



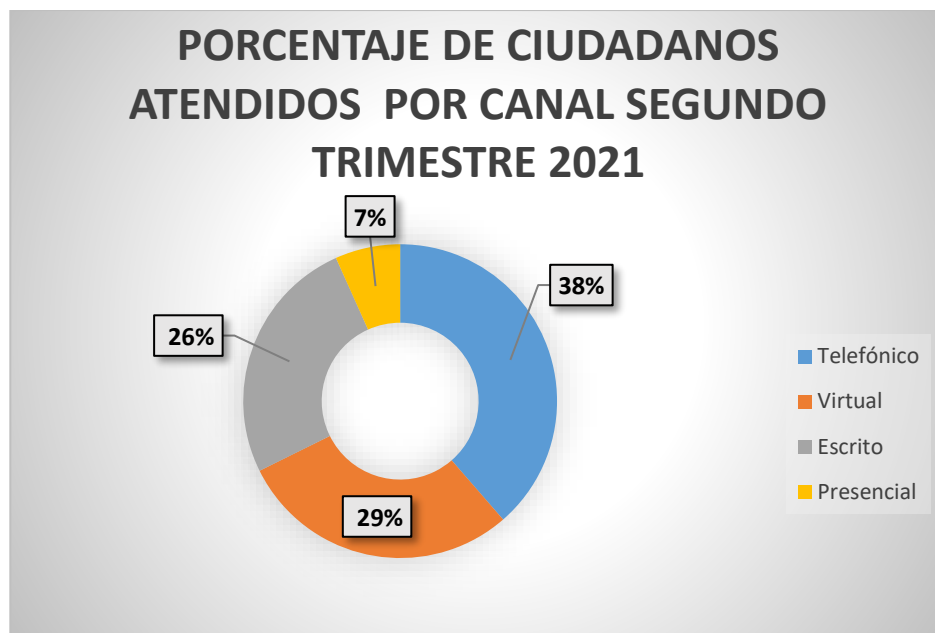
El empleo
es de todos

Mintrabajo

INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el segundo 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 segundo trimestre del año 2021 atendió **229.083** ciudadanos.



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

Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol





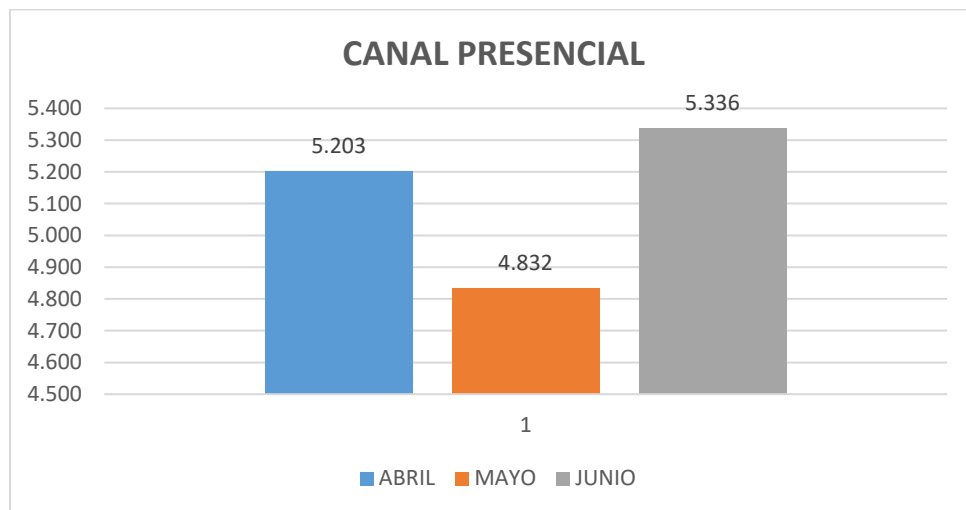
El empleo
es de todos

Mintrabajo

El canal preponderante para el segundo trimestre de 2021, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 38%, seguido del canal virtual con una participación del 29%, seguido del canal escrito con una participación de 26% y finalmente el canal presencial con un 7%.

CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el segundo 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 **15.371** ciudadanos, distribuidos así: en abril **5.203**, en mayo **4.832** y en junio **5.336**.



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
(57-1) 3779999

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

CONSULTAS VERBALES SEGUNDO TRIMESTRE 2021

DT / O.E.	Hombre	Mujer	Total General
AMAZONAS	178	127	305
ANTIOQUIA	1205	791	1996
ATLANTICO	83	66	149
ARAUCA	0	0	0
O.E. BARRANCABERMEJA	153	89	242
BOGOTÁ	0	0	0
BOLIVAR	825	465	1290
BOYACA	260	173	433
CALDAS	602	350	952
CAQUETA	50	23	73
CASANARE	86	71	157
CAUCA	429	371	800
CESAR	101	68	169
CHOCO	142	76	218
CORDOBA	253	218	471
CUNDINAMARCA	702	675	1377
GUAINIA	212	254	466
GUAJIRA	180	86	266
GUAVIARE	80	87	167
HUILA	308	267	575
MAGDALENA	209	151	360
META	184	192	376
NARIÑO	229	162	391
NTE_SANTANDER	332	244	576
PUTUMAYO	78	57	135
QUINDIO	187	109	296
RISARALDA	443	297	740
SANTANDER	580	371	951
SAN_ANDRES	90	79	169
SUCRE	143	131	274
TOLIMA	235	152	387

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

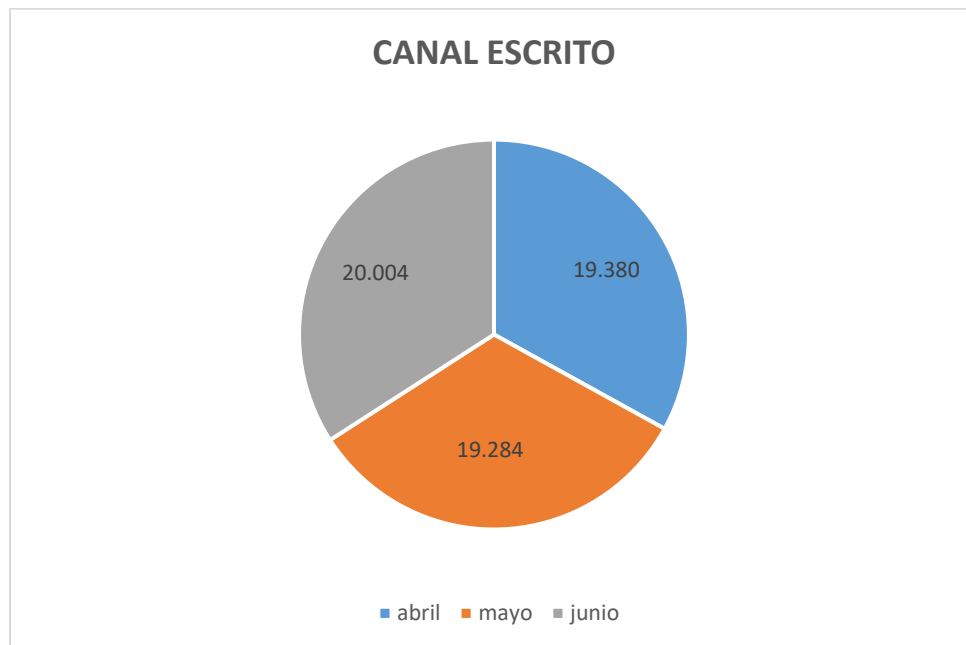




URABA	170	141	311
VALLE	95	101	196
UNIDAD	0	0	0
VAUPES	35	22	57
VICHADA	35	11	46
BUENAVENTURA	0	0	0
Total general	8894	6477	15371

