

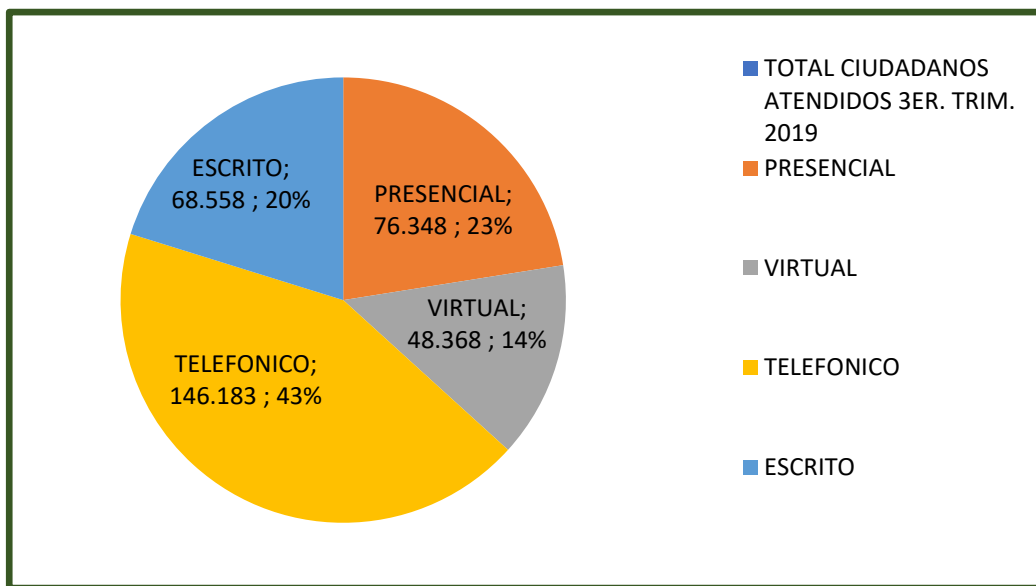


INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE AÑO 2019

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2.019, 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 2019, atendió 339.457 ciudadanos.

Participación de la Ciudadanía a través de los canales de atención que ofrece la Entidad



El canal preponderante para el tercer trimestre de 2019, conforme al análisis corresponde al canal telefónico con una participación del 43%, seguido del canal presencial con una participación del 23%, luego el canal escrito con un 20% y finalmente el canal virtual con un 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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular


120

www.mintrabajo.gov.co



CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el tercer trimestre de 2019 en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales fue de 76.348, de los cuales 11.518 fueron atendidos en la ciudad de Bogotá incluidos los puntos de atención ubicados en la Red cades (Suba, Gaitana, Muzú y Fontibón), es decir un 15% del total de los ciudadanos atendidos a nivel nacional.

	CONSULTAS VERBALES 3ER. TRIMESTRE 2019			
	DIR. TERRITORIAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL GRAL
	AMAZONAS	276	252	528
	ANTIOQUIA	4474	3452	7926
	ATLANTICO	1248	824	2072
	ARAUCA	371	235	606
	BARRANCABERMEJA	749	497	1246
	BOGOTÁ	5303	6215	11518
	BOLIVAR	1340	1137	2477
	BOYACA	2342	2257	4599
	CALDAS	1622	949	2571
	CAQUETA	355	297	652
	CASANARE	413	321	734
	CAUCA	1215	1137	2352
	CESAR	3304	2023	5327
	CHOCO	186	239	425
	CORDOBA	1024	978	2002
	CUNDINAMARCA	1011	939	1950
	GUAINIA	107	125	232
	GUAJIRA	841	625	1466
	GUAVIARE	117	116	233
	HUILA	1404	1114	2518
	MAGDALENA	290	231	521
	META	931	563	1494
	NARIÑO	702	713	1415
	NTE_SANTANDER	1484	1330	2814
	PUTUMAYO	930	566	1496
	QUINDIO	480	377	857
	RISARALDA	2174	1691	3865
	SANTANDER	1722	1343	3065
	SAN_ANDRES	268	269	537
	SUCRE	1193	949	2142
	TOLIMA	1482	1143	2625
	URABA	523	366	889
	VALLE	1408	1371	2779
	UNIDAD	0	0	0
	VAUPES	56	39	95
	VICHADA	29	19	48
	BUENAVENTURA	142	130	272
	TOTAL GENERAL	41.516	34.832	76.348

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



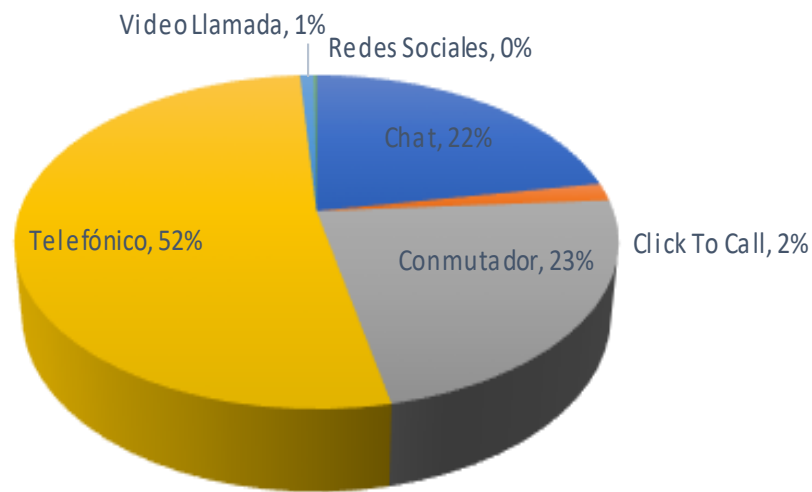
El empleo
es de todos

Mintrabajo

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el tercer trimestre del año 2019, el Contac Center atendió un total de **194.551** interacciones, dando como resultado un nivel de efectividad del **93.12%**.

Dentro de las interacciones atendidas en los diversos canales que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de atención telefónico con un **52%** de participación, seguido por conmutador con un **23%** y Chat con un **22%**. De igual forma se ponen a disposición de la ciudadanía diversos canales de comunicación como son Video llamada, Click to Call y Redes Sociales, los cuales representan una participación del **3%**.

Interacciones Atendidas



■ Chat ■ Click To Call ■ Conmutador ■ Telefónico ■ Video Llamada ■ Redes Sociales



