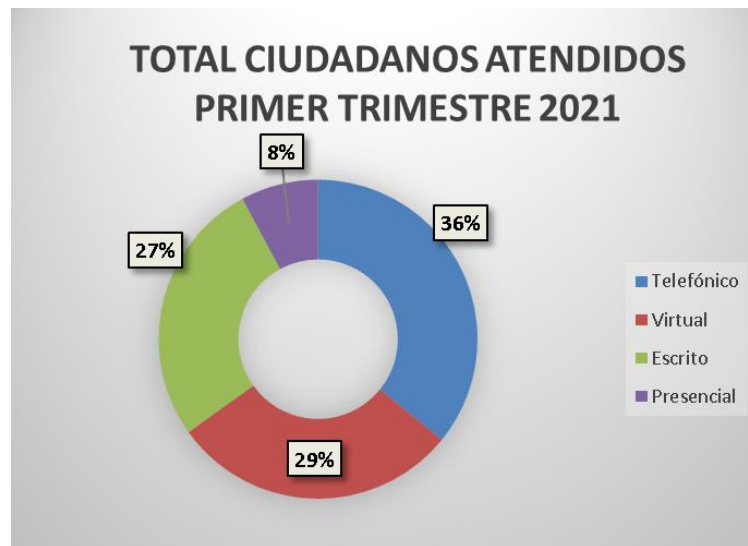




INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, 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 primer trimestre del año 2021 atendió **255.214** ciudadanos.



El canal preponderante para el primer trimestre de 2021, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 36%, seguido del canal virtual con una participación del 29%, seguido del canal escrito con una participación de 27% y finalmente el canal presencial con un 8%.

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

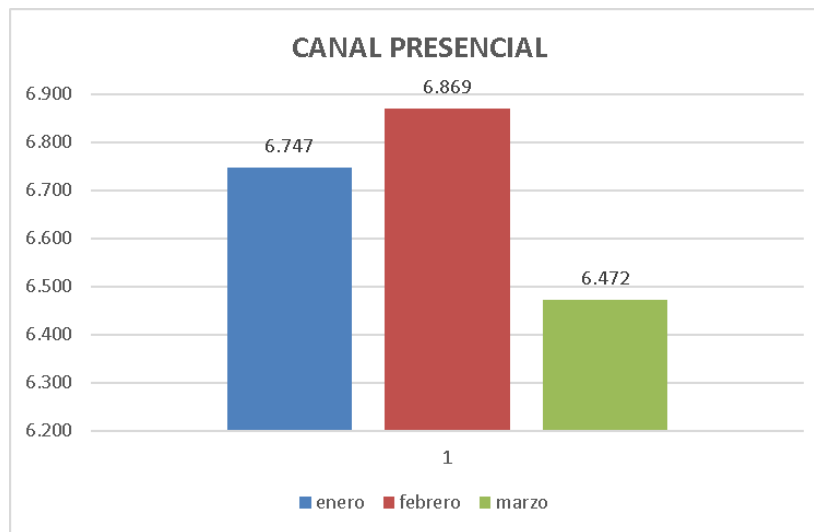
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el primer trimestre de 2021, ha venido gradualmente aperturando la asesoría laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, de conformidad con la Circular Interna No.57 de 01 de septiembre de 2020, atendiendo de manera presencial durante este trimestre **20.088** ciudadanos, en enero **6.747**, en febrero **6.869** y en marzo **6.472**.



A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos en el canal presencial en las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

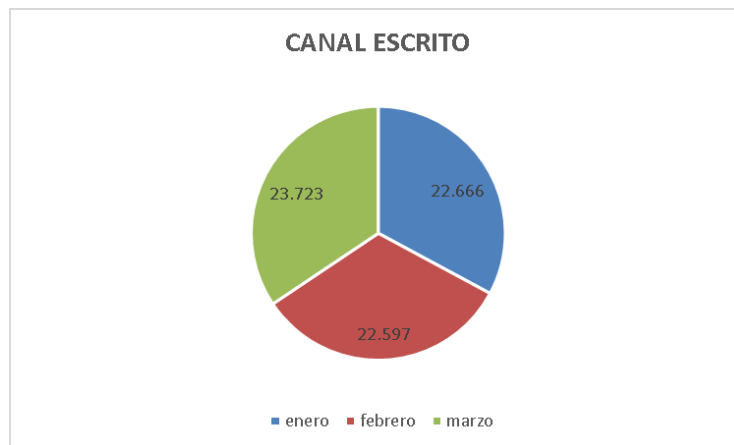
CONSULTAS VERBALES PRIMER TRIMESTRE 2021			
DT/OE	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	106	94	200
ANTIOQUIA	1553	1141	2694
ATLANTICO	156	101	257
ARAUCA	0	0	0
O E			
BARRANCABERMEJA	611	287	898
BOGOTÁ	1187	1655	2842
BOLIVAR	643	439	1082
BOYACA	239	180	419
CALDAS	1080	524	1604
CAQUETA	10	8	18
CASANARE	50	54	104
CAUCA	408	343	751
CESAR	146	107	253
CHOCO	165	89	254
CORDOBA	134	129	263
CUNDINAMARCA	594	613	1207
GUAINIA	15	7	22



GUAJIRA	448	239	687
GUAVIARE	163	154	317
HUILA	303	262	565
MAGDALENA	376	183	559
META	269	253	522
NARIÑO	192	165	357
NTE_SANTANDER	275	237	512
PUTUMAYO	67	55	122
QUINDIO	247	150	397
RISARALDA	450	327	777
SANTANDER	454	323	777
SAN_ANDRES	62	97	159
SUCRE	75	78	153
TOLIMA	258	212	470
O E URABA	248	223	471
VALLE	159	113	272
VAUPES	20	17	37
VICHADA	48	18	66
O E BUENAVENTURA	0	0	0
Total general	11.211	8.877	20.088

CANAL ESCRITO

Durante el primer trimestre de 2021, el Ministerio de Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **68.986** comunicaciones, en enero se recibieron **22.666** equivalente a 33%, en febrero **22.597** equivalente a 33% y en marzo recibieron **23.723** equivalente a 34%.



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

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

Línea nacional gratuita

018000 112518

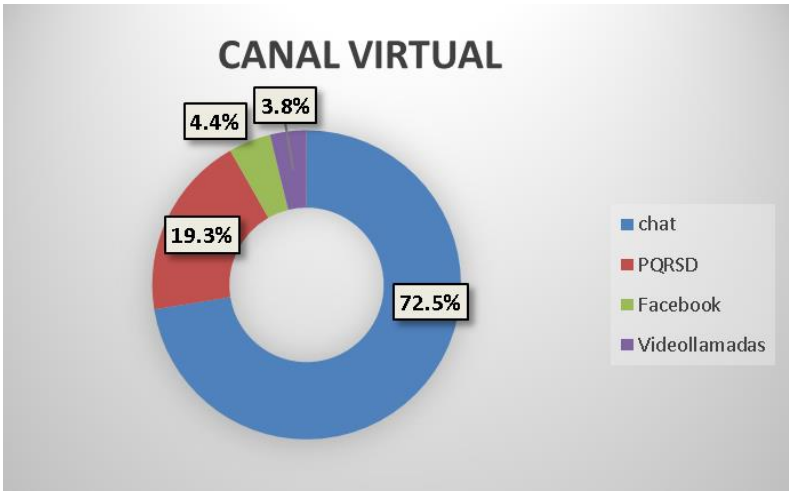
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