CANAL ESCRITO

Durante el segundo trimestre de 2021, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **58.668** comunicaciones, en abril se recibieron **19.380** equivalente a 33%, en mayo **19.284** equivalente a 33% y en junio recibieron **20.004** equivalente a 34%.



CANAL VIRTUAL

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



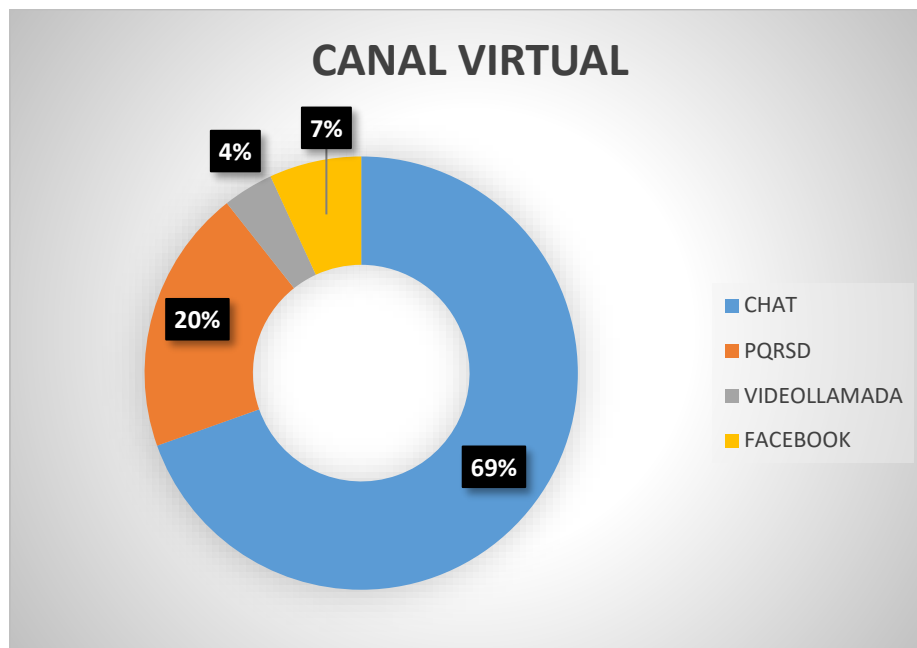


El empleo
es de todos

Mintrabajo

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 segundo trimestre de 2021 alcanzó la suma de **66.600** interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **46.329** interacciones equivalentes al 69.6%, seguido de PQRSD virtuales con **13.180** equivalentes al 19.8%; seguido de Messenger de Facebook con **4.579** interacciones equivalentes al 6.9% y Videollamadas con **2.512** equivalentes al 3.8%.



Durante el segundo trimestre 2021 se recibieron **13.180 PQRSD**, distribuidos así: en abril 4.929, en mayo 4.141 y en junio 4.110.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

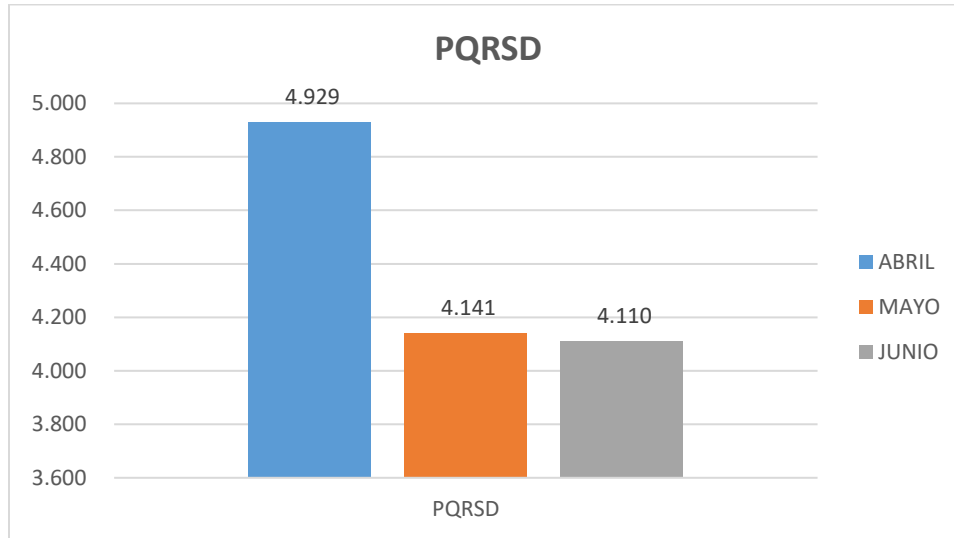
Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Dentro de las 13.180 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo a la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	4
PETICIÓN - CONSULTA	1737
PETICIÓN - INVITACIÓN	22
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	94
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1442
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	18
PETICIÓN GENERAL	9799
QUEJA	14
RECLAMO	44
SUGERENCIA	6
TOTAL	13180

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

Atención Presencial
 Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

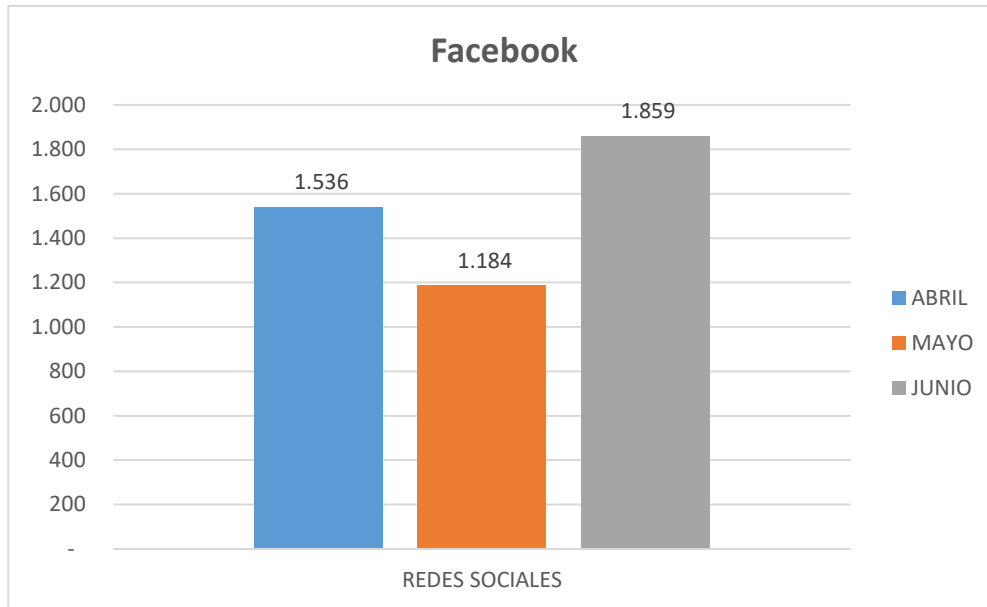




El empleo
es de todos

Mintrabajo

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el segundo 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 **4.579** interacciones como se puede reflejar en la siguiente gráfica.



