



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA TERCER TRIMESTRE AÑO 2021

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el tercer 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 tercer trimestre del año 2021 atendió **145.435** ciudadanos.



El canal preponderante para el tercer trimestre de 2021, conforme a la gráfica corresponde al canal escrito con una participación del 41%, seguido del canal virtual con una participación del 25%, seguido del canal presencial con una participación de 18% y finalmente el canal telefónico con un 16%.

**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



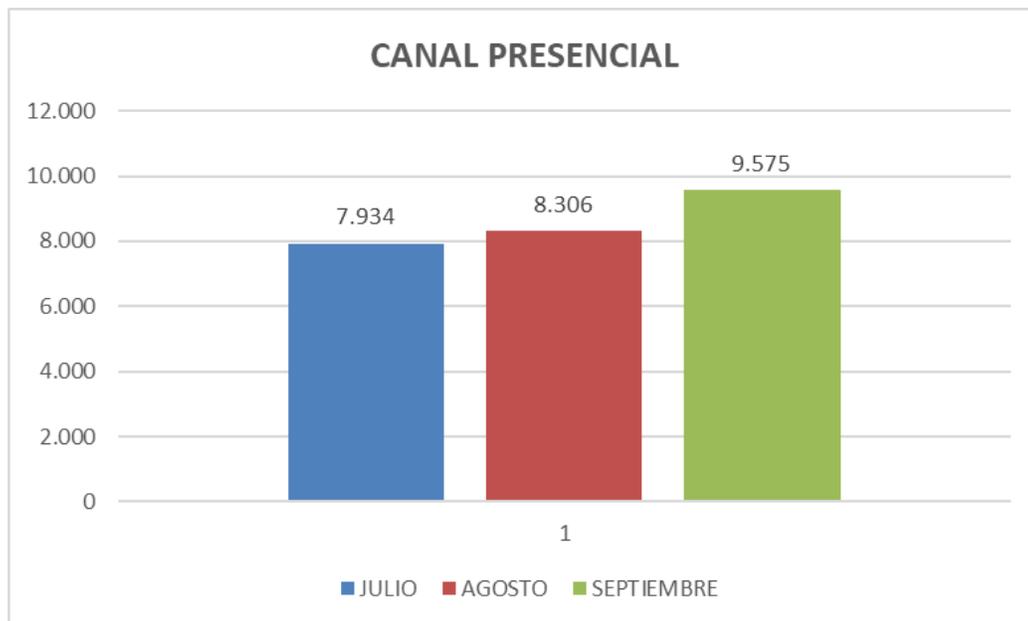


El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el tercer 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 Interna No.57 del 1° de septiembre de 2020, atendiendo de manera presencial durante este trimestre **25.815** ciudadanos, distribuidos así: en julio **7.934**, en agosto **8.306** y en septiembre **9.575**.



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 - TERCER TRIMESTRE 2021			
DT	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	205	206	411
ANTIOQUIA	2299	1693	3992
ATLANTICO	483	377	860
ARAUCA	72	37	109
BARRANCABERMEJA	525	240	765
BOLIVAR	904	783	1687
BOYACA	253	147	400
CALDAS	1162	656	1818
CAQUETA	44	36	80
CASANARE	43	30	73
CAUCA	504	421	925
CESAR	186	161	347
CHOCO	120	142	262
CORDOBA	327	298	625
CUNDINAMARCA	1043	992	2035
GUAINIA	128	75	203
GUAJIRA	298	185	483
GUAVIARE	120	148	268
HUILA	772	709	1481
MAGDALENA	359	199	558
META	258	276	534
NARIÑO	252	263	515
NTE_SANTANDER	638	500	1138
PUTUMAYO	87	85	172
QUINDIO	245	168	413
RISARALDA	834	605	1439
SANTANDER	818	561	1379
SAN_ANDRES	126	173	299
SUCRE	100	115	215
TOLIMA	346	300	646
URABA	421	506	927
VALLE	350	251	601
VAUPES	48	29	77
VICHADA	55	23	78
<b>Total general</b>	<b>14425</b>	<b>11390</b>	<b>25815</b>

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**

@mintrabajoco

@MinTrabajoCo

@MintrabajoCol



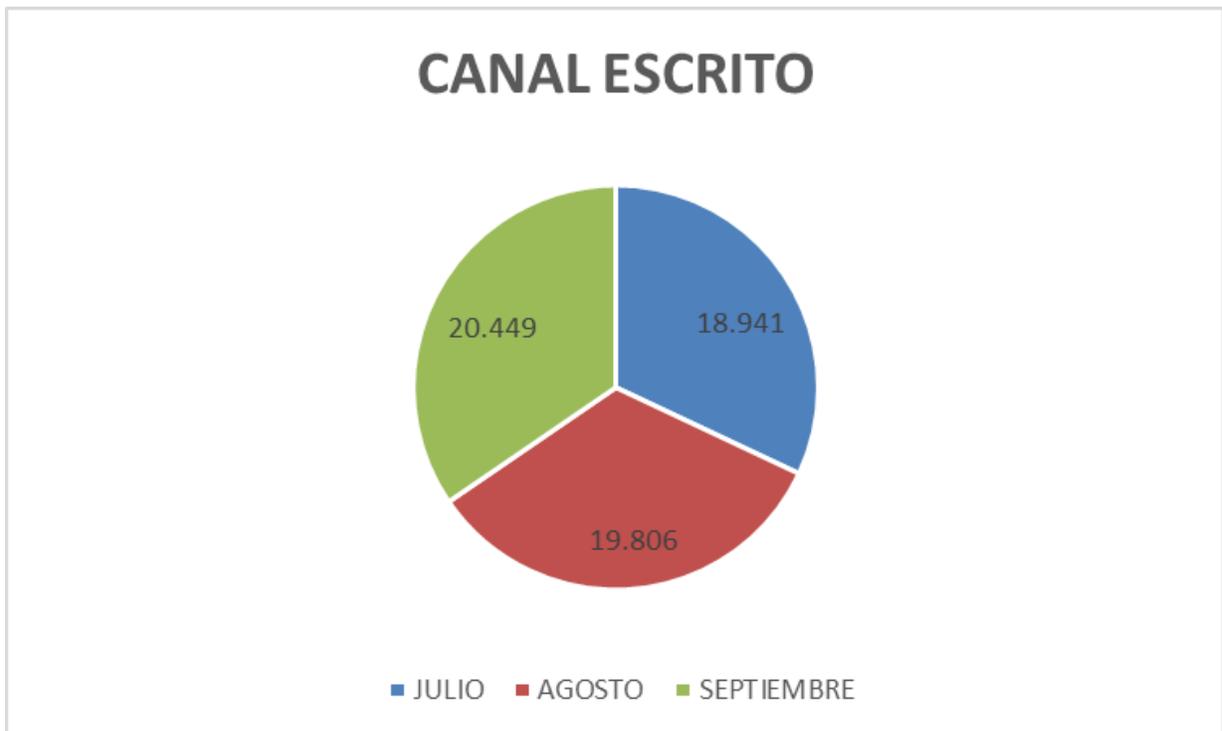


El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CANAL ESCRITO

Durante el tercer trimestre de 2021, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **59.196** comunicaciones, en julio se recibieron **18.941** equivalente a 32%, en agosto **19.806** equivalente a 33% y en septiembre recibieron **20.449** equivalente a 35%.



## CANAL VIRTUAL

El ministerio ofrece a la ciudadanía a través del canal virtual distintos servicios para brindarles una adecuada orientación y atención, entre las que se encuentran el Facebook Messenger, chat virtual, videollamada y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el tercer trimestre de 2021 alcanzó la suma de **36.370** interacciones con la ciudadanía.

