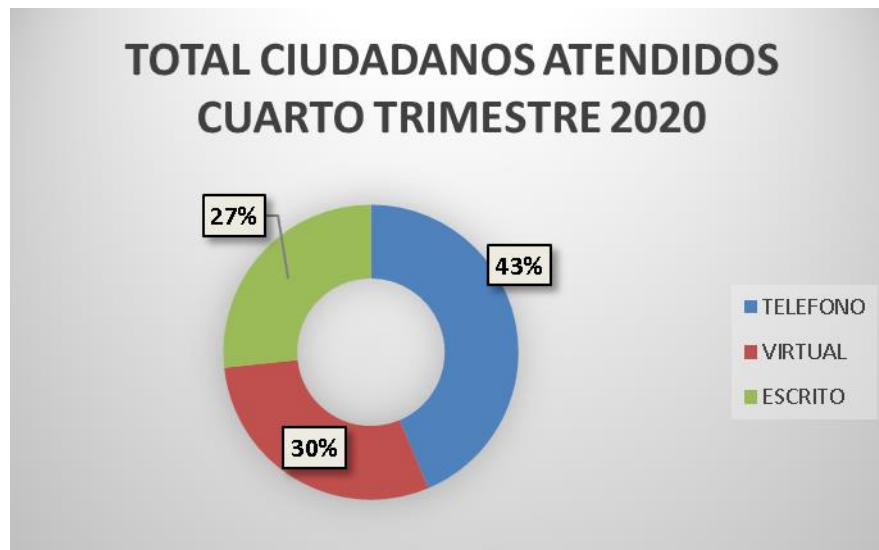




INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el cuarto 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 cuarto trimestre del año 2020 atendió **251.343** ciudadanos.



El canal preponderante para el cuarto trimestre de 2020, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 43%, seguido del canal virtual con una participación del 30% y finalmente el canal escrito con un 27%.

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

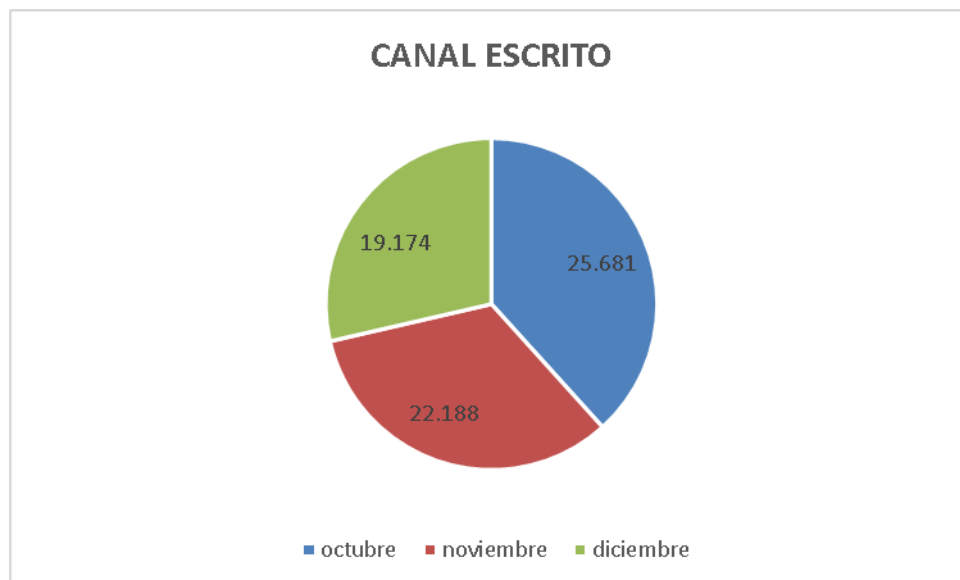
El Ministerio de Trabajo con el propósito de adoptar medidas administrativas para dar cumplimiento a las directrices dadas por las autoridades competentes en materia de salud pública, en el marco de la emergencia sanitaria declarada en atención a la aparición del virus el COVID-19, suspendido temporalmente entre otros la 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 octubre, noviembre y diciembre de 2020 el Ministerio de Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **67.043** comunicaciones, en octubre se recibieron **25.681** equivalente a 38%, en noviembre **22.188** equivalente a 33% y en diciembre recibieron **19.174** equivalente a 29%.

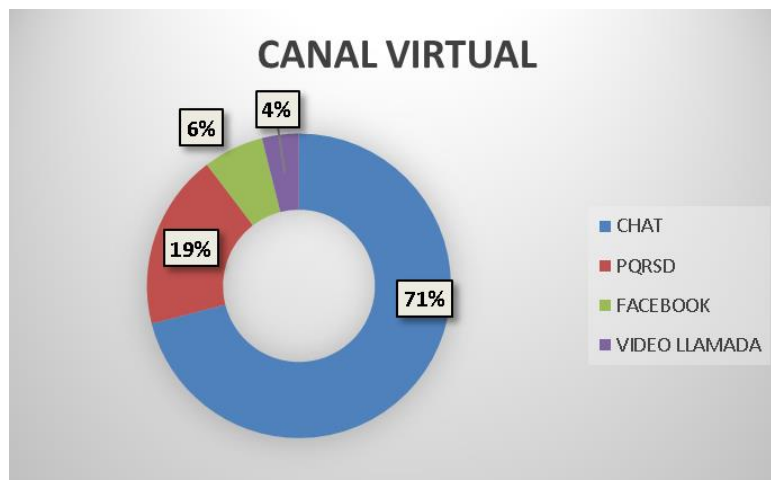




CANAL VIRTUAL

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 cuarto trimestre alcanzó la suma de **74.628** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **52.993** interacciones equivalentes al 71%, seguido de PQRSD virtuales con **13.911** equivalentes al 19%; seguido de Messenger de Facebook con **4.798** interacciones equivalentes al 6% y Videollamadas con **2.926** equivalentes al 4%.



Durante el cuarto trimestre 2020 se recibieron **13.911 PQRSD**; en octubre 4.674, noviembre 4.743 y diciembre 4.494.

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

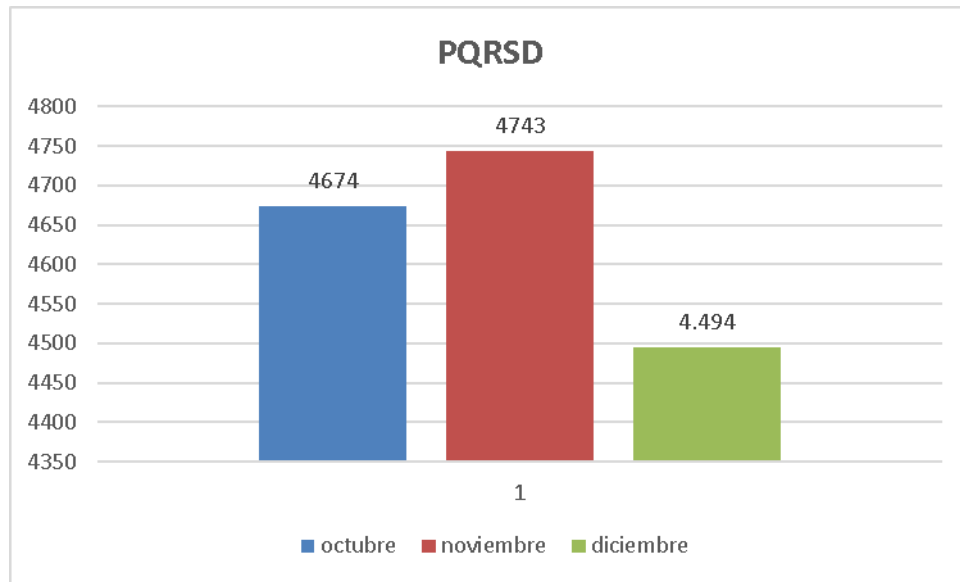
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

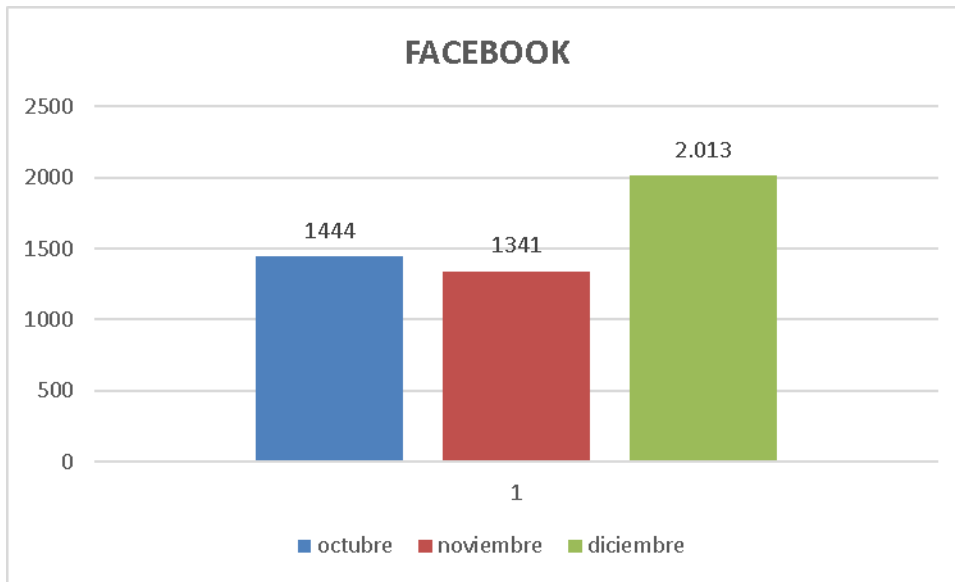
www.mintrabajo.gov.co



Dentro de las 13.911 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo a la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
Denuncia Anticorrupción	41
Petición Consulta	1.038
Petición Invitación	30
Petición solicitud Información pública	124
Petición Trámite y solicitud de información	1.796
Petición entre Entidades Públicas	67
Petición General	10.417
Queja	96
Reclamo	254
Sugerencia	48
total	13.911

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el cuarto 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 **4.798** 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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2020, el Contac Center ha atendido un total de **155.357** 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 **60,92%** de participación; seguido por el canal virtual chat con una participación del **34,11%**; servicio Redes Sociales con un **3,09%** y servicio Video llamada con un **1,88%**.

