



INFORME GESTION - SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2.019

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2.019, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Trabajo **COLabora**, 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 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el segundo trimestre del año 2019, atendido **187.457** ciudadanos.

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



El canal preponderante para el segundo trimestre de 2019, conforme al análisis corresponde al canal presencial con una participación del **44%**. Durante el segundo trimestre de 2019 y hasta el día 10 de junio, la Entidad no contó con un contrato que permitiera el servicio de orientación laboral y agendamiento a través del canal telefónico, hecho que impacto las cifras de ciudadanos atendidos tanto para el servicio telefónico como las herramientas pqrscd, chat y videollamada dispuesta a la ciudadanía a través del canal virtual accediendo a estos servicios a través del Portal Web.

A continuación, se detalla por canal de atención la cantidad de ciudadanos atendidos en el segundo trimestre 2.019, así como su porcentaje de uso.



@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

Presencial	Escrito	Telefonico	Virtual	Total
82.575	64.054	26.432	14.396	187.457
44,1%	34,2%	14,1%	7,7%	100%

CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **82.575**, de los cuales **68.757** fueron atendidos en las diferentes **Direcciones Territoriales** y **13.818** en la ciudad de Bogotá a través del canal presencia (módulos de atención) ubicados en la Dirección Territorial Bogota y la red Cades, Gaitana, Suba, Muzu y Fontibón, es decir, un **17%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 82.575 ciudadanos, el **54%** corresponde a **Hombres** y el **46%** a **Mujeres**.

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

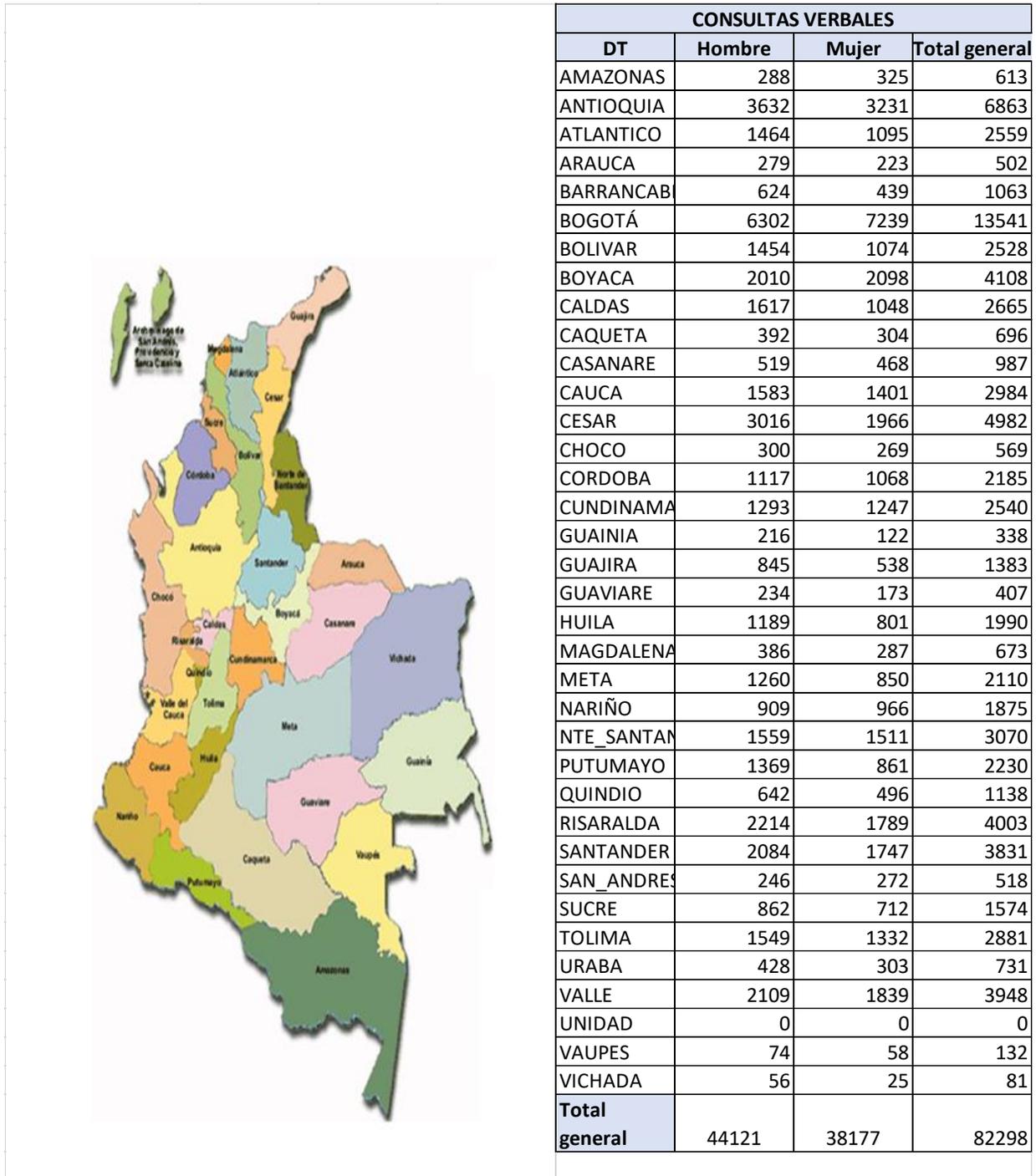
018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co





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

Puntos de Atención
(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





Satisfacción de la Ciudadanía del canal presencial

En aras del plan de mejoramiento continuo y con el fin de dar cumplimiento al mismo, y por la importancia que representa para el Ministerio conocer la satisfacción de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención se aprobó la Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas GSC-G-01, publicada en el Sistema Integrado de Gestión el 28 de diciembre de 2018, cuyo objetivo es el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y como resultado mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos.

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el segundo trimestre de 2019 en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales fue de 82.661, de los cuales 13.541 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 16.38% del total de los ciudadanos atendidos a Nivel nacional dentro del Canal Presencial.

Satisfacción de la Ciudadanía

Para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial, para el segundo trimestre se continuó con la aplicación de 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 el segundo trimestre el 75% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales aplicaron encuestas de satisfacción con un total de 17.680 de las cuales se anularon 1.145 encuestas por no cumplir con los parámetros de la metodología (atributos incompletos y sin asignar canal de atención), representando el 6.47%; el análisis se realizó con un total de encuestas completas de 16.535 encuestas.