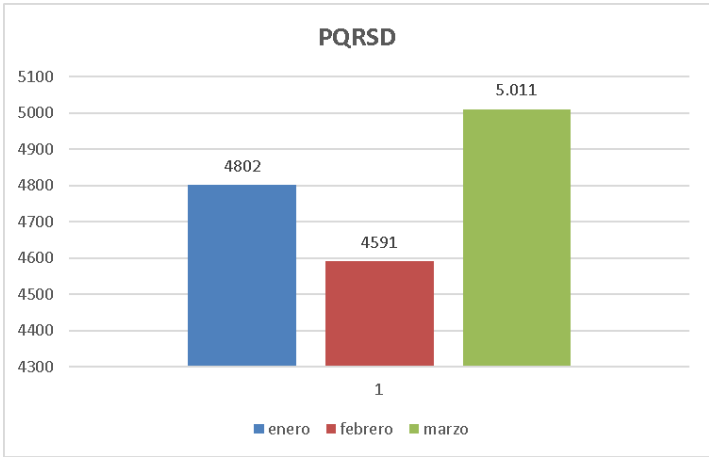
CANAL VIRTUAL

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 pagina web de la entidad, los cuales para el primer trimestre de 2021 alcanzó la suma de **74.603** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **54.053** interacciones equivalentes al 72.5%, seguido de PQRSD virtuales con **14.404** equivalentes al 19.3%; seguido de Messenger de Facebook con **3.300** interacciones equivalentes al 4.4% y Videollamadas con **2.846** equivalentes al 3.8%.



Durante el primer trimestre 2021 se recibieron **14.404 PQRSD**; en enero 4.802, febrero 4.591 y marzo 5.011.

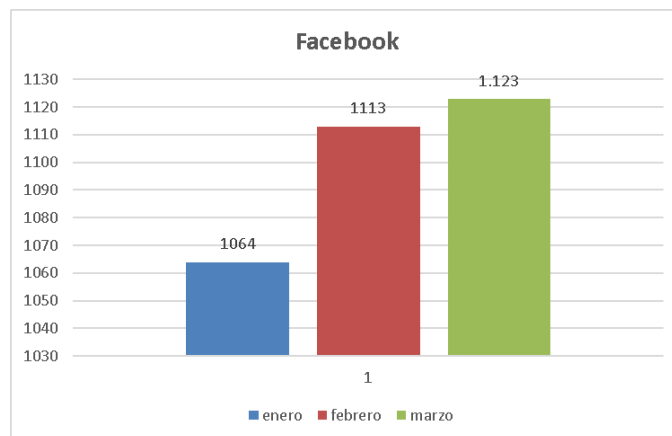




Dentro de las 14.404 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo a la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
Denuncia Anticorrupción	3
Petición Consulta	1.124
Petición Invitación	15
Petición solicitud Información pública	71
Petición Trámite y solicitud de información	1.474
Petición entre Entidades Públicas	25
Petición General	11.597
Queja	21
Reclamo	68
Sugerencia	6
TOTAL	14.404

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el primer trimestre de 2021 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 **3.300** interacciones como se puede reflejar en la siguiente gráfica.



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



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 primer trimestre de 2021, el ministerio recibió dos peticiones a través de este servicio del Estado.

SERVICIOS CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2021, el Contac Center ha atendido un total de **151.736** 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 Telefónica con un **60,28%** de participación; seguido por el canal virtual chat con una participación del **35,66%**; servicio Redes Sociales con un **2,18%** y servicio Vídeo llamada con un **1,88%**.



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, en el primer trimestre se identificaron **120,880** interacciones de las **124.239** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **27.497** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **97.29%** de las transacciones recibidas.

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **58,81%** corresponde a **Mujeres**, el **41,19 %** a **hombres**.



De los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **61.674** residen en la ciudad de **Bogotá** y **56.548** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **52,17%** 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.	61674	52,17%
ANTIOQUIA	12933	10,99%
VALLE DEL CAUCA	9804	8,29%
CUNDINAMARCA	7272	6,15%
SANTANDER	3575	3,02%
ATLÁNTICO	2893	2,45%
RISARALDA	1761	1,49%
META	1741	1,47%
TOLIMA	1682	1,42%
BOYACÁ	1644	1,39%
BOLÍVAR	1594	1,35%
CALDAS	1471	1,24%
HUILA	1275	1,08%
NORTE DE SANTANDER	1178	1,00%
QUINDIO	1166	0,99%
CESAR	997	0,84%
NARIÑO	984	0,83%
CAUCA	916	0,77%
MAGDALENA	792	0,67%
CASANARE	701	0,59%
CÓRDOBA	664	0,56%
SUCRE	467	0,40%
LA GUAJIRA	238	0,20%
CAQUETÁ	229	0,19%
ARAUCA	148	0,13%
PUTUMAYO	117	0,10%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA	74	0,06%
CHOCÓ	68	0,06%
GUAVIARE	51	0,04%
AMAZONAS	27	0,02%
VICHADA	22	0,02%
GUAINÍA	4	0,00%
(en blanco)		0,00%
Total general	118222	100,00%





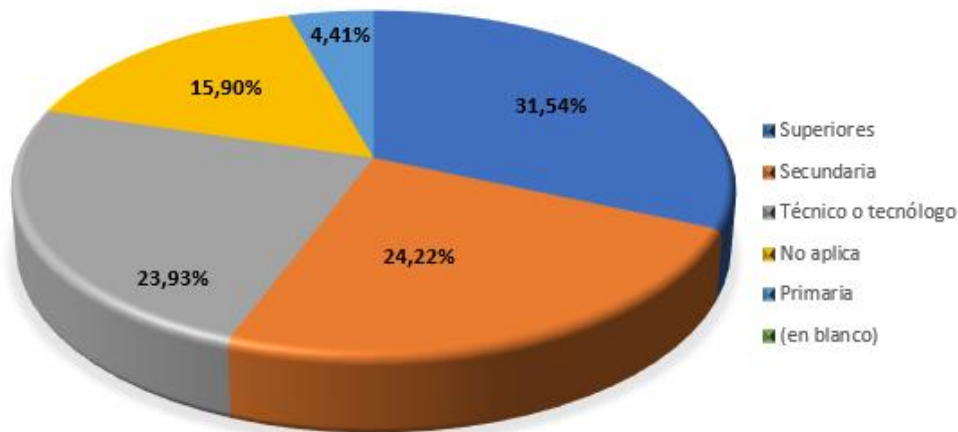
PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de **118.625** ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **118.222** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,68%**; **377** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,32%**.

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **31,54%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **24,22%** Secundaria, Técnico o Tecnólogo con el **23,93%** y el restante **20,31%** 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 **58,20%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **28,92%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el **87.12%** de los ciudadanos atendidos.





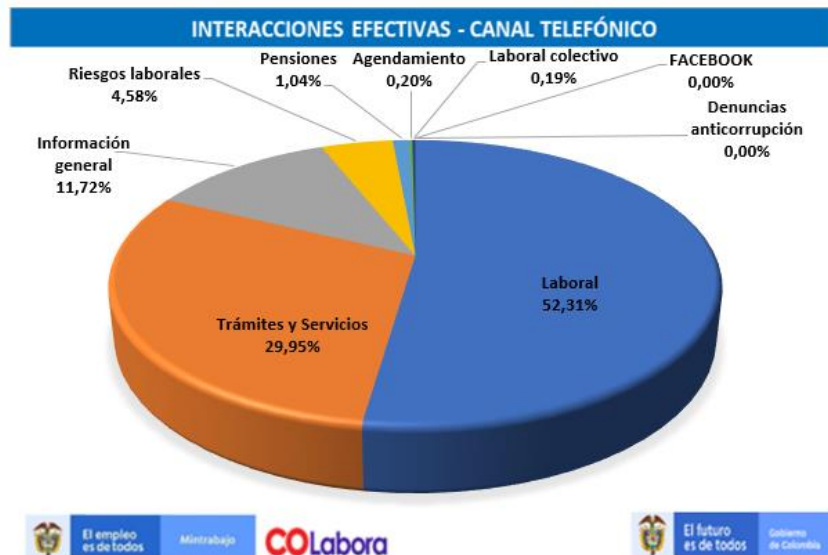
CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **91.537** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **64.040** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel, para el profesional en segundo nivel no se registraron consultas; Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **27.497** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad.