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

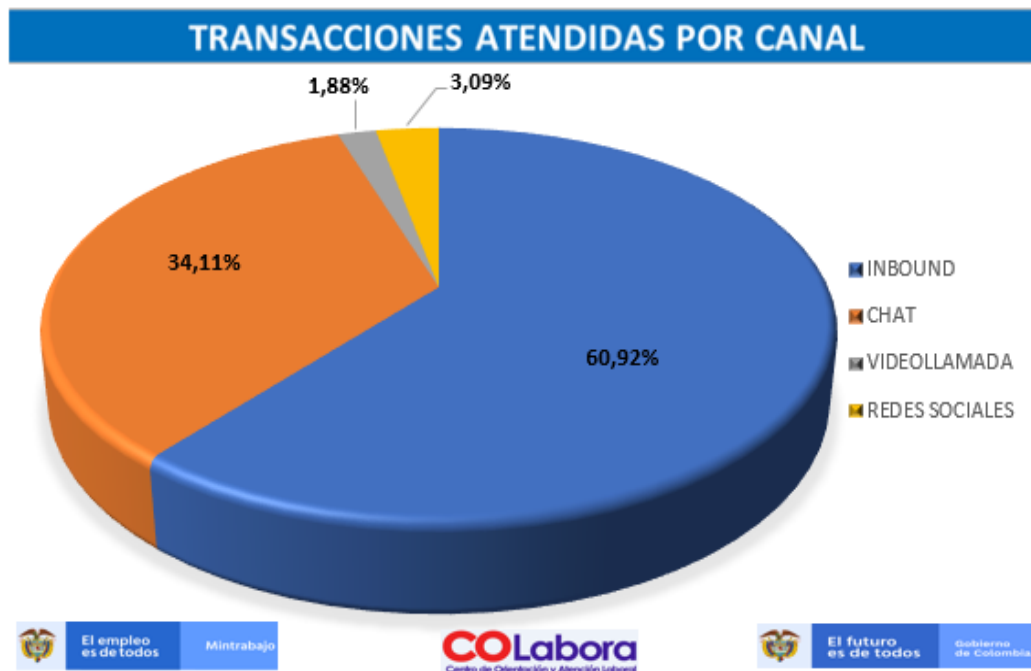
Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



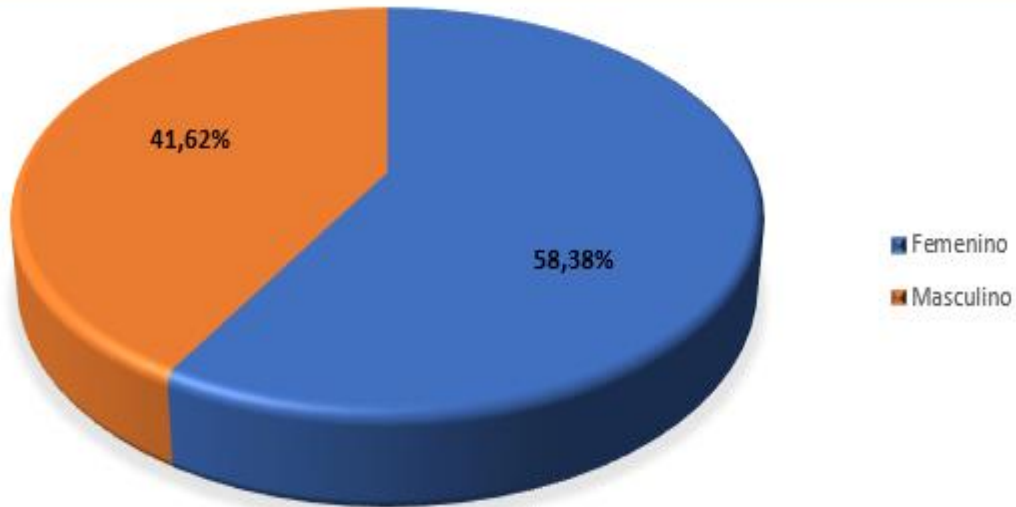
Por otro lado, en la gestión realizada por el Contac Center, se realiza la identificación de las transacciones a través de un proceso llamado Tipificación; en el cual se recolecta la información básica del ciudadano y los temas de consulta realizados a través de los diferentes canales; de lo anterior, cuarto trimestre se identificaron **119,835** interacciones de las **124.638** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **30.719** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **97%** de las transacciones recibidas.

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **58,38%** corresponde a **Mujeres**, el **41,62 %** a **Hombres**.



GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



De los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **62.401** residen en la ciudad de **Bogotá** y **55.954** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **52,72%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional.

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



DEPARTAMENTO	Número de Ciudadanos atendidos	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	62401	52,72%
ANTIOQUIA	12006	10,14%
VALLE DEL CAUCA	9856	8,33%
CUNDINAMARCA	7013	5,93%
ATLÁNTICO	3455	2,92%
SANTANDER	3399	2,87%
BOLÍVAR	2127	1,80%
RISARALDA	1850	1,56%
META	1673	1,41%
BOYACÁ	1407	1,19%
TOLIMA	1360	1,15%
NORTE DE SANTANDER	1291	1,09%
HUILA	1138	0,96%
CALDAS	1136	0,96%
QUINDIO	1040	0,88%
Sin Información	987	0,83%
NARIÑO	928	0,78%
CESAR	887	0,75%
CAUCA	885	0,75%
MAGDALENA	761	0,64%
CASANARE	716	0,60%
CÓRDOBA	654	0,55%
SUCRE	462	0,39%
LA GUAJIRA	249	0,21%
CAQUETÁ	224	0,19%
ARAUCA	122	0,10%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA	115	0,10%
PUTUMAYO	100	0,08%
CHOCÓ	59	0,05%
VICHADA	19	0,02%
AMAZONAS	16	0,01%
GUAVIARE	16	0,01%
GUAINÍA	2	0,00%
VAUPÉS	1	0,00%
(en blanco)		
Total general	118355	100,00%





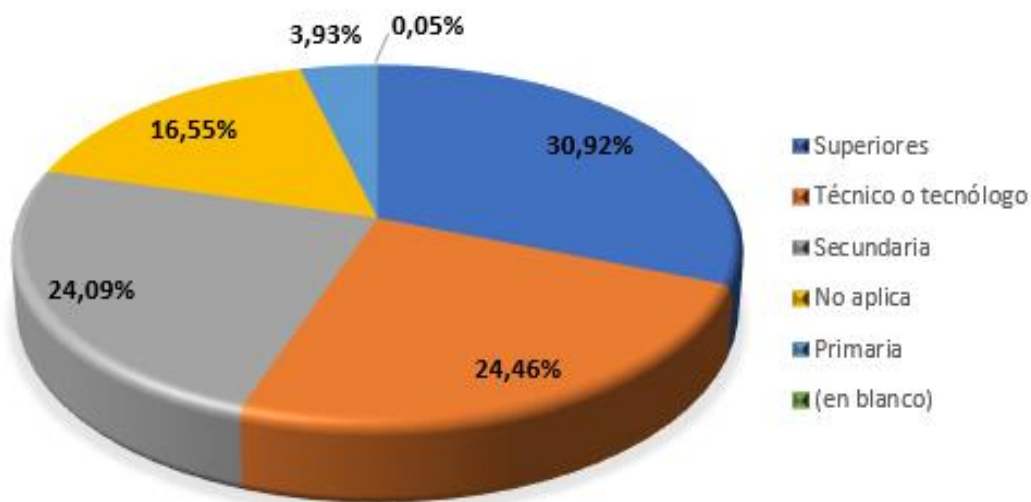
PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **117.448** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,08%**; sin información **875** ciudadanos correspondiente al **0,74%** y **216** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,18%**.

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **30,92%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **24,46%** Técnico o Tecnólogo, el **24,09%** educación Secundaria y el restante **20,53%** se agrupa en primaria, no aplica y en blanco.

NIVEL ACADÉMICO DE LOS CIUDADANOS



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



SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **54,94%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **23,58%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el **78,52%** de los ciudadanos atendidos.



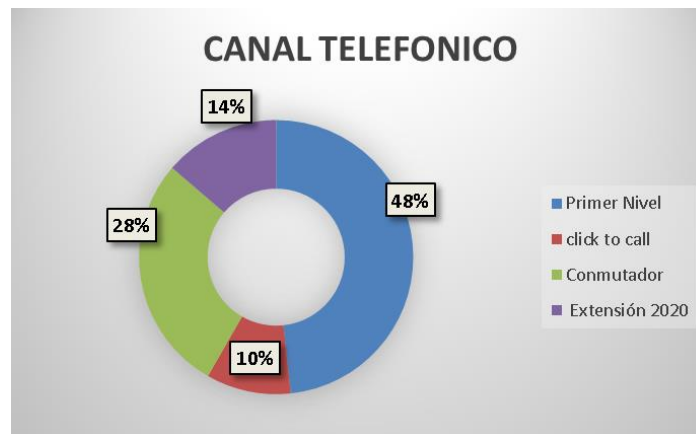


CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **109.672** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **63.921** fueron atendidas a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y click to call, para el profesional en segundo nivel no se registraron consultas; **15.032** atendidos por los inspectores de trabajo a nivel nacional a través de a extensión 2020 y a través del conmutador se atendieron **30.719**, que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones del ministerio.

SERVICIO	CANTIDAD DE LLAMADAS	%
Primer Nivel	52.974	48
click to call	10.947	10
Conmutador	30.719	28
Extensión 2020	15.032	14



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

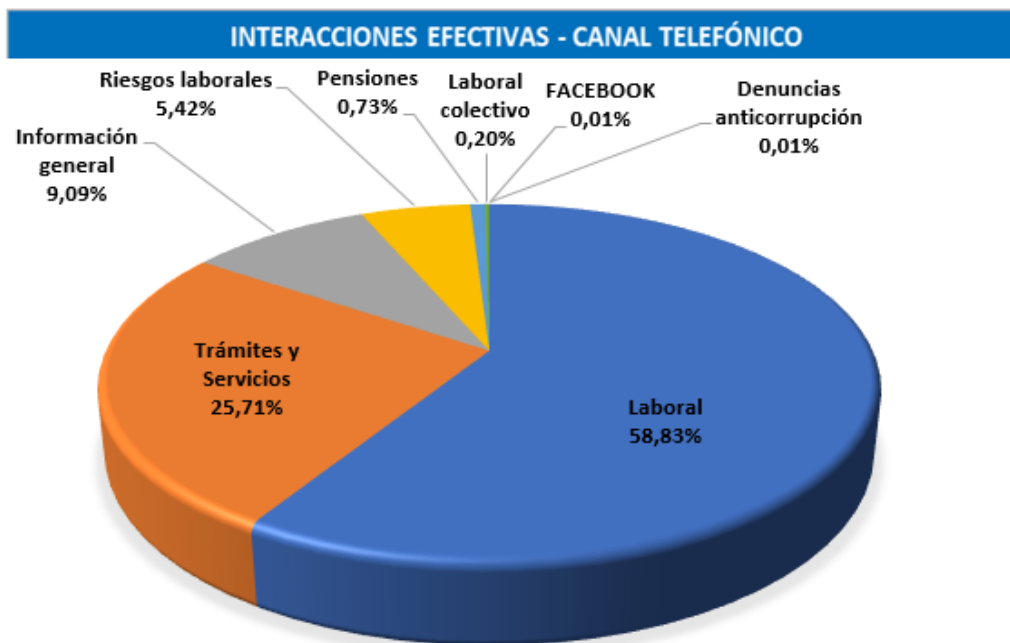


El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120; así como también el canal click to call, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