**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

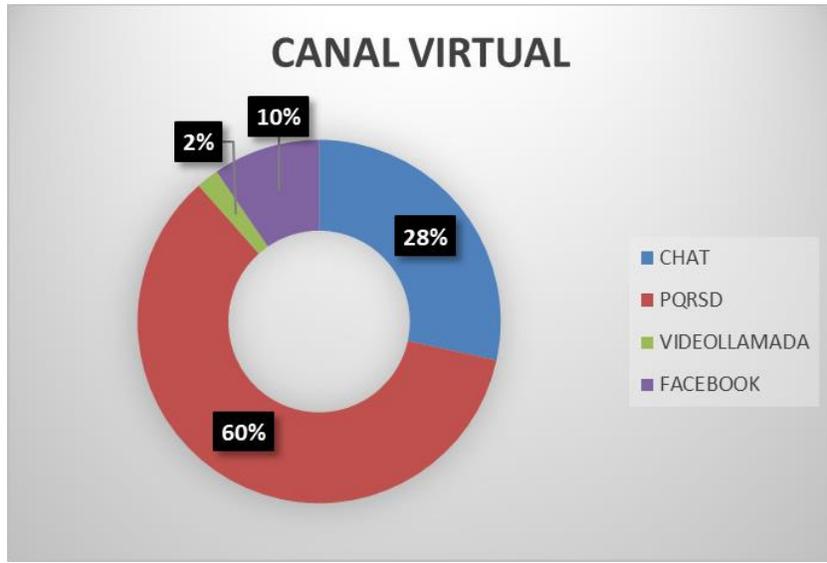
@MinTrabajoCo

@MintrabajoCol

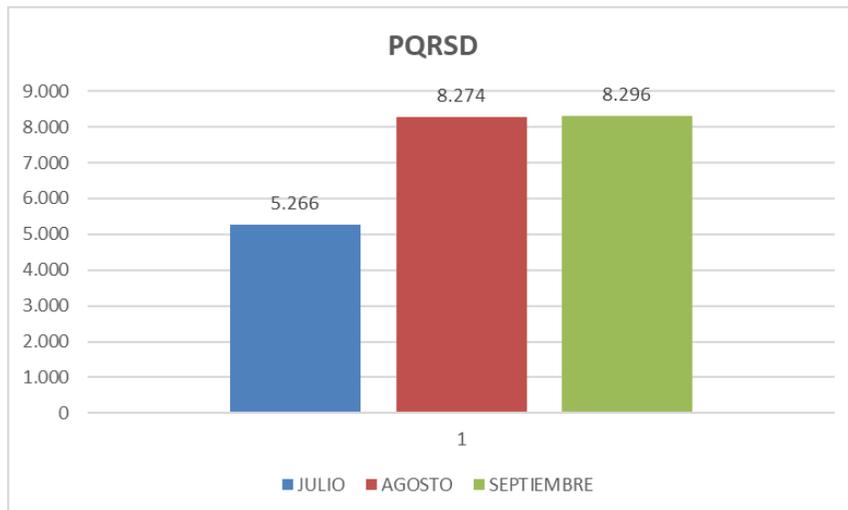




En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **10.337** interacciones equivalentes al 28%, seguido de PQRSD virtuales con **21.836** equivalentes al 60.0%; seguido de Messenger de Facebook con **3.473** interacciones equivalentes al 10% y Videollamadas con **724** equivalentes al 2.0%.



Durante el tercer trimestre 2021 se recibieron **21.836 PQRSD**, distribuidos así: en julio 5.266, en agosto 8.274 y en septiembre 8.296.



**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo  
es de todos

Mintrabajo

Dentro de las 21.836 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	7
PETICIÓN - CONSULTA	2124
PETICIÓN - INVITACIÓN	37
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	178
PETICIÓN - TRÁMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1374
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O AUTORIDADES	50
PETICIÓN GENERAL	17840
QUEJA	40
RECLAMO	168
SUGERENCIA	18
<b>TOTAL</b>	<b>21.836</b>

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el tercer 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 **3.473** interacciones, en julio 3.442 y en agosto solo 31; lo anterior, teniendo en cuenta que este servicio se prestó hasta el 2 de agosto de 2021.

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

**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**





## SERVICIOS CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el tercer trimestre del año 2021, el Contac Center ha atendido un total de **38.588** transacciones, a través del canal telefónico y virtual.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del Canal de Atención Telefónico con un **62%** de participación; seguido por el canal virtual chat con una participación del **26%**; servicio Redes Sociales con un **6%** y servicio Video llamado con un **6%**.



**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

## CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **64,39%** corresponde a **Mujeres**, el **35,61%** a **hombres**.



De los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **14.349** residen en la ciudad de **Bogotá** y **12.405** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **53,63%** 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	CANTIDAD	% Representativo
BOGOTÁ, D.C.	14349	54%
ANTIOQUIA	2748	10%
VALLE DEL CAUCA	2201	8%
CUNDINAMARCA	1704	6%
SANTANDER	804	3%
ATLÁNTICO	551	2%
META	482	2%
BOYACÁ	421	2%
RISARALDA	398	1%
TOLIMA	323	1%
CALDAS	317	1%
NORTE DE SANTANDER	286	1%
HUILA	267	1%
BOLÍVAR	257	1%
QUINDIO	227	1%
CAUCA	214	1%
NARIÑO	211	1%
CESAR	204	1%
CÓRDOBA	159	1%
CASANARE	150	1%
MAGDALENA	137	1%
(en blanco)	68	0%
SUCRE	56	0%
CAQUETA	52	0%
LA GUAJIRA	48	0%
ARCHIPELO DE SAN ANDRES	32	0%
PUTUMAYO	30	0%
ARAUCA	26	0%
CHOCÓ	11	0%
AMAZONAS	9	0%
GUAVIARE	8	0%
VICHADA	4	0%
<b>Total general</b>	<b>26754</b>	<b>100%</b>



### PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **27.754** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,51%**; **67** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,49%**.

**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**

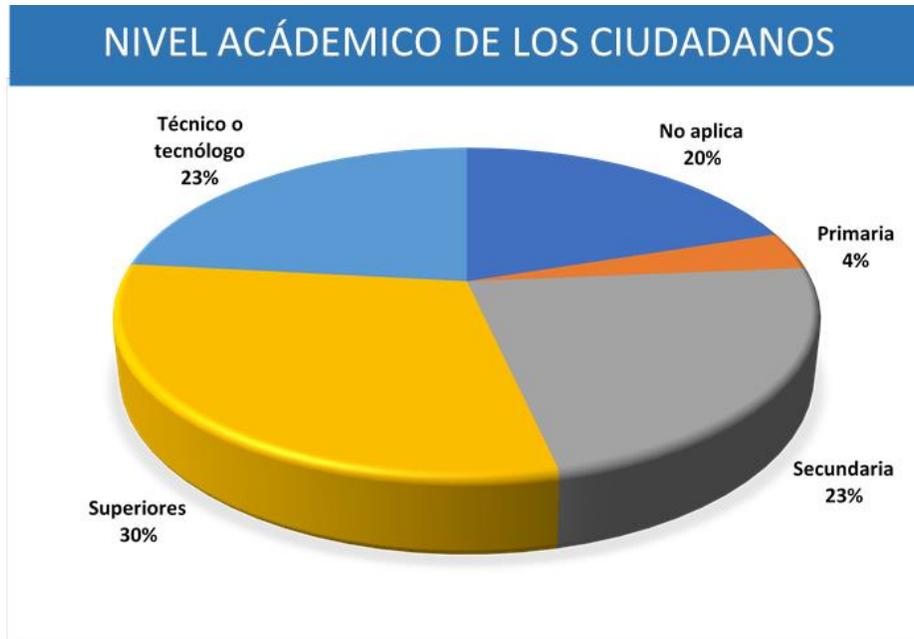
**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





## NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **30%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **23%** Técnico o Tecnólogo, con el **23%** Secundaria y el restante **24%** se agrupa en primaria, no aplica y en blanco.



## SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del 59,84% y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **24,28%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el 84,07% 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**



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

## CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **24.054** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **14.834** 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 **9.220** 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.

El **55%** correspondieron al tema laboral, el **32%** a trámites y servicios; el **9%** a información general; riesgos laborales el **3%**; y el restante **1,25%** los temas de pensiones y laboral colectivo.

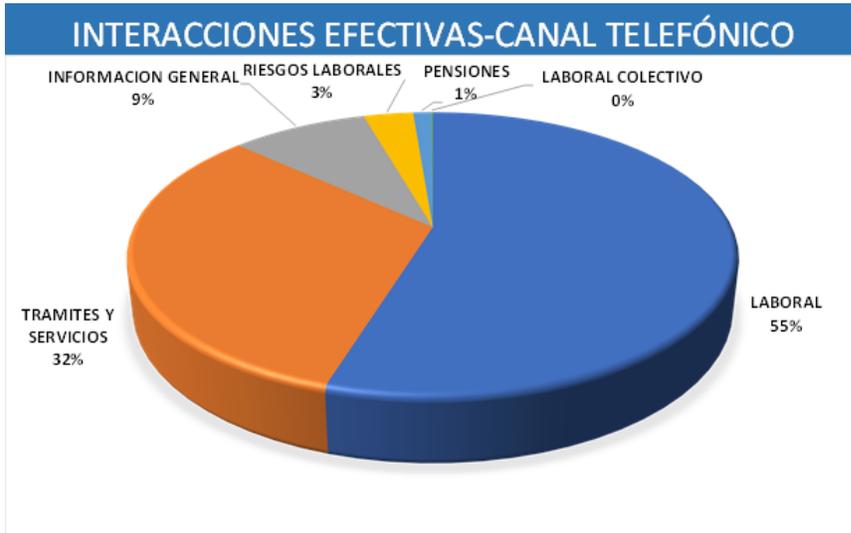
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No.  
99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**