El empleo
es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

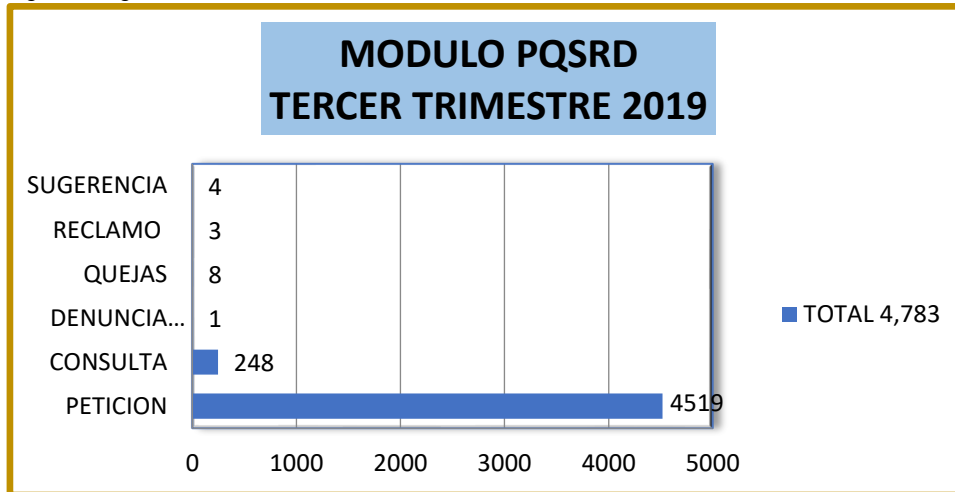
Celular

120

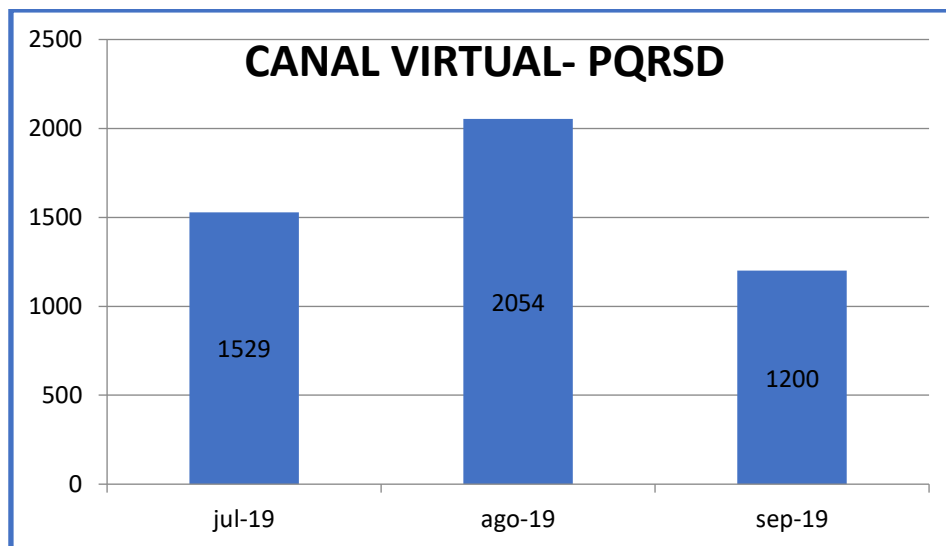
www.mintrabajo.gov.co



Del total de 4.783 PQRSD recibidas durante el 3er. Trimestre, 4.519 correspondieron a peticiones, seguida de consultas, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, como se pueden observar en la siguiente gráfica.



De total de 4.783 PQRSD recibidas durante el 3er. Trimestre de 2019 en el ministerio a través de página web, en el mes de julio se recibieron 1.529 PQRSD en el mes de agosto 2.054 PQRSD y en el mes de septiembre 1.200 PQRSD. Al respecto, las recibidas en el mes de agosto equivalen a un 42% del total recibidas en el trimestre.



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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

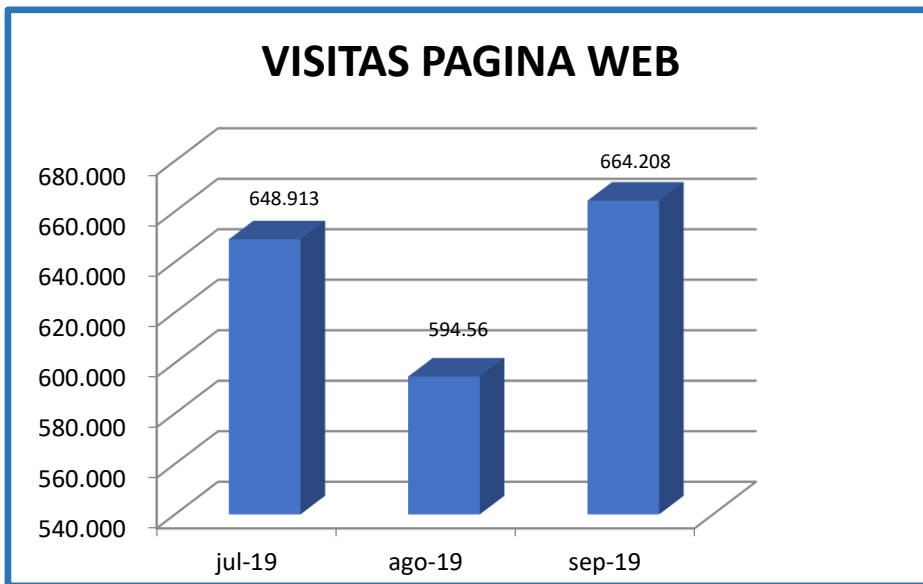
www.mintrabajo.gov.co



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la participación de la ciudadanía visitando la página web del ministerio durante el presente periodo, la cual durante el 3er. Trimestre alcanzó la suma de 1.907.686 interacciones como se puede reflejar en la siguiente gráfica.



De los ciudadanos atendidos, el **59%** corresponde a **Mujeres**, el **38%** a **Hombres** y de un **3%** no se posee información.



El empleo
es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Asesoría Laboral



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

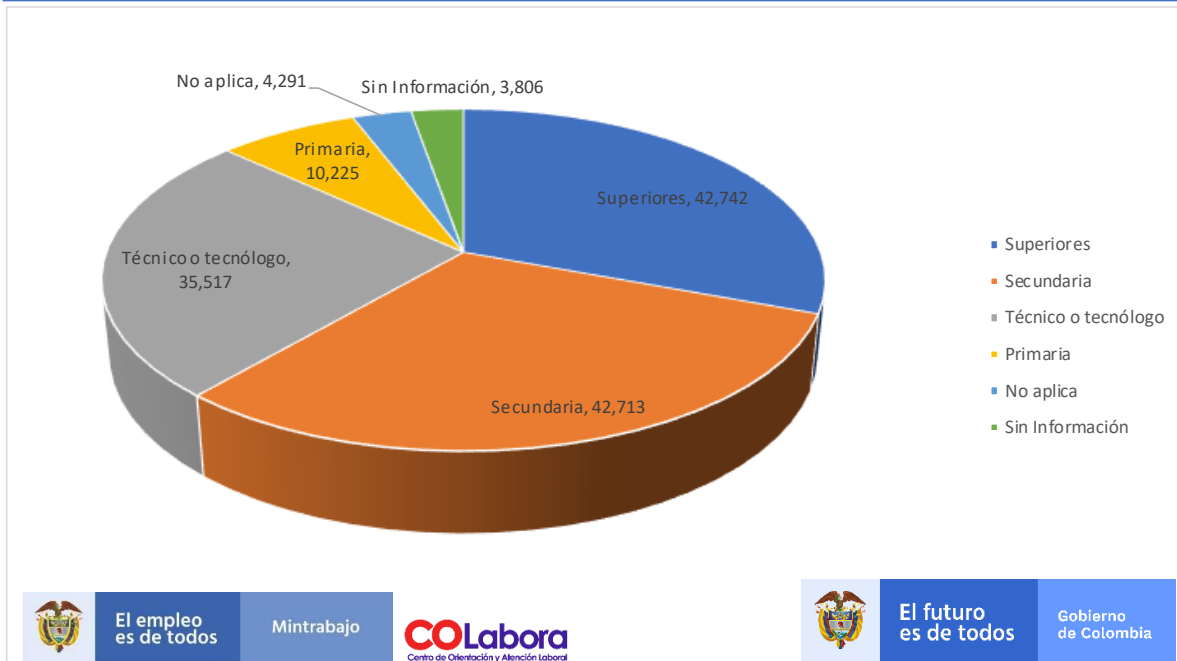


El empleo es de todos

Mintrabajo

Adicionalmente, **30.68%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **30.66%** educación secundaria, el **25.5%** un Técnico o Tecnólogo y el restante **13.15%** se agrupa en primaria, no aplica y sin información.

NIVEL ACADÉMICO 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

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **49.87%** y el ciudadano **Desempleado** representado por el **31.49%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado el **81.36%** de los ciudadanos atendidos en las categorías anteriormente mencionadas.