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 **15.032** ciudadanos durante el cuarto trimestre 2020.

octubre	6.368
noviembre	5.378
diciembre	3.286

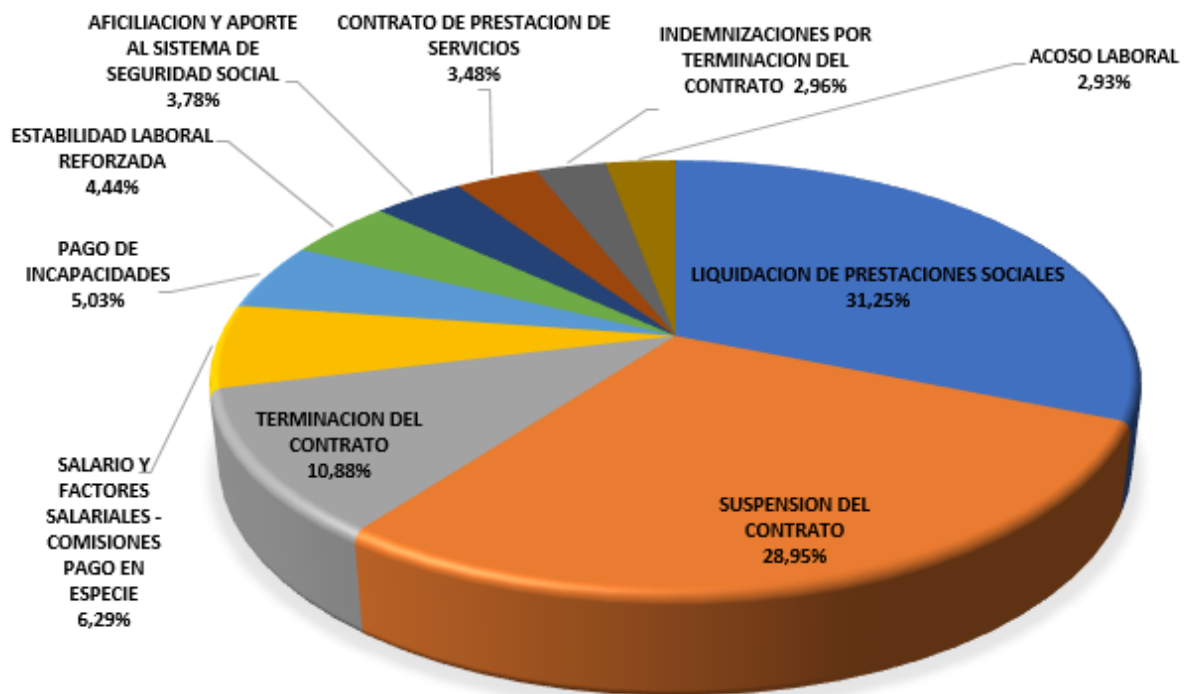
De las llamadas tipificadas, el **58,83%** correspondieron al tema laboral, el **25,71%** a trámites y servicios; el **9,09%** a información general, el **5,42%** a riesgos laborales; y el restante **0,95%** los temas de pensiones, laboral colectivo, facebook y denuncias anticorrupción.





Dentro de las **31.937** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **31,25%**; seguido de suspensión del contrato con un **28,95%**; terminación del contrato con el **10,88%**, salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **6,29%**, pago de incapacidades con una participación de **5,03%**, estabilidad laboral reforzada con el **4,44%**, afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **3,78%**, contrato de prestación de servicios con un **3,48%**, indemnizaciones por terminación de contrato con el **2,96%** y acoso laboral con el **2,93%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



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

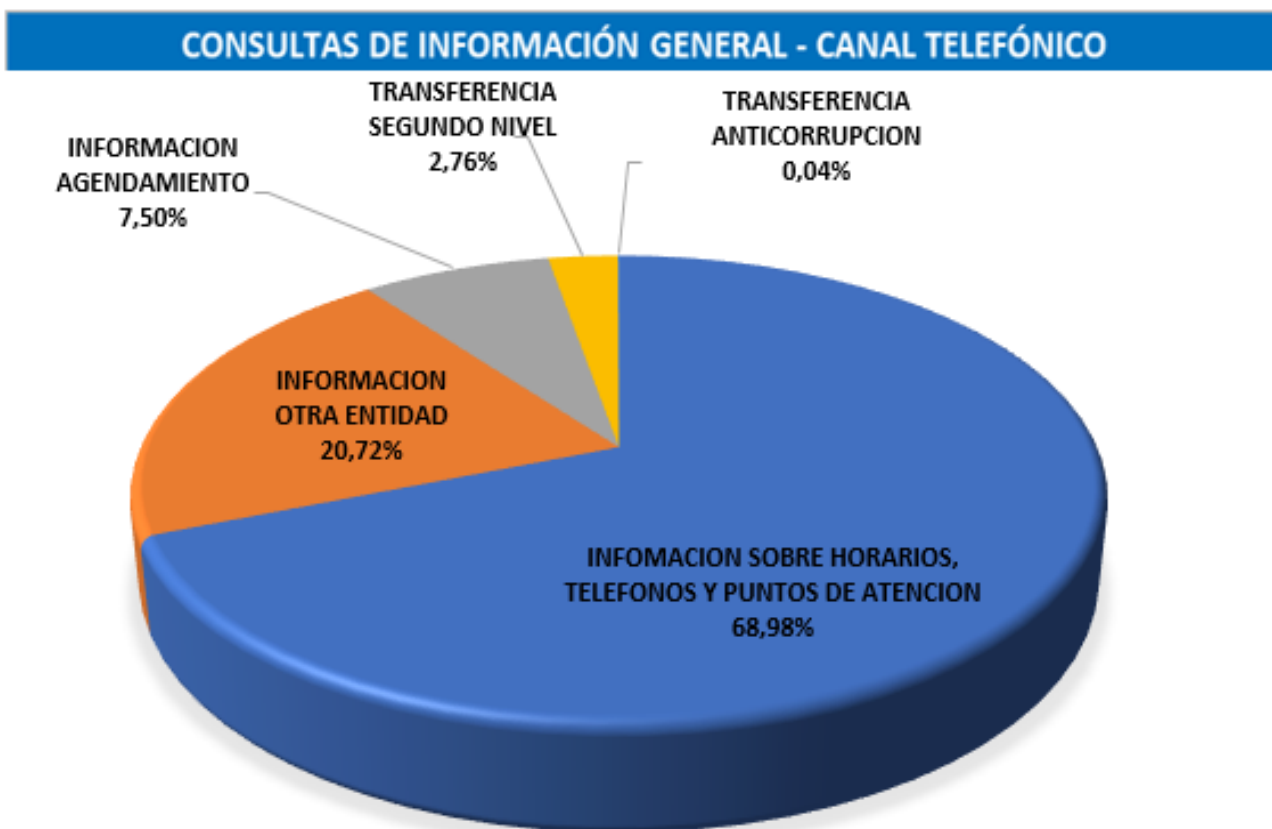
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

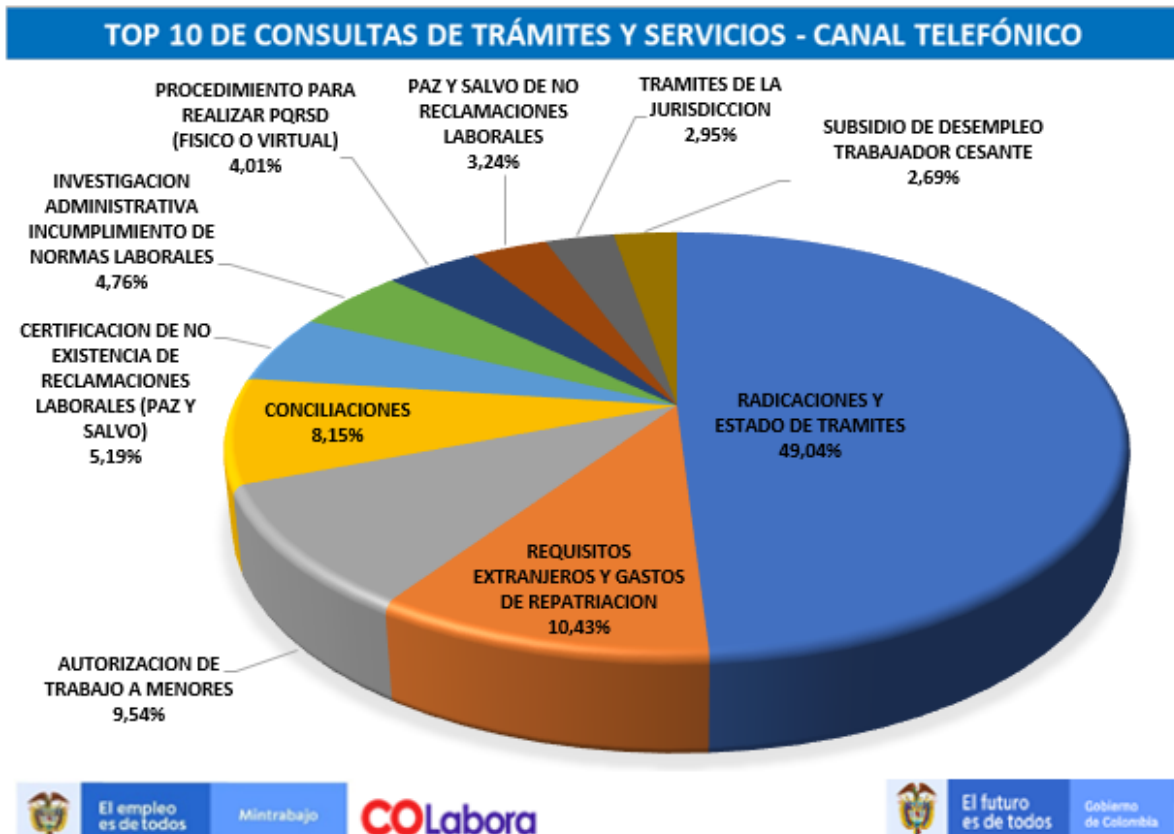


Así mismo se atendieron **4.932** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **68,98%** corresponde a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **20,72%** información otra entidad; **7,50%** corresponde a información agendamiento; transferencia segundo nivel **2,76%**; y transferencia anticorrupción con el **0,04%**.





Respecto con las **13.955** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **49,04%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **10,43%**; con una participación de **9,54%** se encuentra autorización de trabajo a menores ;conciliaciones con el **8,15%**; con el **5,19%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); con un porcentaje del **4,76%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,01%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **3,24%**; Tramites de la Jurisdicción con un **2,95%** y subsidio de desempleo - trabajador cesante el **2,69%**.