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

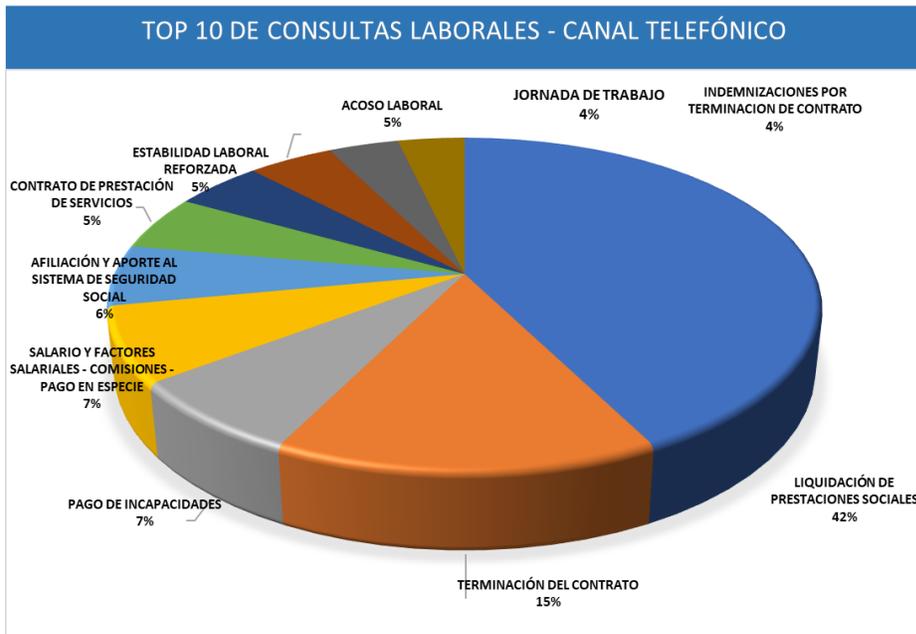
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





Dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **42%**; seguido de terminación del contrato con un **15%**; con el **7%** pago de incapacidades; con el **7%** salario y factores salariales - comisiones - pago en especie; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **6%**, contrato de prestación de prestación de servicios con un **5%**, estabilidad laboral reforzada con el **5%**, acoso laboral con el **5%**; jornada de trabajo con el **4%**, indemnizaciones por terminación de contrato con el **4%**



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

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

**nacional gratuita**  
01 8000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo

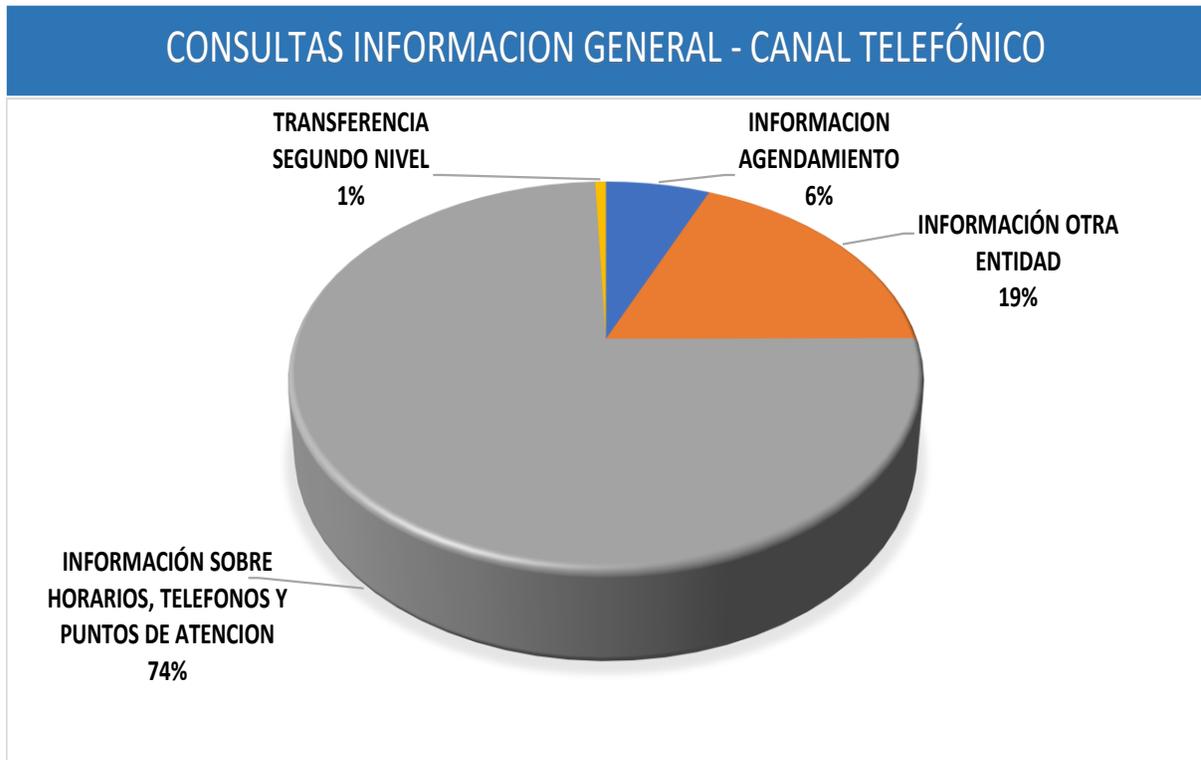


@MintrabajoCol





Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **74%** corresponde a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **19%** información otra entidad; **6%** corresponde a información agendamiento y transferencia segundo nivel; con el **1%**.



Respecto de las llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **50%**; con una participación de **12%** se encuentra comunicación masiva; conciliaciones con el **9%**; autorización de trabajo a menores con el **7%**; con el **5%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **5%**; tramites de la jurisdicción con un **4%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **3%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **3%**

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



@mintrabajoco



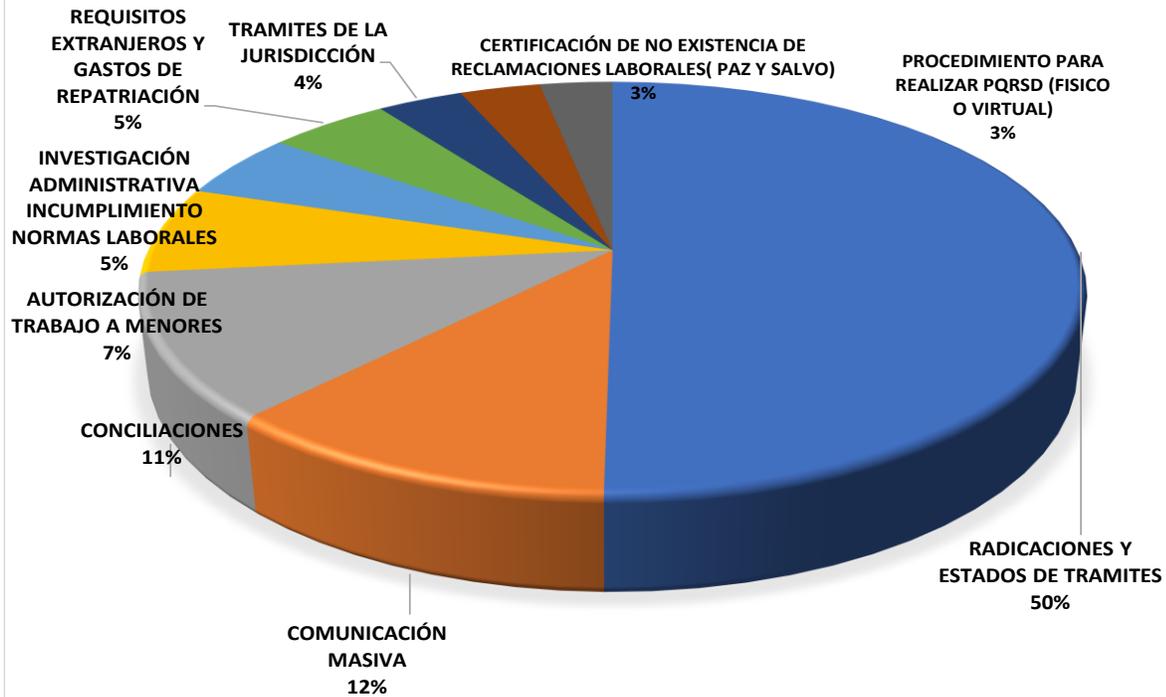
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



### CONSULTA TRAMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **40%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **16%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **14%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **8%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **6%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **4%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **4%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **3%**; trabajo en alturas con el **3%**; afiliaciones y cotizaciones al SGRL con el **2%**.