Abril		Mayo		Junio	
aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas
5100	442	7793	559	4787	144

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

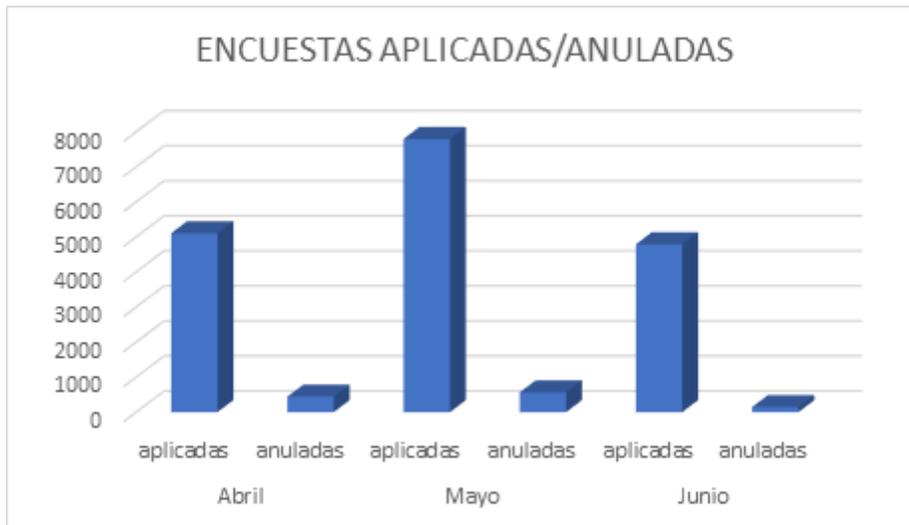
018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co





En el trimestre en promedio el 25% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales no aplicaron encuestas de satisfacción.

MES	%
ABRIL	25%
MAYO	22%
JUNIO	28%

De acuerdo con el análisis realizado por la oficina de Atención al Ciudadano durante el segundo trimestre, solo 3 Direcciones Territoriales Bogotá, Santander y Tolima aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología, es decir el 8.33% del total de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales a nivel nacional, las cuales aplicaron 4.975 encuestas de las 16.535 aplicadas representando el 30% del nivel nacional; el análisis arroja como resultado que un 96% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial .

Análisis de satisfacción de las Direcciones Territoriales que han aplicado encuestas cumpliendo la muestra requerida según metodología GSC-G-01

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	TOTAL ENCUESTAS COMPLETAS EN EL TRIMESTRE	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
TRIMESTRE II	03. Bogotá	1427	75%	94%	97%	89%
TRIMESTRE II	30. Santander	2287	99%	99%	99%	99%
TRIMESTRE II	32. Tolima	1261	100%	100%	100%	100%
CONSOLIDADO		4975	91%	98%	98%	96%

Por lo anterior, se requirió a las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales para que den cumplimiento a la Guía metodológica numeral 4.5.2 respecto al tamaño de la muestra y disminución en el porcentaje de percepción de los usuarios, que establece:

“Los Gestores del SIG de las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales deberán revisar la necesidad de tomar correcciones en el evento de detectar disminución de la cantidad de encuestas aplicadas o en el porcentaje (%) de percepción de los usuarios. En caso de detectar que dicho evento es reiterativo en cada periodo, se deberá documentar una acción correctiva que elimine la causa raíz del evento. Tanto de la corrección como de las acciones correctivas que se documenten, se debe dejar la respectiva evidencia, como soporte a las mismas.”

AGENDAMIENTO

Es de anotar que el servicio de agendamiento empezó a partir del 11 de junio de 2019 y hasta el final del periodo que se analiza, el sistema de agendamiento asignó **2.423** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial DT Bogotá y la red Cade, Fontibón, Gaitana, Muzu, Suba; la cifra en cita corresponde a los ciudadanos agendados a partir del 11 hasta el 28 de junio de 2019 (días hábiles de atención). Reiteramos que a partir de la fecha anteriormente anotada se reactivó el sistema de agendamiento para Bogotá y el nivel nacional.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 5186868

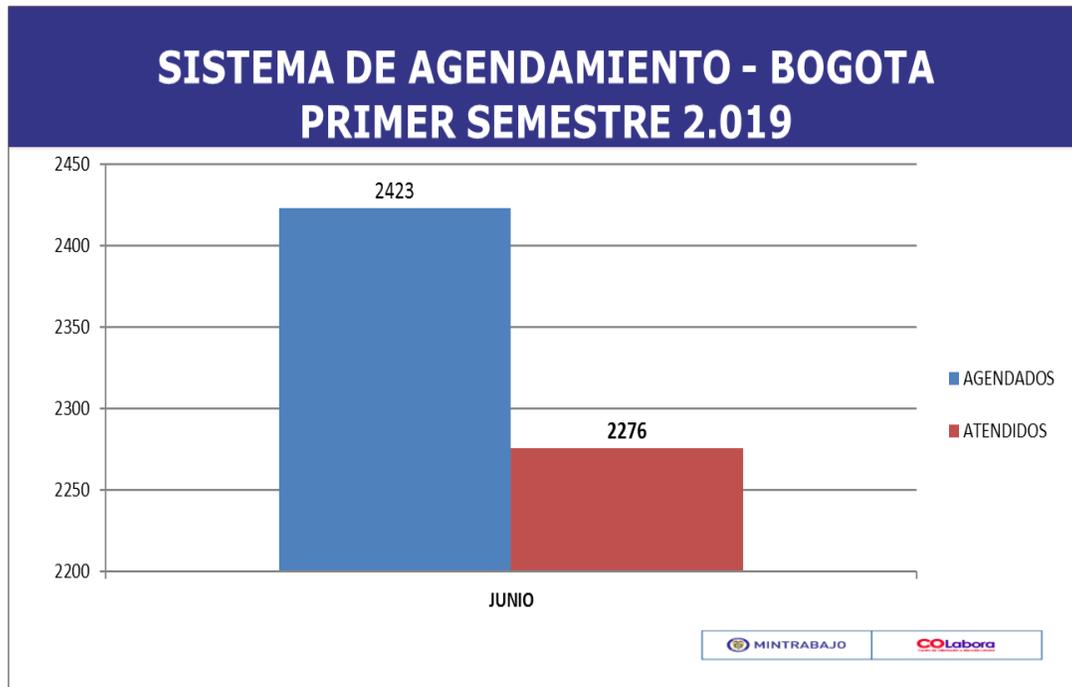
Atención Presencial

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





De los 2.423 ciudadanos agendados, asistieron a la cita programada para orientación laboral 2.276 equivalente a un **94%**, conforme las cifras reportadas por la Dirección Territorial Bogotá y las obtenidas a través del sistema Sat - Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía - que opera en la Red Cades.

Frente a la cifra reportada de ciudadanos agendados corresponde a los trece días hábiles del mes de junio contados a partir del día 11 del mismo, fecha en la que inicio la programación de agendamiento en Bogotá y nivel nacional, consecuente de la entrada en operación el Contact Ceter.

En los meses de enero a junio 10 de 2019, en la ciudad de Bogotá y el nivel nacional la atención a los ciudadanos se realizó a través de diferentes mecanismos implementados por las Direcciones Territoriales e Inspecciones Municipales que garantizara atención de manera diaria, oportuna y efectiva.

Ocupación por departamento

Para el nivel nacional al igual que en la ciudad de Bogotá se reactivó el sistema de agendamiento a partir del día 11 de junio de 2019, no obstante, durante los meses anteriores se brindó el servicio de orientación laboral en los diferentes departamentos a través de las Direcciones Territoriales e Inspecciones Municipales sin cita previa.