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

De las llamadas tipificadas en el canal telefónico, el **52,31%** correspondieron al tema laboral, el **29,95%** a trámites y servicios; el **4,58%** a riesgos laborales; y el restante **1,44%** los temas de pensiones, agendamiento, laboral colectivo, facebook y denuncias 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) 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

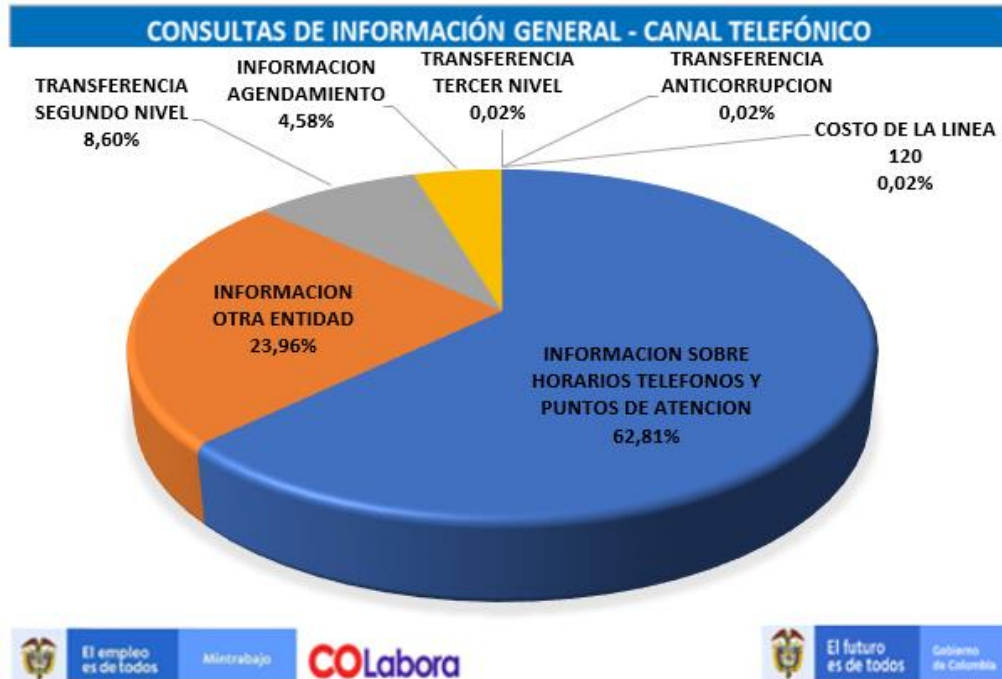
www.mintrabajo.gov.co



Dentro de las **29.517** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **41,00%**; seguido de terminación del contrato con un **14,25%**; con el **7,56%** salario y factores salariales - comisiones - pago en especie; con el **7,15%** suspensión del contrato; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **6,19%**, pago de incapacidades con una participación de **5,78%**, estabilidad laboral reforzada con el **5,57%**, contrato de prestación de prestación de servicios con un **4,81%**, acoso laboral con el **4,02%**; indemnizaciones por terminación de contrato con el **3,81%**.



Así mismo se atendieron **6.615** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **62,81%** corresponde a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **23,96%** información otra entidad; **8,60%** corresponde a transferencia segundo nivel; información agendamiento con el **4,58%** y con el restante **0,06%** transferencia tercer nivel, transferencia anticorrupción y costo de la línea 120.



Respecto con las **16.900** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **45,03%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **12,87%**; con una participación de **11,84%** se encuentra conciliaciones; autorización de trabajo a menores con el **8,24%**; con el **5,01%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **4,10%**; tramites de la jurisdicción con un **3,72%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **3,57%**; autorización para laborar horas extras con el **2,99%** comunicación masiva con el **2,62%**.

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

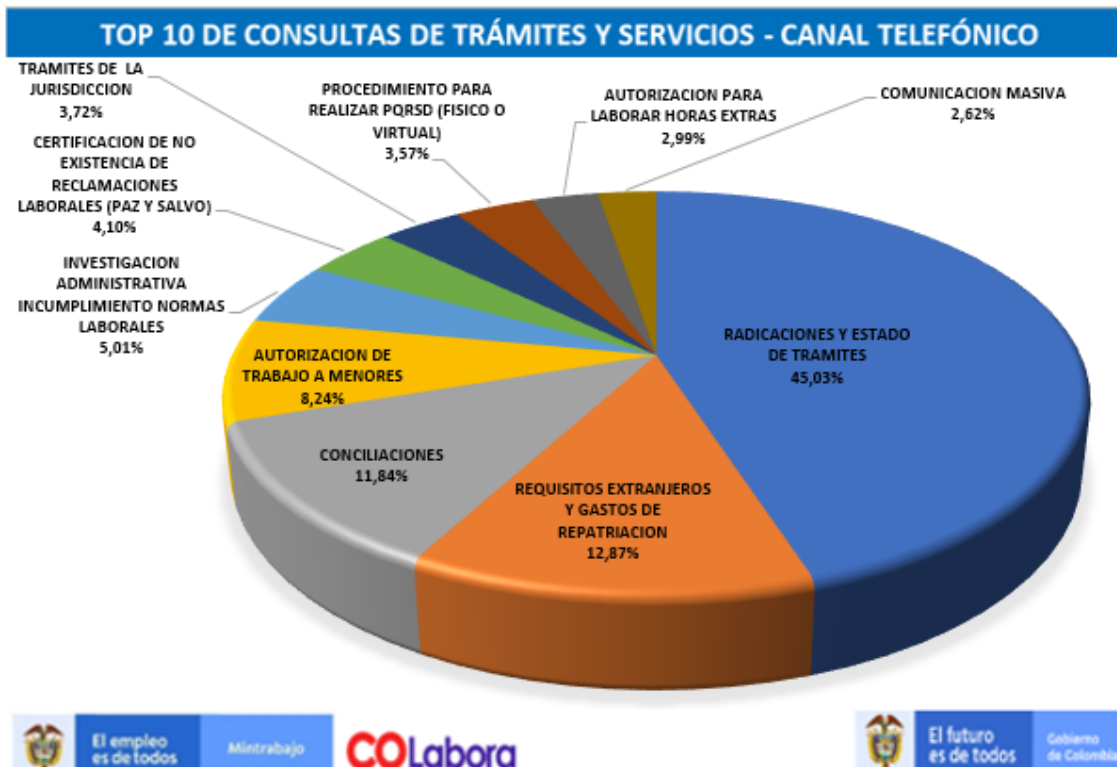
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