**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

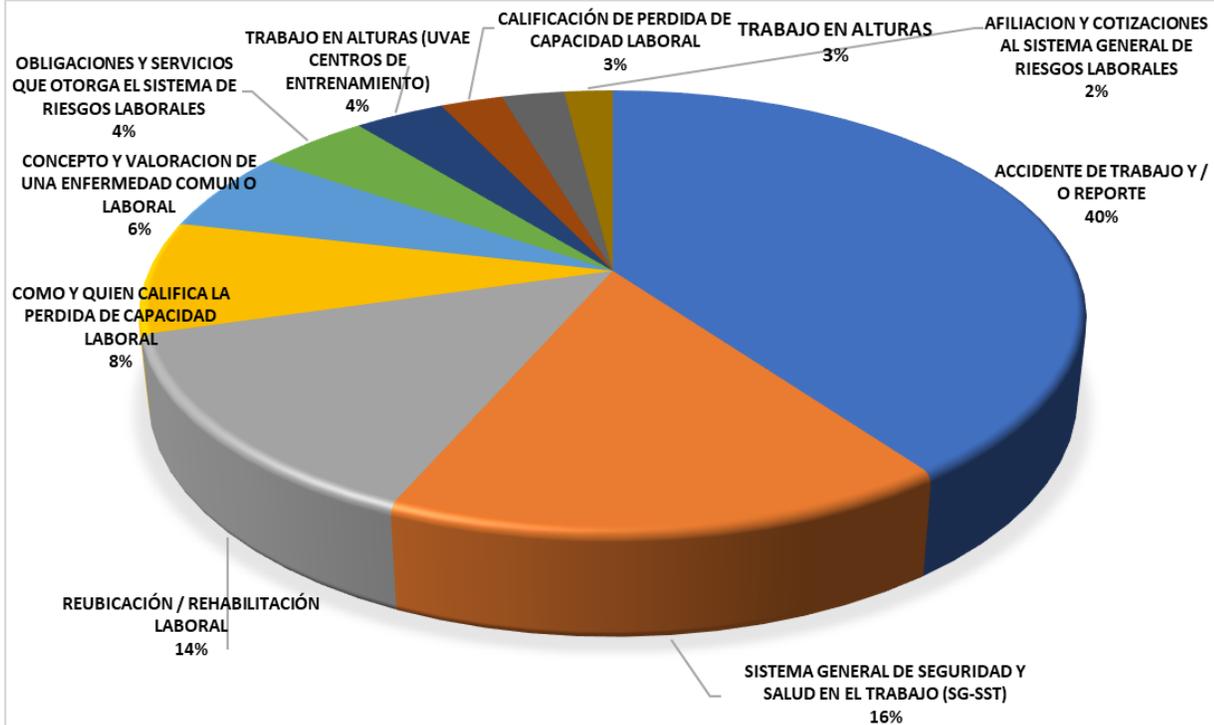


@MintrabajoCol





## TOP 10 DE RIESGOS GENERALES - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema de **Pensiones**, los 10 temas de mayor consulta: con un **24%** convenios internacionales en seguridad social; historia laboral con el **27%**; con un **14%** pensión de vejez - requisitos; requisitos para obtener la pensión de vejez con el **9%**; con el **7%** pensión de invalidez requisitos; Colombia mayor con una participación del **5%**; a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con el **4%** ; pensión de sobreviviente – requisitos con el **3%**; Fondo de solidaridad pensional (BEEPS) con el **3%** y Bonos pensionales con el **3%**.

**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

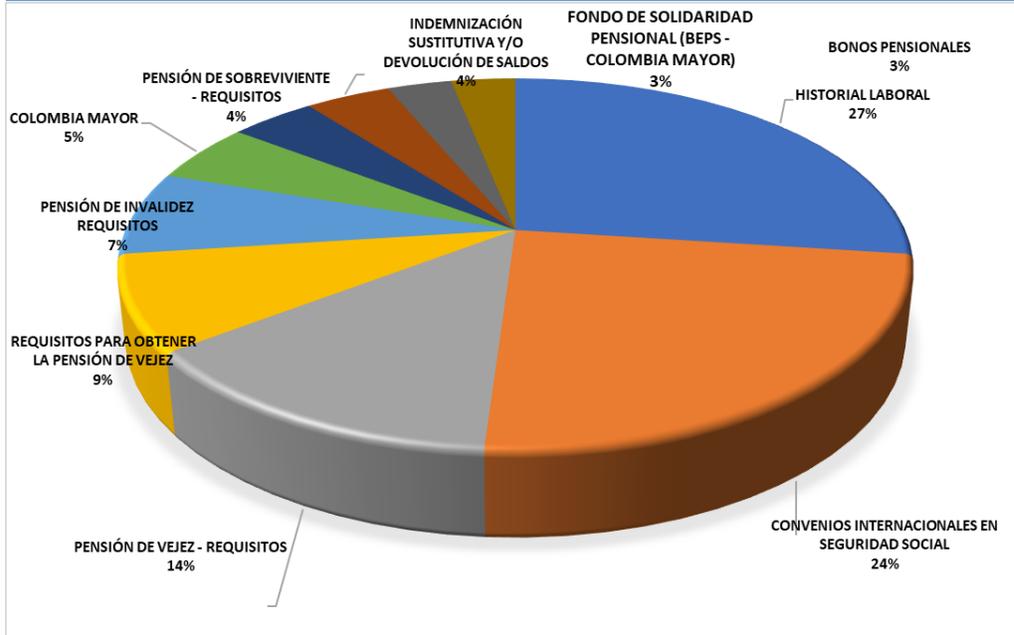
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular**  
120  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



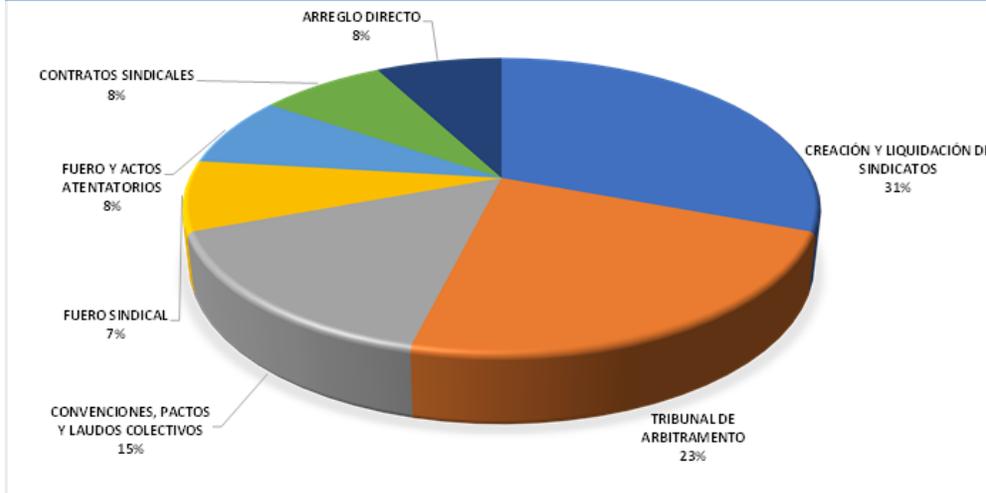


### TOP 10 DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **13** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **31%**; con el **23%** se encuentra tribunal de arbitramento; convenciones, pactos y laudos colectivos con un **15%**; fuero sindical, fueros y actos atentatorios, contratos sindicales y arreglo directo cada uno con el **8%**.

### TOP 10 DE LABORAL COLECTIVO -CANAL TELEFÓNICO



PISOS 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfonos PBX

Bogotá Carrera 7 No. 52-63  
Puntos de atención

120  
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo  
es de todos

Mintrabajo

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 tercer trimestre de 2021, no se gestionaron llamadas las cuales se identificaran como transferencia a OCID.

### 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 tercer trimestre de 2021 se ofrecieron un total de **15.352** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **10.337** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **67,33%**.

De las interacciones tipificadas, se encuentran con el **51,96%** como **efectivas**, presentando los siguientes resultados: el **59,92%** correspondieron al tema laboral, el **30,70%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **4,20%** a riesgos laborales; información general con el **4,15%**; pensiones con el **0,94%** y con el restante **0,09%** se encuentra laboral colectivo.

**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

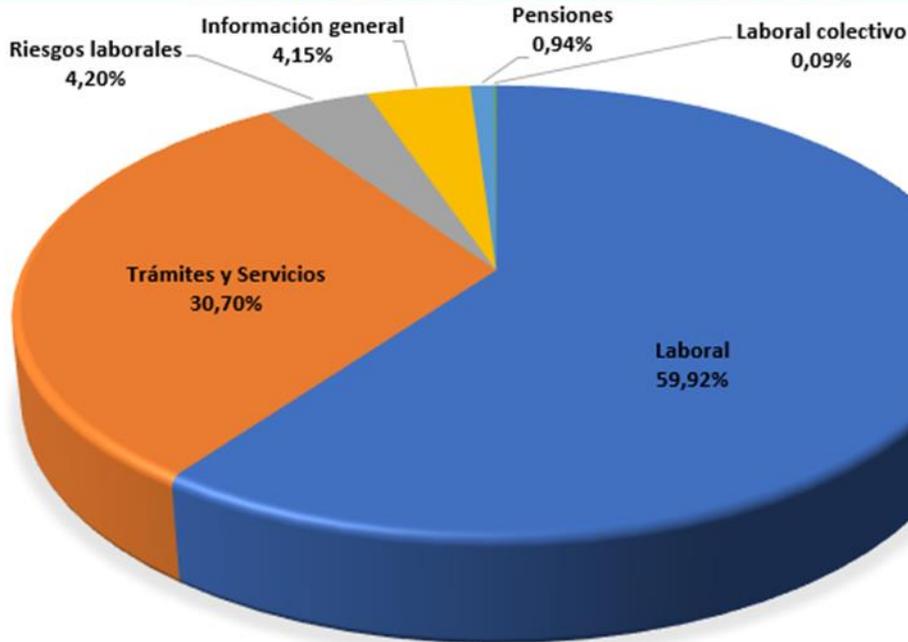
 @MinTrabajoCo

 @MintrabajoCol





### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro de las interacciones catalogadas dentro del tema laboral, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **780** interacciones, representando un **36,81%** dentro de este tema; en segundo lugar se encuentra salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **11,42%**; con una representación del **10,57%** se encuentra terminación del contrato; el subtema pago de incapacidades con el **7,65%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **7,55%**; prima de servicios con el **6,61%**; contrato de prestación de servicios con una representación del **5,90%**; jornada de trabajo con el **5,19%**; con el **4,44%**; pago de horas extras, trabajo nocturno, dominical y festivo; con el **3,87%** contratos de trabajo – modalidades.