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 segundo trimestre de 2021, el ministerio recibió una petición a través de este servicio del Estado.

SERVICIOS CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el segundo trimestre del año 2021, el Contac Center ha atendido un total de **141.864** transacciones, a través del canal telefónico y virtual.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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 transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónica con un **52,42%** de participación; seguido por el canal virtual chat con una participación del **41,26%**; servicio Redes Sociales con un **4,08%** y servicio Video llamada con un **2,24%**.



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

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 segundo trimestre se identificaron **109.877** interacciones de las **112.277** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **29.587** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **97.86%** de las transacciones recibidas.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





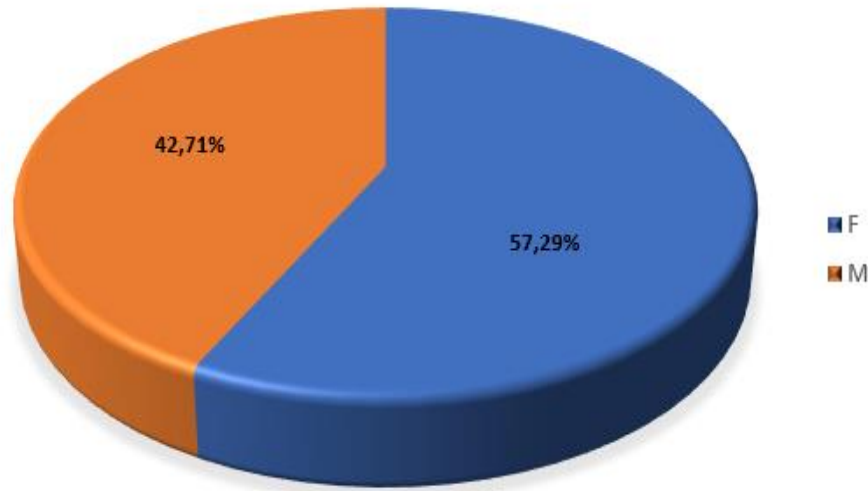
El empleo es de todos

Mintrabajo

CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

De los ciudadanos atendidos, el **57,29%** corresponde a **Mujeres**, el **42,71%** a **hombres**.

GÉNERO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



De los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **57.618** residen en la ciudad de **Bogotá** y **50.535** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **53,45%** 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
(57-1) 3779999

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Departamento	Numero de Ciudadanos	%Representativo
BOGOTÁ, D.C.	57618	53,45%
ANTIOQUIA	10987	10,19%
VALLE DEL CAUCA	8649	8,02%
CUNDINAMARCA	6696	6,21%
SANTANDER	3238	3,00%
ATLÁNTICO	2487	2,31%
META	1857	1,72%
BOYACÁ	1581	1,47%
RISARALDA	1466	1,36%
TOLIMA	1383	1,28%
BOLÍVAR	1274	1,18%
HUILA	1255	1,16%
CALDAS	1178	1,09%
NORTE DE SANTANDER	1087	1,01%
CESAR	1016	0,94%
QUINDIO	973	0,90%
CAUCA	955	0,89%
NARIÑO	905	0,84%
MAGDALENA	654	0,61%
CASANARE	604	0,56%
CÓRDOBA	588	0,55%
SUCRE	359	0,33%
LA GUAJIRA	264	0,24%
CAQUETÁ	230	0,21%
PUTUMAYO	154	0,14%
ARAUCA	147	0,14%
CHOCÓ	67	0,06%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVI	62	0,06%
VICHADA	19	0,02%
AMAZONAS	15	0,01%
GUAVIARE	14	0,01%
GUAINÍA	9	0,01%
(en blanco)	362	0,00%
Total general	108153	100,00%



PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de **108.153** ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **107.841** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,71%**; **312** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0,29%**.

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

Atención Presencial
 Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





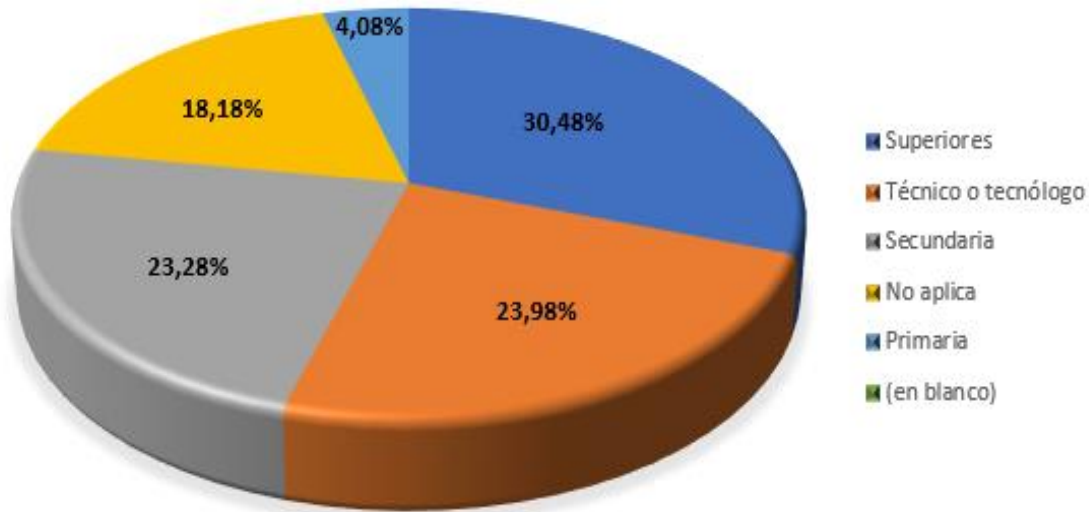
El empleo es de todos

Mintrabajo

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **30,48%** de los ciudadanos atendidos poseen un nivel de educación Superior, el **23,98%** Técnico o Tecnólogo, con el **23,28%** Secundaria y el restante **22,26%** se agrupa en primaria, no aplica y en blanco.