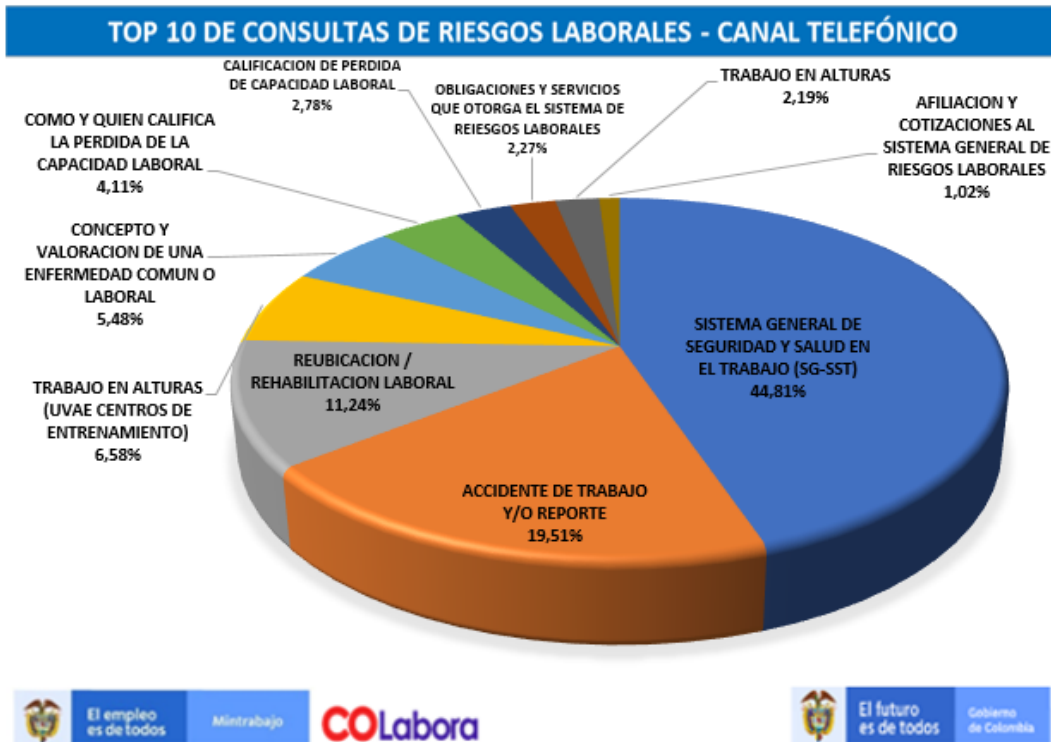
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **2.584** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **44,81%**; accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **19,51%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **11,24%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **6,58%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **5,48%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **4,11%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **2,78%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **2,27%**; trabajo en alturas con el **2,19%** y copasst afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,02%**,



Dentro del tema de **Pensiones**, **588** ciudadanos consultaron en el primer trimestre de 2021, sobre los siguientes subtemas con un **28,44%** convenios internacionales en seguridad social; con un **20,11%** pensión de vejez - requisitos; historia laboral con el **17,03%**; Colombia mayor con una participación del **8,15%**; con el **5,98%** requisitos para obtener la pensión de vejez; pensión de invalidez requisitos con el **5,25%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **4,35%**; pensión de sobreviviente – requisitos con el **4,17%**; con el **3,62%** bonos pensionales y a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos ; con el **2,90%** .

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

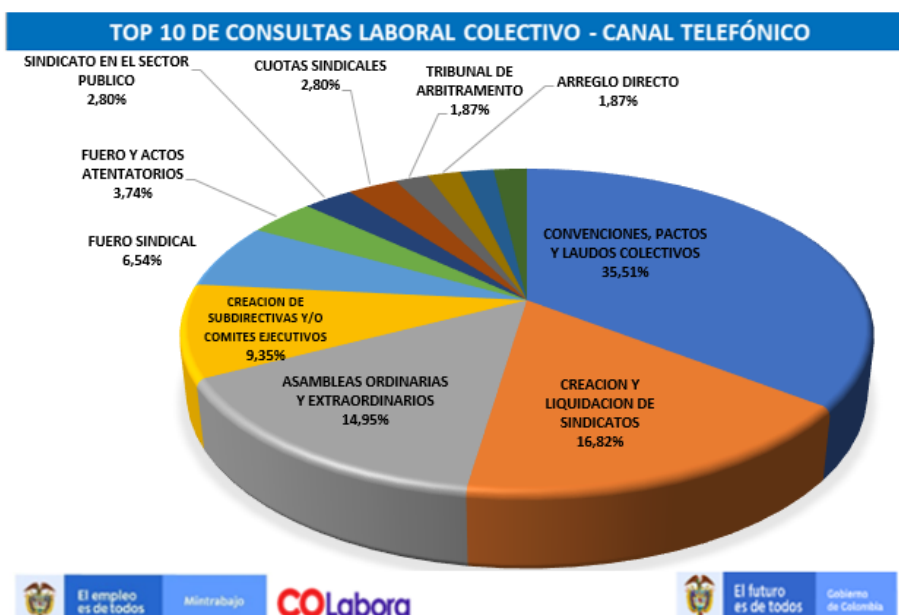
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **107** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **35,51%**, creación y liquidación de sindicatos con el **16,82%**; con el **14,95%** se encuentra asambleas ordinarias y extraordinarias; creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos con un **9,35%**; fuero sindical cada uno con el **6,54%**; fueros y actos atentatorios con el **3,74%**; sindicato en el sector público y cuotas sindicales cada uno con el **2,80%**; tribunal de arbitramento junto con arreglo directo con una participación del **1,87%** cada uno.





Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre 2017 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 primer trimestre de 2021, no se gestionaron llamadas las cuales se identificaran como transferencia a OCID.

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 primer trimestre del 2021 se atendieron **54.053**. De las **54.053** interacciones tipificadas, se encuentran con el **53,57%** como **efectivas**, presentando los siguientes resultados: el **60,48%** correspondieron al tema laboral, el **28,06%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **5,92%** a riesgos laborales; información general con el **4,64%**; pensiones con el **0,63%** y con el restante **0,27%** se encuentra laboral colectivo.

