



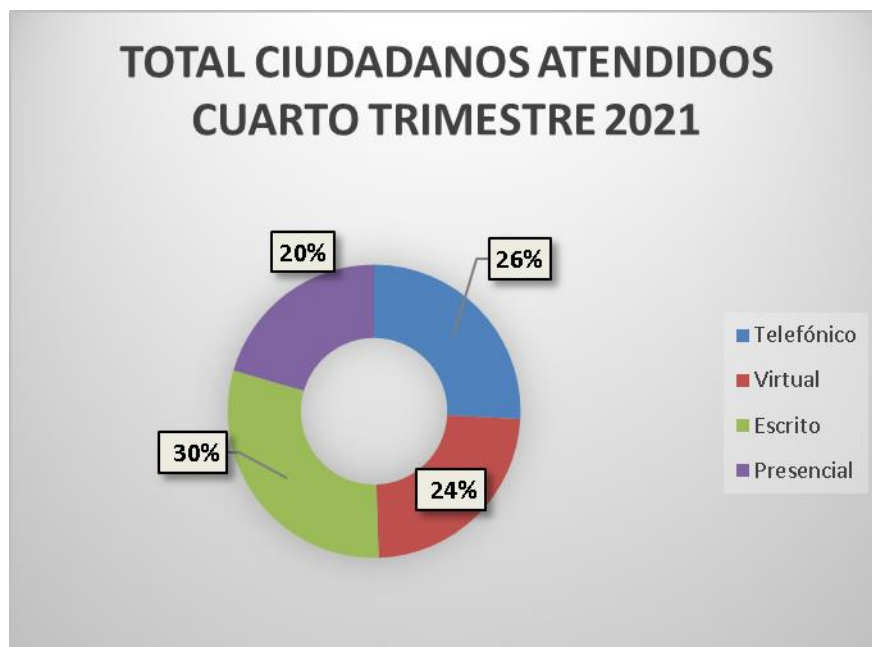
El empleo
es de todos

Mintrabajo

INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el cuarto 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 cuarto trimestre del año 2021 atendió **171.393** ciudadanos.



El canal preponderante para el cuarto trimestre de 2021, conforme a la gráfica corresponde al canal escrito con una participación del 30%, seguido del canal telefónico con una participación del 26%, seguido del canal virtual con una participación de 24% y finalmente el canal presencial con un 20%.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



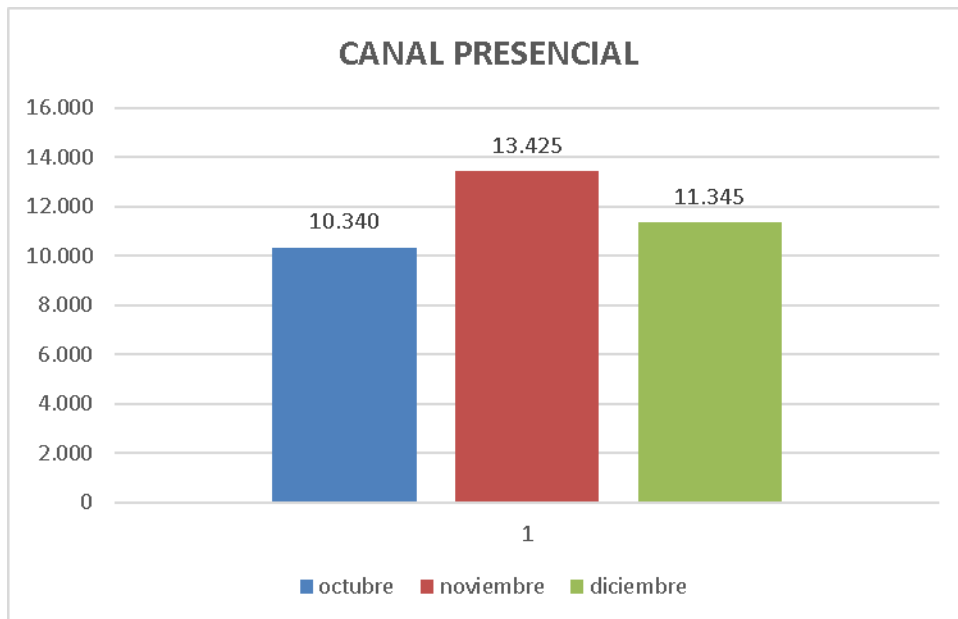
@MintrabajoCol





CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el cuarto trimestre de 2021, ha venido gradualmente aperturando la orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, de conformidad con la Circular No. 0063 - lineamientos para el retorno seguro, gradual y progresivo de servidores públicos y contratistas a las actividades presenciales en el Ministerio del Trabajo, atendiendo de manera presencial durante este trimestre **35.110** ciudadanos, distribuidos así: en Octubre **10.340**, en Noviembre **13.425** y en Diciembre **11.345**.



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

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



El empleo
es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS VERBALES 2021 CUARTO TRIMESTRE			
DT	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	169	192	361
ANTIOQUIA	2265	1561	3826
ATLANTICO	632	358	990
ARAUCA	191	90	281
BARRANCABERMEJA	485	309	794
BOGOTÁ	371	388	759
BOLIVAR	722	791	1513
BOYACA	735	543	1278
CALDAS	1608	927	2535
CAQUETA	126	87	213
CASANARE	204	145	349
CAUCA	692	670	1362
CESAR	942	599	1541
CHOCO	156	146	302
CORDOBA	408	415	823
CUNDINAMARCA	1153	1133	2286
GUAINIA	292	247	539
GUAJIRA	308	265	573
GUAVIARE	134	108	242
HUILA	899	840	1739
MAGDALENA	400	169	569
META	453	382	835
NARIÑO	353	307	660
NTE_SANTANDER	1018	714	1732
PUTUMAYO	143	104	247
QUINDIO	377	303	680
RISARALDA	1369	962	2331
SANTANDER	1085	700	1785
SAN_ANDRES	191	166	357
SUCRE	464	446	910
TOLIMA	754	623	1377
URABA	287	414	701
VALLE	265	196	461
VAUPES	53	42	95
VICHADA	33	31	64
BUENAVENTURA	0	0	0
Total general	19.737	15.373	35.110

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

@mintrabajoco

@MinTrabajoCo

@MintrabajoCol



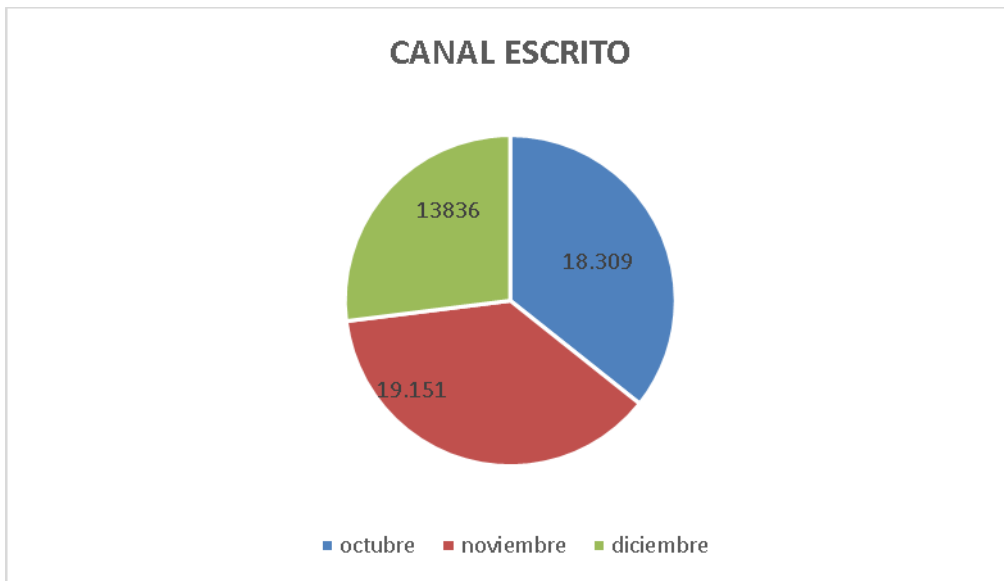


El empleo
es de todos

Mintrabajo

CANAL ESCRITO

Durante el cuarto trimestre de 2021, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **51.296** comunicaciones, en octubre se recibieron **18.309** equivalente a 36%, en noviembre **19.151** equivalente a 37% y en diciembre recibieron **13.836** equivalente a 27%.