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

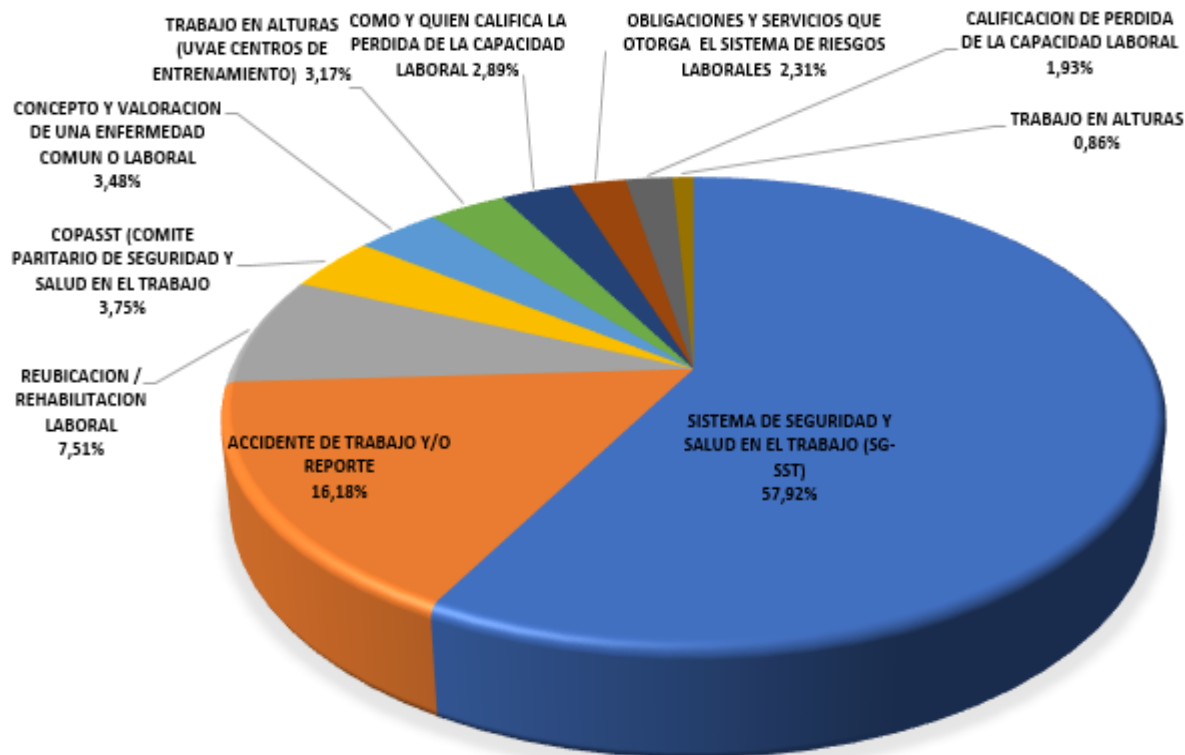
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **2.947** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **57,92%**; accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **16,18%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **7,51%**; copasst (comité paritario de seguridad y salud en el trabajo) con el **3,75%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **3,48%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **3,17%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **2,89%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **2,31%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **1,93%** y trabajo en alturas con el **0,86%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO





Dentro del tema de **Pensiones**, **399** ciudadanos consultaron en el cuarto trimestre de 2020, sobre los siguientes subtemas con un **22,19%** historial laboral; con un **21,39%** pensión de vejez - requisitos; **17,91%** en convenios internacionales en seguridad social; Colombia mayor con una participación del **8,29%**; con el **7,22%** pensión de invalidez requisitos; con el **6,68%** a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos ; con el **5,61%** requisitos para obtener la pensión de vejez; con el **4,55%** pensión de sobreviviente – requisitos; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **3,49%** y con el **2,67%** bonos pensionales.



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

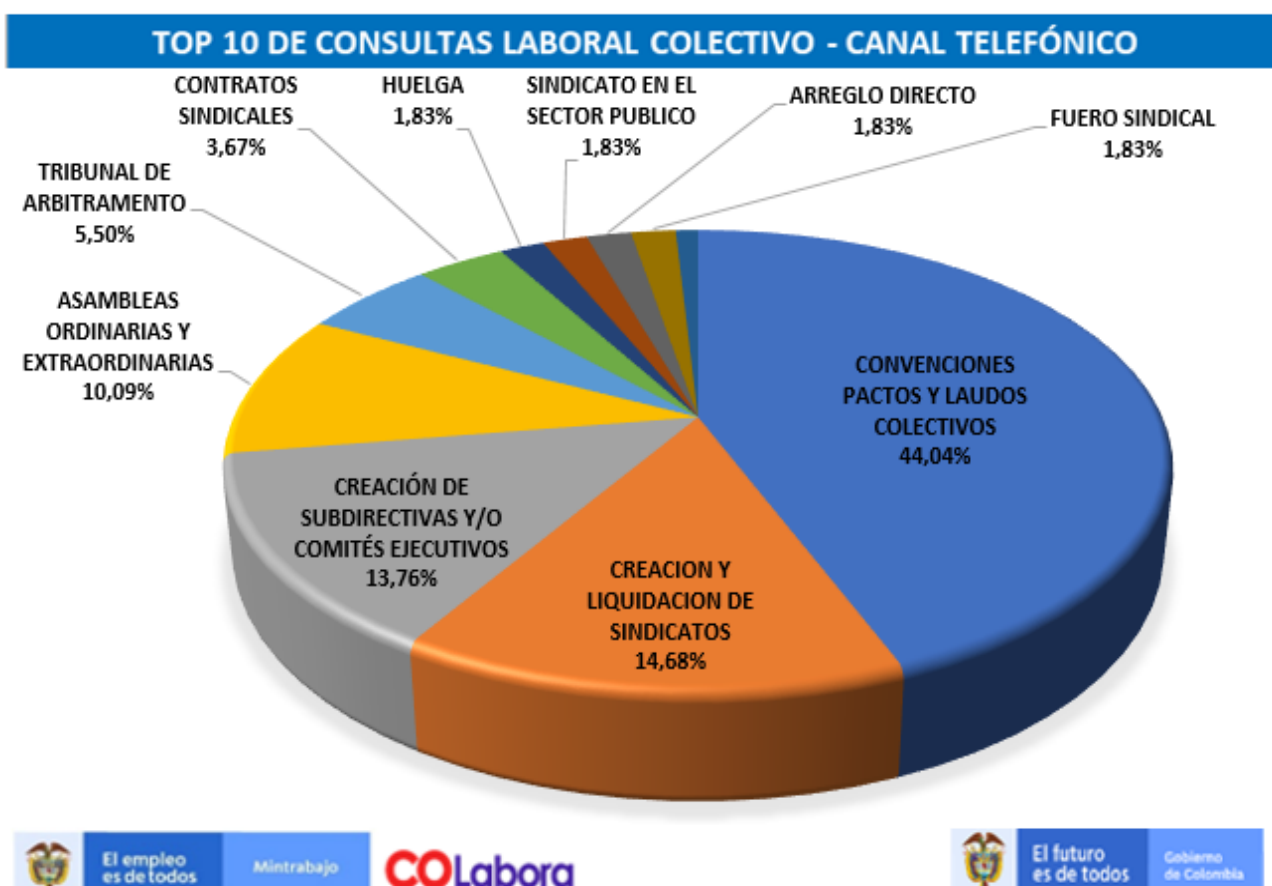
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **109** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **44,04%**, creación y liquidación de sindicatos con el **14,68%**; con el **13,76%** se encuentra creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; asambleas ordinarias y extraordinarias con un **10,09%** de participación; tribunal de arbitramento con el **5,50%**; contratos sindicales con una participación del **3,67%**; huelga, sindicato en el sector público, arreglo directo y fuero sindical cada uno con el **1,83%** respectivamente.





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 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 reciben el Contact Center para el cuarto trimestre, no se gestionaron llamadas las cuales se identificaran como transferencia a OCID.