NIVEL ACADÉMICO DE LOS CIUDADANOS



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, destaca el **Trabajador Urbano** con una representación del **59,29%** y el ciudadano **Desempleado** con una representación del **27,86%** de los ciudadanos atendidos. Dando como resultado acumulado estos dos el **87,15%** de los ciudadanos atendidos.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

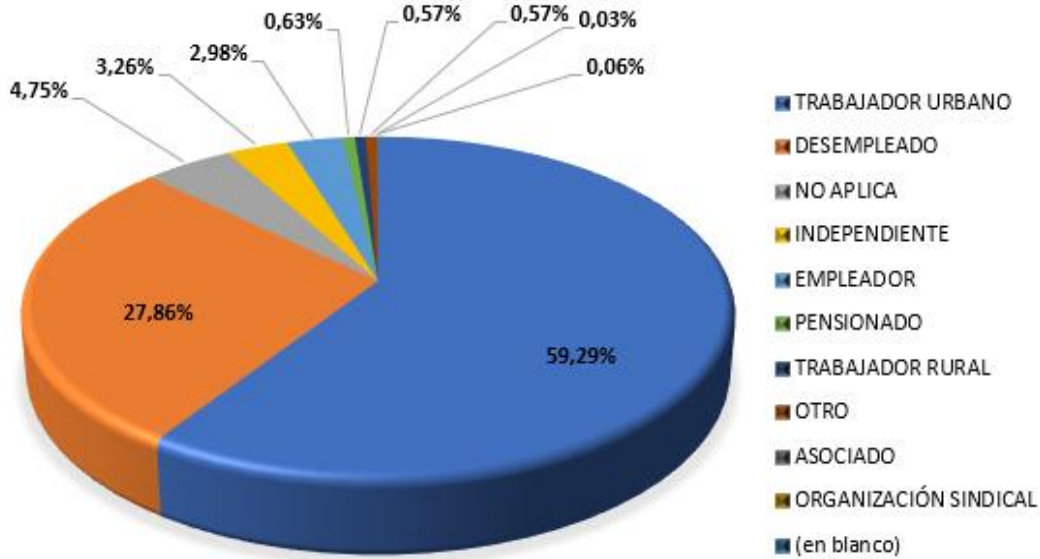




El empleo es de todos

Mintrabajo

SITUACIÓN LABORAL DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **88.444** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **58.857** 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 **29.587** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

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

Atención Presencial
 Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

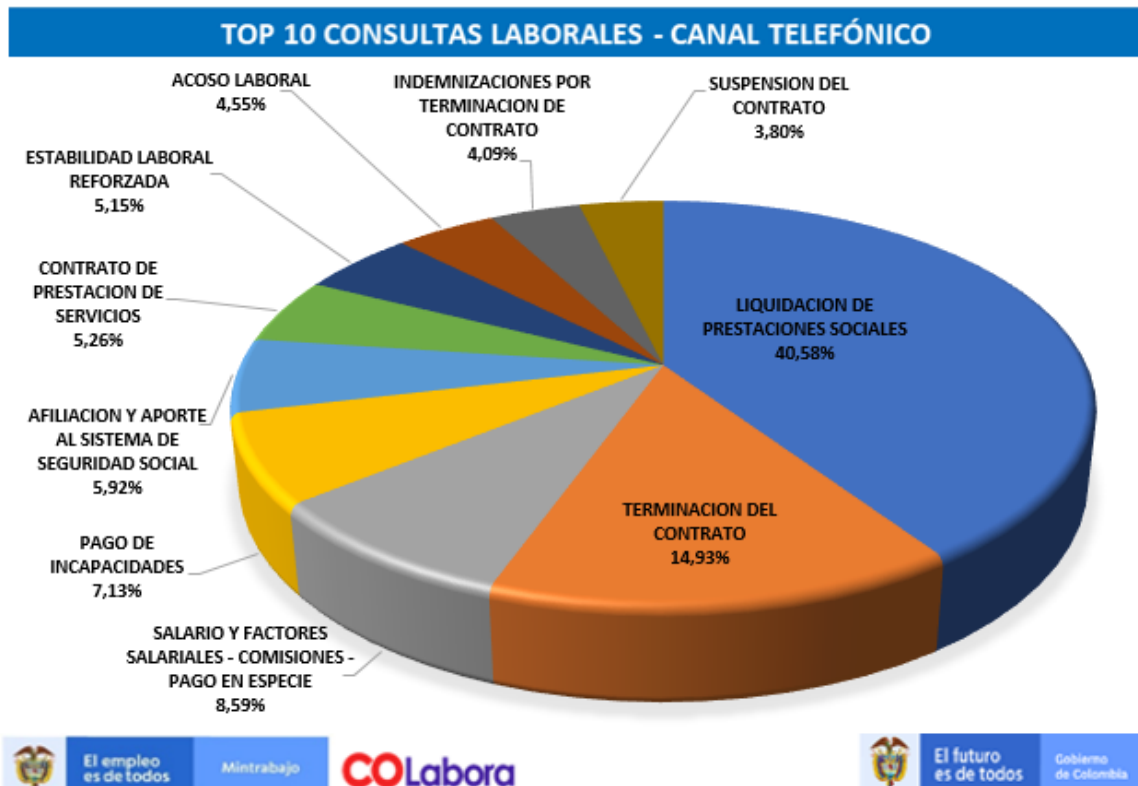
Con Trabajo Decente el futuro es de todos





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.

Dentro de las **26.779** llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **40,58%**; seguido de terminación del contrato con un **14,93%**; con el **8,59%** salario y factores salariales - comisiones - pago en especie; con el **7,13%** pago de incapacidades; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con un **5,92%**, contrato de prestación de prestación de servicios con un **5,26%**, estabilidad laboral reforzada con el **5,15%**, acoso laboral con el **4,55%**; %, indemnizaciones por terminación de contrato con el **4,09%** y suspensión del contrato con una participación de **3,80%**.



Así mismo se atendieron **7.914** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **79,32%** corresponde a información sobre horarios,

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

Atención Presencial
Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

teléfonos y puntos de atención; con un **16,97%** información otra entidad; **3,21%** corresponde a información agendamiento; transferencia segundo nivel; con el **0,49%** y con el restante **0,01%** transferencia tercer nivel.