**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



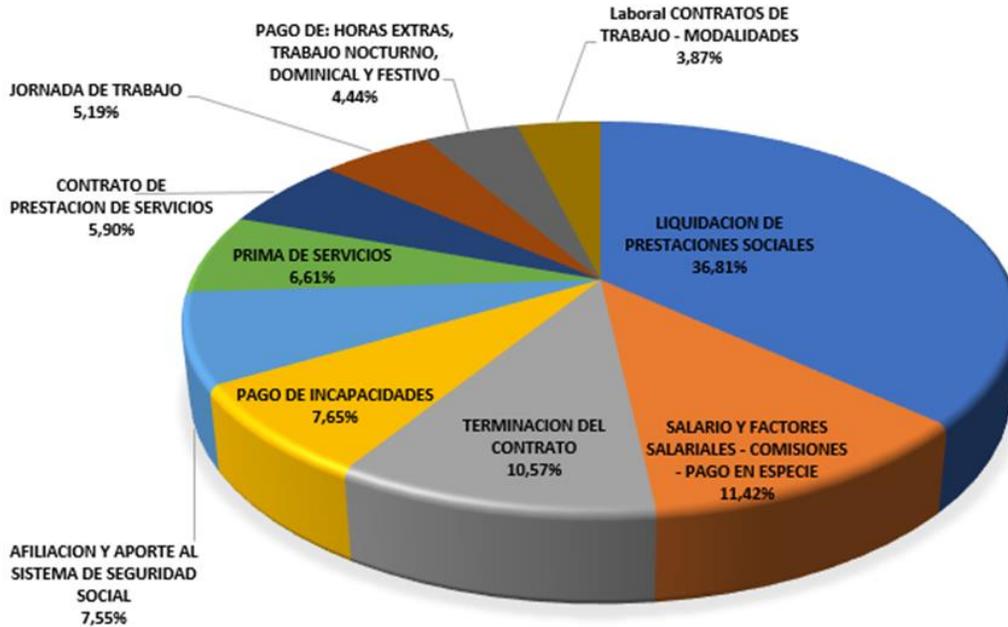
@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol



### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios**; donde, el **35,09%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **18,85%** comunicación masiva; conciliaciones con el **8,65%**; con una participación del **6,33%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **6,19%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **6,12%**; con una participación del **4,50%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción; autorización de trabajo a menores con el **4,36%**; procedimiento para realizar pqrds (físico o virtual) con el **3,45%**; autorización para laborar horas extras junto con subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **3,23%** 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**

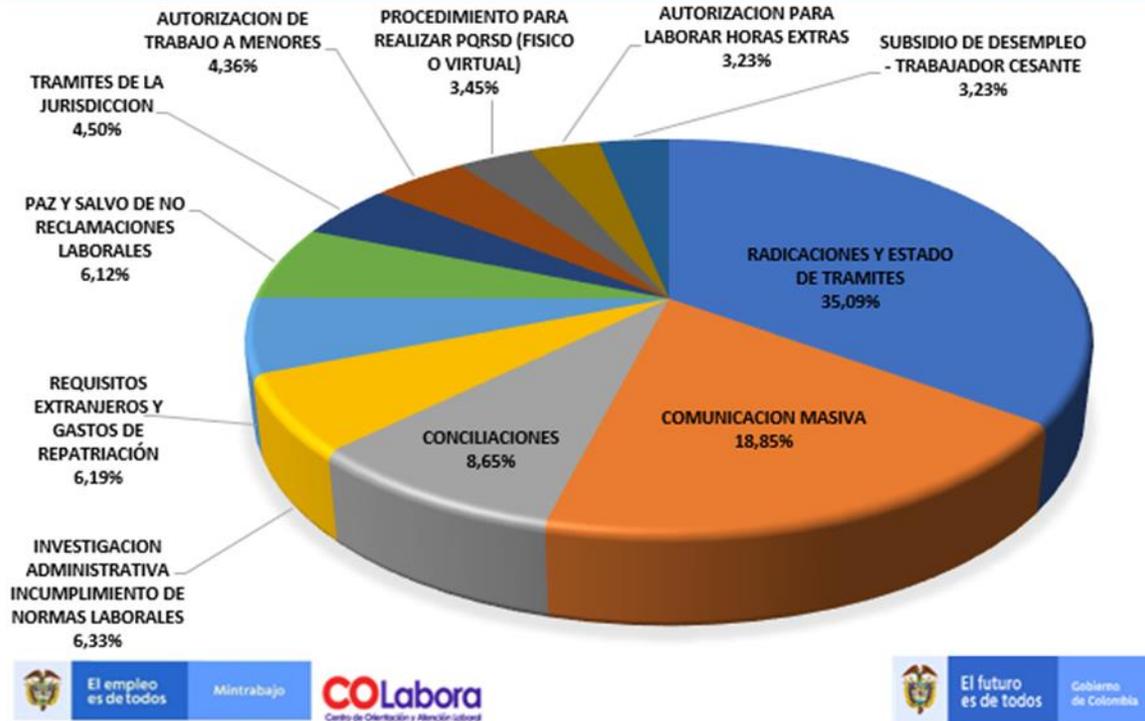
**Línea nacional gratuita**  
 018000 112518  
**Celular**  
 120  
**www.mintrabajo.gov.co**

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





### TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **72,73%** corresponde a información otra entidad; con un **14,09%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **10,00%**; con un porcentaje del **3,18%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel.

**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

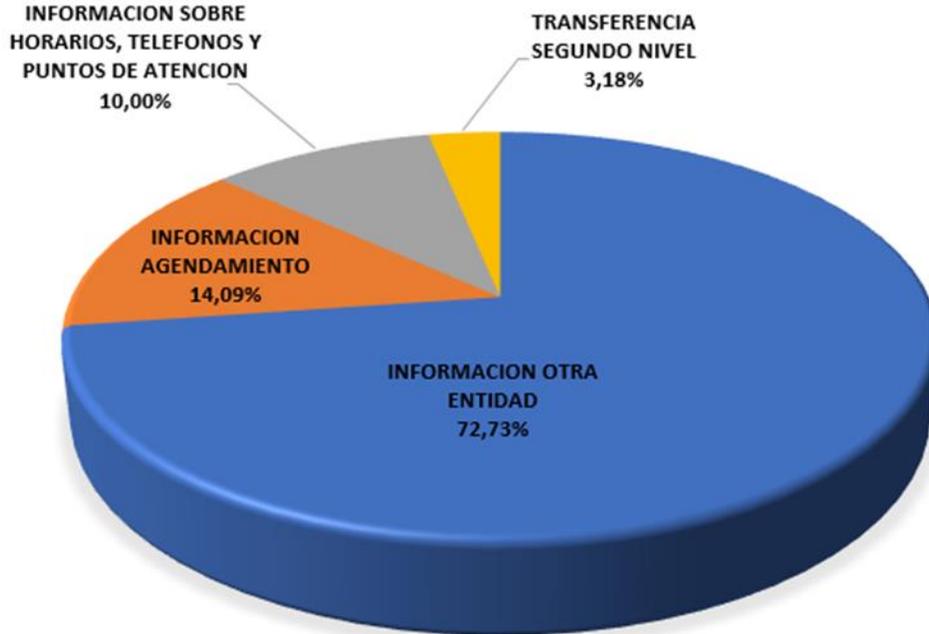




El empleo es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: con un **41,18%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **19,91%**; con un **11,31%** el subtema reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,88%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **5,43%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **4,98%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con **4,52%**; trabajo en alturas con el **3,17%**; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **2,26%** y obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **1,36%**.