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 chat virtual, videollamada y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el cuarto trimestre de 2021 alcanzó la suma de **40.746** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **24.767** interacciones equivalentes al 60%, seguido de PQRSD virtuales con **14.518** equivalentes al 36% y Videollamadas con **1.552** equivalentes al 4%.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco

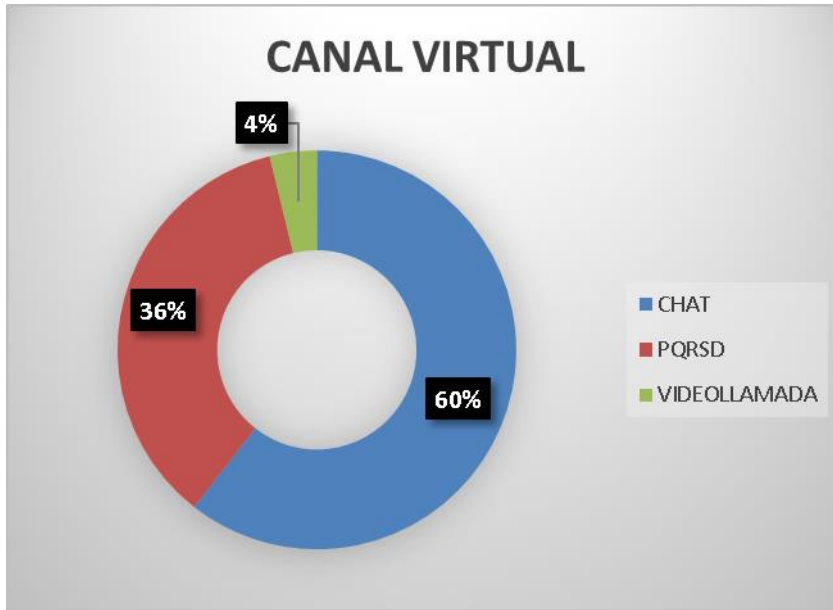


@MinTrabajoCo

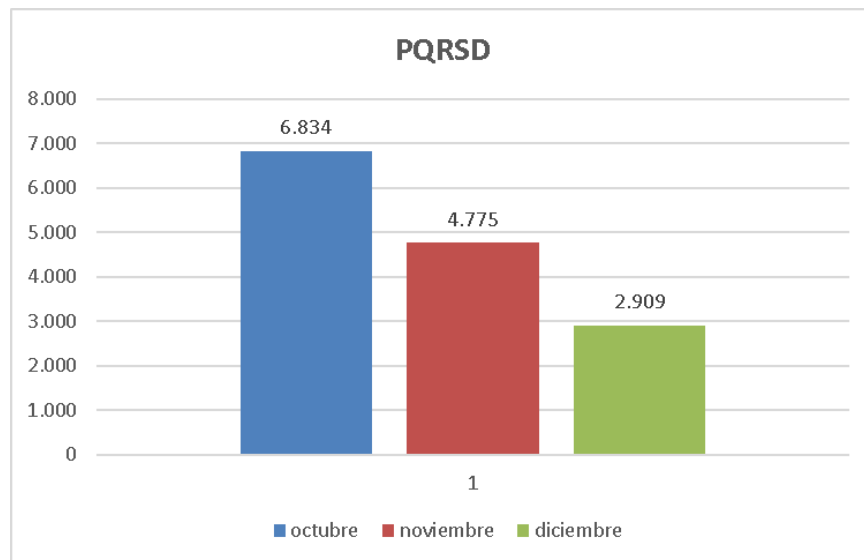


@MintrabajoCol





Durante el cuarto trimestre 2021 se recibieron **14.518 PQRS**, distribuidos así: en octubre 6.834, en noviembre 4.775 y en diciembre 2.909.



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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

Dentro de las 14.518 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	5
PETICIÓN - CONSULTA	1.225
PETICIÓN - INVITACIÓN	32
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	46
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1.113
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	18
PETICIÓN GENERAL	11.982
QUEJA	20
RECLAMO	73
SUGERENCIA	4
TOTAL	14.518

URNA DE CRISTAL

Esta es una iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, de tal modo que, durante el cuarto trimestre de 2021, el ministerio recibió dos (2) peticiones a través de este servicio del Estado, las cuales ya se gestionaron.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

SERVICIOS CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2021, el Contac Center ha atendido un total de 70.469 transacciones, a través del canal telefónico y virtual; es de aclarar en el trimestre se prestó el servicio de contac center del 5 de noviembre al 31 de diciembre de 2021, con **70.469** transacciones atendidas

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónico con un **50,00%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **47,43%**; servicio Videollamada con un **2,00%** y servicio de Outbound con un **0,57%**.

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 cuarto trimestre se identificaron **51.388** interacciones de las **70.469** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **14.782** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **93.90%** de las transacciones recibidas.

Los servicios de contac center se prestan en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **60,52%** corresponde a **Mujeres**, el **39,48%** a **hombres**.

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **25.674** residen en la ciudad de **Bogotá** y **25.545** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **50,13%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





Departamento	Numero de Ciudadanos	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	25674	50,13%
ANTIOQUIA	6388	12,47%
VALLE DEL CAUCA	3752	7,33%
CUNDINAMARCA	3289	6,42%
SANTANDER	1869	3,65%
ATLÁNTICO	1464	2,86%
META	889	1,74%
QUINDIO	728	1,42%
BOYACÁ	701	1,37%
BOLÍVAR	688	1,34%
TOLIMA	644	1,26%
CÓRDOBA	640	1,25%
RISARALDA	607	1,19%
CALDAS	500	0,98%
NORTE DE SANTANDER	497	0,97%
MAGDALENA	440	0,86%
HUILA	416	0,81%
NARIÑO	415	0,81%
CAUCA	377	0,74%
CESAR	316	0,62%
CASANARE	311	0,61%
SUCRE	145	0,28%
LA GUAJIRA	118	0,23%
CAQUETÁ	91	0,18%
PUTUMAYO	66	0,13%
ARAUCA	62	0,12%
CHOCÓ	42	0,08%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROV. I.	28	0,05%
(en blanco)	27	0,05%
GUAVIARE	19	0,04%
AMAZONAS	9	0,02%
VICHADA	4	0,01%
VAUPÉS	2	0,00%
GUAINIÁ	1	0,00%
Total general	51219	100,00%



PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de **51.359** ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **51.219** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,73%**; **140** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,27%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





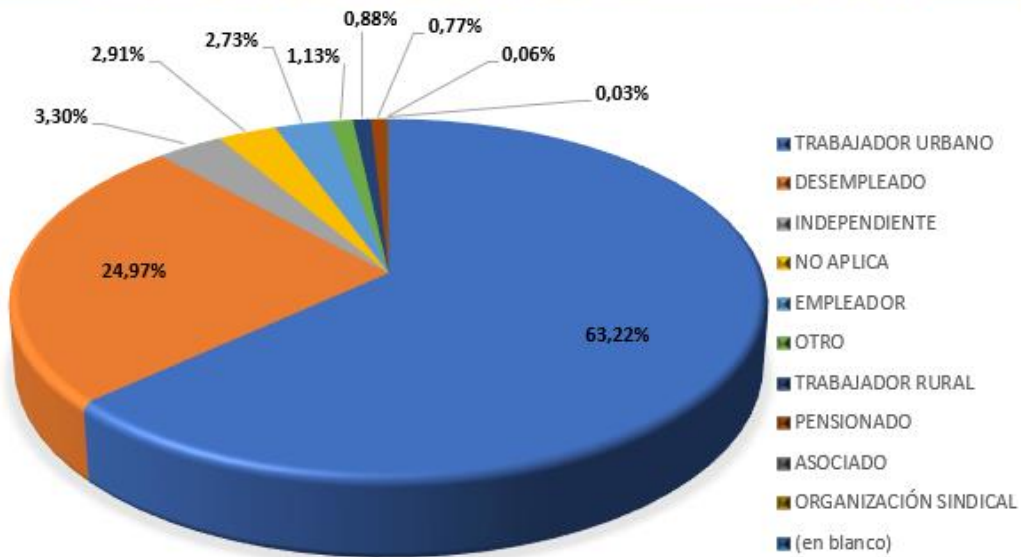
NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **30,91%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **27,56%** Secundaria; Técnico o Tecnólogo, con el **27,23%** y el restante **14,30%** se agrupa no aplica y primaria

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **63,22%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **24,97%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el **88.16%** de los ciudadanos atendidos.

SITUACIÓN LABORAL DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





El empleo
es de todos

Mintrabajo

CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **44.241** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **29.459** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel y a través del conmutador se atendieron **14.782**, 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.

Las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **46,48%**; seguido de terminación del contrato con un **12,84%**; con el **6,37%** contrato de prestación de prestación de servicios; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie; con el **6,13%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social junto con acoso laboral cada uno con un **5,30%**; pago de incapacidades con un **5,04%**; estabilidad laboral reforzada con el **4,94%**; indemnizaciones por terminación de contrato con el **4,20%** y prima de servicios con una participación de **3,41%**.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