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Respecto con las **15.863** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **47,99%**; con una participación de **12,72%** se encuentra conciliaciones; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **7,29%**; practicas – estado joven con el **6,17%**; autorización de trabajo a menores con el **5,85%**; con el **5,55%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; tramites de la jurisdicción con un **4,18%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **3,73%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **3,54%** y comunicación masiva con el **2,98%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

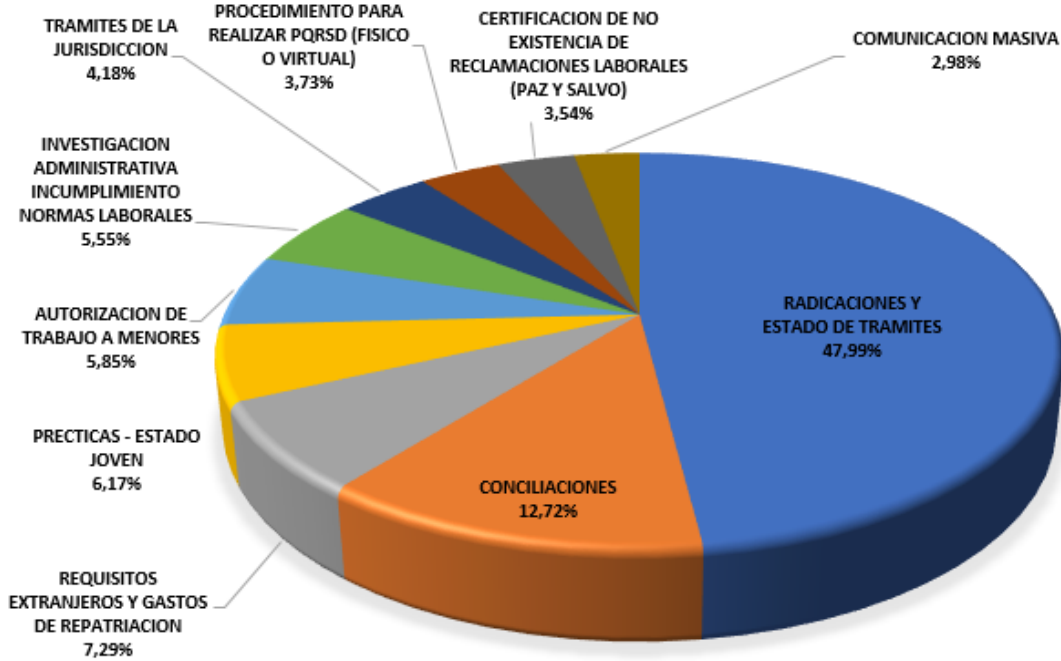
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron **1.502** llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **36,66%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **18,13%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **17,78%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con el **7,73%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **5,88%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,81%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,08%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **1,85%**; trabajo en alturas con el **1,64%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,44%**,

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

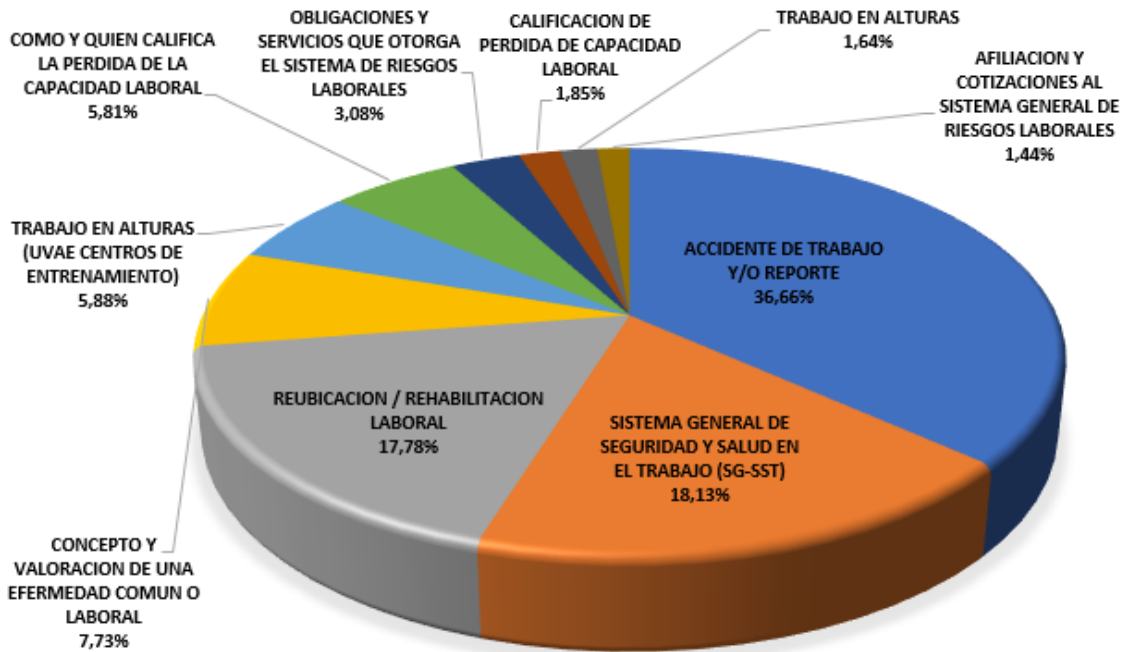




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema de **Pensiones**, **492** ciudadanos consultaron en el segundo trimestre de 2021, sobre los siguientes subtemas con un **28,88%** convenios internacionales en seguridad social; con un **20,13%** pensión de vejez - requisitos; historia laboral con el **16,63%**; Colombia mayor con una participación del **10,28%**; con el **6,13%** pensión de invalidez requisitos; requisitos para obtener la pensión de vejez con el **4,81%**; con el **4,16%** bonos pensionales; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **3,50%**; pensión de sobreviviente – requisitos con el **3,06%** y a quién se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos ; con el **2,41%**

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

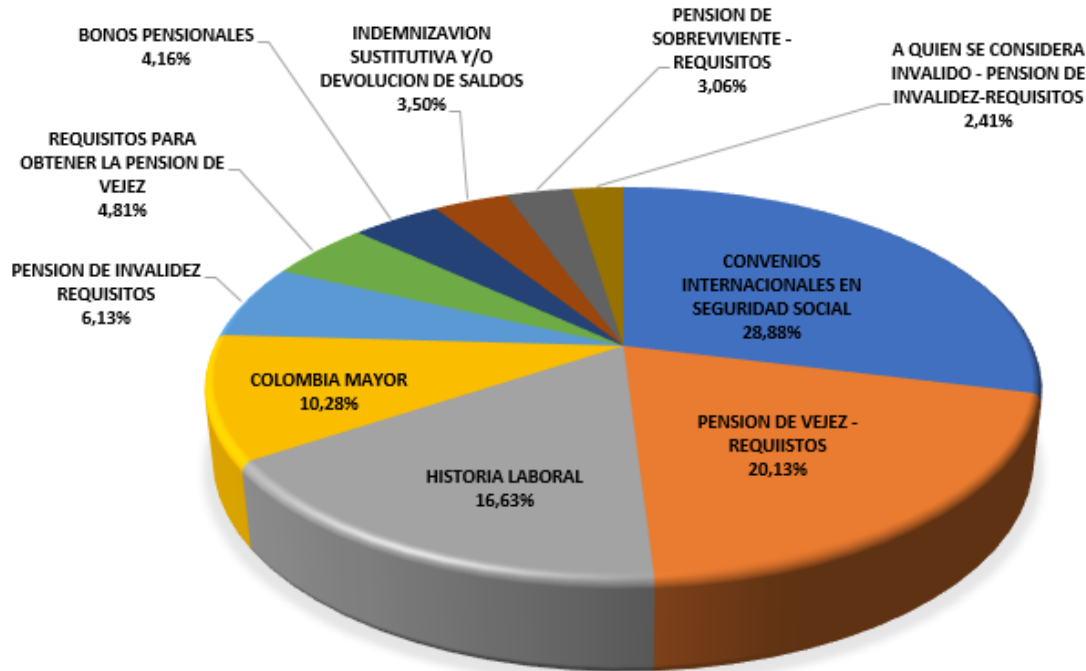




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **71** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **23,19%**, creación y liquidación de sindicatos con el **15,94%**; con el **11,59%** se encuentra tribunal de arbitramento; asambleas ordinarias y extraordinarias con el **10,14%**; fuero sindical y creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos cada uno con un **8,70%**; sindicato en el sector público, contratos sindicales y huelga cada uno con el **5,80%**; arreglo directo con una participación del **4,35%**

