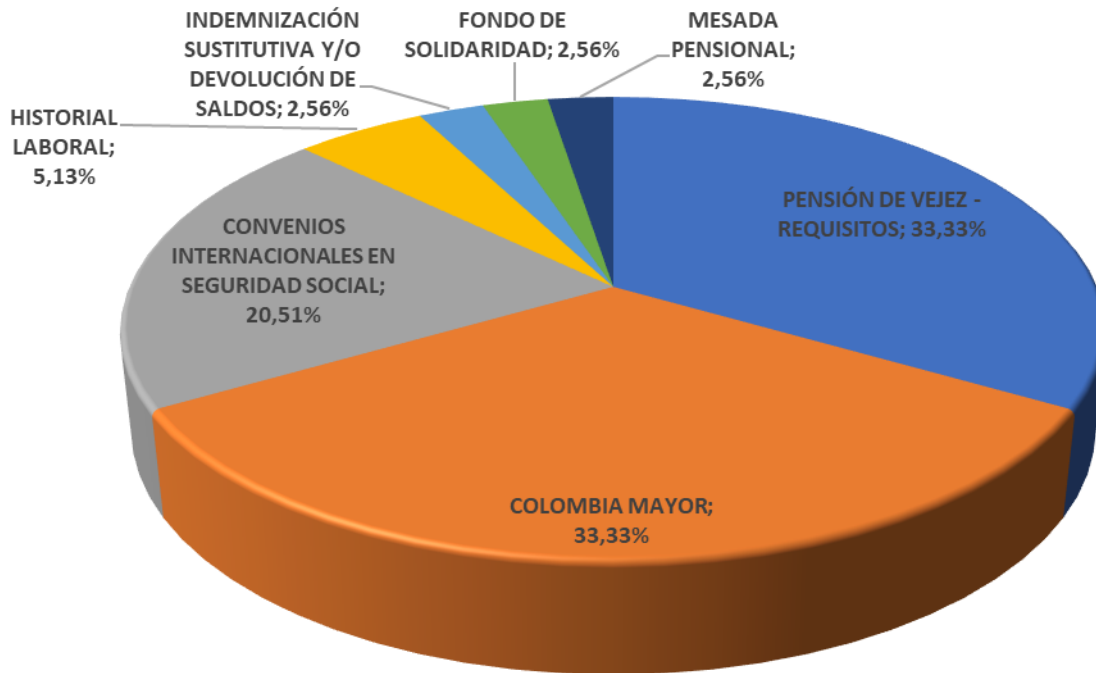


Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **36** consultas, las cuales corresponden a: accidente de trabajo y / o reporte con el **33,33%**; con el **19,44%** de participación se encuentran los subtemas de: calificación de pérdida de capacidad laboral y concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; con el **8,33%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); con el **6%** trabajo en alturas y con el **2,78%** se cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales, trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento), COPASST (comité paritario de seguridad y salud en trabajo) y practicas estudiantiles.





### CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **39** consultas, donde, los temas más consultados por los ciudadanos son: pensión de vejez – requisitos y Colombia mayor con una participación del **33,33%**; convenios internacionales en seguridad social con el **20,51%**; historial laboral con el **5,13%** de participación; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, fondo de solidaridad y mesada pensional con el **2,56%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



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

**Administrativa**

**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**



## REDES SOCIALES- FACEBOOK



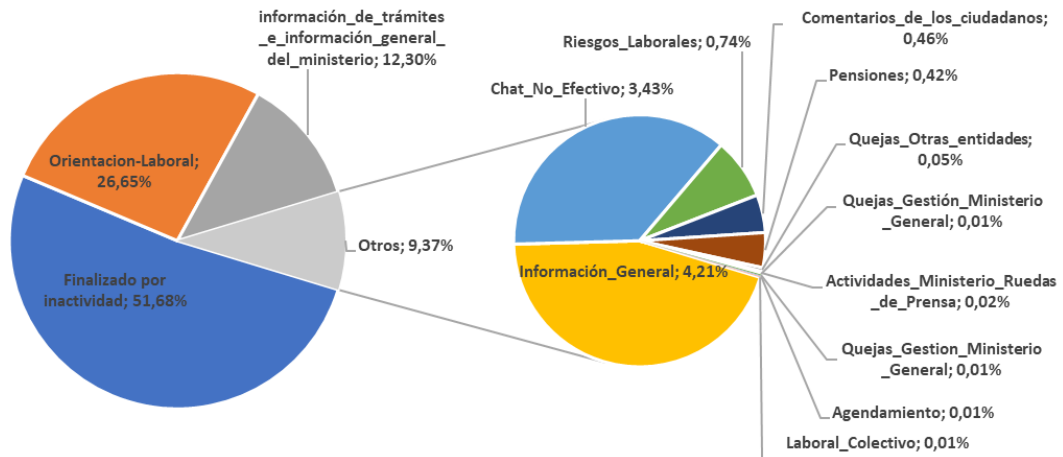
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como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

Este servicio cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger en donde se contestaron **11.668** interacciones. De las cuales, dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, se recibieron **3.031** reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del Ministro etc.



### CONSULTAS CHAT - REDES SOCIALES



El restante de **8.637** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en el **MESSENGER** de Facebook, se obtuvo el siguiente resultado: los temas relacionados con Finalizado por inactividad (problemas de conectividad del ciudadfano) con una participación **51,68%**; Orientación laboral presentaron una participación del **26,65%**; información de tramites e Información general del Ministerio con el **12,30%**; Información General con el **4,21%**; Chat No Efectivo con el **3,43%**; y el restante **1,79%** se encuentran los subtemas de Riesgos Laborales, comentarios de los ciudadanos, Pensiones, Quejas Otras entidades, Actividades Ministerio, Ruedas de Prensa, Quejas Gestión Ministerio General, Agendamiento y Laboral Colectivo.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

**Sede**

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

**Administrativa**

**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**



## AGENDAMIENTO

Durante el segundo trimestre 2020, no se realizaron solicitudes en todo el territorio nacional que correspondieran al tema agendamiento, dado que las asesorías presenciales están suspendidas 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*.

Es procedente señalar que de conformidad con los lineamientos en las resoluciones anteriormente señaladas y hasta que se supere la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministro de Salud y Protección Social, el contact center continúa realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento.



## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### Atención Presencial

Durante el segundo trimestre de 2020, debido a 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 en este canal.

### 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 diligenciarla.

Para este trimestre el ministerio recibió 383 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	61,09%
Conformidad con el servicio prestado	54,04%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	68,14%

### Telefónico

Para el segundo trimestre del 2020, se obtuvieron **4.835** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	76,00%

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol  @MinTrabajoCol

 @MintrabajoCol

#### Sede



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

**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

#### Administrativa

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



Claridad en la atención suministrada	79,00%
Amabilidad en la atención	67,00%

### Chat

Para el segundo trimestre del 2020, se obtuvieron **27.683** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	35,00%
Claridad en la atención suministrada	41,00%
Amabilidad en la atención	40,00%

### Video Llamada

Para el segundo trimestre del 2020, se obtuvieron **4.888** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	34,00%
Claridad en la atención suministrada	37,00%
Amabilidad en la atención	37,00%

Atentamente,

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