**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

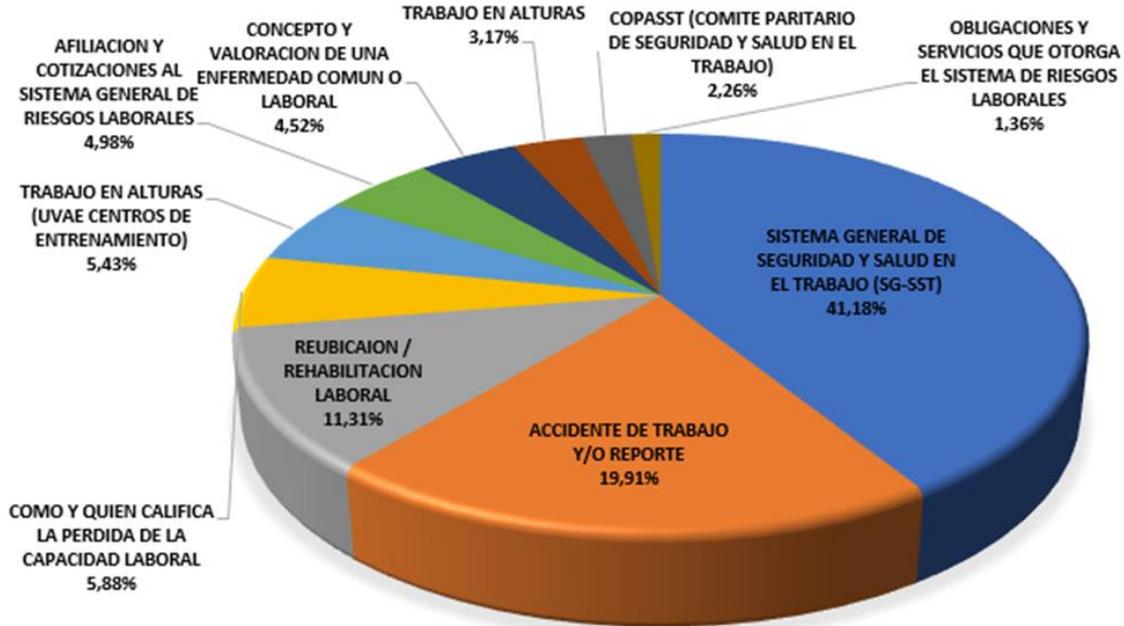




El empleo es de todos

Mintrabajo

### TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema de **pensiones**, los ciudadanos consultaron en un **44,00%** por convenios internacionales en seguridad social; pensión de vejez – requisitos con el **16,00%**; historia laboral con el **12,00%**; bonos pensionales, requisitos para obtener la pensión de vejez e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con una participación del **6,00%** cada uno; auxilio funerario, fondo de solidaridad, traslado de régimen pensional, pensión de alto riesgo – requisitos y Colombia mayor cada uno con una participación del **2,00%**.

**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

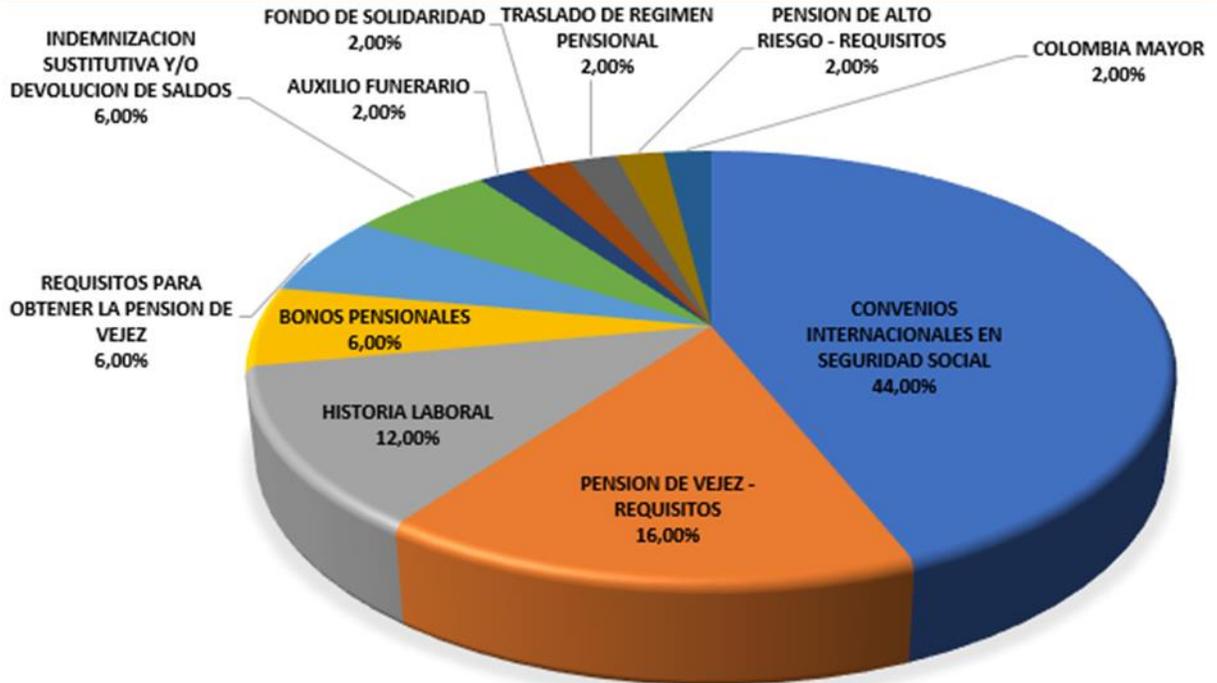




El empleo es de todos

Mintrabajo

### TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención al Usuario



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: el **40,00%** creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos; convenciones, pactos y laudos colectivos con el **20,00%**; sindicato en el sector público con el **20,00%** y fueros y actos atentatorios con el **20,00%**

**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](http://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

### VIDEOLLAMADA



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 mes evaluado se reportan **3.361** interacciones ofrecidas y **724** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **21,54%**.

Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

**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

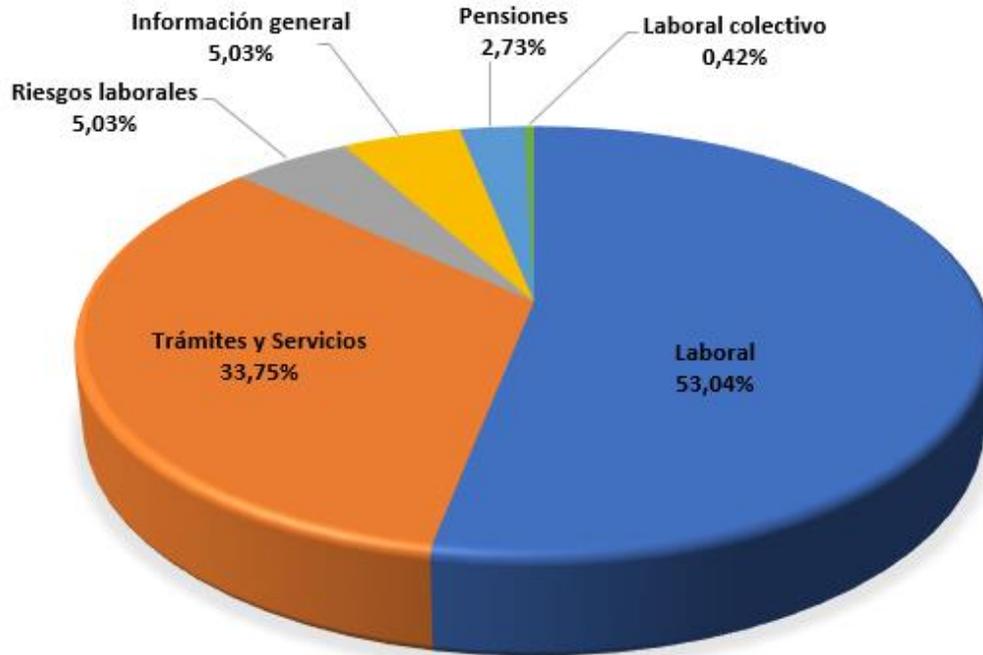




El empleo es de todos

Mintrabajo

## INTERACCIONES EFECTIVAS - 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 tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **45,58%**; con el **17,67%** de participación terminación del contrato; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **11,16%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **4,65%**; jornada de trabajo con un **4,19%**; pago de incapacidades, estabilidad laboral reforzada junto con prima de servicios cada uno con el **3,72%** y con un **2,79%** contrato de prestación de servicios e indemnizaciones por terminación de contrato 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

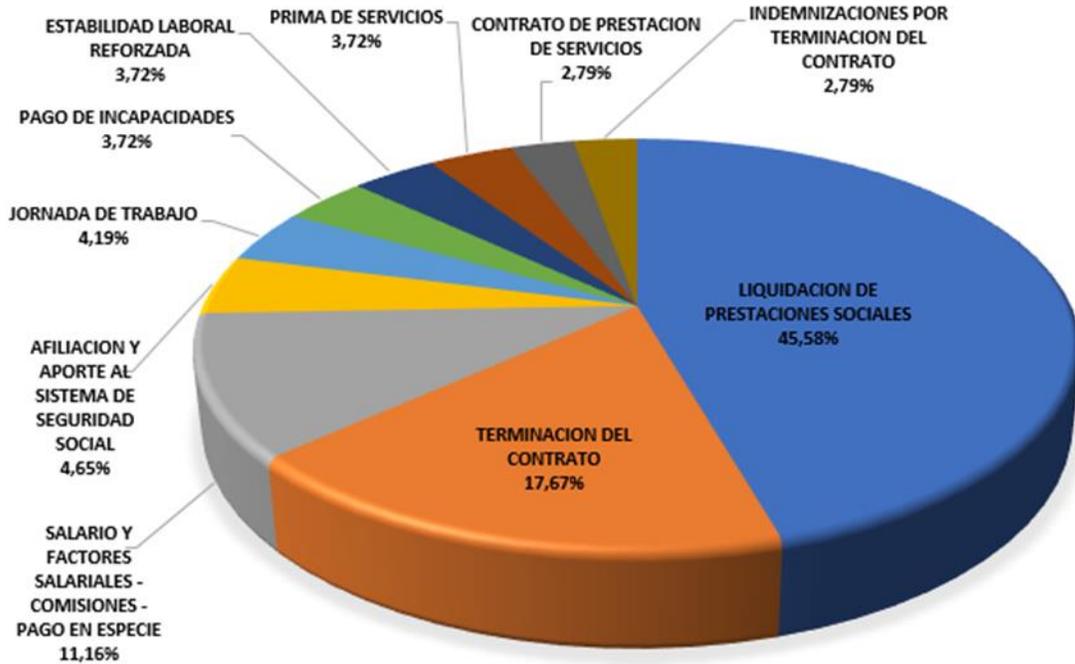




El empleo es de todos

Mintrabajo

### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta dentro del canal video llamada son: con el **62,50%** de participación el subtema información otra entidad; con el **20,83%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con una participación de **12,50%** información agendamiento y transferencia a segundo nivel con el **4,17%**.