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

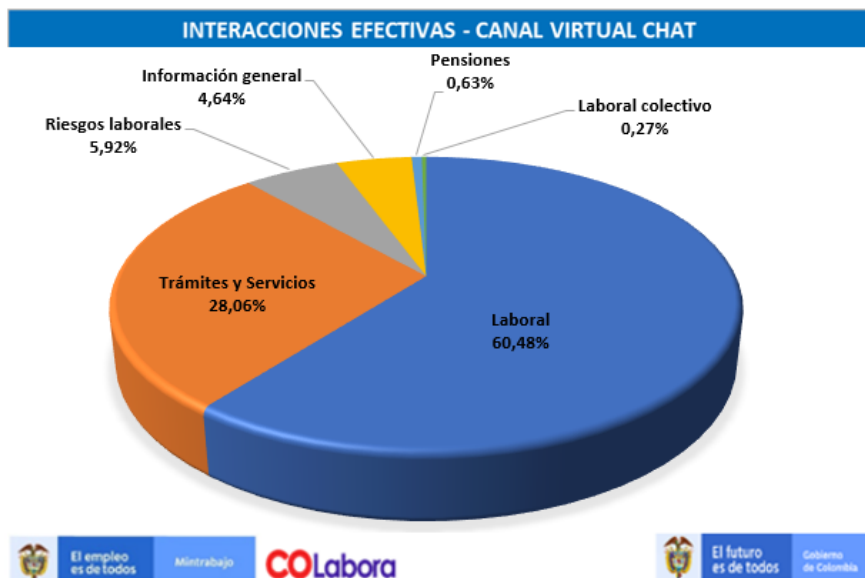
Línea nacional gratuita

018000 112518

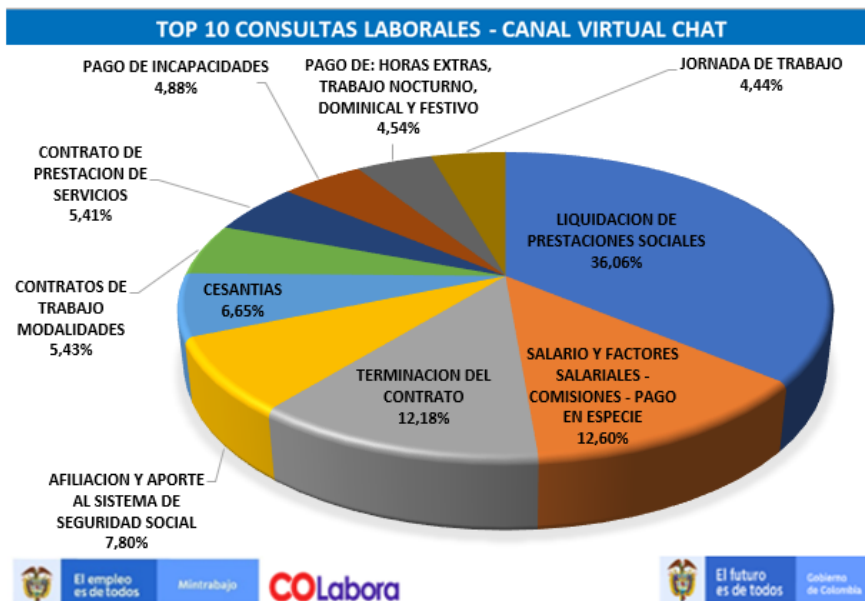
Celular

120

www.mintrabajo.gov.co

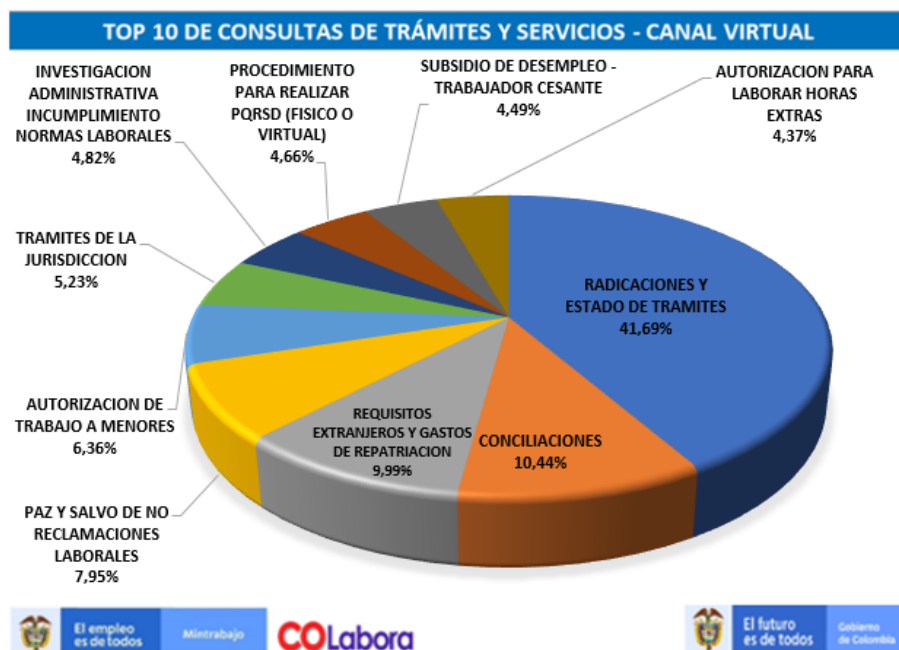


Dentro de las interacciones **efectivas**, se atendieron **17.371** interacciones catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **4.200** interacciones, representando un **36,06%** dentro de este tema; en segundo lugar se encuentra salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **12,60%**; con una representación del **12,18%** se encuentra terminación del contrato; el subtema de afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,80%**; cesantías con el **6,65%**; contratos de trabajo - modalidades con el **5,43%**; contrato de prestación de servicios con una representación del **5,41%**; pago de incapacidades con el **4,88%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo con el **4,54%** y jornada de trabajo con el **4,44%**.





En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios**, obtuvo **8.058** interacciones, el **41,69%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **10,44%** se encuentra el subtema conciliaciones; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **9,99%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **7,95%**; autorización de trabajo a menores con el **6,36%**; con una participación del **5,23%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción; con una participación del **4,82%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,66%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **4,50%** y autorización para laborar horas extras con un **4,37%**.



Así mismo se atendieron **1.334** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **73,31%** corresponde a información otra entidad; con un **13,42%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; un **9,07%** en información agendamiento; con un porcentaje del **4,05%** se encuentran los subtemas de transferencia a segundo nivel y con un **0,15%** transferencia a tercer nivel.

Con Trabajo Decente el futuro es de



Sede Administrativa

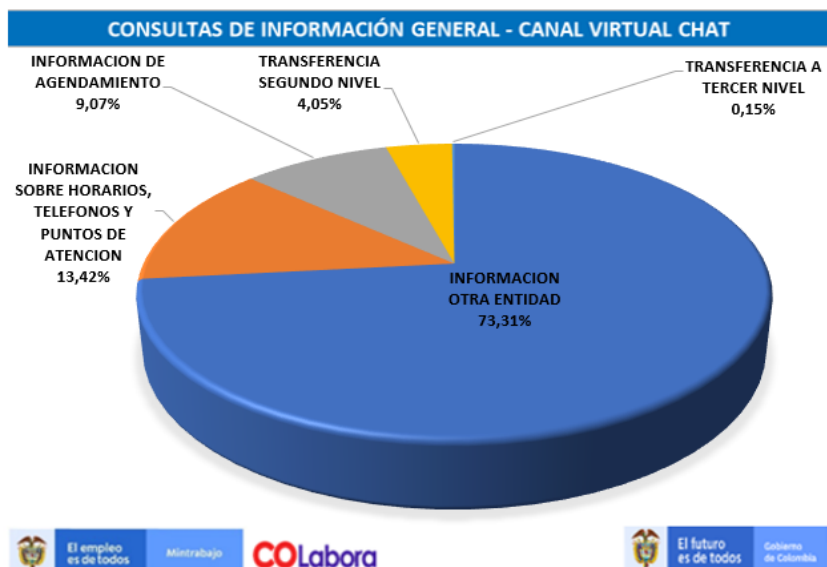
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

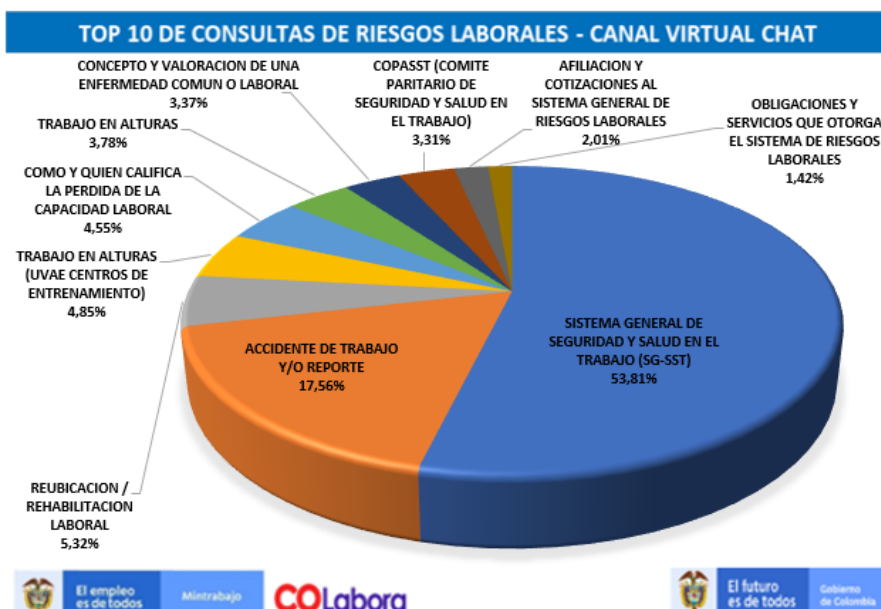
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 3779999 Opción 2