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

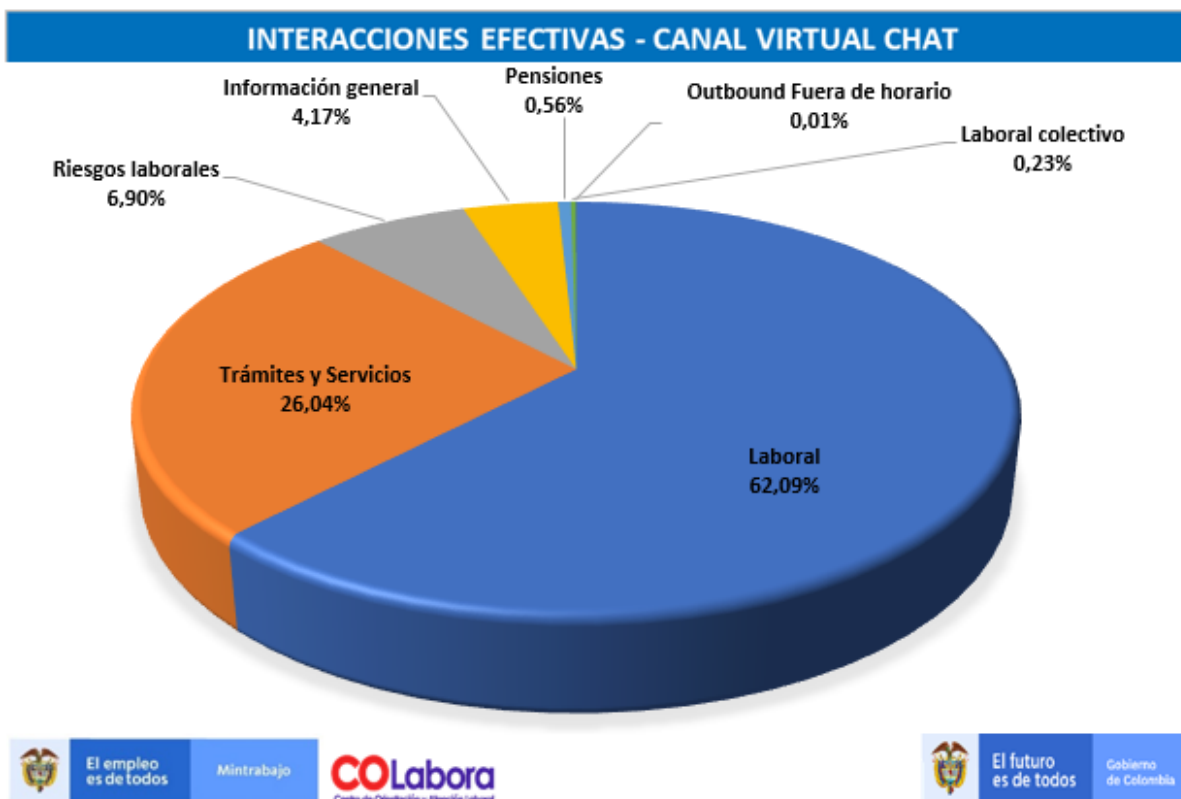
www.mintrabajo.gov.co



SERVICIO CHAT

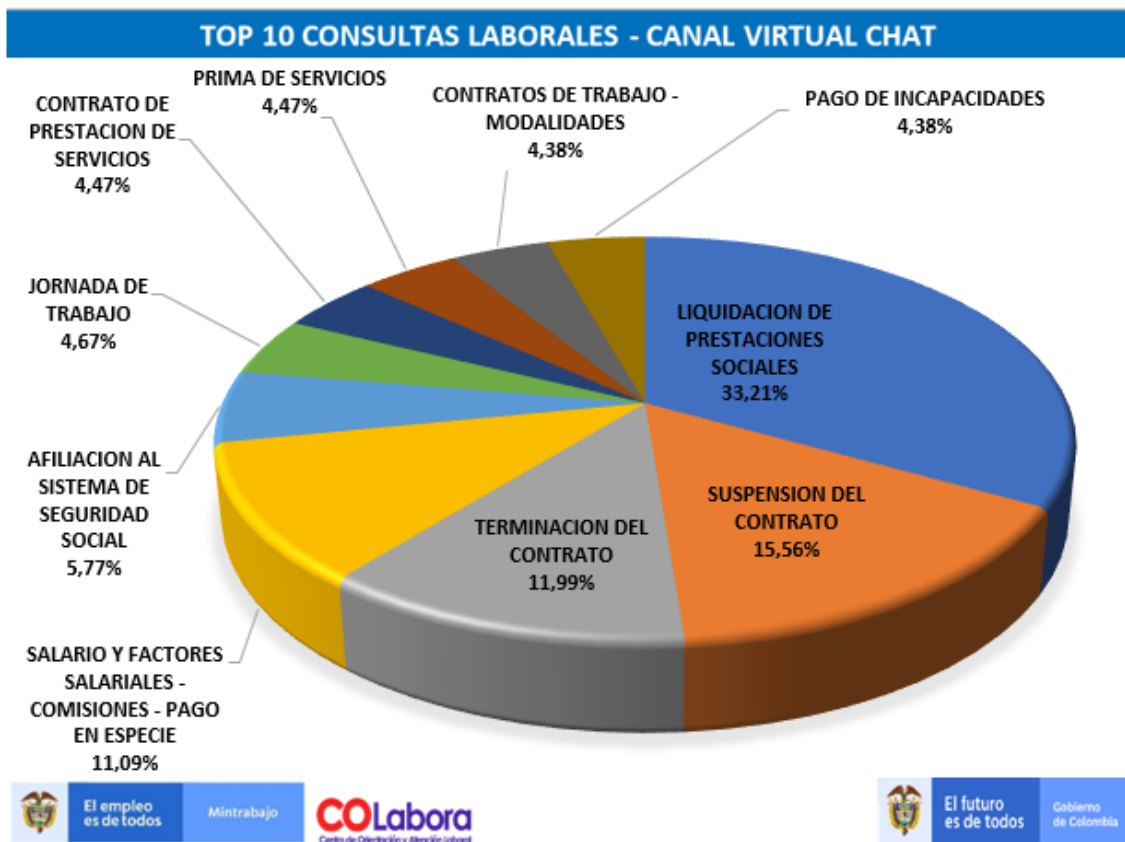


En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el cuarto trimestre del 2020 se atendieron **52.993**; el **62,09%** correspondieron al tema laboral, el **26,04%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **4,17%** a información general; el **0,56%** a pensiones, el **0,01%** a outbound fuera de horario y con el restante **0,23%** se encuentran, laboral colectivo.





Dentro de las interacciones **efectivas**, se atendieron **16.419** interacciones catalogadas dentro del tema laboral, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **3.779** interacciones, representando un **33,21%** dentro de este tema; en segundo lugar, se encuentra suspensión del contrato con una representación del **15,56%**; con una representación del **11,99%** se encuentra terminación del contrato; salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **11,09%**; el subtema de afiliación al sistema de seguridad social con el **5,77%**; jornada de trabajo con el **4,67%**; contrato de prestación de servicios y prima de servicios cada uno con el **4,47%** respectivamente; contratos de trabajo - modalidades y pago de incapacidades cada uno con el **4,38%** respectivamente.



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

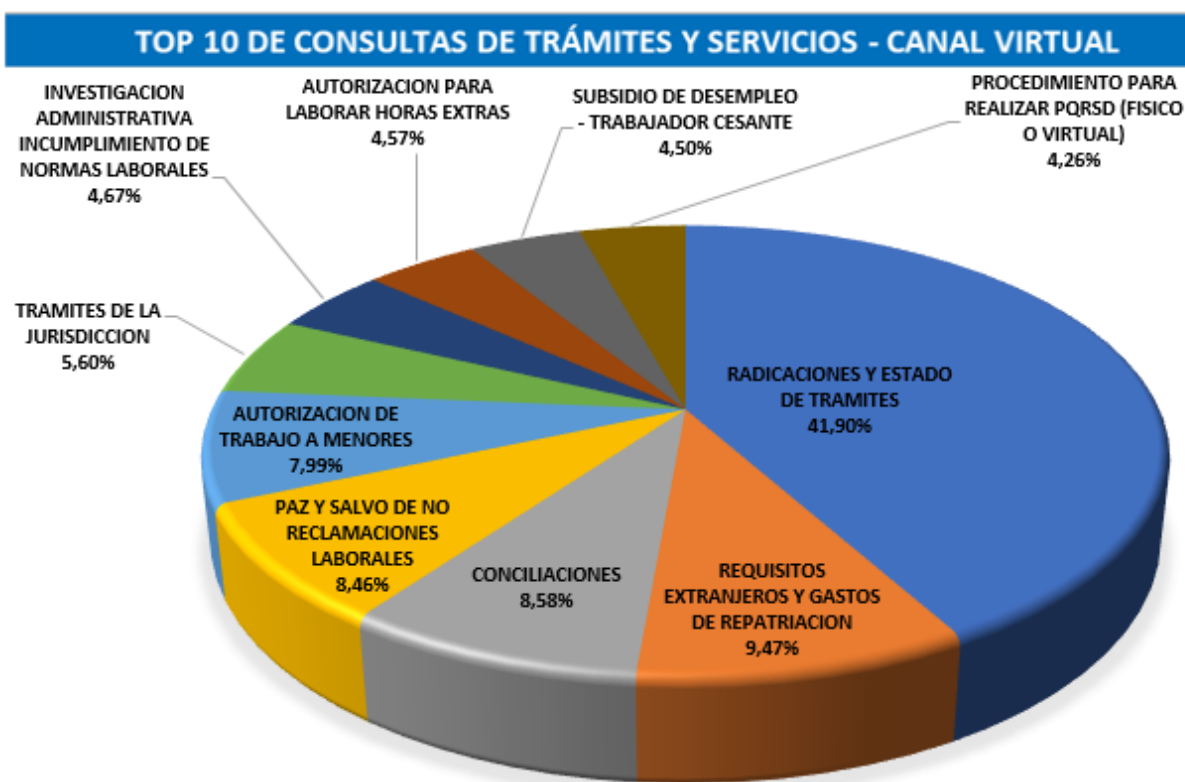
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

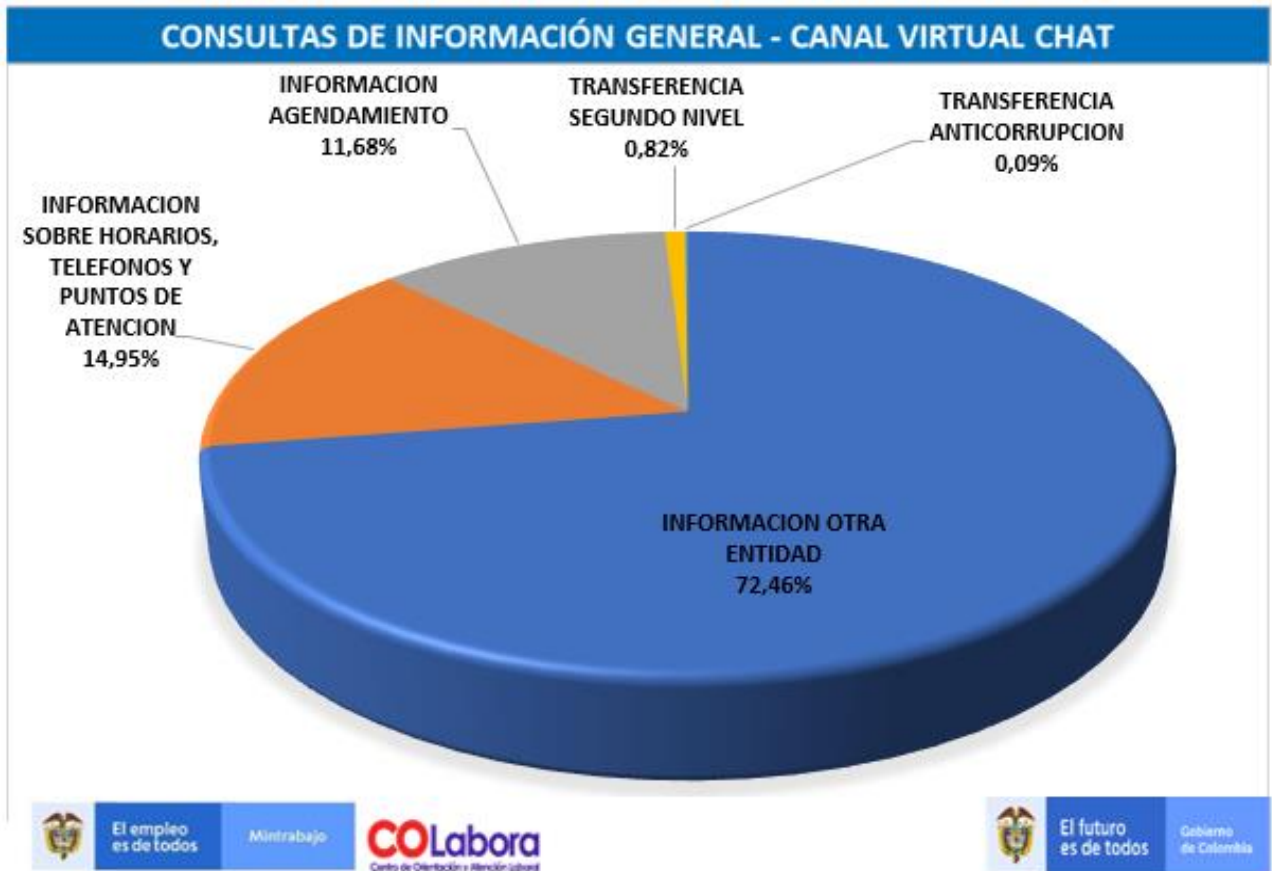


En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** obtuvo **6.886** interacciones, donde, el **41,90** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **9,47%** se encuentra requisitos extranjeros y gastos de repatriación; con un **8,58%** se encuentra el subtema conciliaciones; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **8,46%**; autorización de trabajo a menores con el **7,99%**; con una participación del **5,60%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción; con una participación del **4,67%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; autorización para laborar horas extras con un **4,64%**; el subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **4,50%** y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,26%**.