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

@mintrabajocol

@MinTrabajoCol

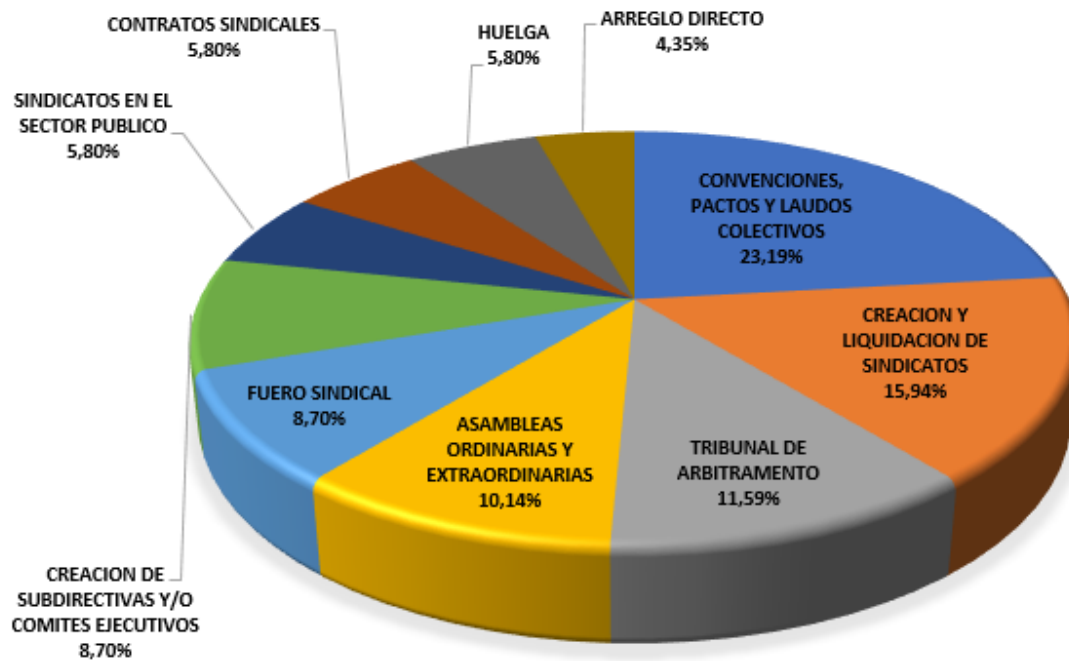
@MintrabajoCol



2021



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 Contac Center para el segundo 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
 (57-1) 3779999

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos



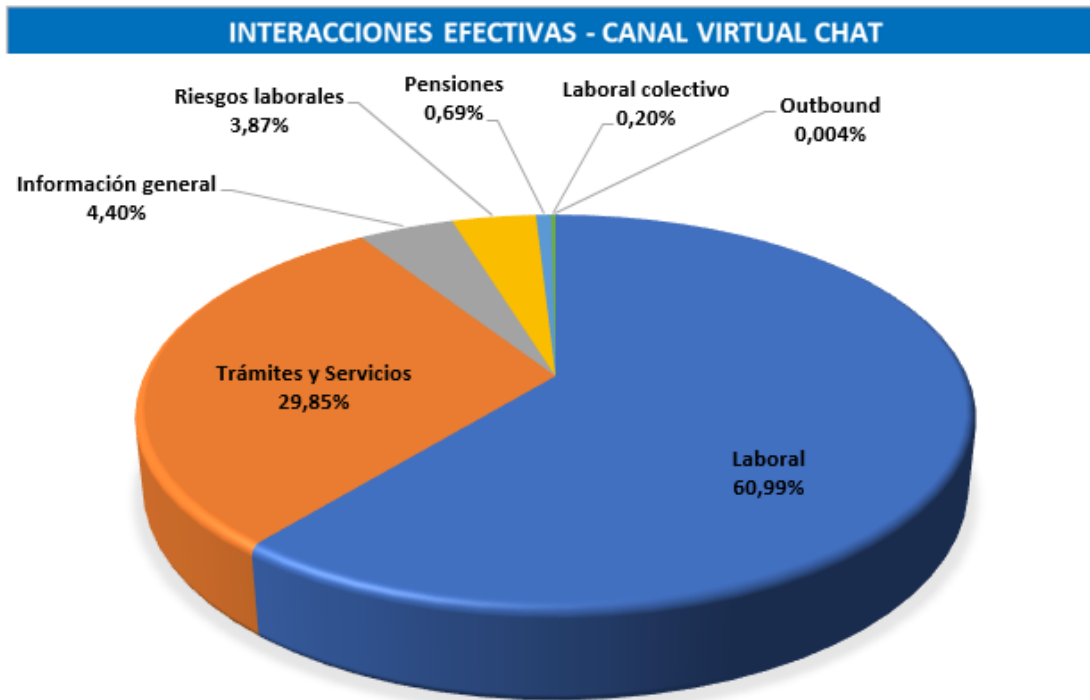


El empleo es de todos

Mintrabajo



En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el segundo trimestre del 2021 se ofrecieron un total de **56.089** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **46.329** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **82,60%**. De tal modo, que el 60,99% correspondieron al tema laboral, el 29,85% sobre consultas referentes a trámites y servicios; el 4,40% a información general; riesgos laborales con el 3,87%; pensiones con el 0,69% y con el restante 0,204% se encuentra laboral colectivo y outbound.