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

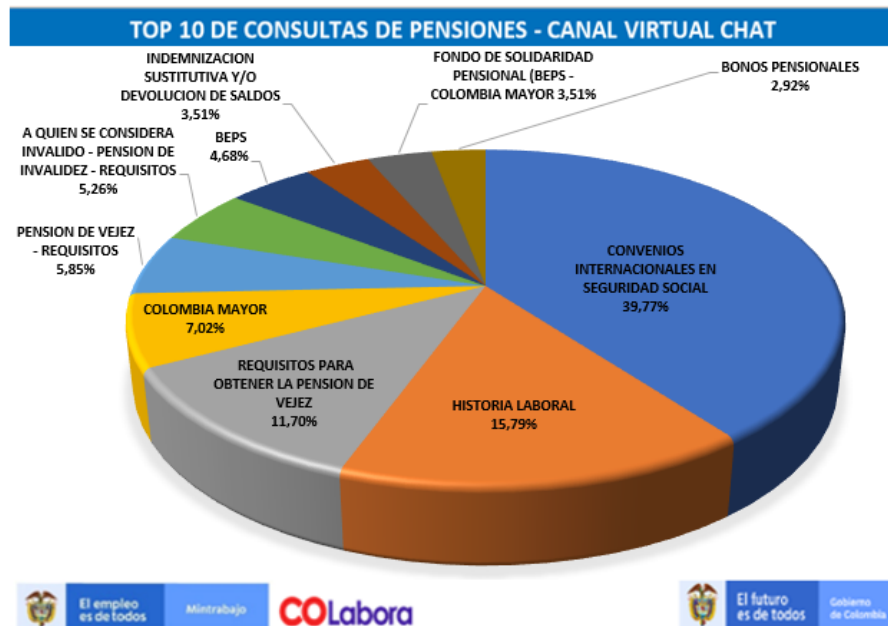


Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **1.699** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: con un **53,81%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **17,56%**; con un **5,32%** el subtema reubicación / rehabilitación laboral; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **4,85%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **4,55%**; trabajo en alturas con el **3,78%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con **3,37%**; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **3,31%**; afiliaciones y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **2,01%** y obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **1,42%**.





Para el tema de **pensiones**, **180** ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el primer trimestre del 2021. Donde, los ciudadanos consultaron en un **39,77%** por convenios internacionales en seguridad social; historia laboral con el **15,79%**; requisitos para obtener la pensión de vejez con una participación del **11,70%**; Colombia mayor con una participación del **7,02%**; pensión de vejez - requisitos con una participación del **5,85%**; a quien se considera invalido-pensión de invalidez- requisitos con el **5,26%**; beps con el **4,68%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos y fondo de seguridad pensional (beps – Colombia mayor) con el **3,51%** cada uno; bonos pensionales con el **2,92%**.



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **78** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **29,49%**; con el **17,95%** se encuentran el subtema creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; asambleas ordinarias y extraordinarias con el **12,82%**; fuero sindical con el **11,54%**; contratos sindicales junto con creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos cada uno con el **8,97%**; sindicato en el sector público con el **3,85%**; cuotas sindicales con el **2,56%**; huelga y tribunal de arbitramento cada uno con el **1,28%**

Con Trabajo Decente el futuro es de



Sede Administrativa

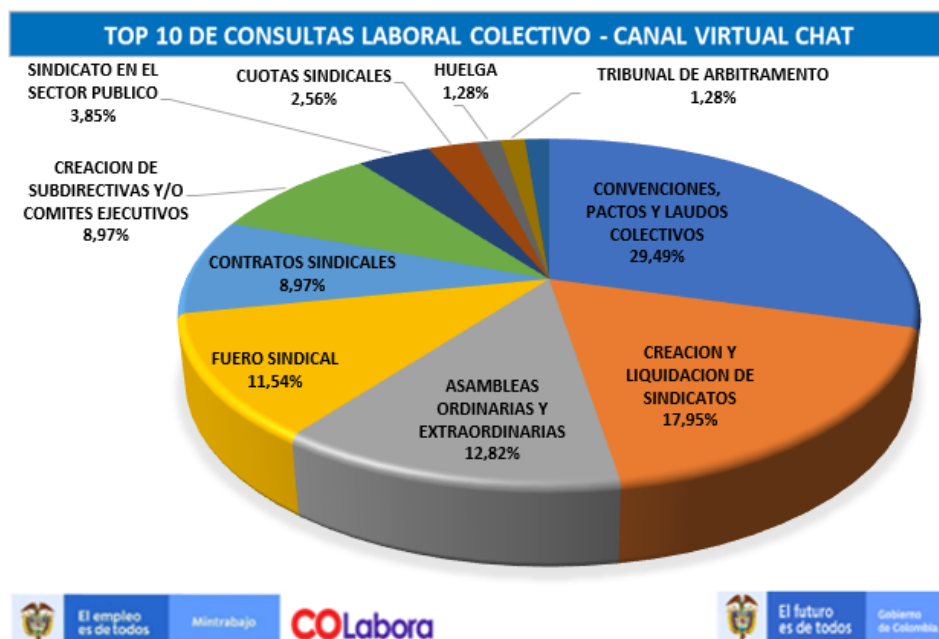
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

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



VIDEOLLAMADA

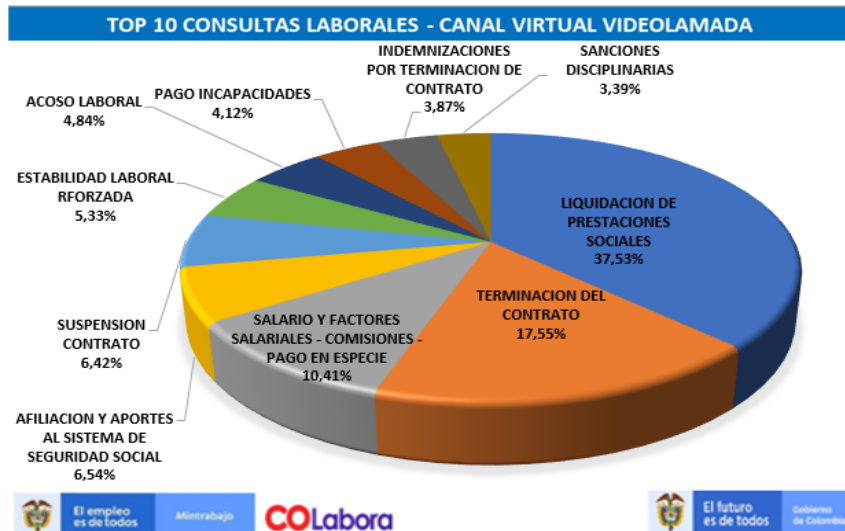


Para el trimestre evaluado, la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Para el trimestre evaluado se atendieron **2.846** interacciones, con los siguientes resultados: el **59,69%** correspondieron al tema laboral; con el **29,46%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; información general con el **4,67%**; riesgos laborales tuvo una participación del **4,96%**; pensiones con el **1,90%** y laboral colectivo con una participación del **0,33%**.

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%**.



Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **37,53%**; con el **17,55%** de participación terminación del contrato; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **10,41%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **6,54%**; suspensión del contrato con un **6,42%**; estabilidad laboral reforzada con un **5,33%**; con un **4,84%** acoso laboral; pago de incapacidades con el **4,12%**; indemnizaciones por terminación de contrato con el **3,87%** y sanciones disciplinarias con el **3,39%**.