Así mismo se atendieron **1.104** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **72,46%** corresponde a información otra entidad; con un **14,95%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **11,68%** en información agendamiento; con un porcentaje del **0,82%** se encuentran los subtemas de transferencia a segundo nivel y con un **0,09%** transferencia anticorrupción.



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

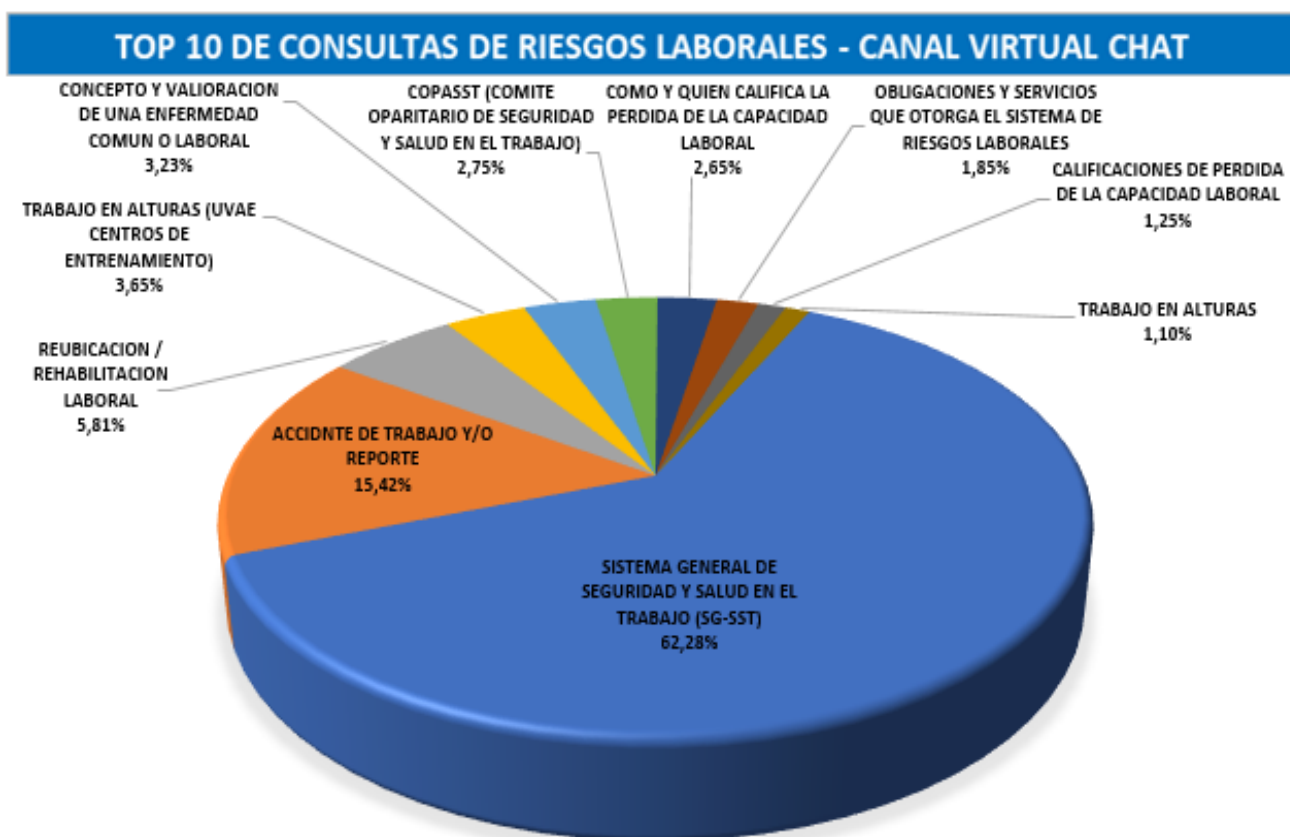
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

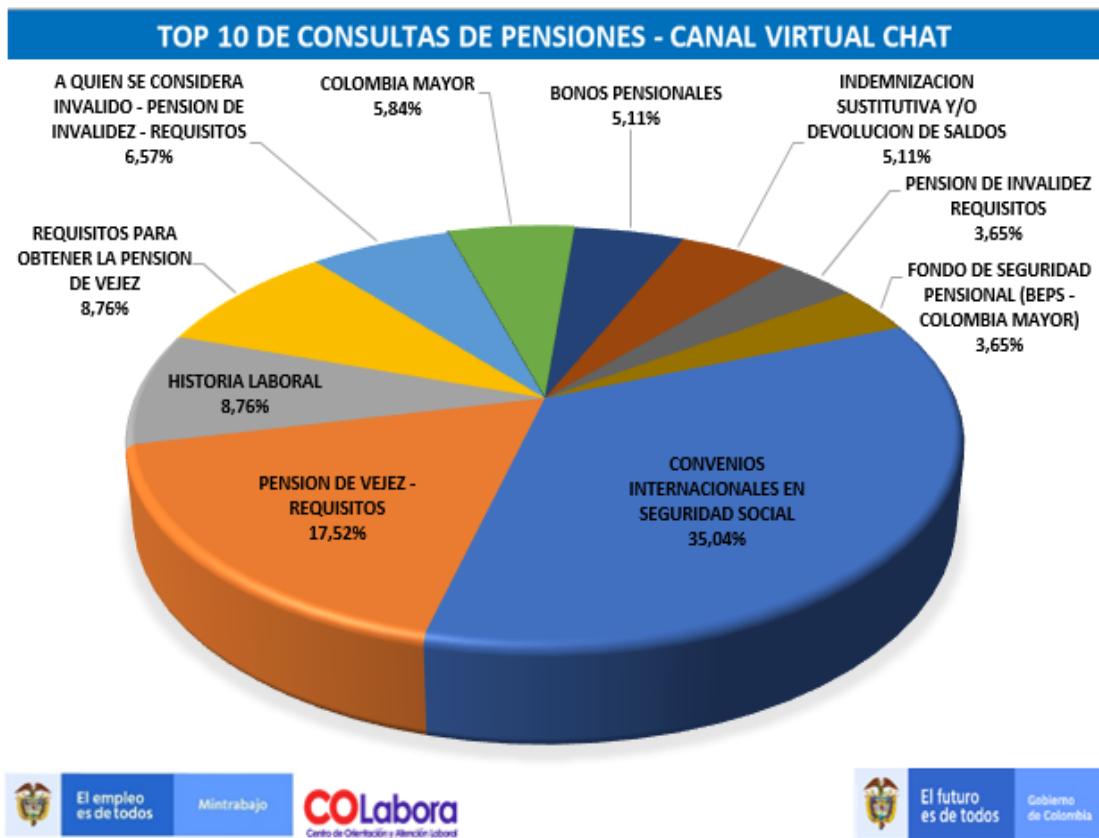


Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **1825** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: con un **62,28%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **15,42%**; con un **3,65%** el subtema trabajo en trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); con el **3,23%** concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **2,75%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **2,65%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con un **1,85%**; calificaciones de perdida de la capacidad laboral con el **1,25%** y trabajo en alturas, con el **1,10%**.





Para el tema de **pensiones**, **149** ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el cuarto trimestre del 2020. Donde, los ciudadanos consultaron en un **35,04%** por convenios internacionales en seguridad social; pensión de vejez - requisitos con una participación del **17,52%**; historial laboral y requisitos para obtener la pensión de vejez con una participación del **8,76%** cada uno; a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con el **6,57%**; Colombia mayor con una participación del **5,84%**; bonos pensionales e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con una participación del **5,11%** cada uno respectivamente; pensión de invalidez requisitos y fondo de seguridad pensional (beps – Colombia mayor) con el **3,65%**, cada uno.



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

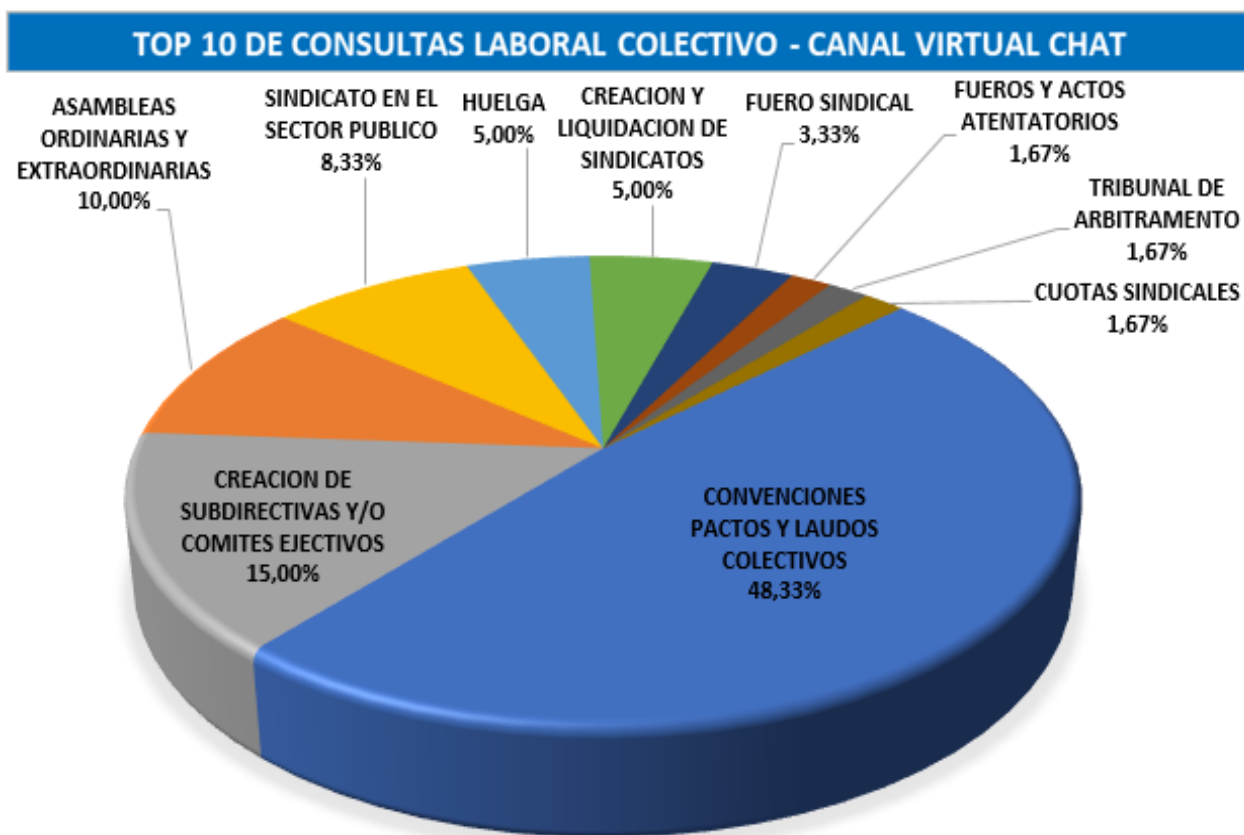
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **60** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones y pactos y laudos colectivos con el **48,33%**; con el **15,00%** se encuentran el subtema creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; asambleas ordinarias y extraordinarias con el **10,00%**; sindicato en el sector público con el **8,33%**; huelga y creación y liquidación de sindicatos cada uno con el **5,00%**; fuero sindical con el **3,33%**; y los subtemas fueros y actos atentatorios, tribunal de arbitramento y cuotas sindicales cada uno con el **1,67%** respectivamente.