En el periodo comprendido entre el 11 a 30 de junio de 2.019, se agendaron un total de 2.243 ciudadanos, destacándose por mayor volumen de ciudadanos agendados la Dirección Territorial Valle 325



@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

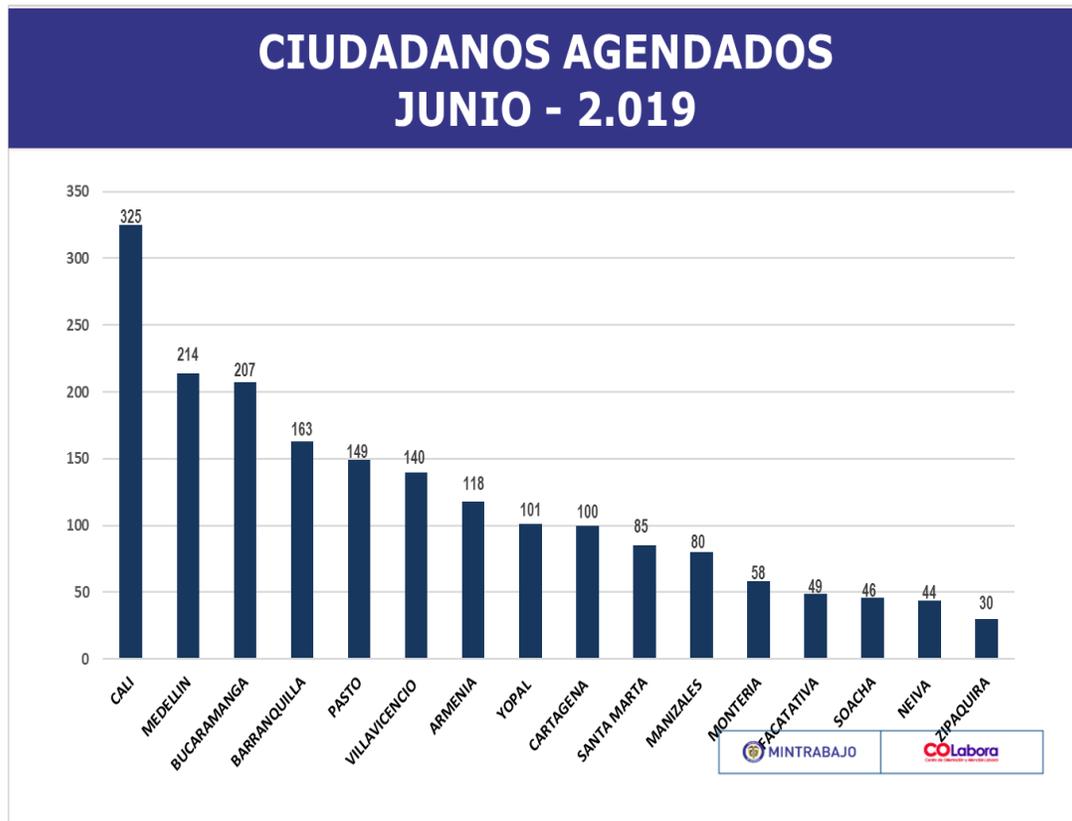
www.mintrabajo.gov.co





ciudadanos, Dirección Territorial Antioquia 214 ciudadanos, seguido de Santander con 207 y Barranquilla con 163.

Es de anotar que el total de las consultas verbales realizadas durante el mes de junio de 2019 fueron 23132 ciudadanos discriminados en 12666 hombres y 10464 mujeres. Brevemente se procede a explicar la diferencia a nivel territorial entre ciudadanos agendados (2243) vs ciudadanos atendidos (23132), ya que se tiene en cuenta que esta última cifra corresponde: a) Todo el mes de junio de 2019 b) hay capitales de departamento y municipios en los cuales no opera el agendamiento c) Del 1 al 10 de junio se atendió a los ciudadanos sin agendamiento.



CANAL TELEFÓNICO

Durante el primer trimestre de la vigencia y hasta el día 10 de junio la Entidad no contó con contrato que permitiera el servicio de orientación laboral y agendamiento a través del canal telefónico, situación que impacto las cifras de ciudadanos atendidos tanto para el servicio telefónico como las herramientas chat y videollamada dispuesta a la ciudadanía a través del canal virtual ingresando al Portal Web.



@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

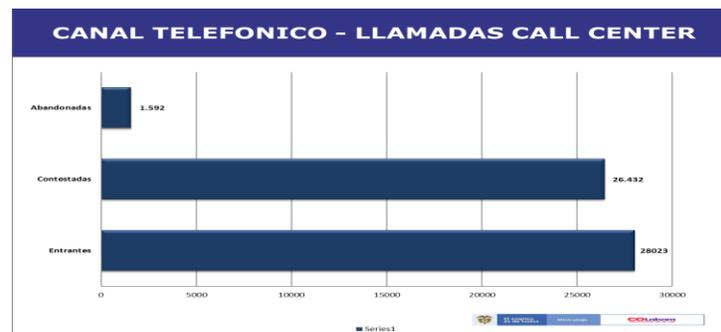




Dando cumplimiento a las actividades establecidas en el plan de acción de la Subdirección Administrativa y Financiera durante el primer trimestre se realizó el proceso precontractual para la adquisición de los servicios de atención telefónica (inbound y outbound), videollamada, chat, mail y redes sociales al ciudadano a través del Centro de Contacto, el cual fue adquirido a través de Colombia Compra Eficiente, conforme al Acuerdo Marco de Precios LP-AMP-150-201, iniciando su operación en el mes de junio y dentro del cual se incluyen nuevas herramientas que permitan disminuir brechas entre la ciudadanía y el Ministerio del Trabajo; para el cumplimiento del propósito propuesto se amplía la gama de herramientas de consulta, haciendo uso de la tecnologías de la información y la comunicación ofreciendo a la ciudadanía nuevos servicios como Click to Call o más conocida como “clic para llamar, Chat Box y redes sociales como Facebook y Twitter, mecanismos sencillos y de fácil acceso, en el cual será atendido el ciudadano por un asesor para brindar orientación, información y responder sus consultas en temas laborales y de trámites.

En el primer semestre del año 2019, en el Canal Telefónico y específicamente en el mes de junio (11 a 30), se han contestado y/o atendido un total de **26.432** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, 20.675 a través de los agentes de Contact Center y 5.757 que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador, cifras suministradas por el operador prestador del servicio.

Las llamadas entrantes (ofrecidas) durante el periodo fueron **28.023**, de las cuales **26.432** fueron atendidas (contestadas) a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **1.592**, obteniendo una efectividad del **94%**.



Las llamadas restantes denominadas No Efectivas tuvieron el siguiente comportamiento: un **72%** correspondieron llamada caída, un **12%** llamada muda, un **7%** en problema de señal (comunicación entrecortada), un **4%** en usuario equivocado, un **3%** en llamada muda y problemas de señal, **2%** llamada de broma adulto.