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 14 No. 32-63

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

Línea nacional gratuita

018000 112518

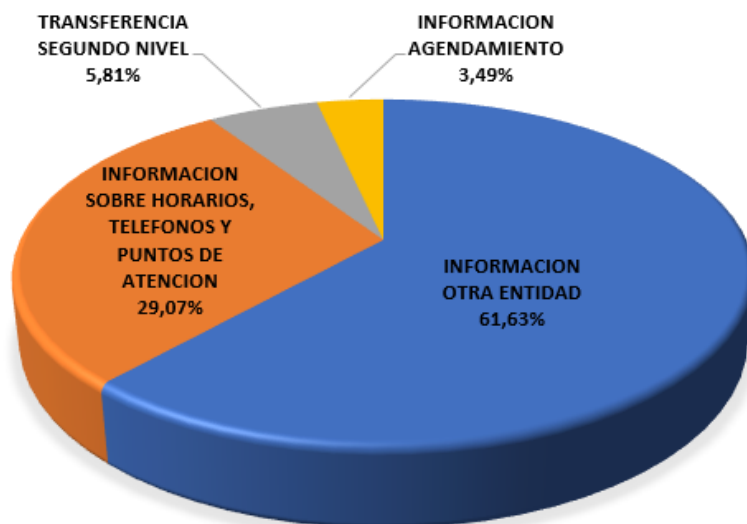
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

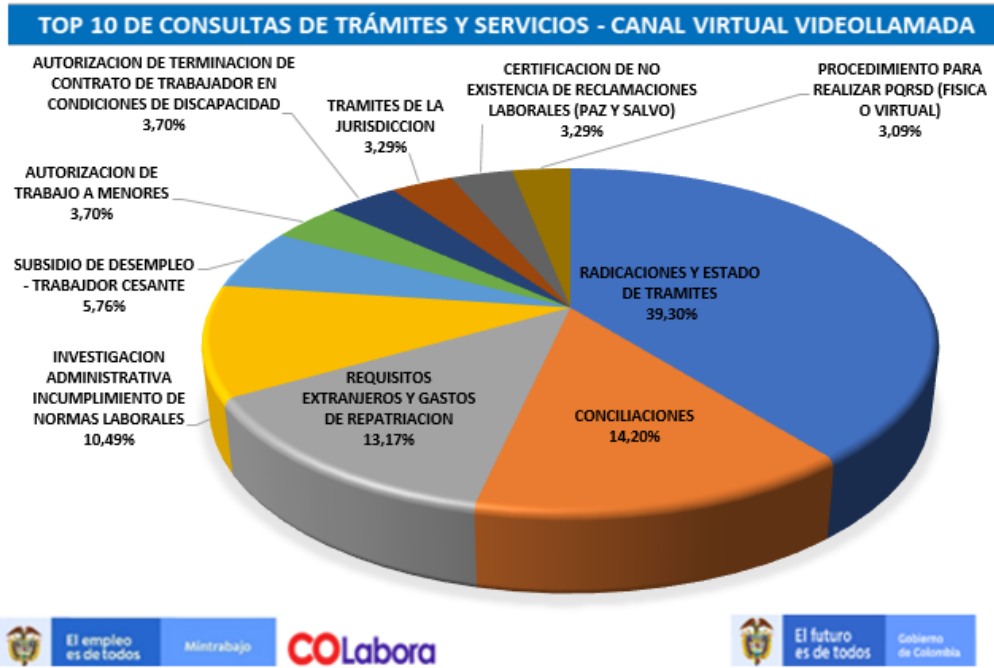


Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **61,63%** de participación el subtema información otra entidad; con el **29,07%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con una participación de **5,81%** transferencia a segundo nivel y con el **3,49%** información agendamiento.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro de las **543** 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 **39,30%** radicaciones y estados de tramites; con el **14,20%** se encuentra conciliaciones; con una participación del **13,17%** requisitos extranjeros y gastos de repatriación; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **10,49%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **5,76%**; autorización de trabajo a menores y autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad con una participación del **3,70%** cada uno; tramites de la jurisdicción y certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con el **3,29%** cada uno y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con una participación del **3,09%**.



Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **73** consultas, las cuales corresponden a: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **30,56%**; accidente de trabajo y / o reporte con el **20,83%**; reubicación / rehabilitación laboral con el **12,50%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **8,33%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **6,94%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **5,56%**; con el **4,17%** se encuentran trabajo en alturas, calificación de perdida de la capacidad laboral y concepto y valoración de una enfermedad común o laboral y afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con el **2,78%**.