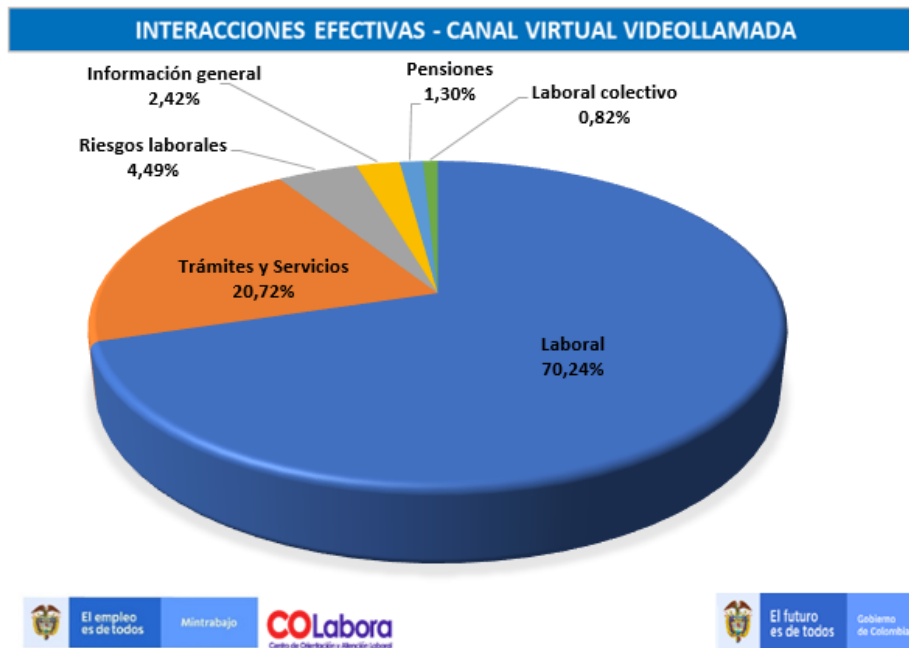


VIDEOLLAMADA



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 atendieron **2.926** interacciones.

De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada, se encuentran como **efectivas 2.070** interacciones con los siguientes resultados: el **70,24%** correspondieron al tema laboral, con el **20,72%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; riesgos laborales tuvo una participación del **4,49%**; información general con el **2,42%**; pensiones con el **1,30%**; y laboral colectivo con una participación del **0,82%**.



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

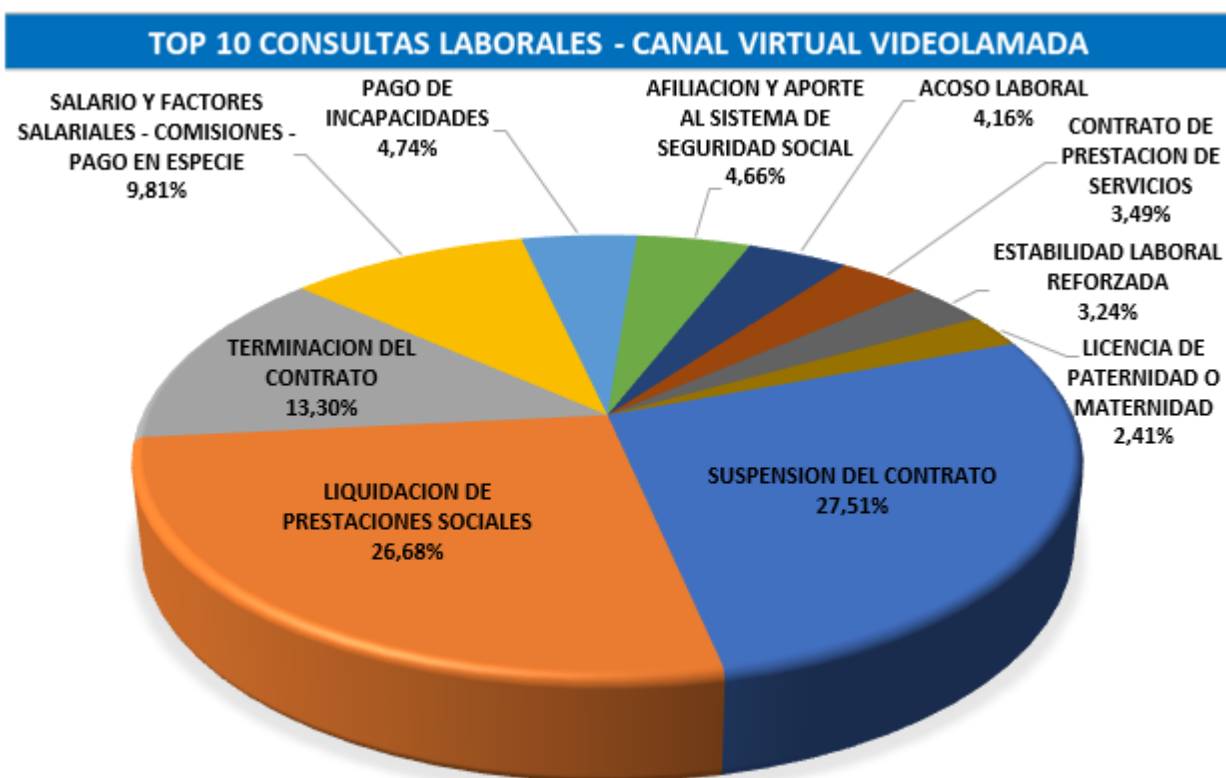
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



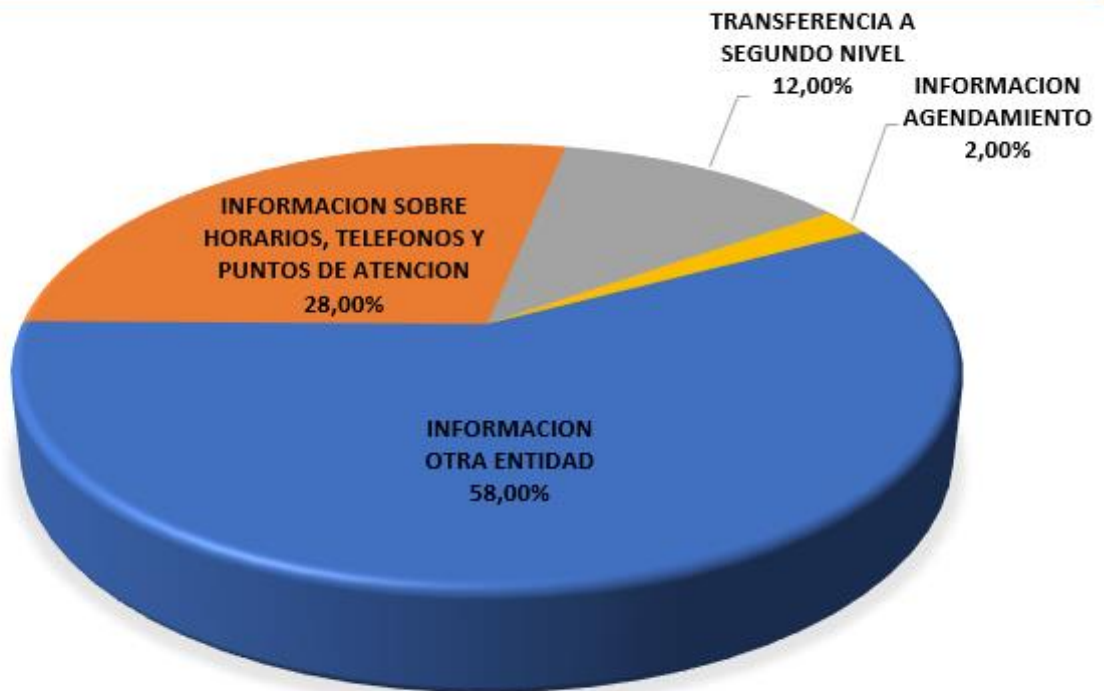
Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **27,51%** de participación suspensión del contrato; liquidación de prestaciones sociales con el **26,68%**; terminación del contrato con un **13,30%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **9,81%**; pago de incapacidades con el **4,74%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **4,66%**; con un **4,16%** acoso laboral; contrato de prestación de servicios con el **3,49%**; estabilidad laboral reforzada con un **3,24%** y licencia de paternidad o maternidad con el **2,41%**.





Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **58,00%** de participación el subtema información otra entidad; con el **28,00%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con una participación de **12,00%** transferencia a segundo nivel y con el **2,00%** información agendamiento.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - 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

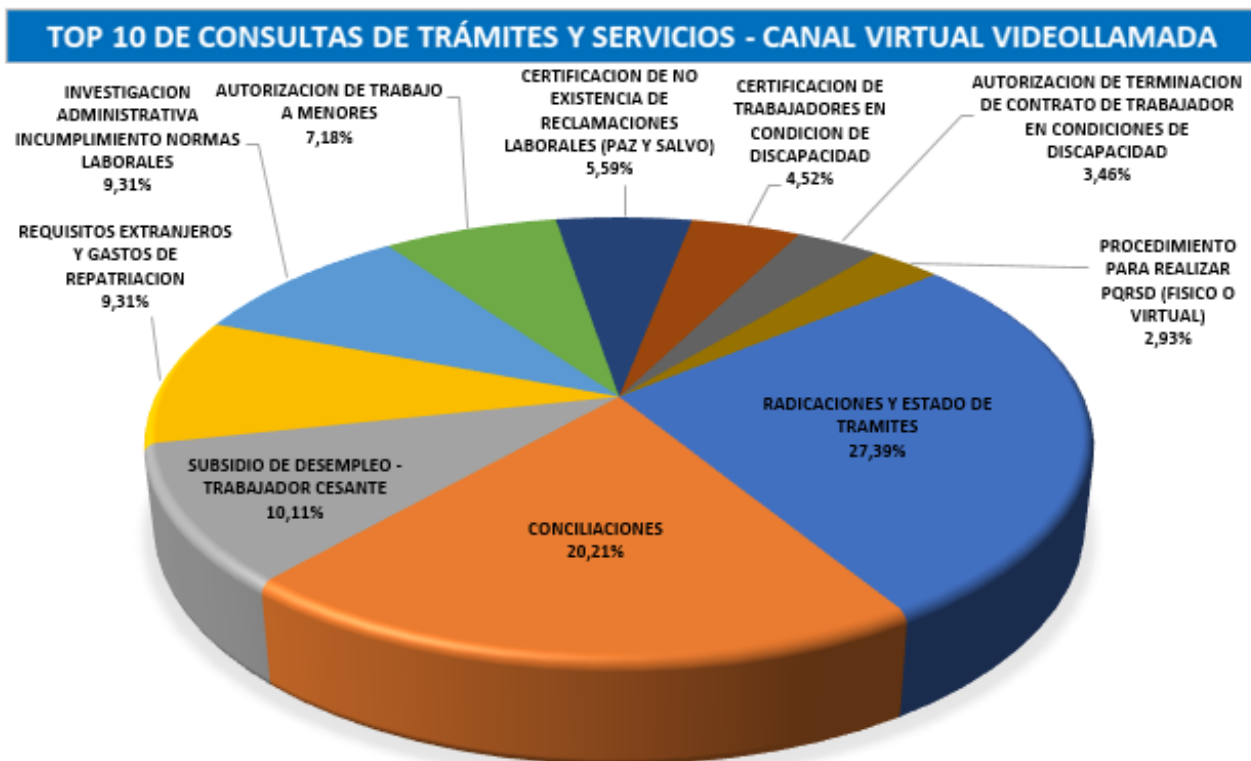
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