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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

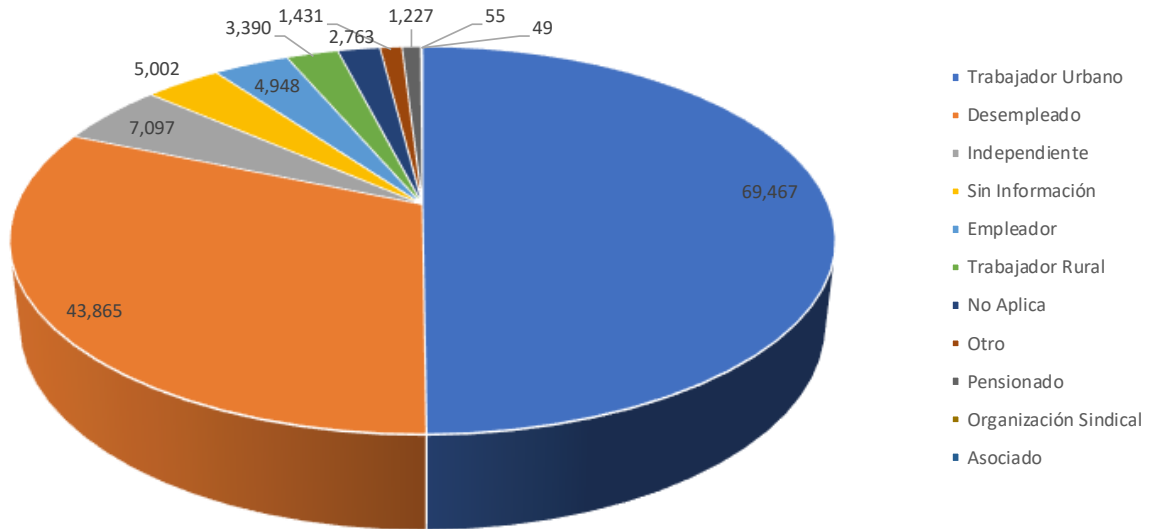
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

SITUACIÓN LABORAL ACTUAL 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 durante el tercer trimestre de 2019 se han atendido un total de **146.183** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, se atendieron **54.343** llamadas a través de los agentes de Contact Center de primer nivel, **47.377** para segundo nivel, **102** en tercer nivel y **44.361** llamadas atendidas a través del conmutador, para ser direccionadas a las diferentes extensiones de la Entidad.

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 3779999, línea nacional 018000 112518 y en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **159.039** (llamadas ofrecidas primer, segundo nivel, tercer nivel de servicio más conmutador), por otra parte, fueron abandonadas o no contestadas **12.856** (primer, segundo y tercer nivel junto con conmutador), obteniendo una efectividad del **92%**.

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

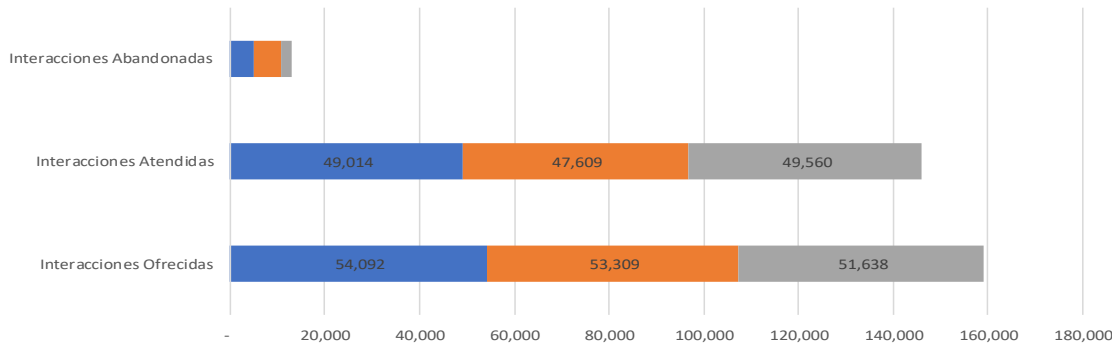
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

CANAL TELEFONICO - CONTAC CENTER



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral

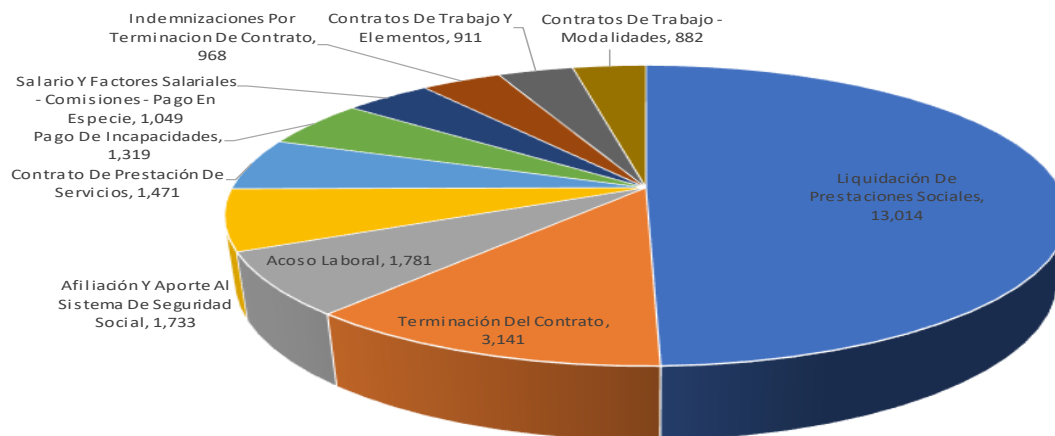


El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro de las **37.356** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de Prestaciones Sociales con **13.014** llamadas, representando un **35%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de Terminación de Contrato, representando un **10%** con **3.874** llamadas; en **tercer y cuarto lugar**, con una participación del **5%** respectivamente se encuentra los subtemas de acoso laboral y afiliación y aporte al sistema de seguridad social; en **quinto lugar** con una participación del **4%** respectivamente se encuentra contrato de prestación de servicios y pago de incapacidades, en **sexto lugar** con una representación menor o igual al **3%** se encuentran los subtemas salario y factores salariales - comisiones - pago en especie, indemnizaciones por terminación de contrato, contratos de trabajo y elementos, contratos de trabajo – modalidades, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descuentos no autorizados, licencias remuneradas y no remuneradas, entre otros.

TOP 10 EN CONSULTAS LABORALES



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



AGENDAMIENTO

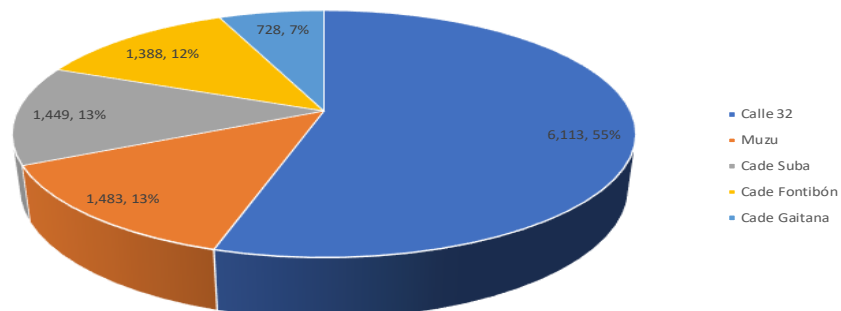
El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; se comunicaron **27.938** ciudadanos y de éstos un **96%** solicitó información sobre orientación laboral, un **2%** se comunicó para consultar sobre autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y un **2%** para cancelación de la cita agendada.

Donde la capital del país representa el **44%** del número de agendamientos efectuados con **11.161** citas asignadas.