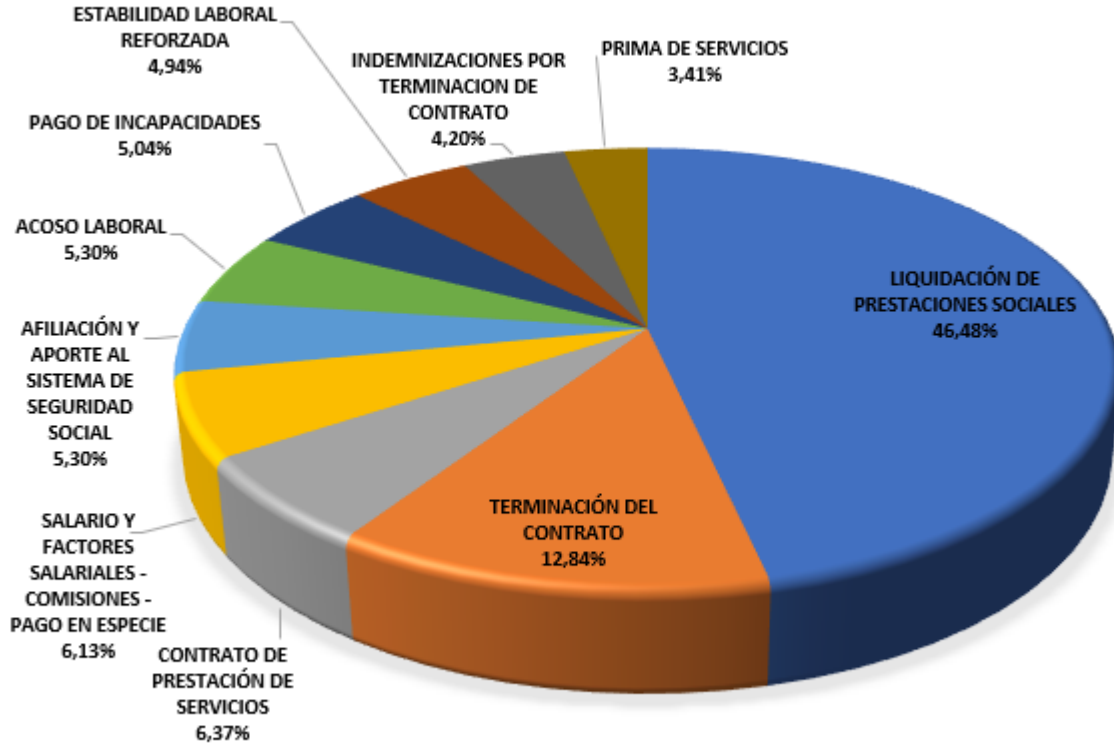


@MintrabajoCol





INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO



Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **44,31%** corresponde a información otra entidad; el **43,72%** corresponde a información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **11,02%**; transferencia segundo nivel; con el **0,81%** y con el **0,07%** transferencia tercer nivel y transferencia anticorrupción cada uno.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



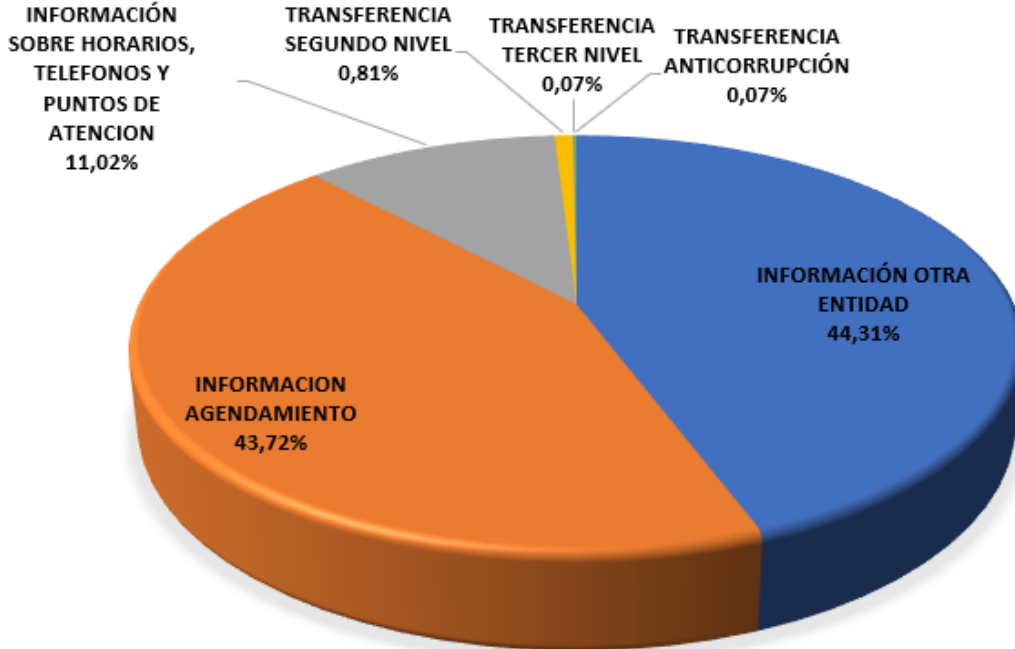
@MintrabajoCol



El empleo es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Las llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **37,98%**; con una participación de **11,52%** se encuentra autorización de trabajo a menores; conciliaciones con el **10,89%**; practicas – estado joven con el **7,20%**; comunicación masiva con el **6,20%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **6,09%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **5,41%**; con el **5,34%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; autorización para laborar horas extras con una participación del **5,25%**; y tramites de la jurisdicción con un **4,13%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

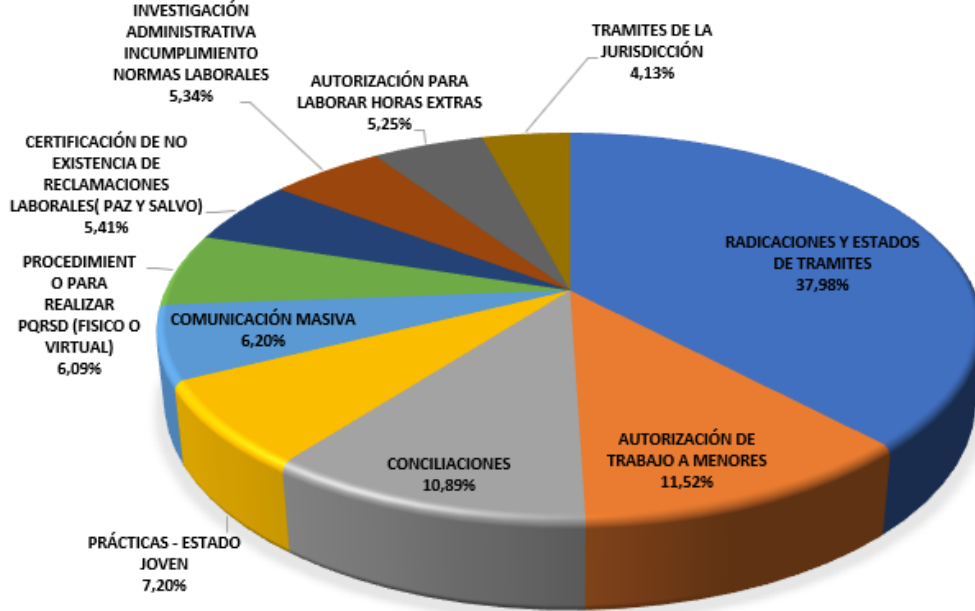




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **31,95%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **22,73%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **16,88%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **10,00%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,32%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **4,03%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **3,90%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **1,56%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,56%** y trabajo en alturas con el **1,43%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

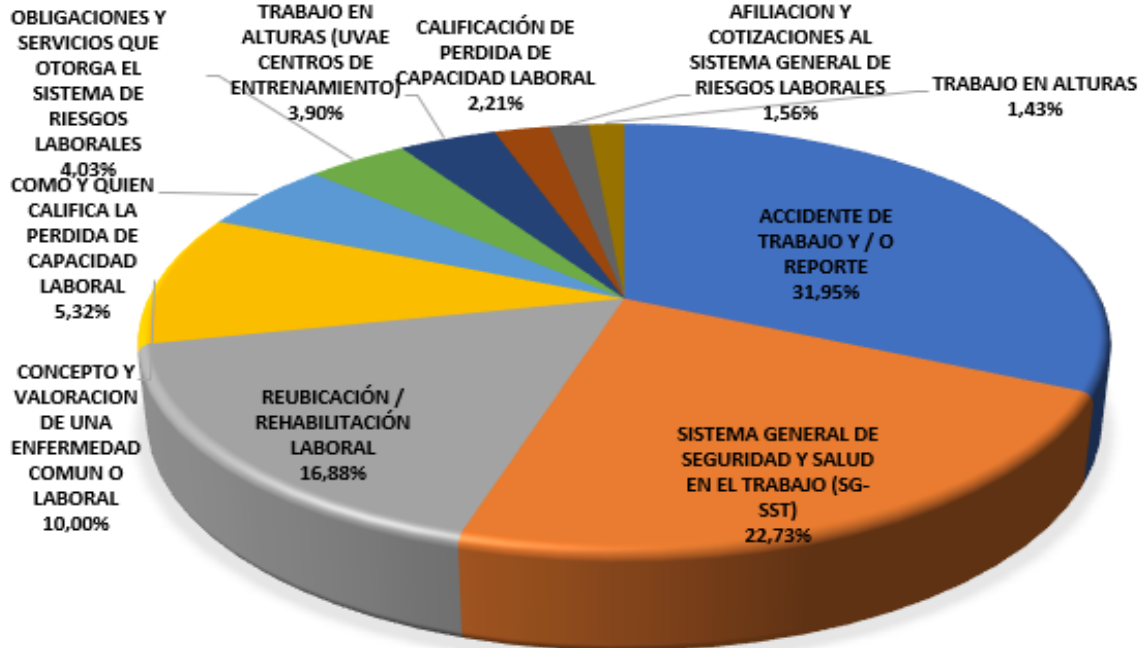


@MintrabajoCol





TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron en el cuarto trimestre de 2021, sobre los siguientes subtemas con un **31,05%** convenios internacionales en seguridad social; con un **24,20%** historia laboral; pensión de vejez – requisitos y requisitos con el **13,70%**; pensión de invalidez requisitos y requisitos para obtener la pensión de vejez cada uno con el **5,02%**; Colombia mayor con una participación del **4,11%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **4,11%**; con el **3,65%** se encuentran mesada y bonos pensionales cada uno respectivamente; fondo de solidaridad y pensión de sobreviviente – requisitos cada uno con el **2,74%**