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
(57-1) 3779999

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

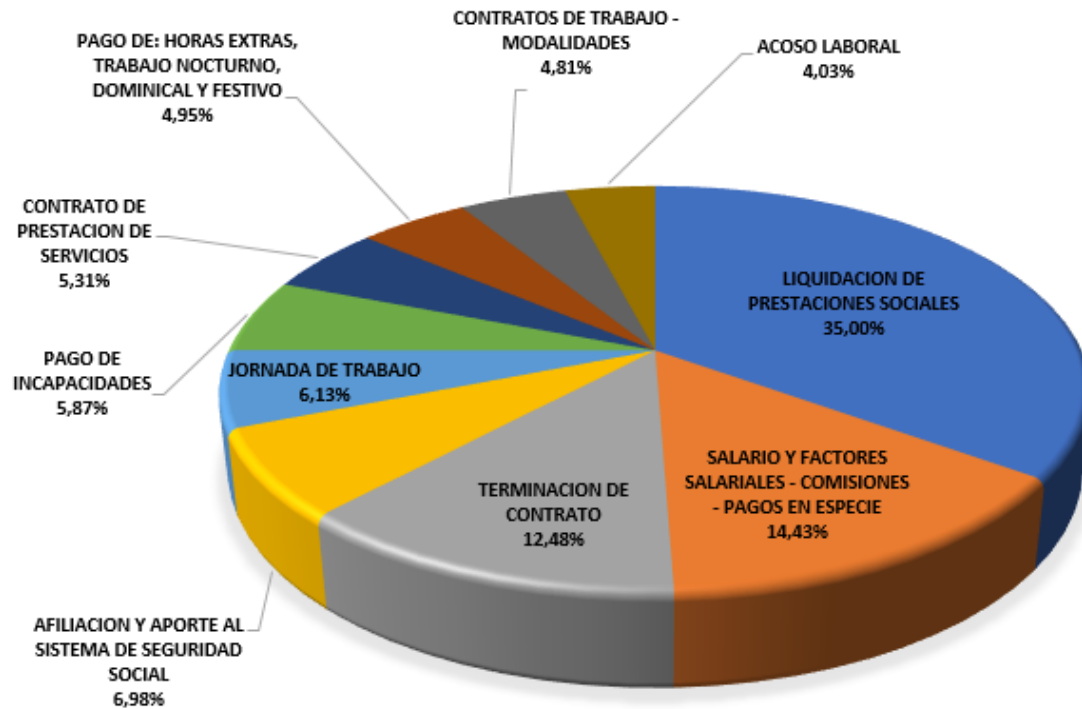
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** obtuvo **2.337** interacciones, donde, el **43,20%** de los ciudadanos atendidos consulto sobre: radicaciones y estados de tramites; con el **10,76%** se encuentra el subtema practicas – estado joven; conciliaciones con el **9,00%**; paz y salvo de no reclamaciones laborales con el **7,19%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con un **7,15%**; con una participación del **5,35%** se encuentra investigación administrativa incumplimiento normas laborales; con una participación del **5,23%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción; con una participación del **4,80%** se encuentra el subtema de tramites de la jurisdicción; autorización de trabajo a menores con el **4,59%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,00%** y subsidio de desempleo - trabajador cesante con el **3,97%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

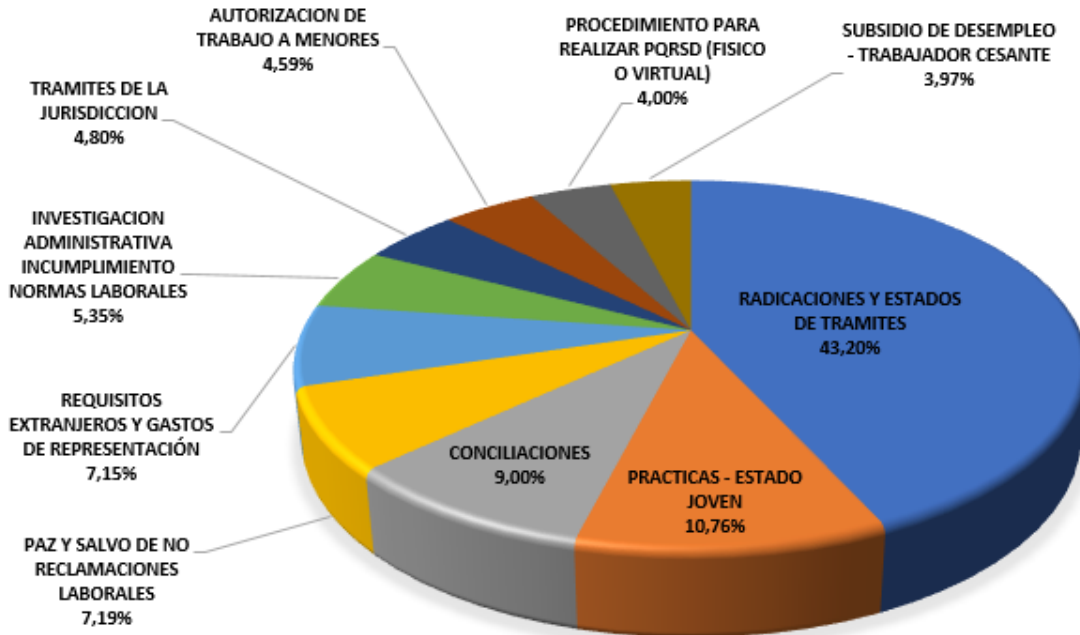
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



Así mismo se atendieron **1.187** interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **73,97%** corresponde a información otra entidad; con un **11,29%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **10,95%**; con un porcentaje del **3,62%** se encuentran los subtemas de transferencia a segundo nivel y con un **0,17%** transferencia a tercer nivel.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

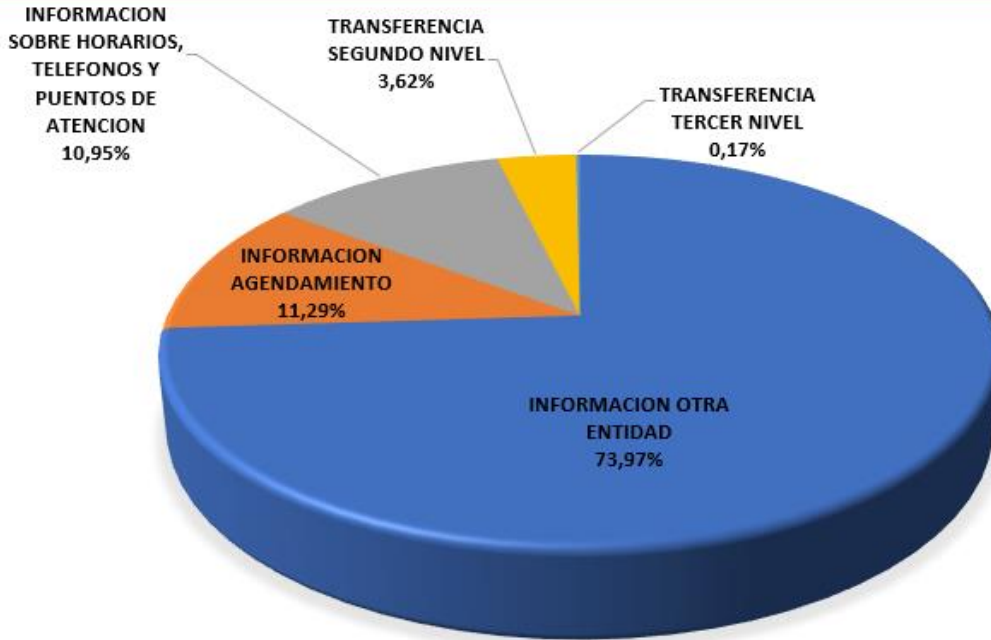
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron **1.043** interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: con un **37,82%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST); accidente de trabajo y / o reporte con un **27,82%**; con un **9,34%** el subtema reubicación / rehabilitación laboral; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **4,91%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **4,62%**; COPASST (Comité Paritario De Seguridad Y Salud En Trabajo) con una participación del **3,85%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **3,46%**; concepto y valoración de una enfermedad común o laboral con **3,27%**; trabajo en alturas con el **2,89%**; y obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales con el **2,02%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