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

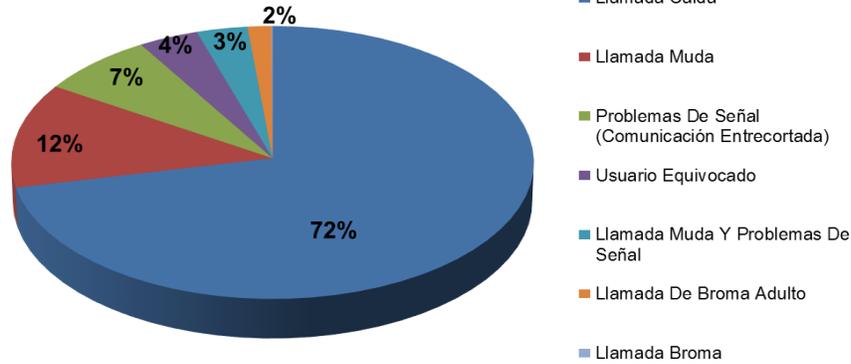
120

www.mintrabajo.gov.co



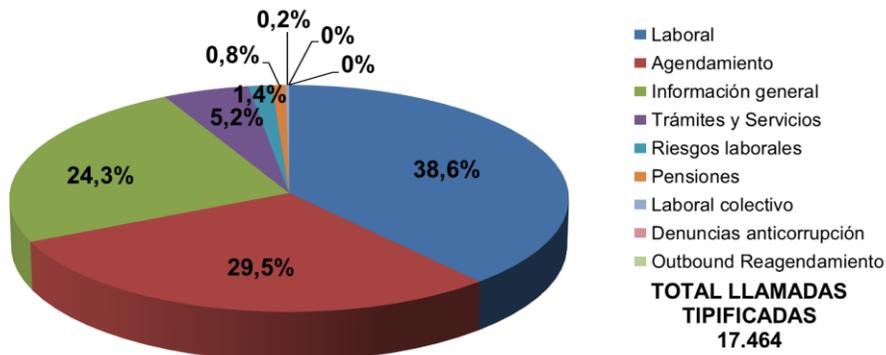


LLAMADAS NO EFECTIVAS



De las 17.464 llamadas tipificadas como **efectivas**, el **38,6%** correspondieron al tema **laboral**, el **29,5%** a consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **24,3%** a **Otros**, el **5,2%** a **rámites y Servicios**; el **1,4%** a **Riesgos Laborales**; un **0,8%** respecto del tema **Pensiones** y **0,02%** en **Laboral Colectivo**, seguido de **Denuncias Anticorrupción** y **Reagendamiento** como nuevo tema.

CANAL TELEFONICO - CALL CENTER LLAMADAS TIPIFICADAS POR TEMA



Dentro de las **6.739** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue el de **Liquidación de Prestaciones Sociales** con **1.979** llamadas, representando un **29%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de **Terminación del Contrato**,



@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

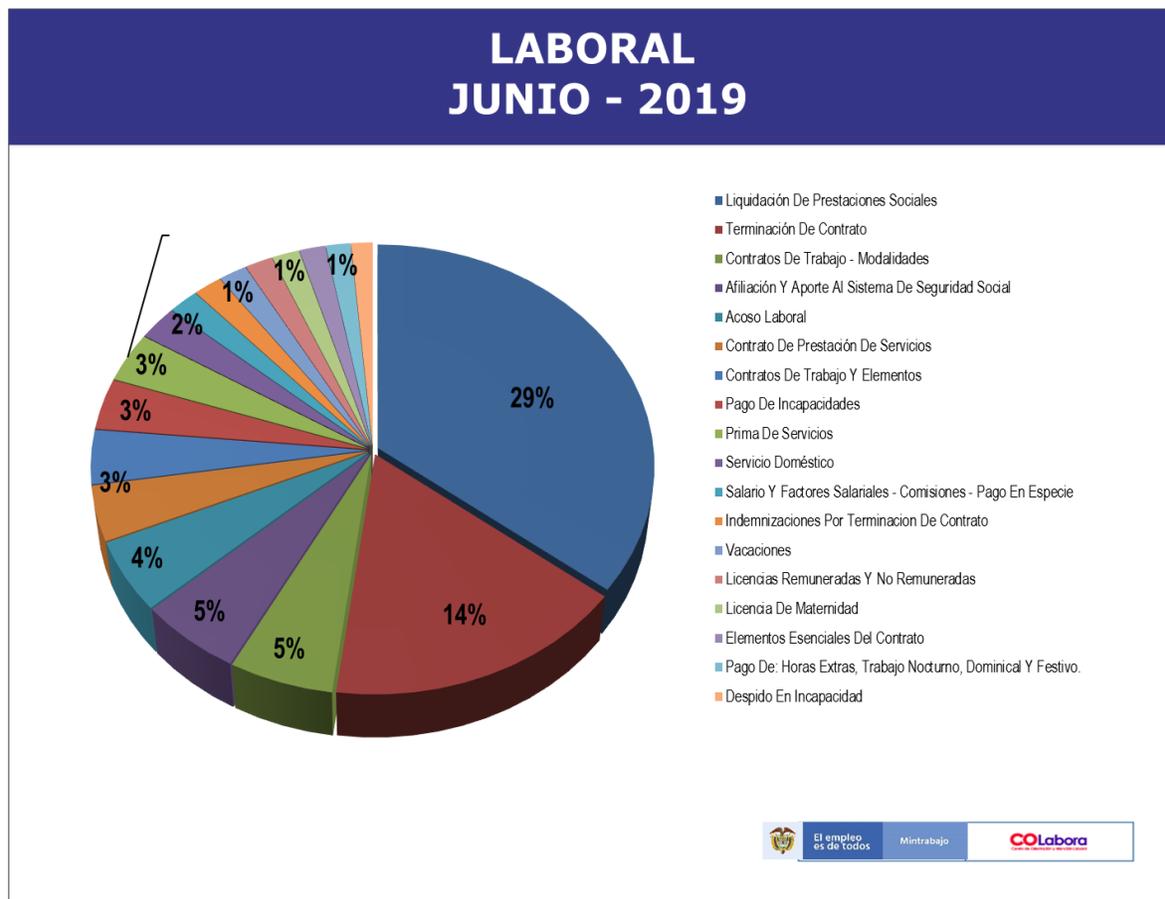
120

www.mintrabajo.gov.co





representando un **14%**; en **tercer lugar**, con una participación del **5%** se encuentran los subtemas de **Contrato de Trabajo – Modalidades** y **Afiliación y Aporte al Aistema de Seguridad Social**; en **cuarto lugar** con una participación del **4%** se encuentra el subtema de **Acoso Laboral** y en quinto lugar, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral, los ocupó **Contrato de prestación de Servicios, Contrato de Trabajo y Elementos, Pago de Incapacidades y Prima de Servicios**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Prima de Servicios, Servicio Doméstico, Salario y Factores Salariales – comisiones- Pago den Especie, Indemnizaciones por Terminacion de Contrato, Vacaciones, Licencias Remuneradas y No Remuneradas, Licencia de Maternidad y Elementos Esenciales del Contrato, 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