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

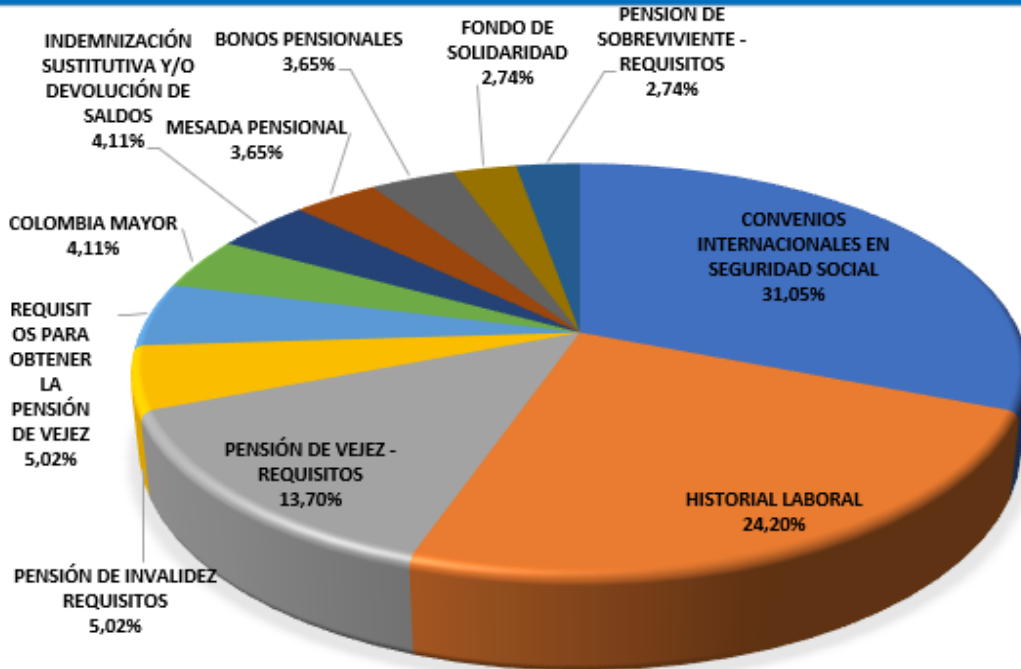


@MintrabajoCol





TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **38,24%**; creación y liquidación de sindicatos con el **14,71%**; con el **11,76%** se encuentran contratos sindicales y fuero sindical cada uno respectivamente; sindicato en el sector público, asambleas ordinarias y extraordinarias junto con tribunal de arbitramento cada uno con el **5,88%**; y creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos junto con huelga cada uno con el **5,94%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



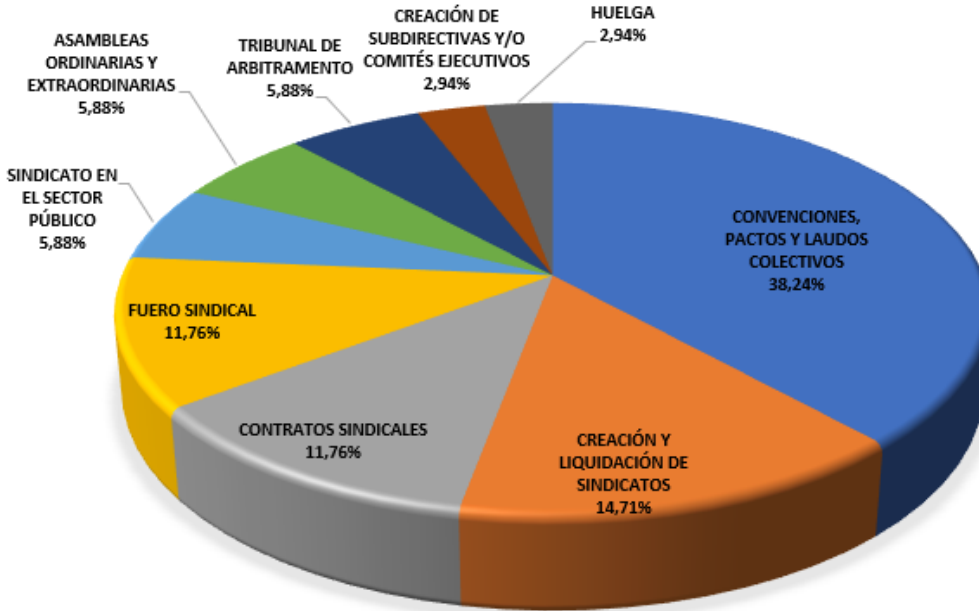
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Es importante, resaltar que desde el mes de septiembre 2.017 se cuenta con el espacio Anticorrupción el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas inapropiadas de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes reciben la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Con respecto a la información que reciben el Contact Center para el cuarto trimestre de 2021, no se gestionaron llamadas las cuales se identificaran como transferencia a OCID.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

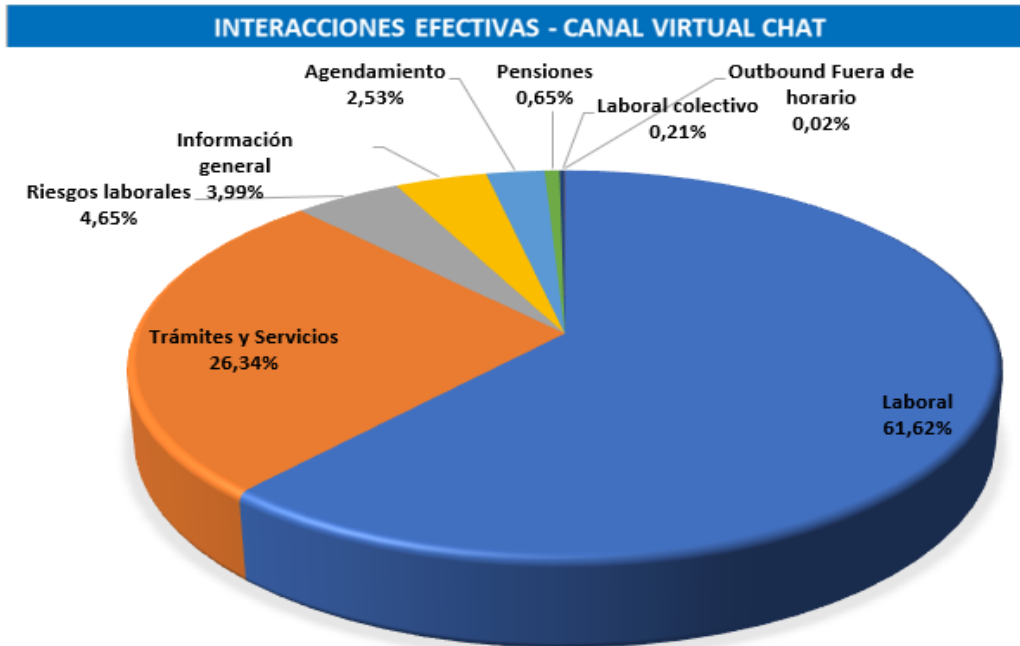


CANAL DE CHAT



En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el cuarto trimestre del 2021 se atendieron **24.676**.

De las interacciones tipificadas, se encuentran el **61,62%** correspondieron al tema laboral, el **26,34%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **4,65%** a riesgos laborales; información general con el **3,99%**; agendamiento con el **2,53%**; pensiones con el **0,65%**; laboral colectivo con el **0,21%**; y outbound fuera de horario **0,02%**.



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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