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

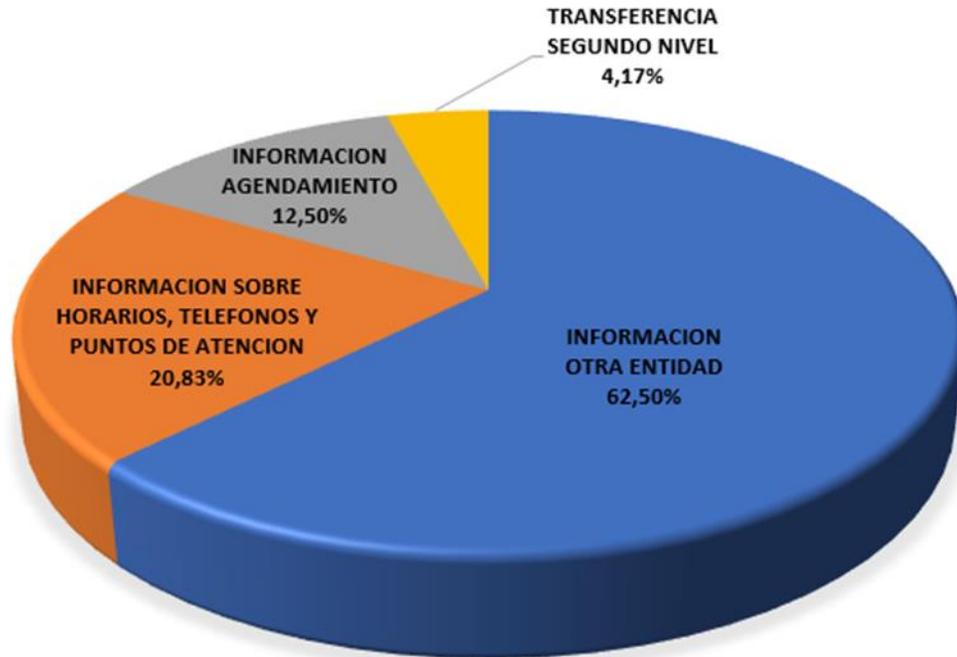




El empleo es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL 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 **38,19%** radicaciones y estados de tramites; con el **12,50%** conciliaciones; comunicación masiva con el **11,81%**; procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) con una participación del **9,03%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **6,94%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad con el **4,86%**; practicas – estado joven con una participación del **4,17%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación junto con autorización de trabajo a menores con el **3,47%** cada uno; y con el **2,78%** subsidio de desempleo - trabajador cesante y autorización de terminación de trabajador en condición de discapacidad 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

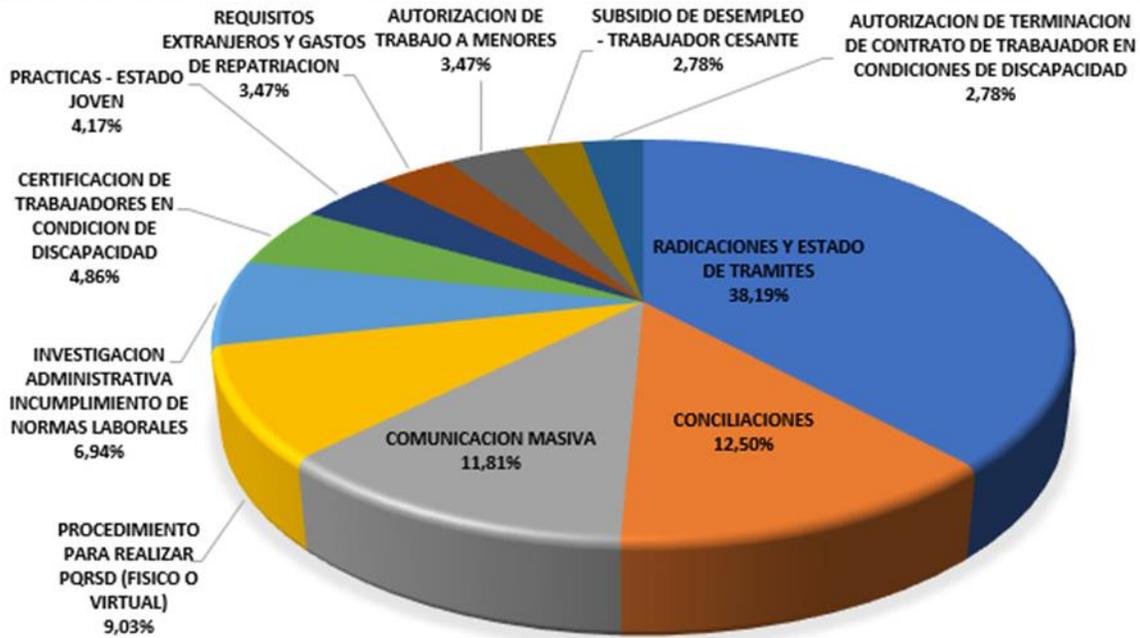




El empleo es de todos

Mintrabajo

### TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención al usuario



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema **riesgos laborales**, corresponden a: reubicación / rehabilitación laboral con el **41,67%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **16,67%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **12,50%**; accidente de trabajo y / o reporte con el **12,50%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **8,33%**; unidades vocacionales de aprendizaje en empresa – UVAE, junto con afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales cada uno con el **4,17%** 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

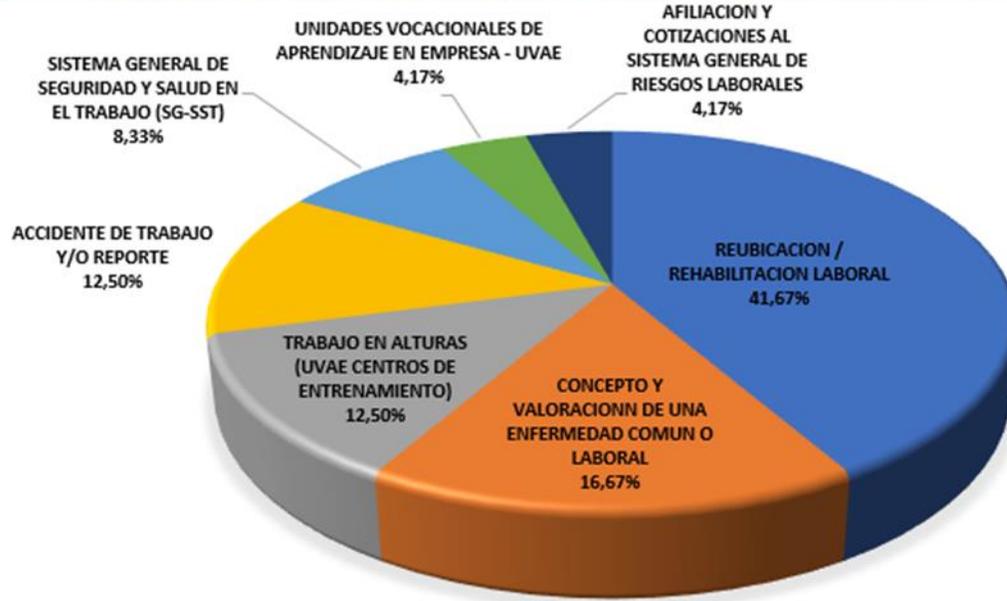




El empleo es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE 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 **61,54%**; historia laboral con el **30,77%** y Colombia mayor con el **7,69%**.