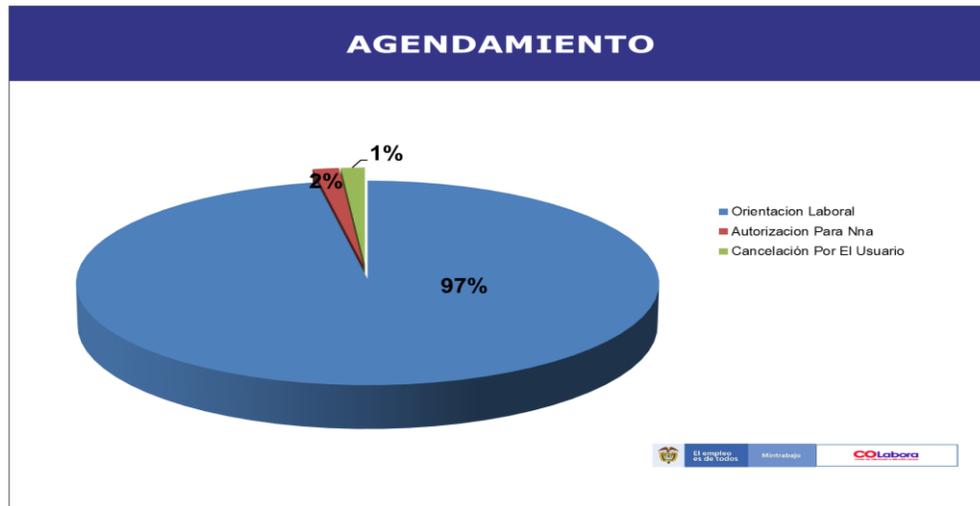




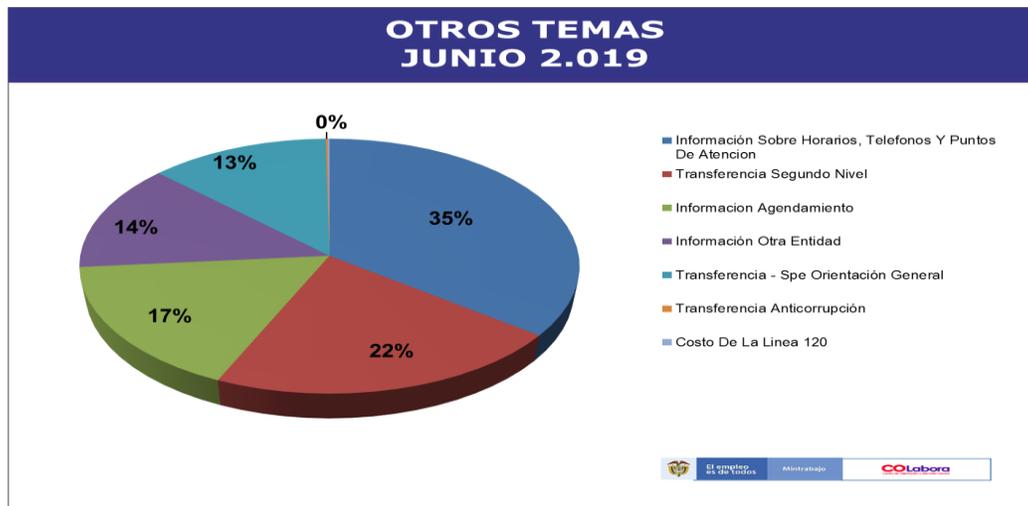
El empleo es de todos

Mintrabajo

En 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 **5.145** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre orientación laboral y un **2%** para autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y un **1%** para realizar cancelación de cita agendada.



Así mismo se atendió a **4.241** ciudadanos que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **35%** lo hizo por información sobre Horarios, Teléfonos y Puntos de Atención; un **22%** en transferencia Segundo Nivel; un **17%** en Información de Agendamiento; **14%** en Información Otra Entidad; el **13%** a transferencia – SPE Orientación General; **6%** en transferencia Segundo Nivel, con menos de un 1% los encontramos Transferencia Anticorrupción y Costo de la Línea 120.



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

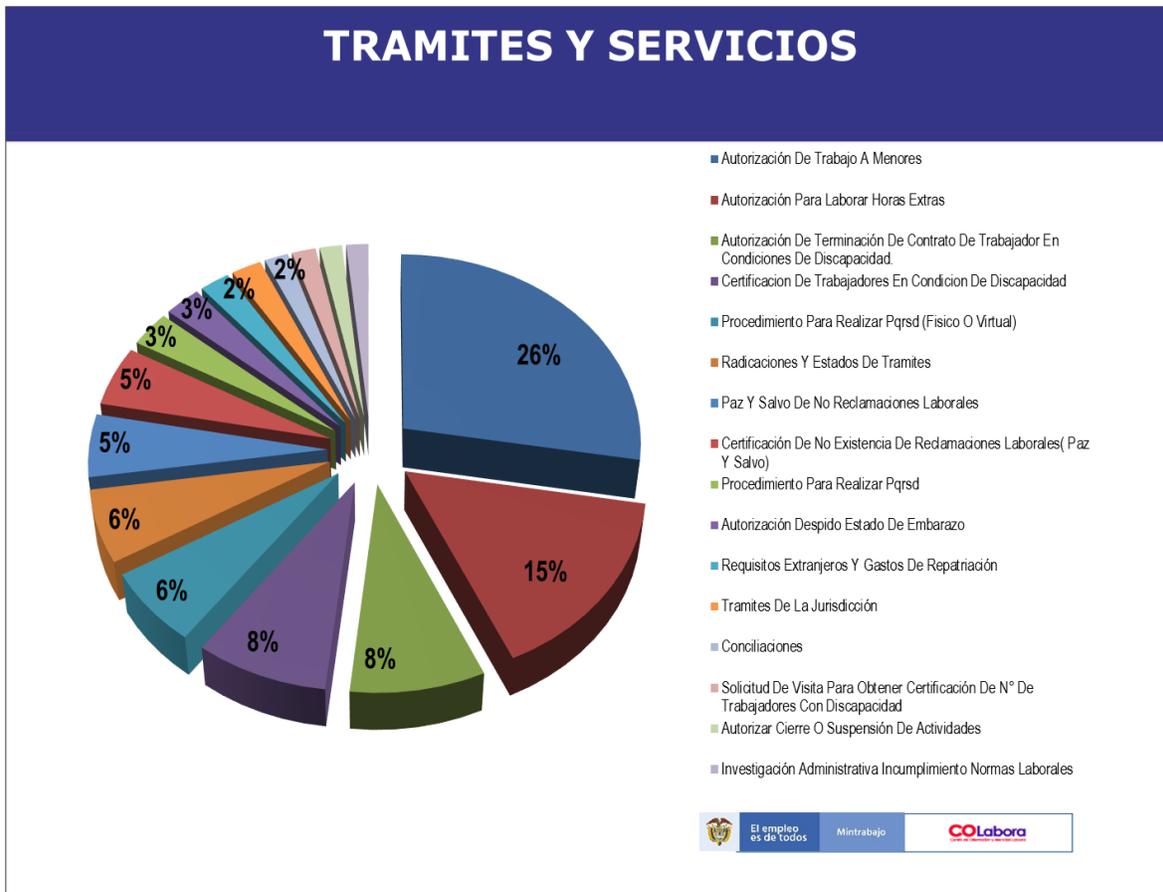
120

www.mintrabajo.gov.co





Respecto con las **908** llamadas catalogadas dentro del tema de **Trámites y Servicios**, el **26%** de los Ciudadanos consultó frente al subtema Autorización de Trabajo a Menores, el **15%** en información para Laboral Horas Extras; el **8%** en Autorización de Terminación de Contrato de Trabajador en Condición de Discapacidad, Certificación de Trabajadores en Condición de Discapacidad; el **6%** en Procedimiento para realizar PQRSD (Físico o Virtual) y Radicaciones y Estados de Tramites; el **5%** en Paz y Salvo de no Reclamaciones Laborales y Certificación de no Existencia de Reclamaciones Laborales; el **3%** en Autorización despido estado de Embarazo; un **2%** para los subtemas Requisitos Extranjeros y Gastos de Repatriación, Tramites de la Jurisdicción, Conciliaciones, Solicitud de Visita para Obtener Certificación de N° de Trabajadores con Discapacidad, Autorización Cierre o Suspensión de Actividades entre otros varios temas.