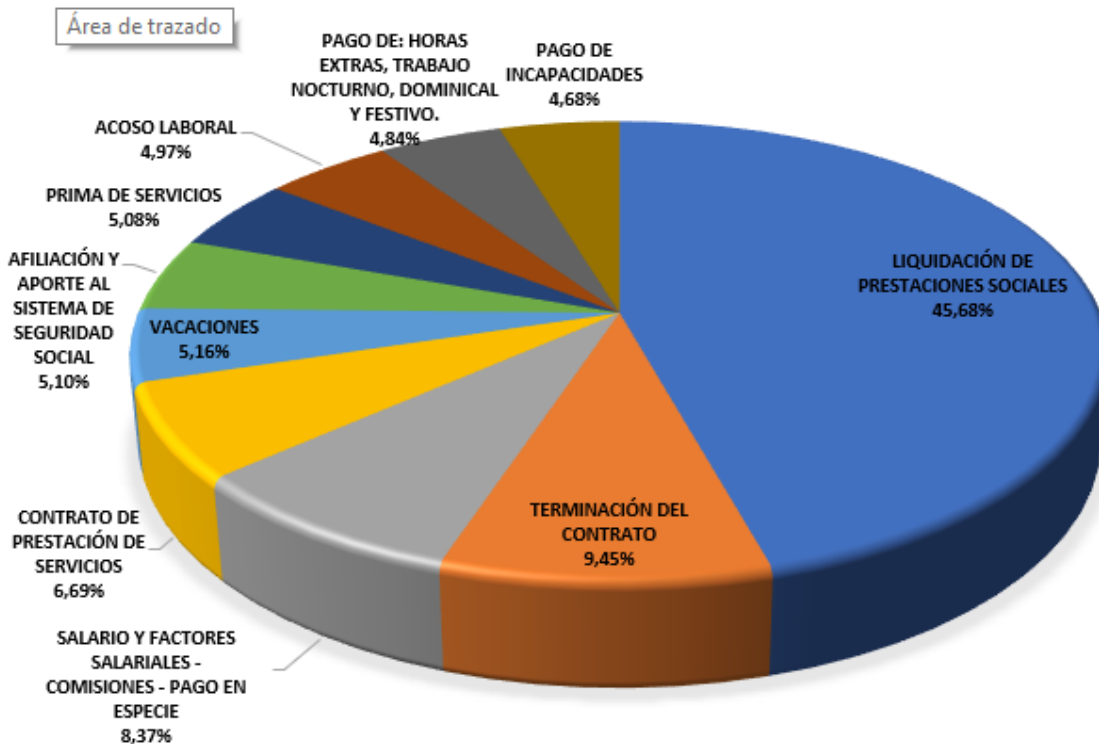
Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Dentro de las interacciones catalogadas dentro del tema laboral, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **2.833** interacciones, representando un **45,68%** dentro de este tema; en segundo lugar se encuentra con una representación del **9,45%** terminación del contrato; salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **8,37%**; contrato de prestación de servicios con una representación del **6,69%**; vacaciones con el **5,16%**; el subtema de afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **5,10%**; prima de servicios con el **5,08%**; acoso laboral con el **4,97%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo con el **4,84%** y pago de incapacidades con el **4,68%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

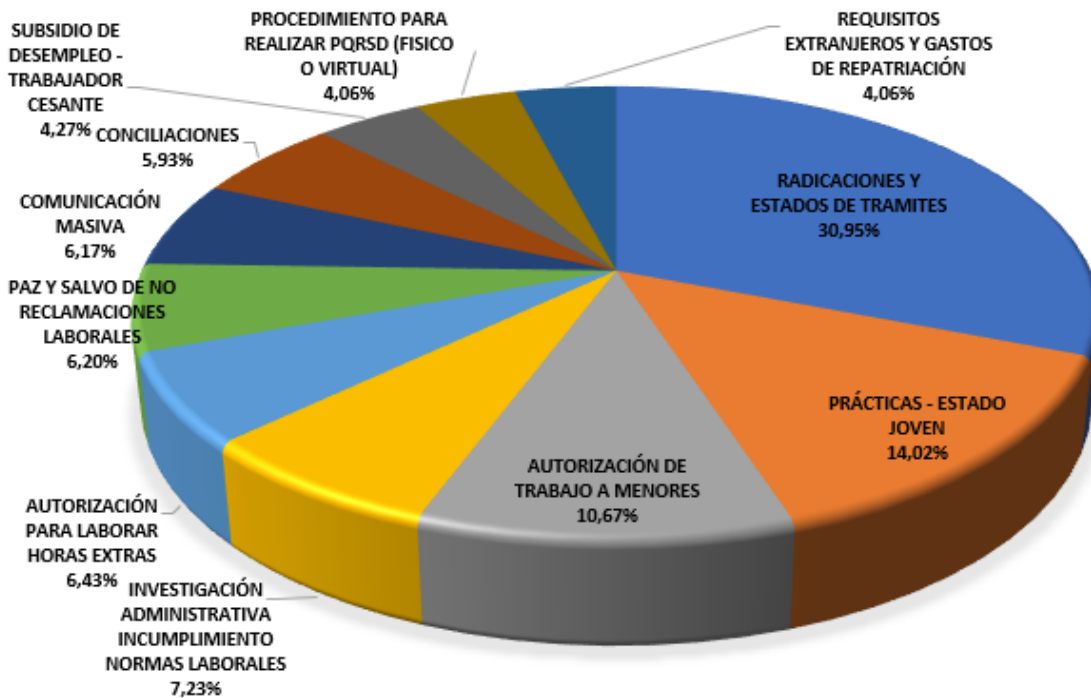


@MintrabajoCol



En el servicio de chat, por el tema **trámites y servicios** el **30,95%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **10,76%** se encuentra el subtema practicas – estado joven; autorización de trabajo a menores con el **10,67%**; con una participación del **7,23%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; autorización para laborar horas extras con el **6,43%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **6,20%**; comunicación masiva con el **6,17%**; conciliaciones con el **5,93%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **4,27%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,06%** y requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **4,06%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



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

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

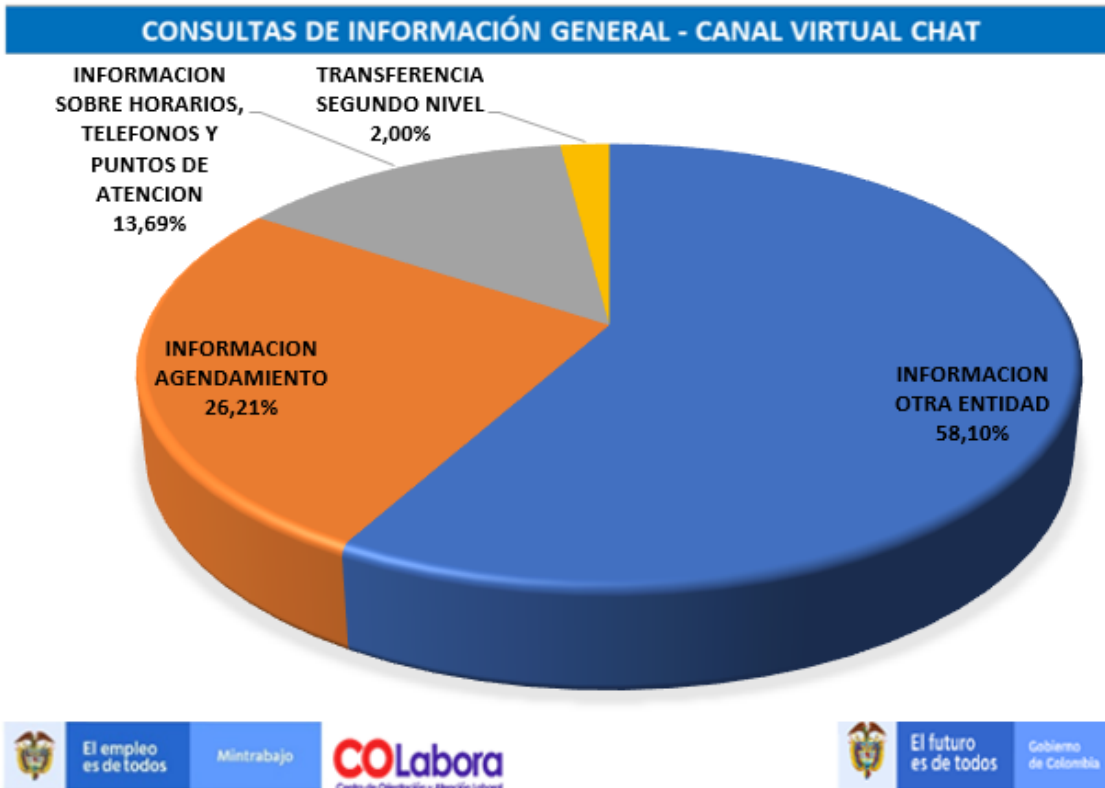
Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Así mismo se atendieron por **información general**, podemos destacar que el **58,10%** corresponde a información otra entidad; con un **26,21%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **13,69%** y con un porcentaje del **2,00%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel.



Para el tema **riesgos laborales**, **48,19%** subtema sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **23,22%**; con un **7,55%** el subtema reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,52%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **4,35%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con **3,48%**; trabajo en alturas con el **2,47%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **1,89%**; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **1,89%** y obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **1,45%**.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