Territorial	julio	agosto	septiembre	Total general
Cade Fontibón	531	541	316	1,388
Cade Gaitana	308	281	139	728
Calle 32	2,088	2,087	1,938	6,113
Muzu	556	563	364	1,483
Cade Suba	556	542	351	1,449
Total general	4,039	4,014	3,108	11,161

En la ciudad de Bogotá, de las **11.161** citas que fueron agendadas para ser atendidas, los puntos de atención con mayor número de asignaciones son Calle 32 con el **54.77%**, Cede Muzu con el **13.29%** y Cade suba con el **12.98%**, acumulando estas cedes el 81.04% del total de citas agendadas. Por otro lado, a las sedes de Fontibón y Gaitana han sido asignadas 2.116 agendamientos en el trimestre evaluado.

AGENDAMIENTOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ



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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

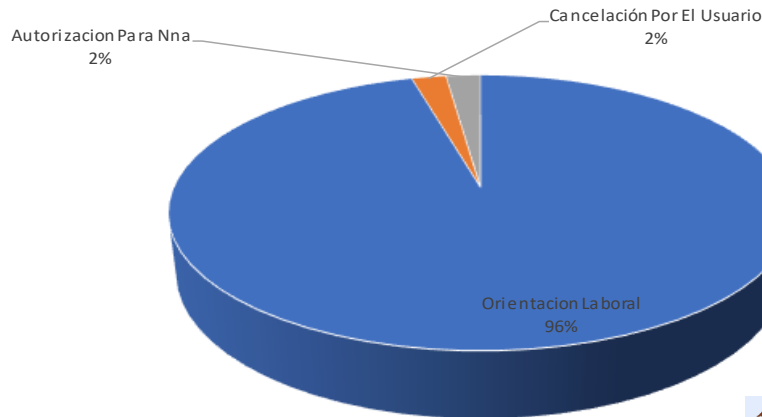
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

AGENDAMIENTO CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral

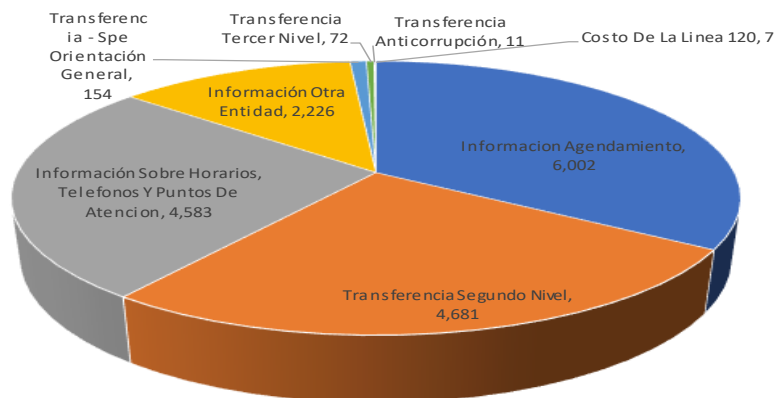


El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Así mismo se atendieron **17.736** por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **34%** corresponde a Información agendamiento; con un **26%** respectivamente se encuentran información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención y transferencia segundo nivel; con el **13%** se encuentra información otra entidad, con el **1%** se encuentra transferencia - spe orientación general y con menos de un **1%** los subtemas transferencia línea a tercer nivel de orientación laboral, transferencia anticorrupción y costo de la línea 120.

INFORMACIÓN GENERAL



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

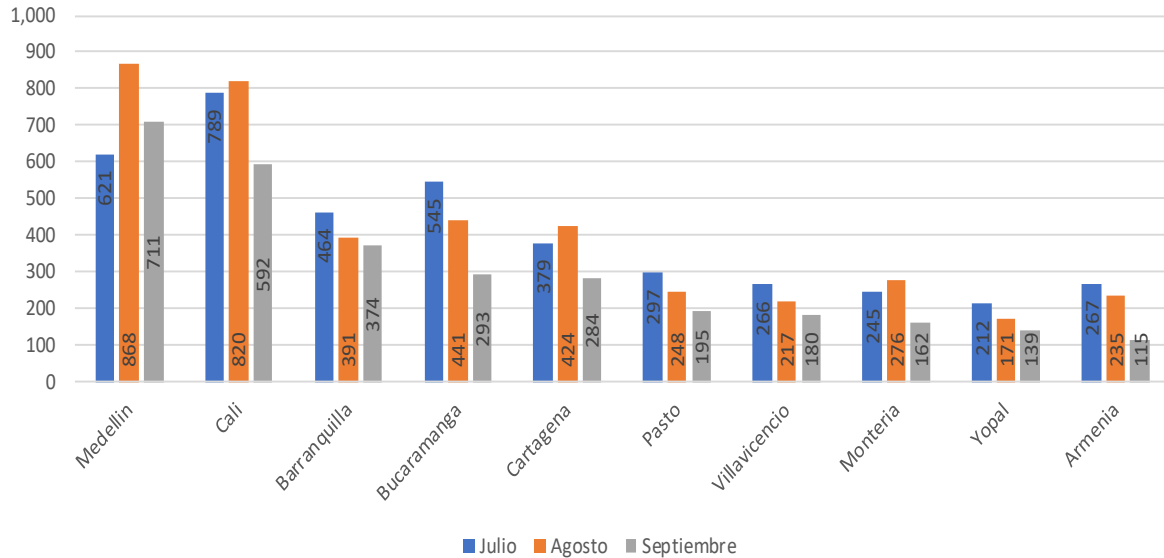
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

Top 10 de Ciudades a Nivel Nacional



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro de las **37.356** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de Prestaciones Sociales con **13.014** llamadas, representando un **35%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de Terminación de Contrato, representando un **10%** con **3.874** llamadas; en **tercer y cuarto lugar**, con una participación del **5%** respectivamente se encuentra los subtemas de acoso laboral y afiliación y aporte al sistema de seguridad social; en **quinto lugar** con una participación del **4%** respectivamente se encuentra contrato de prestación de servicios y pago de incapacidades, en **sexto lugar** con una representación menor o igual al **3%** se encuentran los subtemas salario y factores salariales - comisiones - pago en especie, indemnizaciones por terminación de contrato, contratos de trabajo y elementos, contratos de trabajo – modalidades, pago de: horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo, descuentos no autorizados, licencias remuneradas y no remuneradas, entre otros.

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

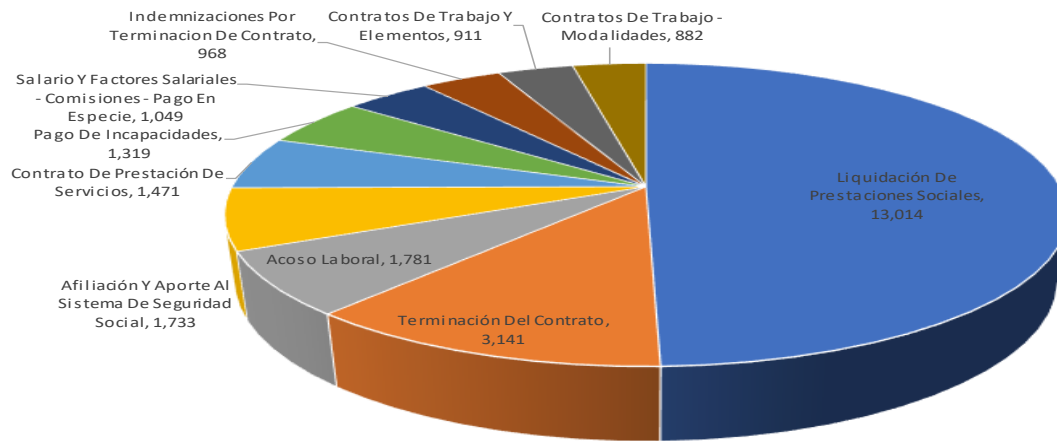
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 EN CONSULTAS LABORALES



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Respecto con las **5.420** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, el **18%** respectivamente de los ciudadanos consultó frente a los subtemas radicaciones y estados de trámites y autorización de trabajo a menores, el **11%** en procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); el **9%** autorización para laborar horas extras; el **7%** en conciliaciones, con el **6%** el subtema requisitos extranjeros y gastos de repatriación, el **5%** en paz y salvo de no reclamaciones laborales, con un **4%** respectivamente se encuentran certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) , certificación de trabajadores en condición de discapacidad, autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad y conciliaciones; con un **3%** se encuentra el subtema tramites de la jurisdicción; con un **2%** para autorización despido estado de embarazo; con una participación menor o igual de **1%** se encuentra trámite para deposito judicial, solicitud de visita para obtener certificación de N° de trabajadores con discapacidad, R.U.I.(registro único de intermediarios), procedimiento para realizar PQRSD, autorización de empresas de servicios temporales, autorización despido colectivo, investigación administrativa incumplimiento normas laborales, autorizar cierre o suspensión de actividades y registro de empresas de alto riesgo, entre otros.