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

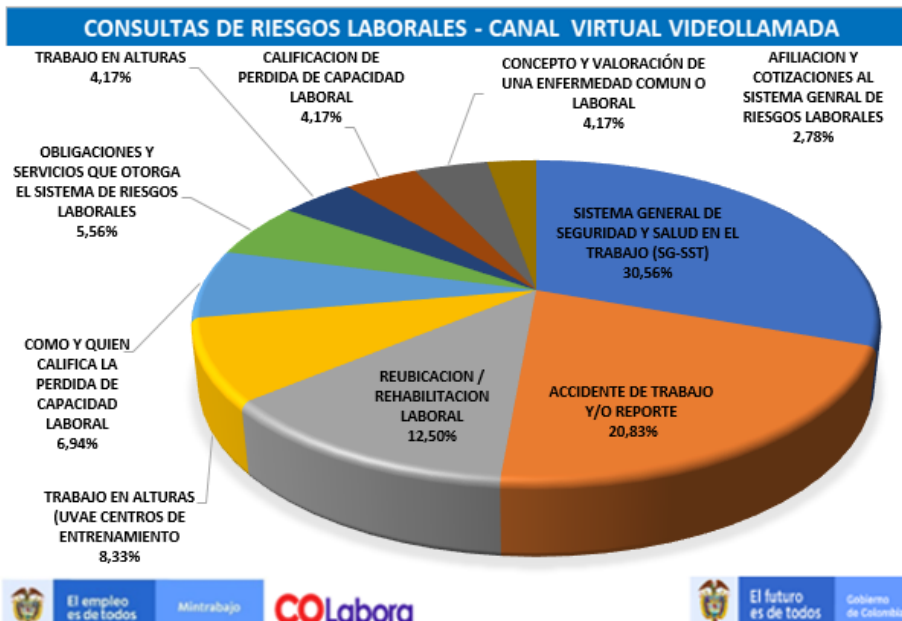
Celular
120

www.mintrabajo.gov.co

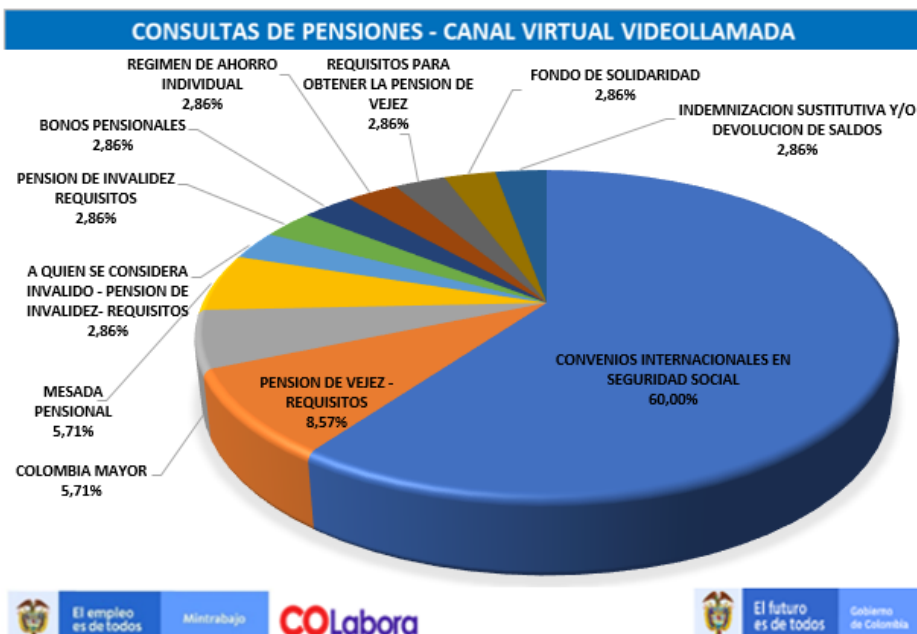


El empleo
es de todos

Mintrabajo



Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **35** consultas, donde, el tema más consultado por los ciudadanos es: convenios internacionales en seguridad social **60,00%**; pensión de vejez – requisitos con el **8,57%**; Colombia mayor y mesada pensional cada uno con una participación del **5,71%**; y con el **2,86%** cada uno se encuentran a quien se considera invalido – pensión de invalidez – requisitos, pensión de invalidez – requisitos, bonos pensionales, régimen de ahorro individual, requisitos para obtener la pensión de vejez, fondo de solidaridad e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos.





De las **2.390** interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron 14 interacciones que corresponden a: Llamada no efectiva con una participación del **64,29%**; con una participación del **28,57%** laboral y trámites y servicios con el **7,14%**.

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, donde se recibieron **4582** interacciones, de las cuales en los dos segmentos se contestaron efectivas **3.300** interacciones. Dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, se reciben las reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del Ministro etc., llevando a que algunas de estas consultas se les dé respuesta pues requieren Orientación frente la legislación laboral vigente dónde, de **1156** interacciones recibidas en muro, se reportó con un **86,64%** el subtema Archivado (es decir no se le realizó ninguna gestión porque no requería ningún tipo de respuesta o gestión por parte de asesor), el **9,88%** corresponde a información de trámites e información general del ministerio; Información general con el **1,69%**; orientación laboral con el **1,25%**; con el **0,18%** actividades ministerio capacitaciones, riesgos laborales y pensiones cada uno.

Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, de **3.300** interacciones que se contestaron en los dos segmentos, se contestaron **2144** consultas realizadas por parte de la ciudadanía y de estas se tipificaron **2.112** consultas dado que en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: los temas relacionados con Orientación Laboral con una participación

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

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

Línea nacional gratuita

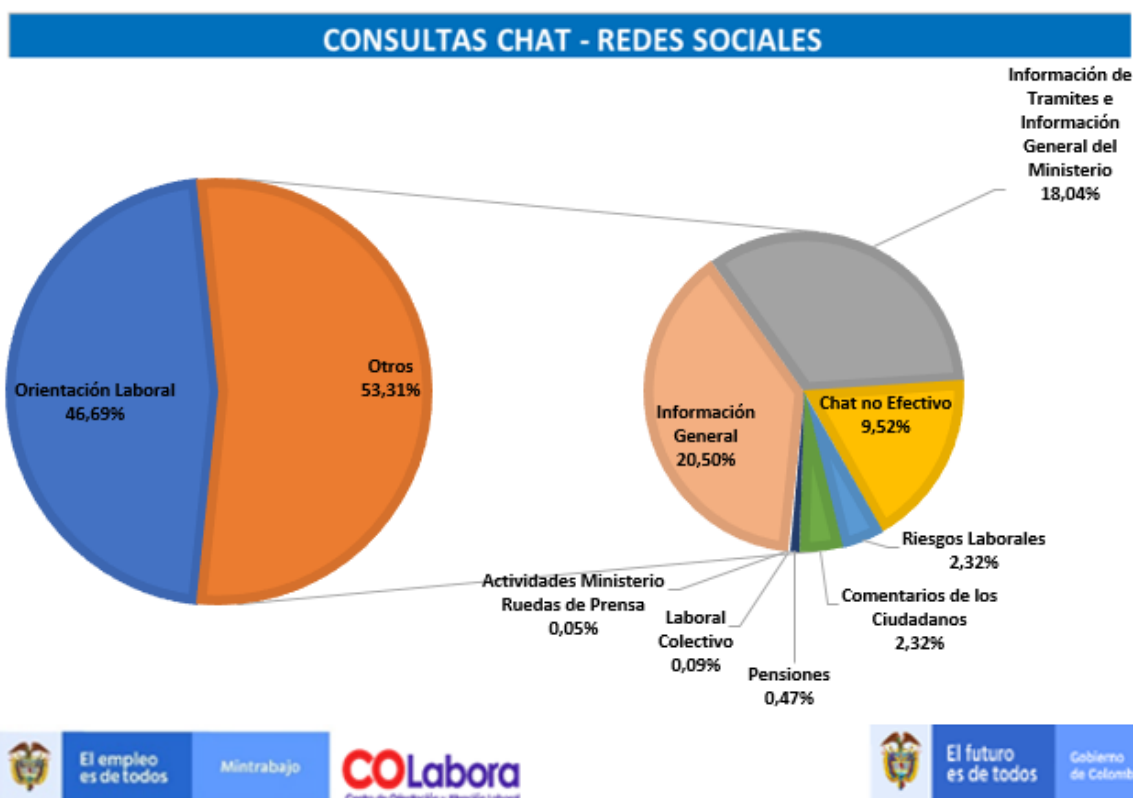
018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



46,69%; Información General con el **20,50%**; Información de tramites e información General del Ministerio con el **18,04%**; Chat no Efectivo con el **9,52%**; Riesgos Laborales y comentarios delos ciudadanos con el **2,32%** cada uno y el restante **0,61%** se encuentran pensiones, Laboral Colectivo y Actividades Ruedas de Prensa.



AGENDAMIENTO

En el primer trimestre del año de 2021, no se realizaron solicitudes en todo el territorio nacional que correspondieran al tema agendamiento, dado que las consultas referentes a esta categoría en virtud de las resoluciones Resolución 784 de marzo 17 de 2020 *por medio de la cual se adoptan medidas transitorias por motivos de emergencia sanitaria* y la Resolución 0876 de abril 01 de 2020 *por medio de la cual se modifican las medidas transitorias previstas en la resolución no. 0784 del 17 de marzo de 2020 en virtud de lo dispuesto en el decreto 417 de 2020*, señalo:

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

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



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

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

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

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

Línea nacional gratuita: 01 8000 112 518 Celular 120

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

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

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

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

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el primer trimestre 2021, en el canal presencial no se aplicaron encuestas de satisfacción y por lo tanto no se presenta índices de satisfacción.

PQRSD

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 primer trimestre el ministerio recibió 152 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	55,26%
Conformidad con el servicio prestado	56,57%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	70,39%

Telefónico

Para el primer trimestre del 2021, se obtuvieron **4.183** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	75%
Claridad en la atención suministrada	67%
Amabilidad en la atención	65%



Chat

Para el primer trimestre del 2021, se obtuvieron **16.997** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	64%
Claridad en la atención suministrada	68%
Amabilidad en la atención	67%

Video Llamada

Para el primer trimestre del 2021, se obtuvieron **350** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	82%
Claridad en la atención suministrada	85%
Amabilidad en la atención	86%

Atentamente,

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

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede Administrativa

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

Teléfonos PBX
(57-1) 3779999

Atención Presencial

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

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

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular
120

www.mintrabajo.gov.co