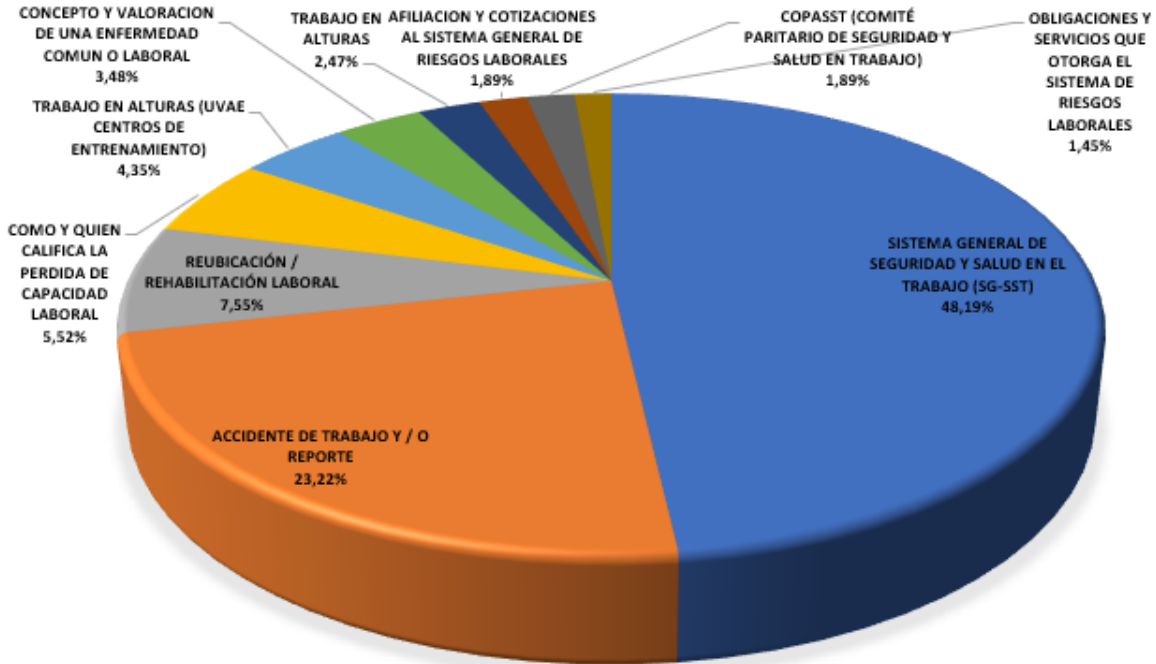




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema de **pensiones**, los ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el cuarto trimestre del 2021. Donde, los ciudadanos consultaron en un **43,01%** por convenios internacionales en seguridad social; pensión de vejez – requisitos con el **11,83%**; a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con el **9,68%**; historia laboral con el **8,60%**; Colombia mayor con una participación del **7,53%**; requisitos para obtener la pensión de vejez con una participación del **5,38%**; bonos pensionales, mesada pensional y beps cada uno con el **3,23%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos junto con fondo de solidaridad con el **3,45%** cada uno con el **2,15%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

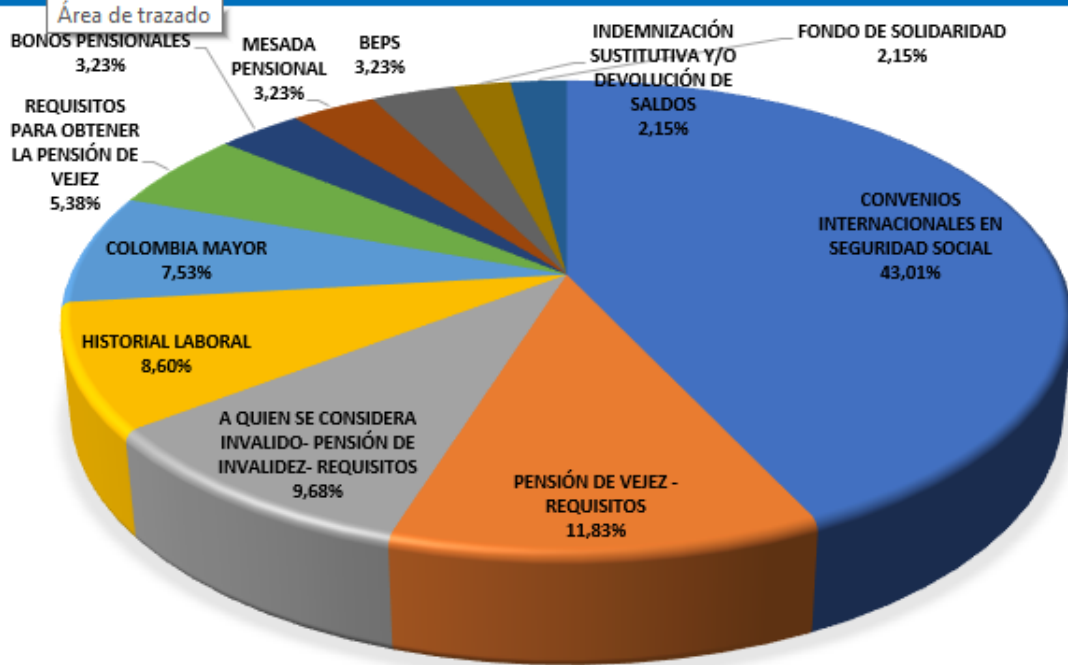


@MintrabajoCol





TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **48,39%**; con el **16,13%** se encuentra el subtema creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; fuero sindical y huelga cada uno con el **9,68%**; contratos sindicales con el **6,45%**; cuotas sindicales con el **3,23%**; sindicato en el sector público junto con creación y liquidación de sindicatos cada uno con el **3,23%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



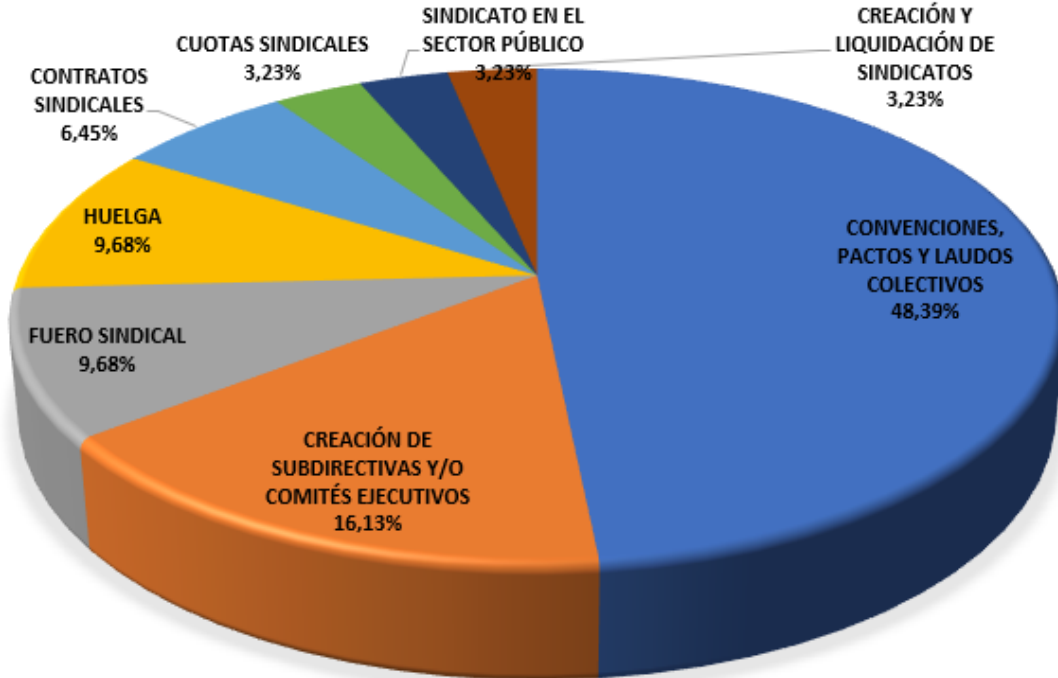
@MintrabajoCol



El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



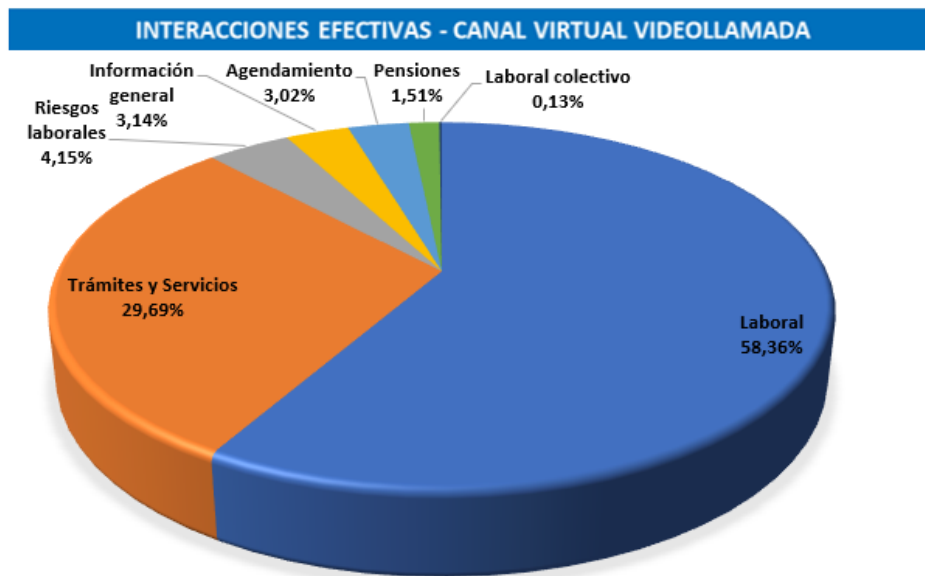


VIDEOLLAMADA



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 reportan **1.552** interacciones atendidas interacciones ofrecidas.

De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada, se encuentran con los siguientes resultados: el **58,36%** correspondieron al tema laboral; con el **29,69%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; riesgos laborales tuvo una participación del **4,15%**; información general con el **3,14%**; agendamiento con el **3,02%**; pensiones con el **1,51%** y laboral colectivo con una participación del **0,13%**.