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

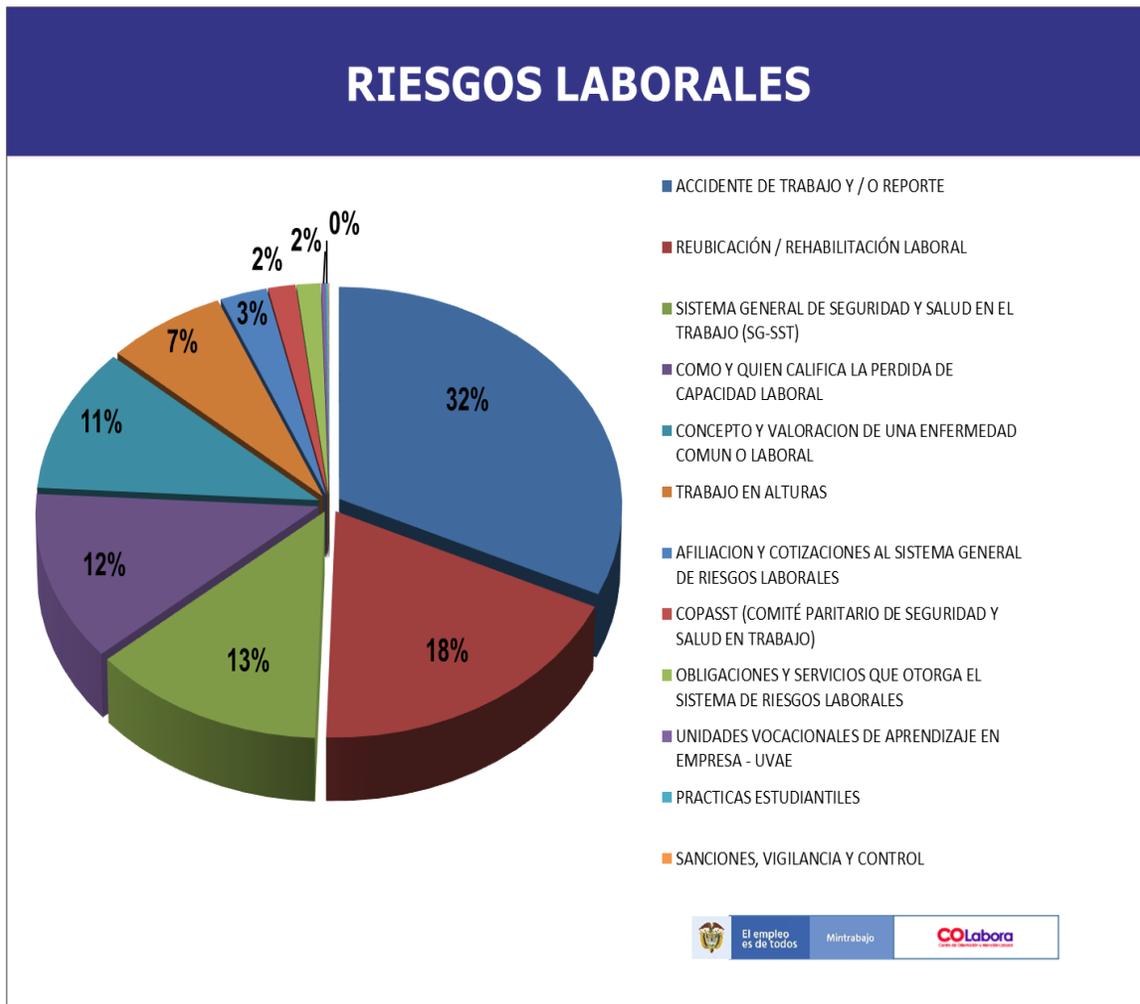
120

www.mintrabajo.gov.co





En lo referente al tema de Riesgos Laborales, se atendieron **253** llamadas donde se posicionaron los siguientes subtemas : Con una participación del **41%** se sitúa en **primer lugar** el subtema accidente de trabajo y/o reporte; en **segundo lugar** con un 10% en sistema general de seguridad y salud en el trabajo; en **tercer lugar** con un 8% en concepto y valoración de una enfermedad común o laboral, un cuarto lugar con un 7% en reubicación /rehabilitación laboral y con una participación del 6% los subtemas cómo y quién califica la pérdida de capacidad laboral, calificación de la pérdida de capacidad laboral, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con un 5% en afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales y un 3% para trabajo en alturas, comité de seguridad y salud en el trabajo y unidades vocacionales de aprendizaje en empresa – UVAE, con un 2% obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales y con participación del 1% Copasst.