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol

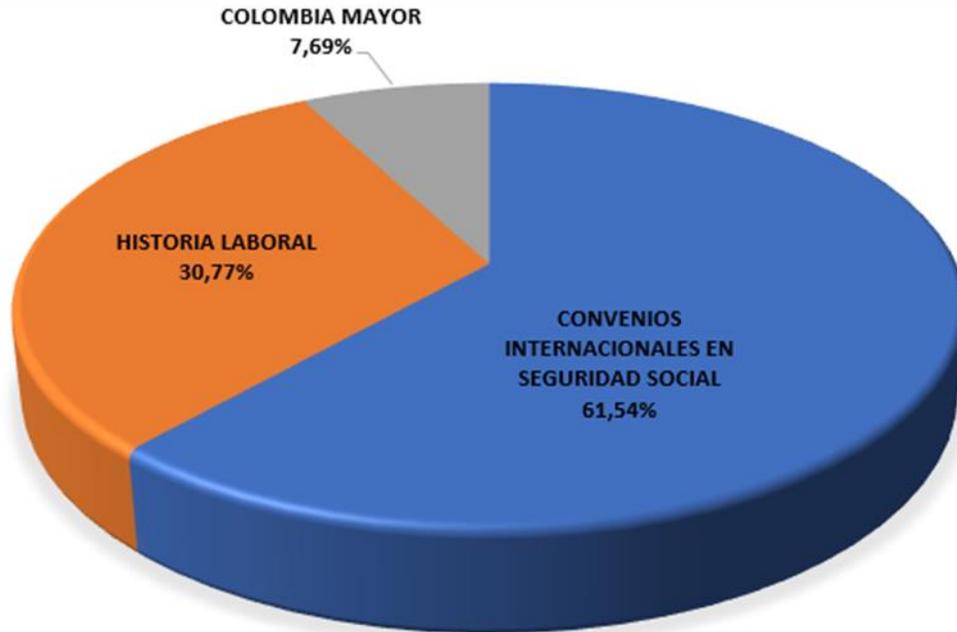




El empleo es de todos

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 **604** interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron **3** interacciones que corresponden a: información general con el **33,33%**; Llamada no efectiva con una participación del **33,33%** y tramites y servicios con una participación del **33,33%**.

**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

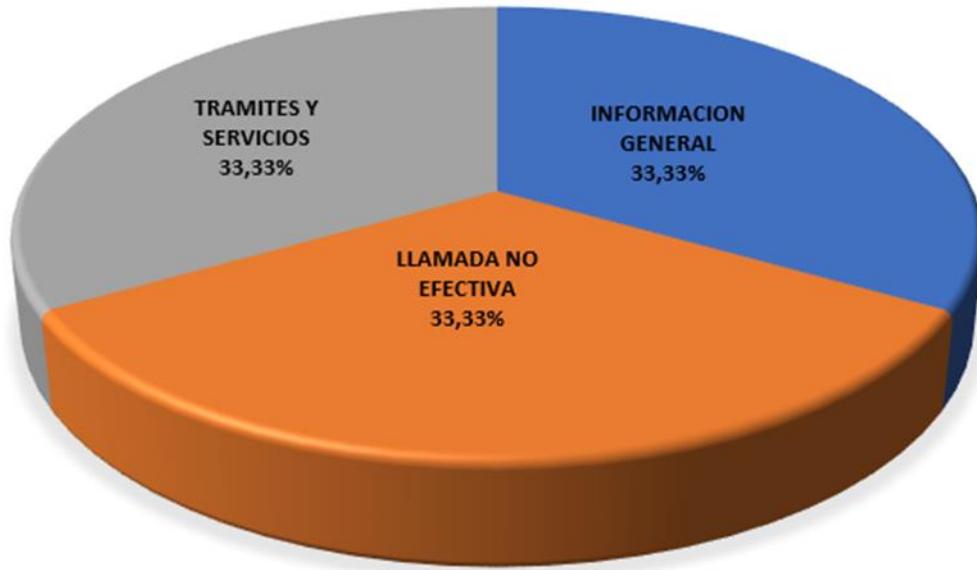




El empleo es de todos

Mintrabajo

## CONSULTAS DE LENGUAJE DE SEÑAS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



El empleo es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

## 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

**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

Dentro del mes evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **3749** interacciones, de las cuales en los dos segmentos se contestaron efectivas **3442** 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 **2760** interacciones recibidas en muro, se reportó con un **92,61%** 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 **5,86%** corresponde a información de trámites e información general del ministerio; pensiones con el **0,70%**; Información general con el **0,55%** y orientación laboral con el **0,27%**.

Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, de **3.442** interacciones que se contestaron en los dos segmentos, en este segmento se contestaron **682** consultas realizadas por parte de la ciudadanía y de estas se tipificaron **942** 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 **44,26%**; Información de tramites e información General del Ministerio con el **22,79%**; Información General con el **13,26%**; Chat no Efectivo con el **5,10%**; Actividades Ministerio ruedas de prensa con el **2,87%**; comentarios de los ciudadanos con el **1,91%**; Actividades Ministerio Capacitaciones con el **1,38%**; Riesgos Laborales con el **1,27%**; Pensiones con el **2,97%**; Actividades Ministerio capacitaciones y Laboral Colectivo cada uno con el **0,15%**.

**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

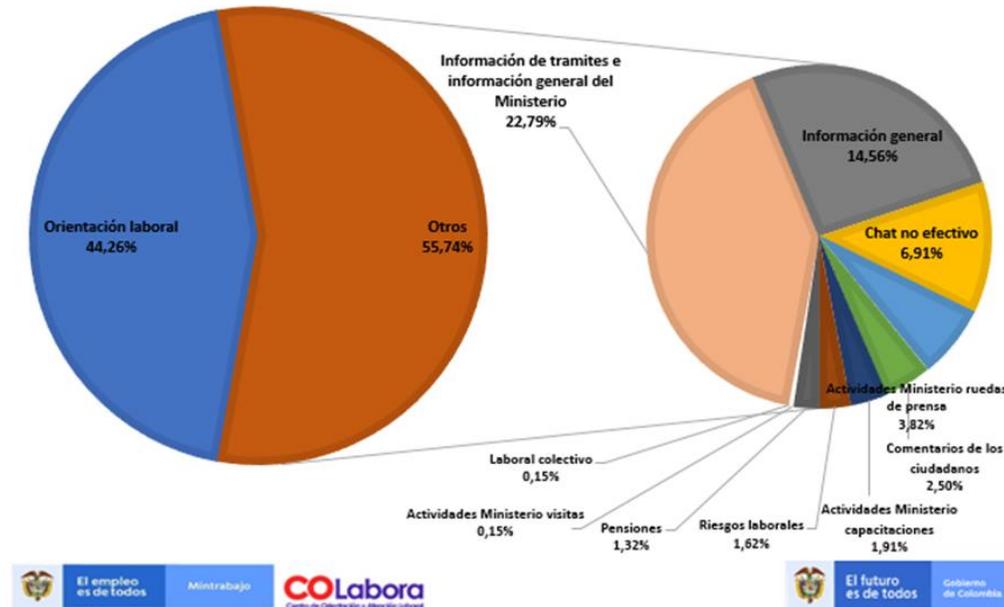
 @MinTrabajoCo

 @MintrabajoCol





### CONSULTAS CHAT - REDES SOCIALES



### AGENDAMIENTO

En el tercer 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 Julio 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 2º. 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*

**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

*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#!>*

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### Atención Presencial

Durante el tercer trimestre 2021, debido a que no hubo agendamiento de citas con un Inspector de Trabajo y los ciudadanos, no se aplicaron encuestas de satisfacción, por lo tanto, no se presenta índices de satisfacción.

### PQRS

A partir del tercer 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 esta plataforma, la cual queda a potestad del ciudadano responderla.

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**





El empleo  
es de todos

Mintrabajo

Para el tercer trimestre, el Ministerio recibió 242 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	67,76%
Conformidad con el servicio prestado	65,70%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	66,52%

### Telefónico

Para el tercer trimestre del 2021, se obtuvieron **268** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	68%
Claridad en la atención suministrada	64%
Amabilidad en la atención	53%

### Chat

Para el tercer trimestre del 2021, se obtuvieron **3.797** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

**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](http://www.mintrabajo.gov.co)

**Con Trabajo Decente el futuro es de todos**



@mintrabajoco



@MinTrabajoCo



@MintrabajoCol





El empleo  
es de todos

Mintrabajo

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	53%
Claridad en la atención suministrada	56%
Amabilidad en la atención	56%

### Video Llamada

Para el tercer trimestre del 2021, se obtuvieron **72** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	83%
Claridad en la atención suministrada	86%
Amabilidad en la atención	86%

**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

## INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

### Twitter

Durante el tercer trimestre de 2021 el Ministerio contó con 616.746 seguidores en Twitter.

### Facebook

Durante el tercer trimestre de 2021 el Ministerio contó con 220.161 seguidores en Facebook.

### Instagram

Durante el tercer trimestre de 2021 el Ministerio contó con 4.726 seguidores en Instagram.

### Youtube

Durante el tercer trimestre de 2021 el Ministerio tuvo 586 suscriptores en Youtube.

### Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el tercer trimestre el Ministerio tuvo 3.595.774 visitas a la página web.

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**

 @mintrabajoco

 @MinTrabajoCo

 @MintrabajoCol