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

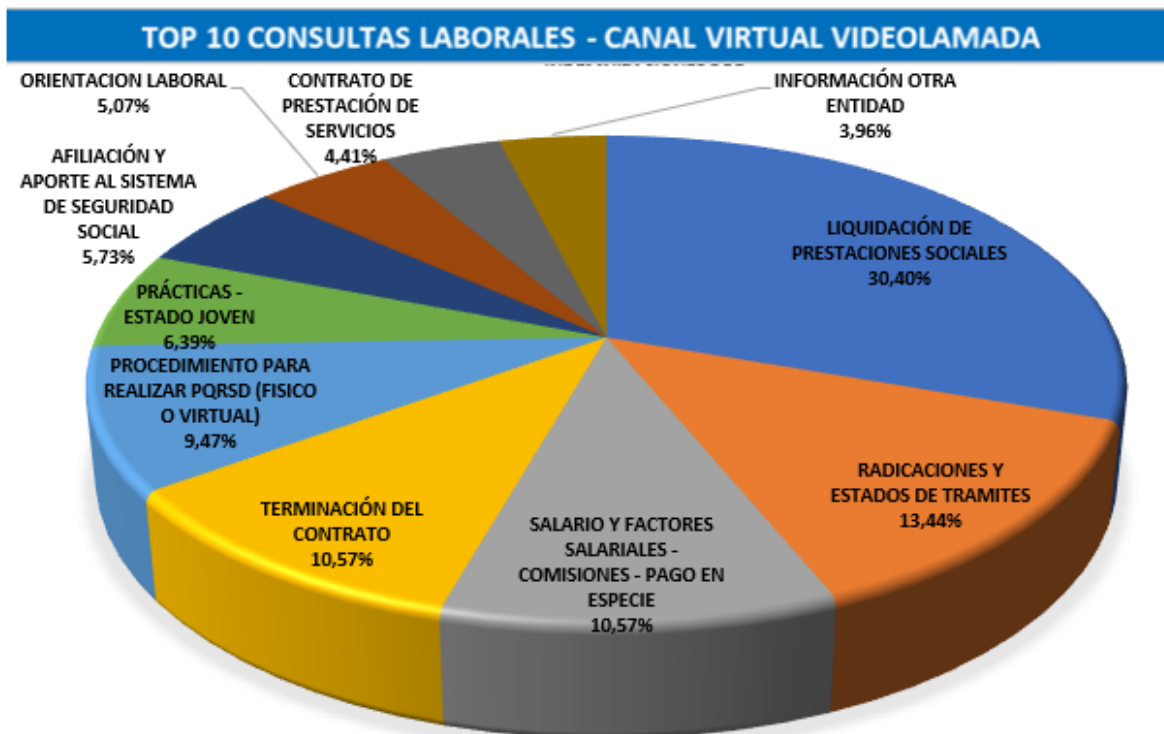
Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



Dentro de las interacciones en videollamada para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **30,40%**; con el **13,44%** de participación radicaciones y estado de trámites; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **10,57%**; terminación del contrato con un **10,57%**; procedimiento para realizar pqrds (físico o virtual) con el **9,47%**; con un **5,39%** prácticas – estado joven; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **5,73%**; orientación laboral con el **5,07%**; contrato de prestación de servicios con un **4,41%**; información de otra entidad con el **3,96%**.



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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



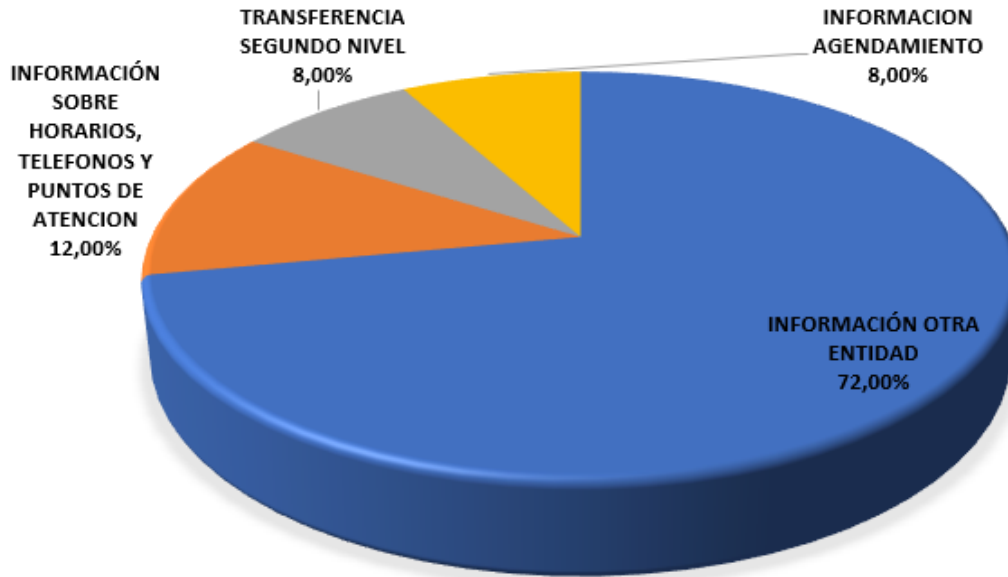


El empleo es de todos

Mintrabajo

Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el cuarto trimestre dentro del canal video llamada son: con el **72,00%** de participación el subtema información otra entidad; con el **12,00%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención y con una participación del **8,00%** transferencia a segundo nivel e información agendamiento cada uno respectivamente.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro de las 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 **29,90%** radicaciones y estados de tramites; con el **21,08%** se encuentra procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); practicas – estado joven con una participación del **14,22%**; con una participación del **6,37%** comunicación masiva; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **5,88%**; autorización para laborar horas extras y conciliaciones cada uno con el **4,90%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación junto con autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad con una participación del **4,41%** cada uno y con el **3,92%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo).

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco

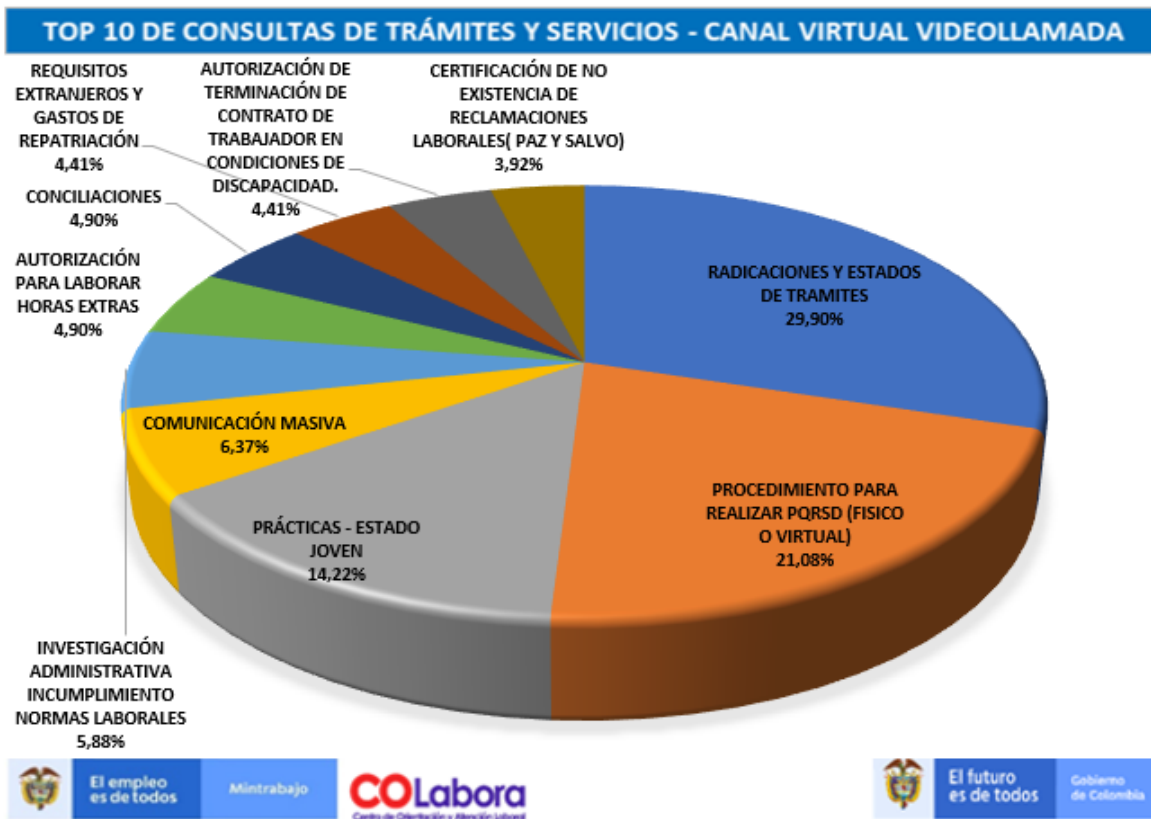


@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





Dentro del tema **riesgos laborales**, corresponden a: calificación de pérdida de la capacidad laboral con el **24,24%**; reubicación / rehabilitación laboral con el **21,21%**; accidente de trabajo y / o reporte con el **21,21%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **12,12%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) junto con concepto y valoración de una enfermedad común o laboral cada uno con el **6,06%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales junto con afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales cada uno con el **3,03%**.