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

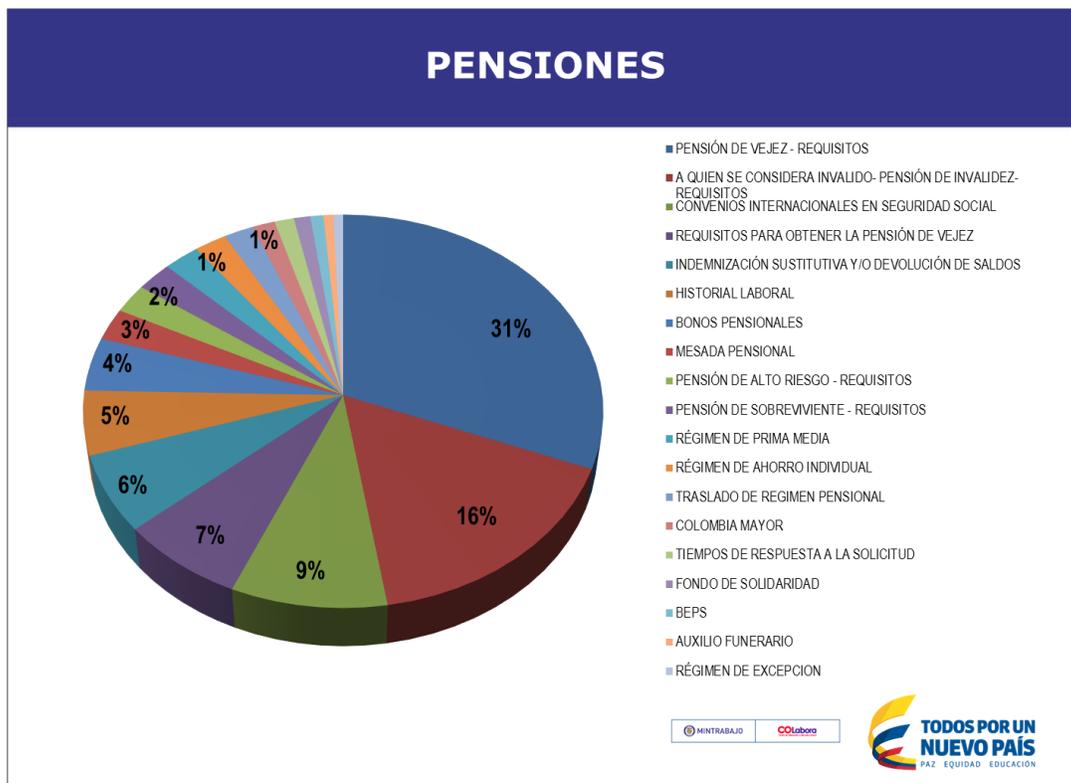
120

www.mintrabajo.gov.co





En el tema de **Pensiones**, **144** ciudadanos consultaron en el mes de junio del año 2018. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **31%** en pensión de vejez - requisitos, un **14%** en convenios internacionales en seguridad social, un **10%** en requisitos para obtener la pensión de vejez, un **8%** en pensión de invalidez – requisitos e historia laboral, un **4%** en Beps, el **3%** en Colombia Mayor, pensión de sobreviviente – requisitos, tiempos de respuesta la solicitud, a quien se considera invalido – pensión de invalidez, mesada pensional y régimen de ahorro individual, el **2%** en régimen de transición y con una participación no menos importante bonos pensionales, indemnización sustitutiva, pensión de alto riesgo - requisitos y régimen de prima con un **1%**.



Es importante, resaltar que el Ministerio del Trabajo 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 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





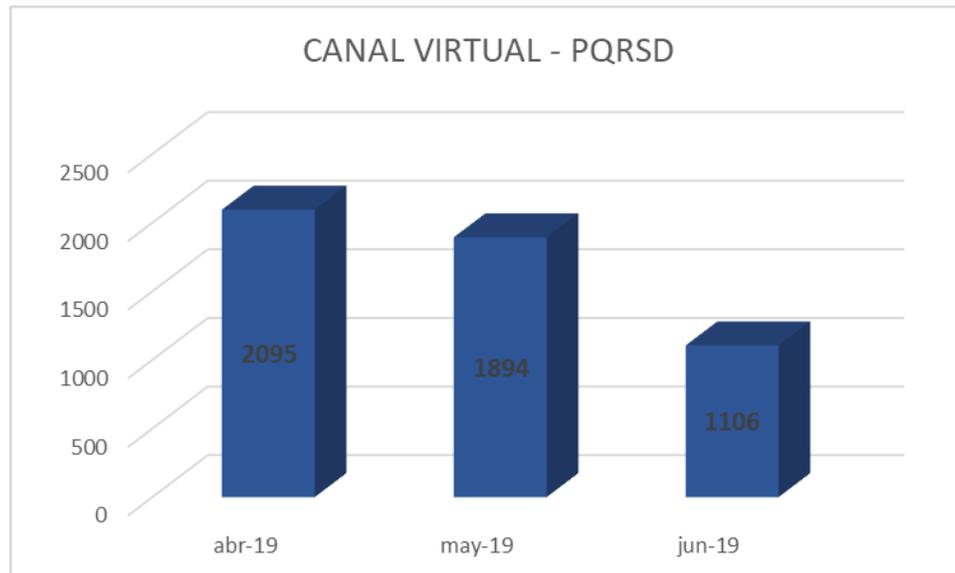
El empleo
es de todos

Mintrabajo

La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de visita y consulta por parte de la ciudadanía.

CANAL VIRTUAL

En el transcurso del segundo trimestre de 2019, en el Canal Virtual a través del módulo SISECI - Sistema de Servicio al Ciudadano, para la gestión de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se recibieron **5.095** solicitudes, las cuales son radicadas por la ciudadanía a través Portal Web de la Entidad, cumplimiento con lo establecido con el plan anticorrupción y plan Nacional de Servicio al Ciudadano proferido por el Departamento Nacional de Planeación.



PETICIONES Y MODALIDADES

Las peticiones formuladas a través del canal virtual (modulo PQRSD) del Ministerio del Trabajo, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la Ley 1755 de 2015.

En el segundo trimestre informado se radicaron 5.095 solicitud de información de interés general y/o particular, el equivalente al **90%** del total de las radicadas 4.559 corresponde a peticiones, seguido de 525 Consultas, 7 quejas, 4 reclamos, 0 sugerencias y 0 denuncia anticorrupción.

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

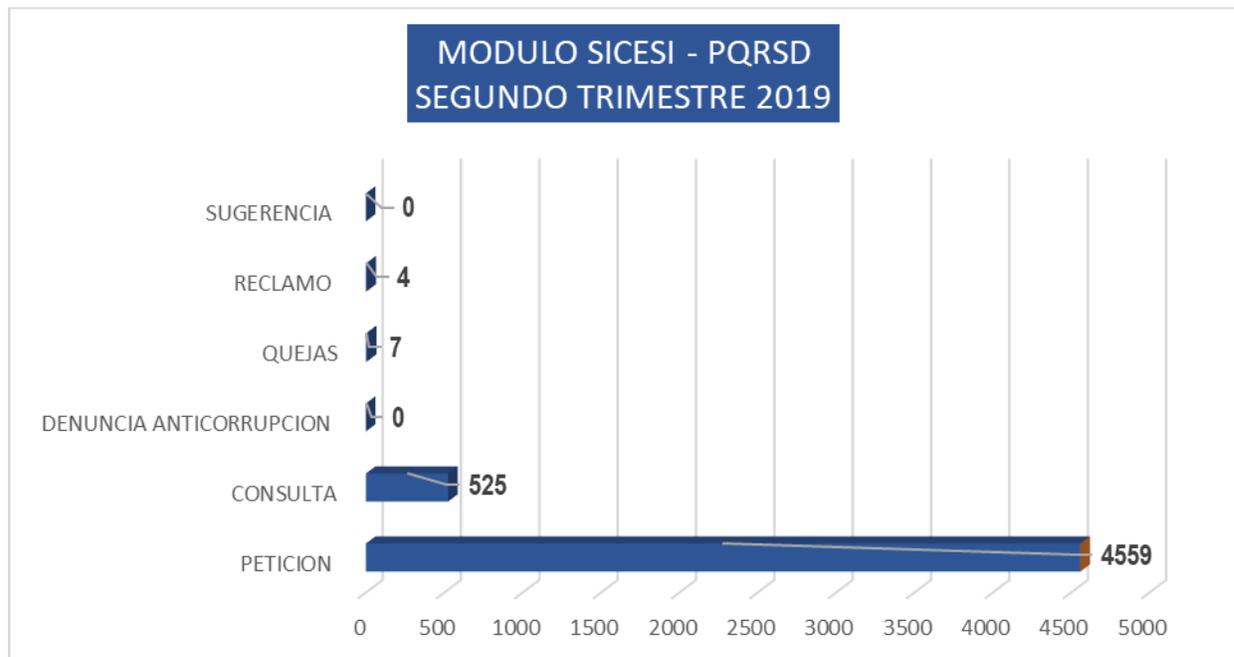
120

www.mintrabajo.gov.co





TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	4559	90%
CONSULTA	525	10%
DENUNCIA ANTICORRUPCION	0	0%
QUEJAS	7	0%
RECLAMO	4	0%
SUGERENCIA	0	0%



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





Modalidades de petición

Dentro de las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este trimestre, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un **43%** del total de aquellas clasificadas como peticiones (2.621), en el tema Laboral, Trámites y Servicios, Acceso a Información Pública, Otros, Riesgos Laborales, Pensiones, Derecho Colectivo del Trabajo, Programas de la Entidad y Proyectos de Decreto.