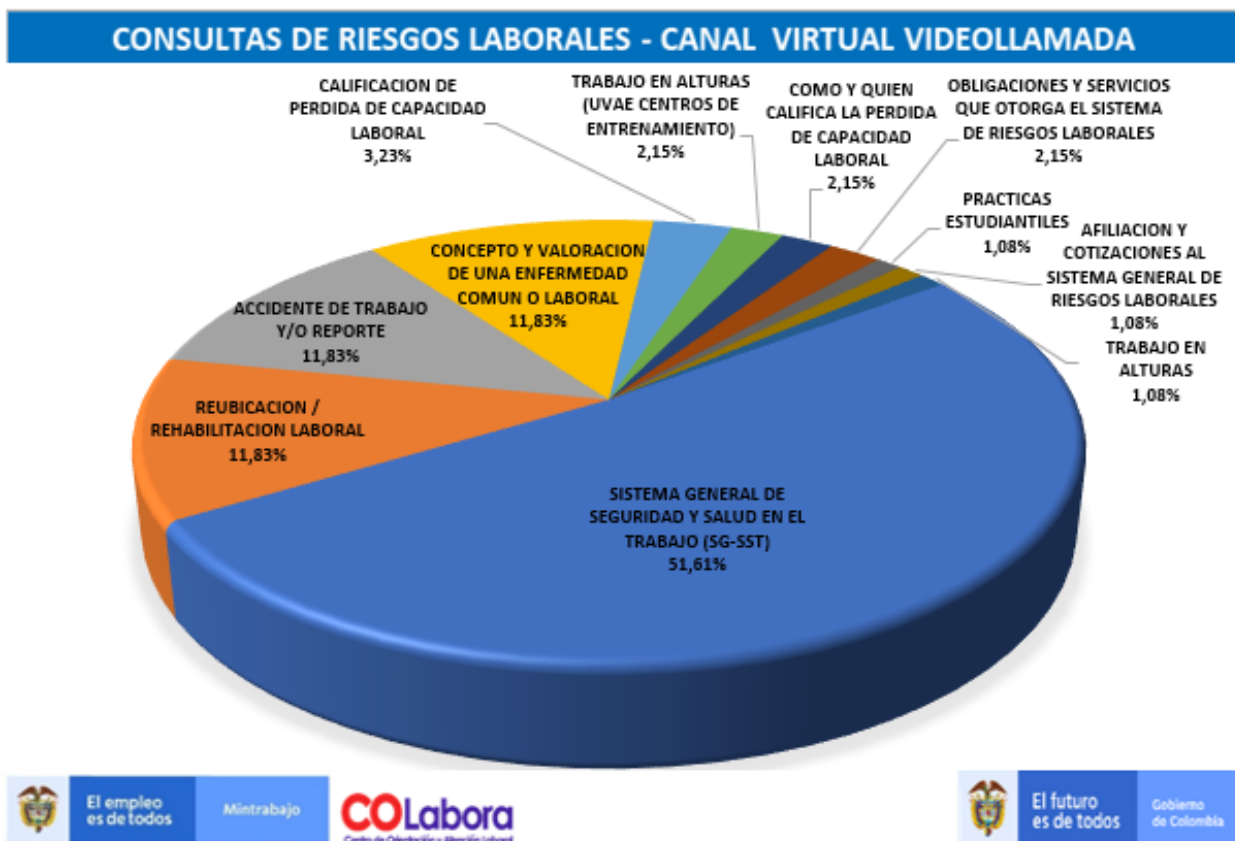


Dentro de las **429** interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **27,39%** radicaciones y estados de tramites; con el **20,21%** se encuentra conciliaciones; con una participación del **10,11%** subsidio de desempleo - trabajador cesante; requisitos extranjeros y gastos de repatriación junto con investigación administrativa incumplimiento normas laborales cada uno con el **9,31%** respectivamente; con el **7,18%**; autorización de trabajo a menores; con una participación del **5,59%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); con un **4,52%** certificación de trabajadores en condición de discapacidad; con el **3,46%** autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con una participación del **2,93%**.





Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **93** consultas, las cuales corresponden a: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **51,61%**; reubicación / rehabilitación laboral, accidente de trabajo y / o reporte y concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con una participación del **11,83%** cada uno respectivamente; con el **3,23%** calificación de pérdida de la capacidad laboral; con una participación de **2,15%** se encuentran trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento), cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral y obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales cada uno; y con el **1,08%** se encuentran practicas estudiantiles, afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales y trabajo en alturas cada uno.



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

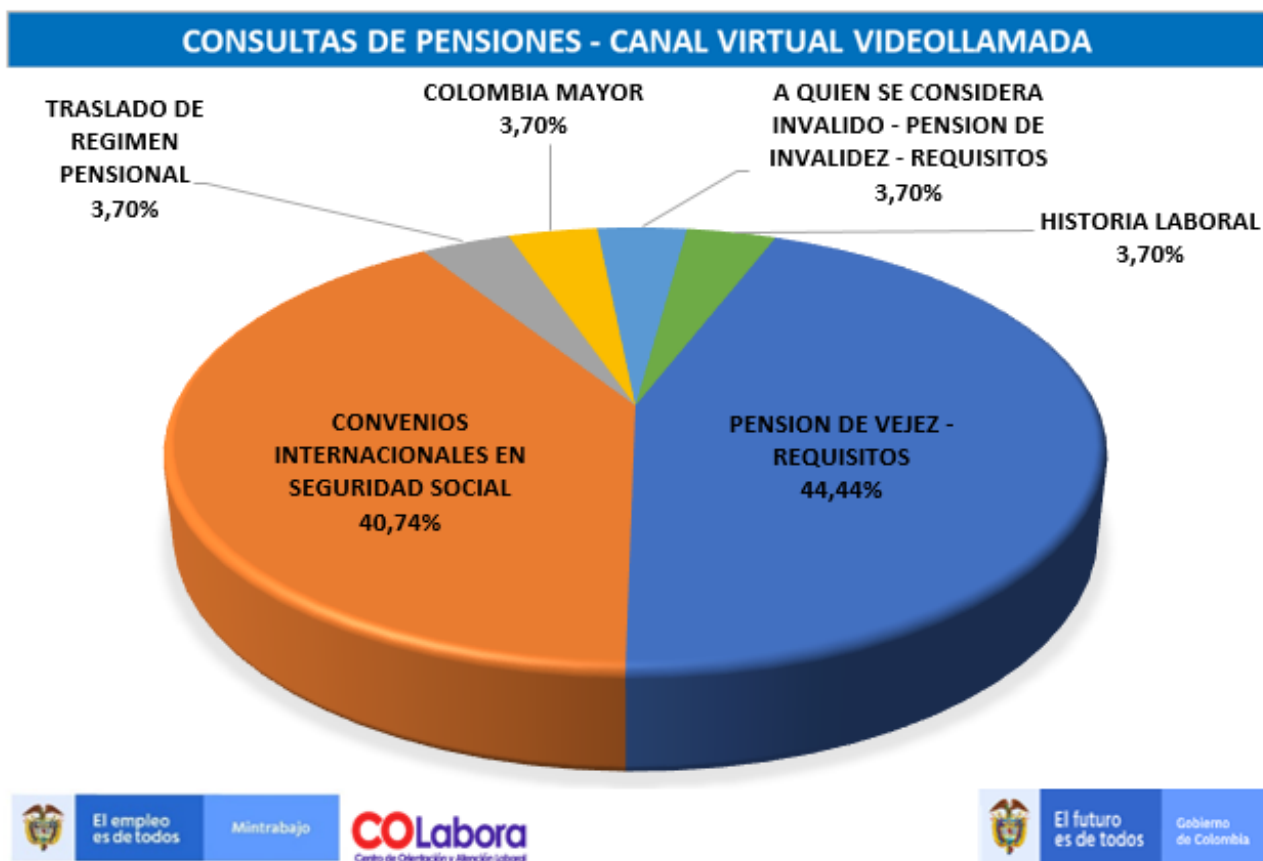
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co



Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **27** consultas, donde, el tema más consultado por los ciudadanos es: pensión de vejez – requisitos con el **44,44%**; convenios internacionales en seguridad social **40,74%**; y con una participación del **3,70%** cada uno se encuentran, traslado de régimen pensional, Colombia mayor, a quien se considera invalido – pensión de invalidez – requisitos junto con historia laboral



De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron **6** interacciones que corresponden a: Llamada no efectiva con una participación del **66,67%**, y con una participación respectiva del **16,67%** los temas de trámites y servicios y Laboral, cada uno.



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

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger en donde se contestaron **4,798** interacciones, dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, en donde el : el **4,24%** corresponde a orientación laboral; Información general con el **3,80%**; información de trámites e información general del ministerio con el **2,09%**; con el **1,21%**, riesgos laborales; el **0,22%** correspondiente a pensiones y quejas ministerio general con el **0,06%**.



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



AGENDAMIENTO

En el cuarto 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 4° del Decreto 491 de 2020.”*

Artículo 3°. *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#!>



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el cuarto 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 cuarto trimestre el ministerio recibió 281 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRS	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	57,30%
Conformidad con el servicio prestado	52,31%
Facilidad de acceso para presentar la PQRS o trámite a través de la página web del Ministerio	60,50%

Telefónico

Para el cuarto trimestre del 2020, se obtuvieron **4.108** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

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



TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	85%
Claridad en la atención suministrada	66%
Amabilidad en la atención	61%

Chat

Para el cuarto trimestre del 2020, se obtuvieron **17.458** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	57%
Claridad en la atención suministrada	61%
Amabilidad en la atención	61%

Video Llamada

Para el cuarto trimestre del 2020, se obtuvieron **398** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	85%
Claridad en la atención suministrada	88%
Amabilidad en la atención	88%

Atentamente,

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



El empleo
es de todos

Mintrabajo

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