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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

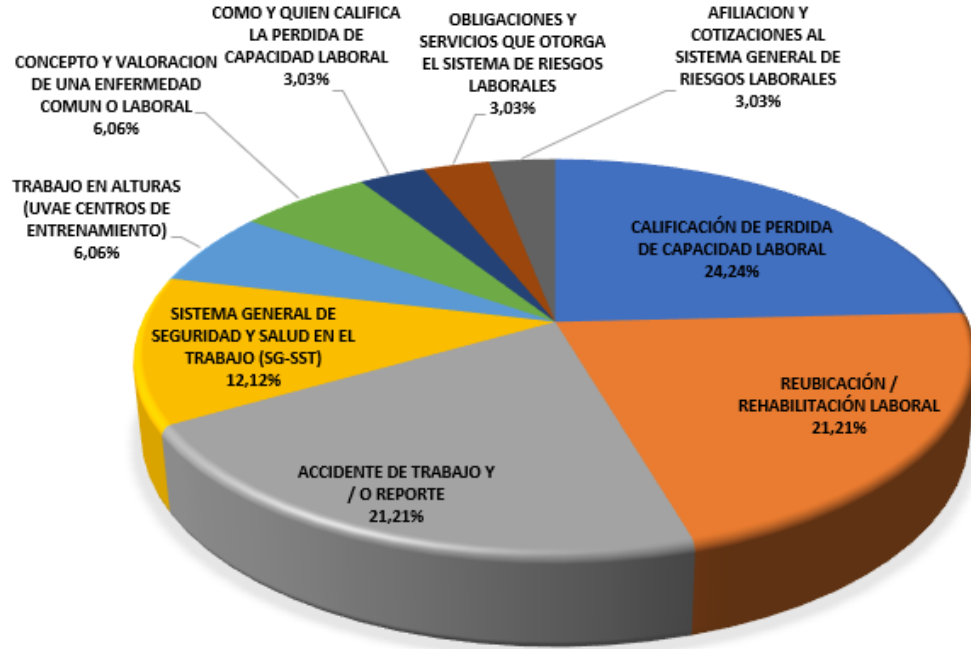




El empleo es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema referente a **Pensiones**, el tema más consultado por los ciudadanos es: convenios internacionales en seguridad social **75,00%** e historia laboral con el **25,00%**.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

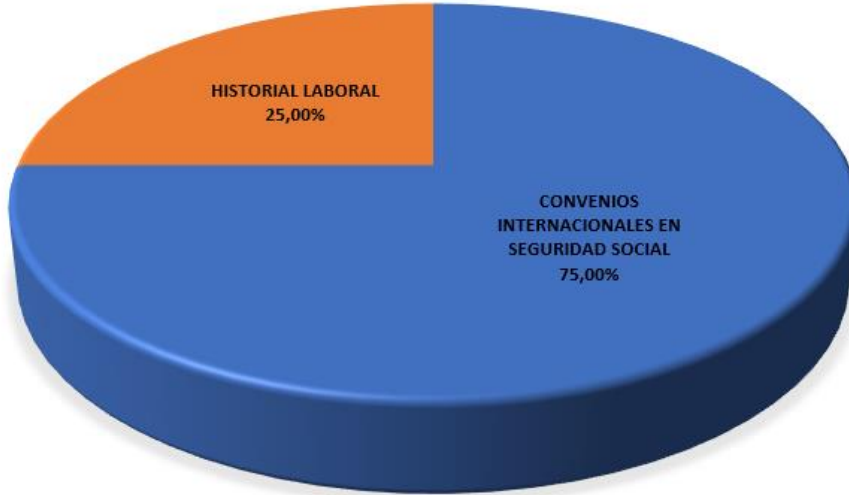




El empleo es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

De las **1.027** interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron **4** interacciones que corresponden a: laboral con el **75,00** y Llamada no efectiva con una participación del **25,00%**.

AGENDAMIENTO

Durante el cuarto trimestre de 2021, se atendieron **2872** interacciones y llamadas realizadas por los ciudadanos para realizar la solicitud de agendamiento en las diversas territoriales a través de los diversos canales disponibles en el Contac Center, de las cuales, fueron efectivas en realizarse un agendamiento de **2762** solicitudes en todo el territorio nacional y que correspondieron a orientación laboral en un **95,82%**.

Es del caso informar que de las **2872** agendas realizadas **110** fueron canceladas por los ciudadanos.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

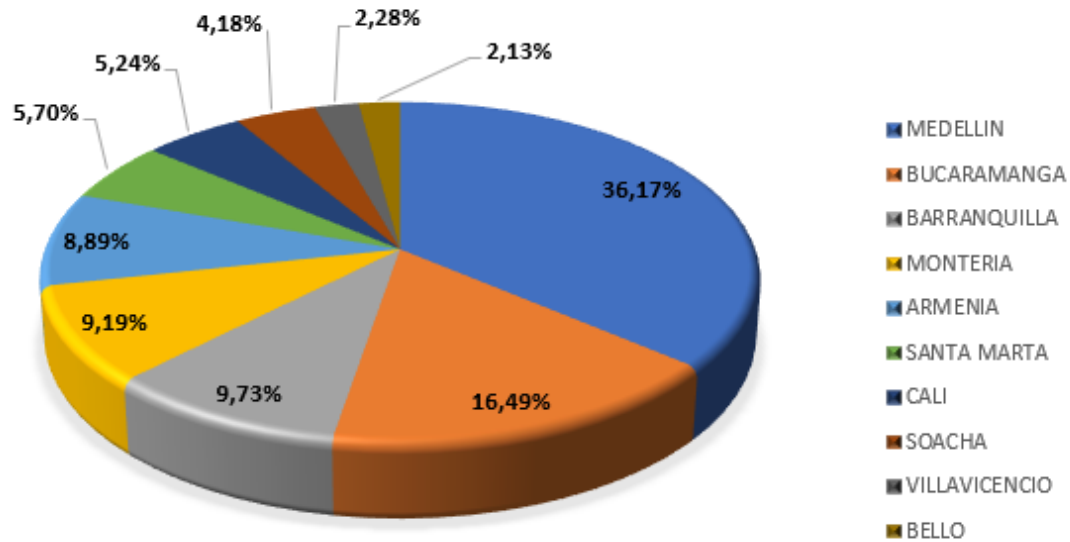




TOP 10 CIUDADES

Durante el cuarto trimestre de 2021, en las 10 ciudades con mayor participación se agendaron un total de **2.762** obteniendo participación de la siguiente manera: **Medellín** con un total del **36.17%**; **Bucaramanga** con el **16.49%**, **Barranquilla** con el **9.73%**, **Montería** con el **9.19%**, **Armenia** con el **8.89%**, **Santa Marta** con el **5.70%**, **Cali** con una participación del **5.24%**; **Soacha** con el **4.18%**, Villavicencio con una participación del **2.28%** y **Bello** con una participación del **2.13%**.

TOP 10 CIUDADES



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

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

Línea nacional gratuita
 018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Se conto a Nivel Nacional en la ciudad de Bogotá participación del **44.35%** sobre el total de agendamientos a nivel Nacional, correspondientes a **1225** agendas, las cuales fueron atendidas en la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se atendieron un total un total de **1537**, correspondientes al **55.65%**.

No obstante, a través del Contact Center se continua con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el talento humano de los agentes quienes están en capacidad y cuentan con el conocimiento para brindar información de calidad, oportuna e inmediata desde el canal telefónico.

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el cuarto trimestre 2021, no se aplicaron encuestas de satisfacción, por lo tanto, no se presenta índices de satisfacción.

PQRSD

A partir del tercer trimestre 2020, se implementó en el Sistema SISECI una encuesta de satisfacción al ciudadano, con el fin que él la diligencie una vez reciba la respuesta a su petición desde esta plataforma, la cual queda a potestad del ciudadano responderla.

Para el cuarto trimestre, el Ministerio recibió 339 encuestas que los ciudadanos aplicaron cuando recibió la respuesta a su petición. con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	66%
Conformidad con el servicio prestado	60%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	67%

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo
es de todos

Mintrabajo

Telefónico

Para el cuarto trimestre del 2021, se obtuvieron 3.035 encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

Nota: Para el mes de octubre de 2021 no se realizaron encuestas.

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	85,34%
Claridad en la atención suministrada	87,12%
Amabilidad en la atención	91,53%

Chat

Para el cuarto trimestre del 2021, se obtuvieron **15.557** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Nota: Para el mes de octubre de 2021 no se realizaron encuestas.

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	63,81%
Claridad en la atención suministrada	62,95%
Amabilidad en la atención	69,44%

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

@mintrabajoco

@MinTrabajoCo

@MintrabajoCol





El empleo
es de todos

Mintrabajo

Video Llamada

Para el cuarto trimestre del 2021, se obtuvieron **319** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Nota: Para el mes de octubre de 2021 no se realizaron encuestas.

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	82,45%
Claridad en la atención suministrada	82,76%
Amabilidad en la atención	89,66%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el cuarto trimestre de 2021 el Ministerio contó con 1.838.483 seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el cuarto trimestre de 2021 el Ministerio contó con 667.179 seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el cuarto trimestre de 2021 el Ministerio contó con 176.972 seguidores en Instagram.

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo
es de todos

Mintrabajo

YouTube

Durante el cuarto trimestre de 2021 el Ministerio tuvo 47.270 suscriptores en YouTube.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el segundo semestre 2021 el Ministerio tuvo 7.497.553 visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera
Ministerio del Trabajo

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

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

Línea nacional gratuita
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