PETICION	CANTIDAD
LABORAL	1515
TRAMITES Y SERVICIOS	176
ACCESO A LA INFORMACION	422
OTROS	384
RIESGOS LABORALES	50
PENSIONES	43
DERECHO COLECTIVO DE TRABAJO	10
PROGRAMAS DE LA ENTIDAD	0
PROYECTOS DE DECRETO	1
TOTAL	2601

De las 5.092 radicados, clasificadas como peticiones el 70% cuenta con respuesta, decir, 3.546 de las cuales 2.548 fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y las restantes por las distintas áreas de la Entidad.

En la modalidad de Consulta de las 13 atendidas, los temas de mayor solicitud corresponden al tema Labora, Riesgos Laborales, Acceso a Información Pública, Pensiones, Otros, Tramites y Servicios.

PETICION	CANTIDAD
LABORAL	138
TRAMITES Y SERVICIOS	13
ACCESO A LA INFORMACION	19
OTROS	9
RIESGOS LABORALES	7
PENSIONES	3
DERECHO COLECTIVO DE TRABAJO	1
PROGRAMAS DE LA ENTIDAD	0
PROYECTOS DE DECRETO	0
TOTAL	190

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

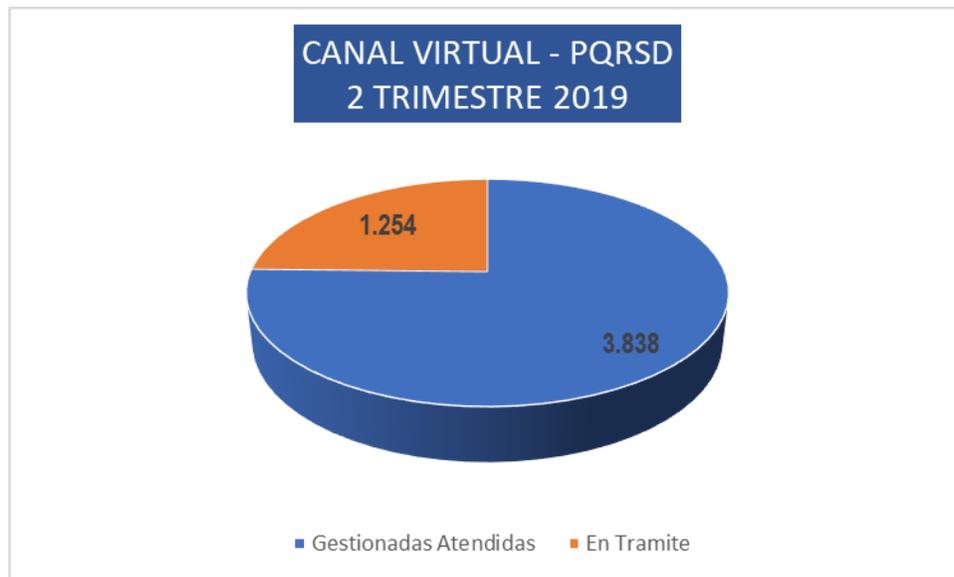
www.mintrabajo.gov.co





Para el periodo de análisis se clasificaron a través de la herramienta 1 Reclamo, del cual ya se encuentra en trámite. Frente a la información radicada como Queja el sistema de manera automática realiza el envío de la información a la Oficina de Control Interno Disciplinario quienes realizan las actuaciones correspondientes.

De las 5.095 peticiones radicadas a través del Portal Web, 3.838 cuentan con respuesta o fueron trasladadas a Entidades Externas por competencia, de las cuales 2.732 fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.



Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes solicitudes por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos,

URNA DE CRISTAL

Plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, a través de su campaña de consultas-gestor de preguntas, el ciudadano pregunta y las entidades del estado contestan sobre diferentes temas. En lo correspondiente al primer trimestre del 2019 no se realizó asignación de consultas, en consecuencia, se reporta el acumulado de **965** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%) de parte de la Entidad.

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

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 1.020.419 seguidores.



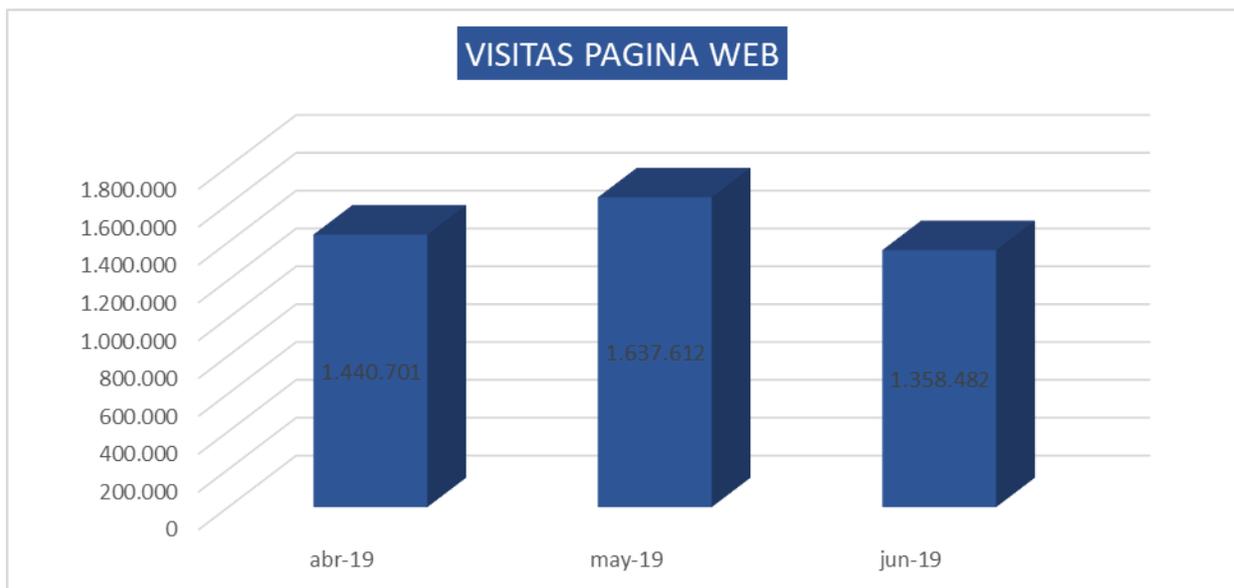
Facebook: 328.060 likes.



Linkedin: 34.092 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el segundo trimestre del año 2019, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **4.436.795** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.



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

Modalidades de petición

Dentro de las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este trimestre, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un **80%** del total de aquellas clasificadas como peticiones (4.559), en el tema Laboral, Trámites y Servicios, Acceso a Información Pública, Otros, Riesgos Laborales, Pensiones, Derecho Colectivo del Trabajo, Programas de la Entidad y Proyectos de Decreto.

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