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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

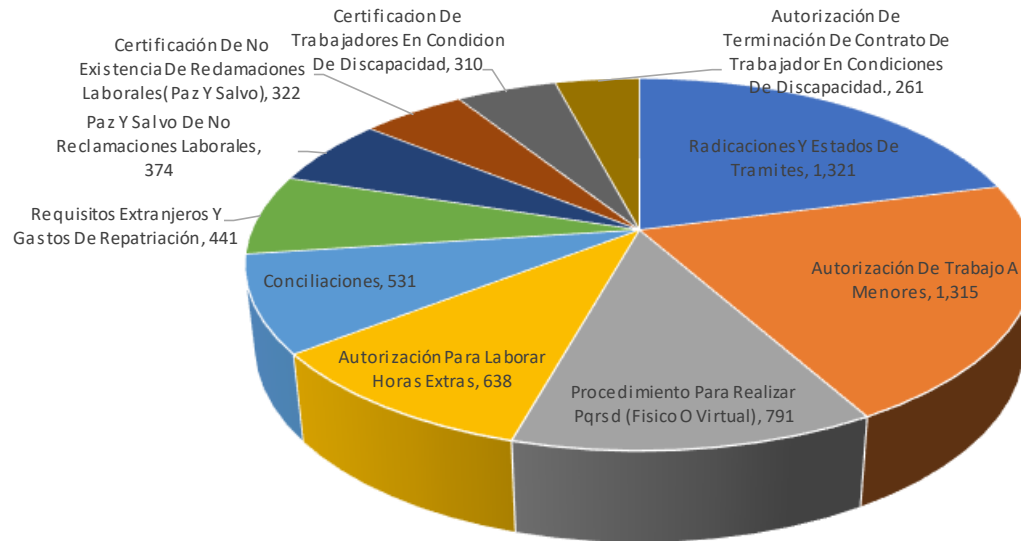
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP TRÁMITES Y SERVICIOS



COLabora
Centro de Orientación y Atención al Ciudadano



CANAL DE CHAT



En el canal Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el trimestre evaluado se ofrecieron un total de **43.799** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **43.262** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **99%**.

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

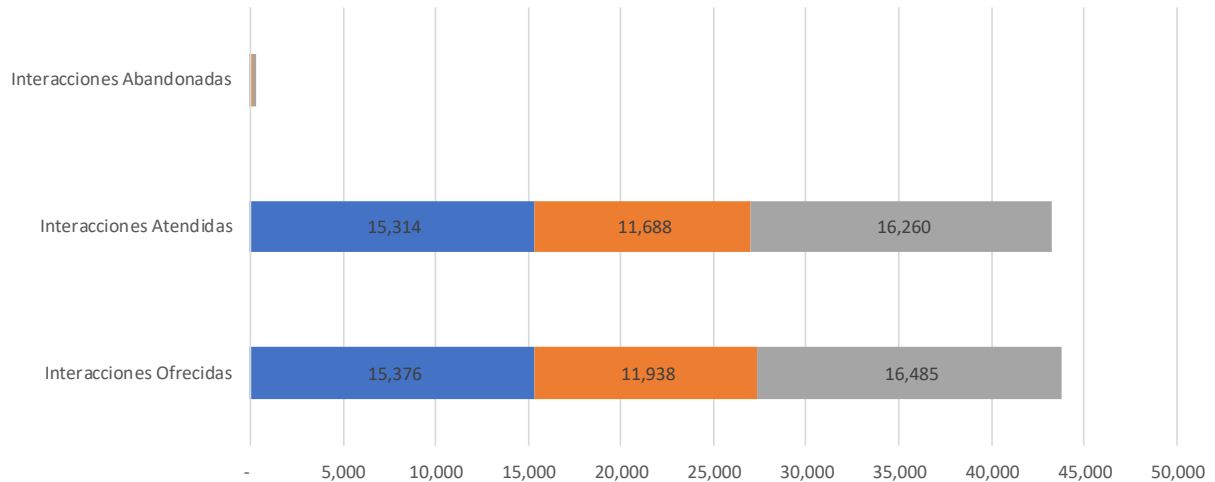
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

CANAL CHAT - CONTAC CENTER



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

CLICK TO CALL

Para el trimestre evaluado, la ciudadanía posee el nuevo canal de comunicación web por voz sin costo alguno llamado **Click to Call**, 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.

Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

[Click to Call](#)



En el canal de Click to Call para el trimestre evaluado, se ofrecieron un total de **4.155** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **3.348** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **81%**.

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

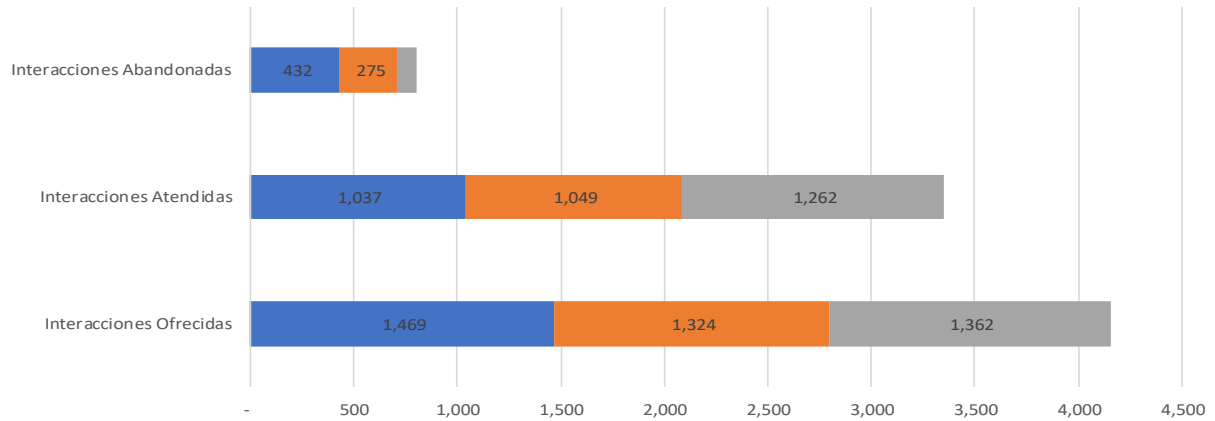
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

CANAL CLICK TO CALL - CONTAC CENTER



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

VIDEO LLAMADA

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. Dentro del trimestre se reportan **1.924** interacciones ofrecidas y **1.758** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **91%** para el canal.

Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

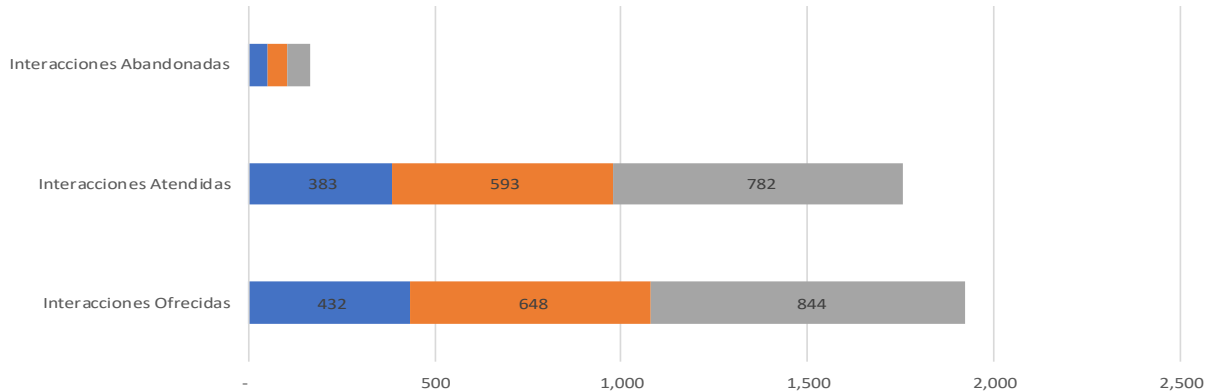
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

CANAL VIDEO LLAMADA - CONTAC CENTER



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

REDES SOCIALES

El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad cuenta con el manejo del canal 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.

Facebook



Dentro del Trimestre evaluado, se gestionó dentro del muro del Ministerio del trabajo, todas aquellas interacciones que necesitaran una Orientación frente la legislación laboral vigente, dónde, de **304** interacciones recibidas, se reportó con un **90.46%** preguntas y/o comentarios que no corresponden al tema laboral, el **5.26%** información de trámites e información general del ministerio, con un **1.64%** temas relacionados con Orientación laboral y con un valor menor o igual a un **2%** respectivamente se respondieron a preguntas sobre Información general, Actividades Ministerio Ruedas de Prensa, Riesgos Laborales y Pensiones.

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

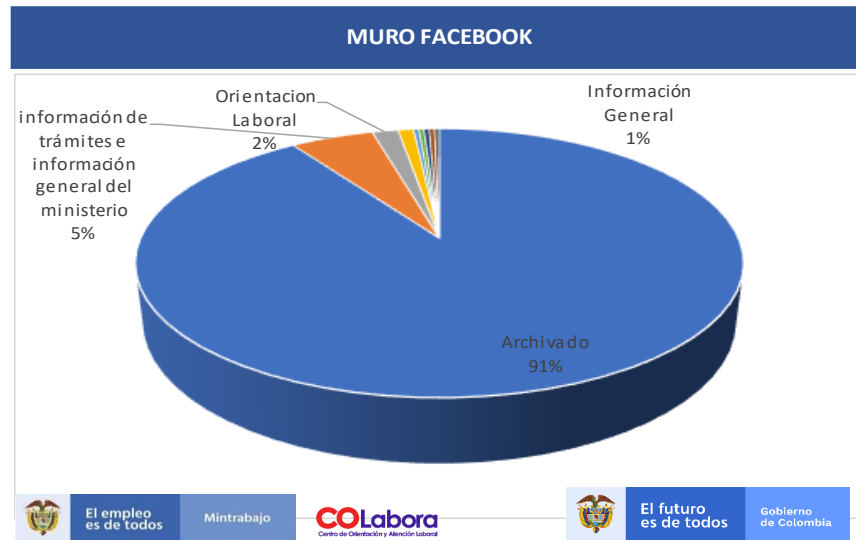
120

www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo



Por otro lado, en el Messenger de Facebook la ciudadanía a realizado consultas frente a temas relacionados con Orientación laboral con un **55%**, en información de trámites e información general del ministerio con un **12%**, dentro de la gestión con el ciudadano se puede encontrar con la finalización por inactividad, la cual sucede por inactividad del usuario o el asesor al culminar 30 min, este ítem represento el **11%** de las interacciones; para chas no efectivo se reportó el **7%** de las interacciones, para temas de consulta como Información general se reportó el **7%**, para Agendamiento el **3%**. Acumulando en los ítems anteriores el **95%** del total de las interacciones realizadas con 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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Teniendo en cuenta la importancia que representa la medición de la satisfacción del ciudadano atendido en los diversos canales disponibles en el Contact Center, se presenta a continuación el análisis de la cantidad de llamadas y/o interacciones que respondieron a la Encuesta propuesta a los ciudadanos.

Telefónico

Para el trimestre evaluado, la ciudadanía respondió a **7.188** llamadas la encuesta en su totalidad, correspondientes a los procesos llevados a cabo por los agentes del Contact Center.

De las encuestas presentadas por los ciudadanos en el trimestre, la calificación a la pregunta ¿Agilidad en la Atención?, fue por los clientes en un **77%** como Excelente, con un **12%** como Bueno, con el **4%** Regular y el **7%** como Malo.



Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Telefónico	Alta	90%	88%	88%	89%
	Baja	10%	12%	12%	11%
Total general		100%	100%	100%	100%

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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

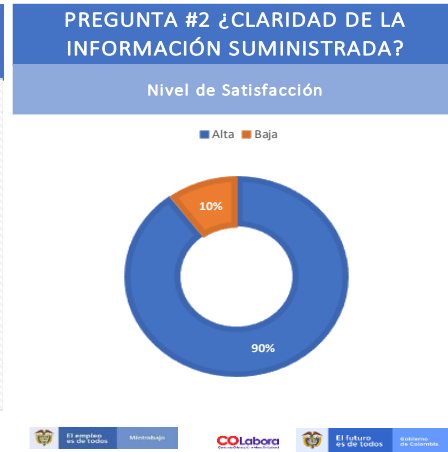
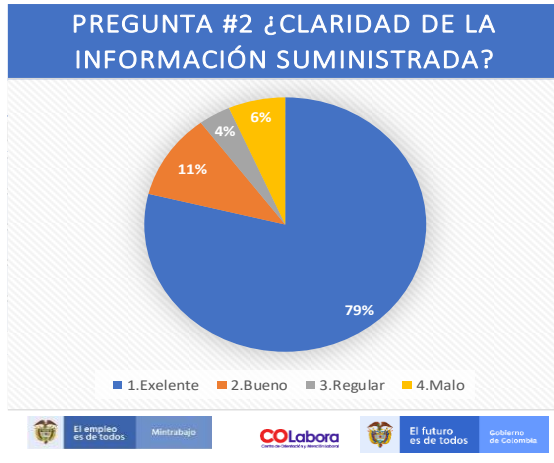
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

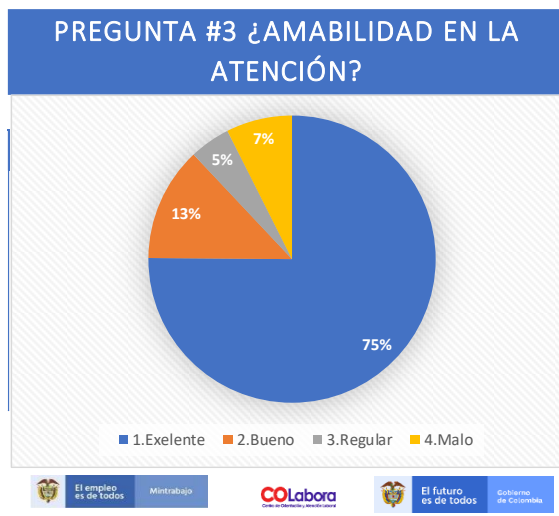
Mintrabajo

A la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **79%** como Excelente, con un **11%** como Bueno, con el **4%** Regular y el **6%** como Malo.



Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Telefónico	Alta	91%	89%	89%	90%
	Baja	9%	11%	11%	10%
Total general		100%	100%	100%	100%

Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **75%** como Excelente, con un **13%** como Bueno, con el **5%** Regular y el **7%** como Malo.



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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co

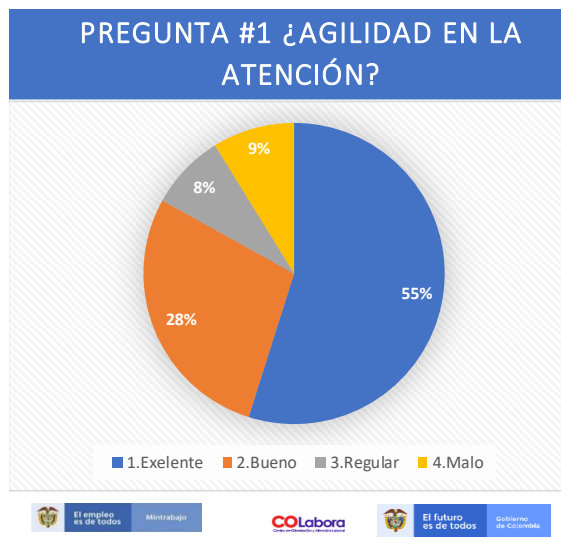


Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Telefónico	Alta	89%	88%	87%	88%
	Baja	11%	12%	13%	12%
Total general		100%	100%	100%	100%

Chat.

Para el trimestre, la ciudadanía respondió a **12.382** interacciones la encuesta en su totalidad.

De las encuestas presentadas por los ciudadanos, la Agilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **55%** como Excelente, con un **28%** como Bueno, con el **8%** Regular y el **9%** como Malo.



Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Chat	Alta	84%	83%	82%	83%
	Baja	16%	17%	18%	17%
Total general		100%	100%	100%	100%

Para la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **54%** como Excelente, con un **29%** como Bueno, con el **8%** Regular y el **9%** como Malo.

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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

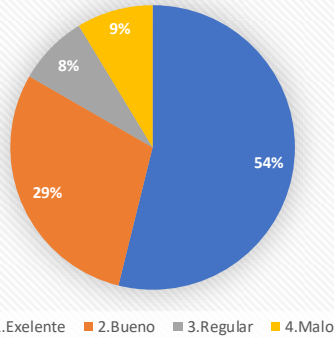
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

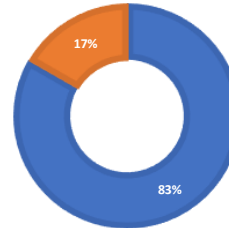
PREGUNTA #2 ¿CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?



PREGUNTA #2 ¿CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?

Nivel de Satisfacción

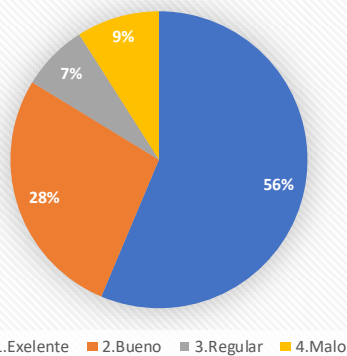
Alta Baja



Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Chat	Alta	85%	83%	82%	83%
	Baja	15%	17%	18%	17%
Total general		100%	100%	100%	100%

Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **56%** como Excelente, con un **27%** como Bueno, con el **7%** Regular y el **8%** como Malo.

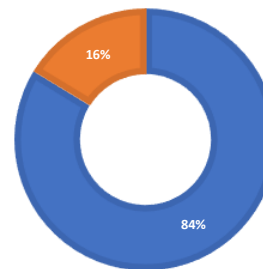
PREGUNTA #3 ¿AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN?



PREGUNTA #3 ¿AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN?

Nivel de Satisfacción

Alta Baja



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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

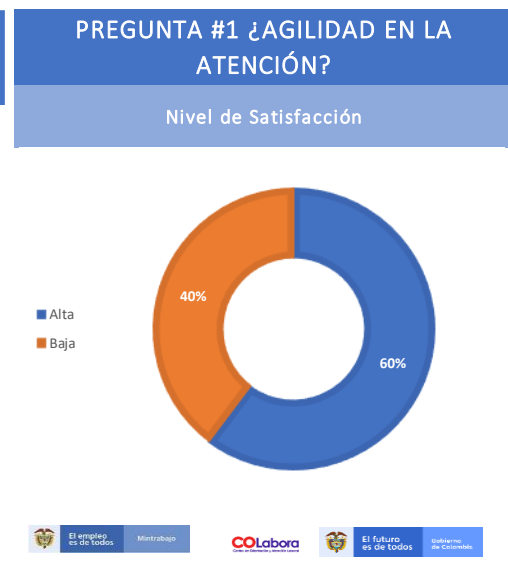
Mintrabajo

Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Chat	Alta	85%	84%	82%	84%
	Baja	15%	16%	18%	16%
Total general		100%	100%	100%	100%

VIDEO LLAMADAS

Para el trimestre, la ciudadanía respondió a **702** interacciones la encuesta en su totalidad.

De las encuestas presentadas por los ciudadanos, la Agilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **51%** como Excelente, con un **9%** como Bueno, con el **9%** Regular y el **31%** como Malo.



Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Videollamada	Alta	63%	57%	61%	60%
	Baja	37%	43%	39%	40%
Total general		100%	100%	100%	100%

Para la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **50%** como Excelente, con un **12%** como Bueno, con el **8%** Regular y el **30%** como Malo.

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

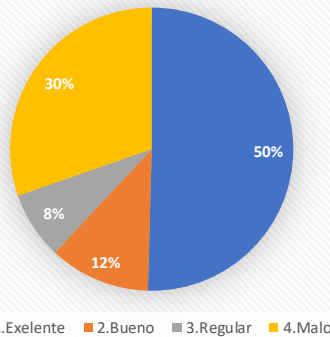
www.mintrabajo.gov.co



El empleo es de todos

Mintrabajo

PREGUNTA #2 ¿CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



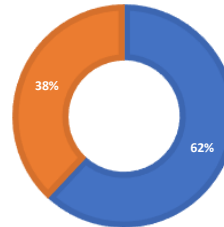
El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

PREGUNTA #2 ¿CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA?

Nivel de Satisfacción

Alta Baja



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



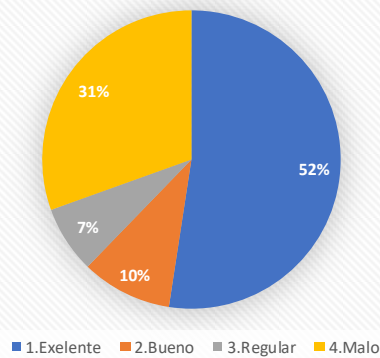
El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Videollamada	Alta	64%	59%	63%	62%
	Baja	36%	41%	37%	38%
Total general		100%	100%	100%	100%

Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **52%** como Excelente, con un **10%** como Bueno, con el **7%** Regular y el **31%** como Malo.

PREGUNTA #3 ¿AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN?



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

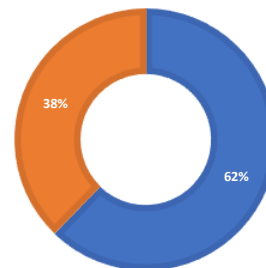
Gobierno de Colombia

PREGUNTA #3 ¿AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN?

Nivel de Satisfacción

Alta

Baja



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

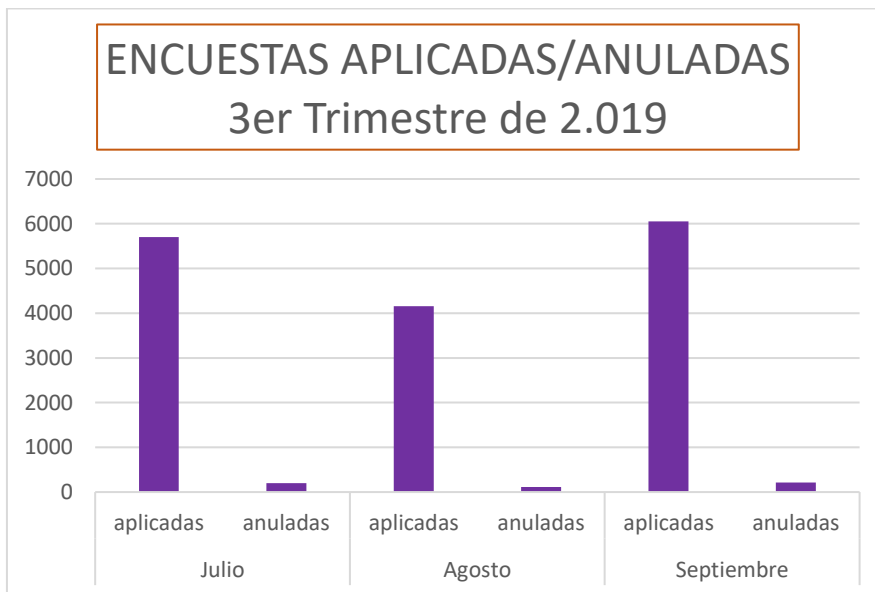


Canal de interacción	Nivel de satisfacción	07. Julio	08. Agosto	09. Septiembre	Total general
Videollamada	Alta	66%	59%	62%	62%
	Baja	34%	41%	38%	38%
Total general		100%	100%	100%	100%

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA POR CANAL PRESENCIAL

Para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial, para el tercer trimestre/19, se aplicó la *Guía metodológica para la medición, Análisis, Evaluación y Seguimiento de la Percepción de las Partes Interesadas* GSC-G-01, en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales. Durante este periodo el 85.33% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales aplicaron 15.914 encuestas de satisfacción, de las cuales se anularon 532 por no cumplir con los parámetros de la metodología (atributos incompletos y sin asignar canal de atención), representando el 3.34%; lo que equivale una disminución respecto al 2do. trimestre del 50% de encuesta anuladas.

julio		Agosto		Septiembre		Total 3er Trimestre -/19	
Aplicadas	Anuladas	Aplicadas	Anuladas	Aplicadas	Anuladas	Aplicadas	Anuladas
5703	200	4156	115	6055	217	15914	532



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) 5186868

Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



En el trimestre en promedio el 14,66% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales no aplicaron encuestas de satisfacción, lo cual representa una disminución del 10.34%, lo cual obedece a los requerimientos enviados por la coordinación de Atención al Ciudadano para que se dé cumplimiento a la metodología GSC-G-01.

MES	%
JULIO	25%
AGOSTO	11%
SEPTIEMBRE	8%

Análisis de Satisfacción de la Ciudadanía Canal Presencial mes Julio 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de julio de 2019, las Direcciones Territoriales de Bogotá, Casanare, Cesar, Córdoba, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y la oficina Especial de Urabá aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología, es decir el 25%; las cuales aplicaron 4.028 encuestas de las 5.503 aplicadas por todas direcciones territoriales y oficinas especiales a nivel nacional, representando el 73.19%; con un porcentaje de satisfacción de los ciudadanos equivalente al 99% en el canal presencial.

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
JULIO 2019	Oficina Especial Urabá	269	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Bogotá	538	87,4%	96,1%	98,3%	93,9%
JULIO 2019	Casanare	237	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Cesar	340	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Córdoba	250	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Risaralda	765	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Santander	619	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Sucre	299	100%	100%	100%	100%
JULIO 2019	Tolima	711	99,7%	99,9%	100%	99,9%
CONSOLIDADO		4028	99%	100%	100%	99%

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



Análisis de Satisfacción de la Ciudadanía Canal Presencial mes Agosto 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de agosto de 2019, las Direcciones Territoriales de Cesar, Risaralda y Santander aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología, es decir el 8.33%, las cuales aplicaron 1.736 encuestas de las 4.041 aplicadas por todas direcciones territoriales y oficinas especiales a nivel nacional, representando el 43%; con un porcentaje de satisfacción de los ciudadanos equivalente al 99% en el canal presencial.

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
AGOSTO 2019	Cesar	629	100%	100%	100%	100%
AGOSTO 2019	Risaralda	665	100%	100%	100%	100%
AGOSTO 2019	Santander	442	98%	98%	98%	98%
CONSOLIDADO		1736	99%	99%	99%	99%

Análisis de Satisfacción de la Ciudadanía Canal Presencial mes Septiembre 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de septiembre de 2019, las Direcciones Territoriales de Amazonas, Caldas, Casanare, Cauca, Cesar, Córdoba, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y la oficina Especial de Uraba aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología, es decir el 30.55%, las cuales aplicaron 3.791 encuestas de las 5.838 aplicadas por todas direcciones territoriales y oficinas especiales a nivel nacional, representando el 65%; con un porcentaje de satisfacción de los ciudadanos equivalente al 100% en el canal presencial.

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co



PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
SEPTIEMBRE 2019	Oficina Especial Urabá	179	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Amazonas	161	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Caldas	367	99,7%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Casanare	101	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Cauca	259	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Cesar	717	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Córdoba	296	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Risaralda	667	99,9%	99,9%	99,9%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Santander	439	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Sucre	264	100%	100%	100%	100%
SEPTIEMBRE 2019	Tolima	341	100%	100%	100%	100%
CONSOLIDADO		3791	100%	100%	100%	100%

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) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

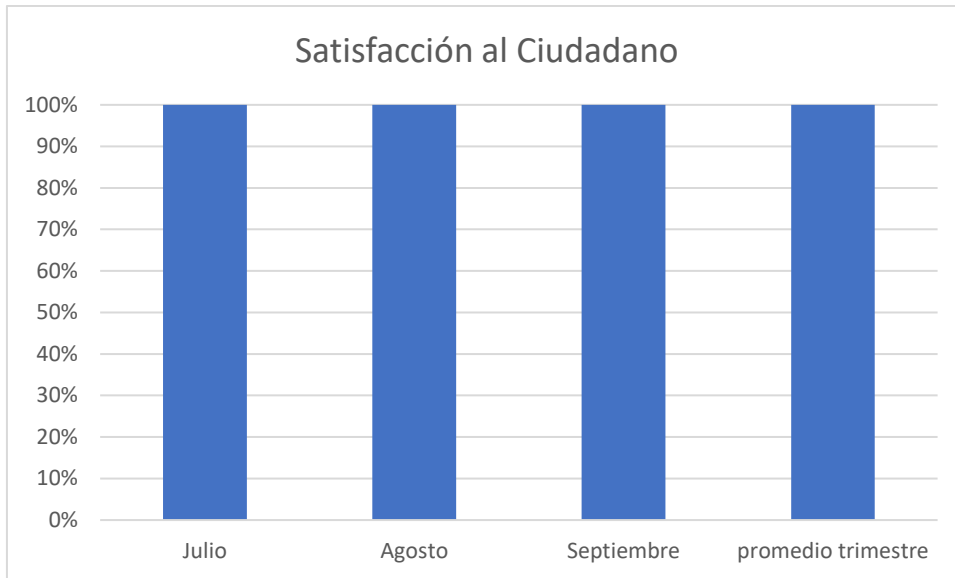
www.mintrabajo.gov.co



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Por lo tanto, de acuerdo con el análisis de satisfacción al ciudadano realizado en los tres meses julio, agosto y septiembre de 2019 por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, se observa que en promedio, la satisfacción de los ciudadanos en el canal presencial fue de un 99.33%.



Atentamente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Subdirección Administrativa y Financiera

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) 5186868

Atención Presencial

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

Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co