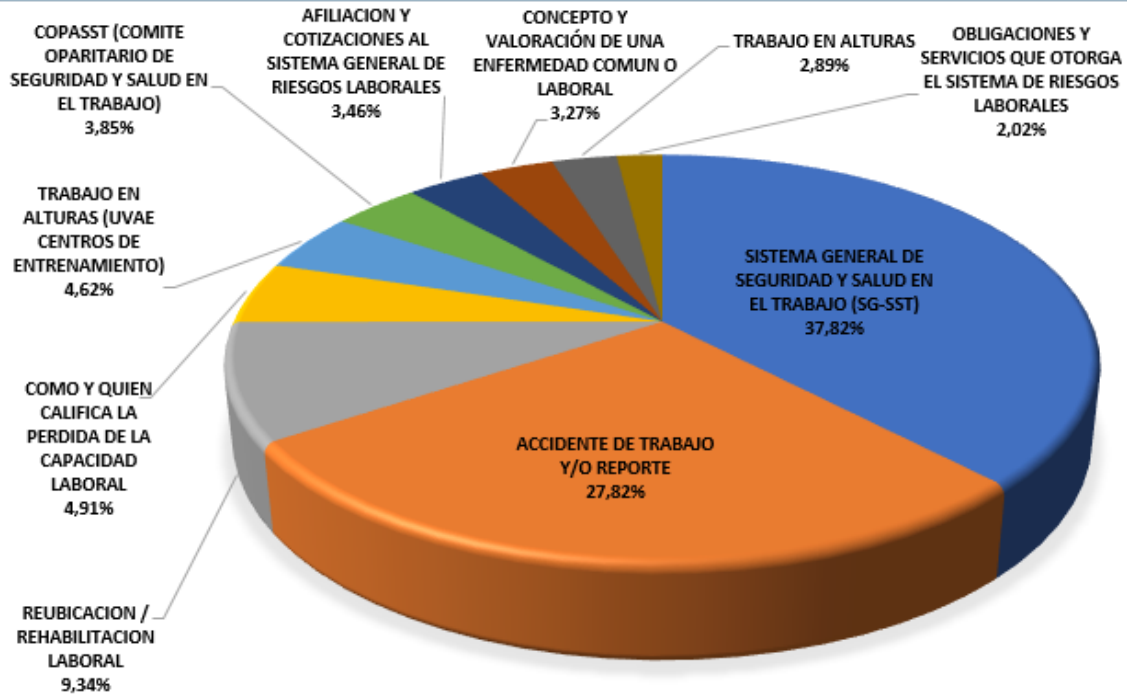
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones**, **187** ciudadanos se comunicaron para realizar consultas referentes al tema durante el segundo trimestre del 2021. Donde, los ciudadanos consultaron en un **40,23%** por convenios internacionales en seguridad social; historia laboral con el **14,37%**; requisitos para obtener la pensión de vejez con una participación del **8,05%**; Colombia mayor con una participación del **8,05%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **6,90%**; a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos con el **5,75%**; pensión de invalidez - requisitos con una participación del **4,60%**; bonos pensionales con el **4,60%**; fondo de seguridad con el **4,02%** y pensión de sobreviviente – requisitos con el **3,45%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

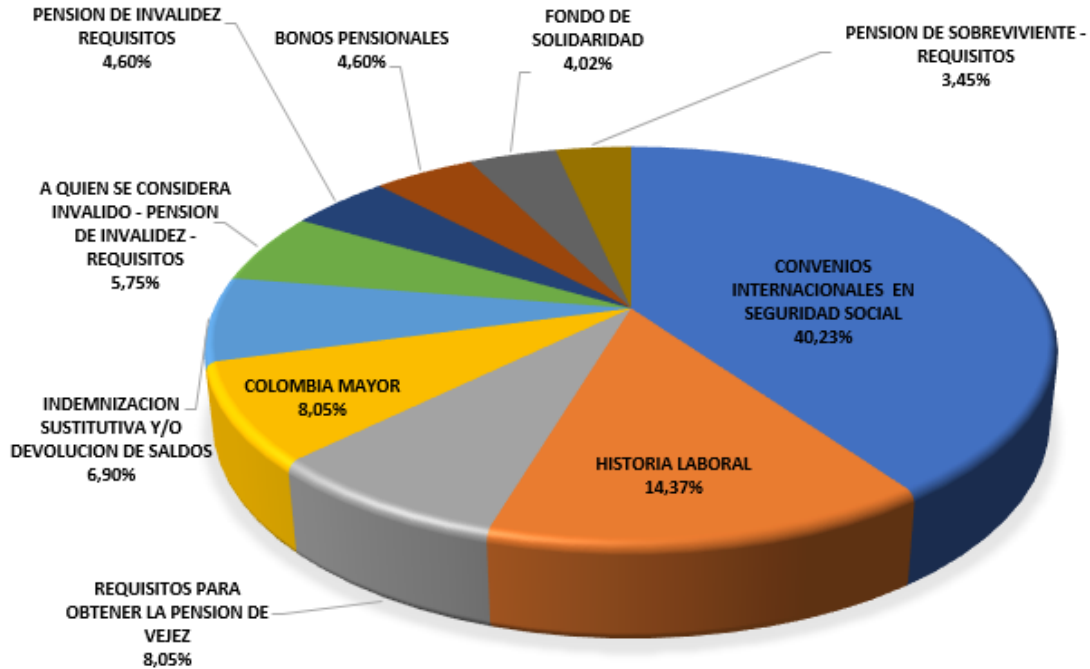




El empleo es de todos

Mintrabajo

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



El empleo es de todos

Mintrabajo

COLabora
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia

Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **54** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **33,33%**; con el **16,67%** se encuentra el subtema creación y liquidación de sindicatos; contratos sindicales con el **9,26%**; creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos, fuero sindical y asambleas ordinarias y extraordinarias cada uno con el **7,41%**; sindicato en el sector público y tribunal de arbitramento sindical cada uno con el **5,56%**; arreglo directo con el **3,70%**; fueros y actos atentatorios y junto con huelga cada uno con el **1,85%**

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

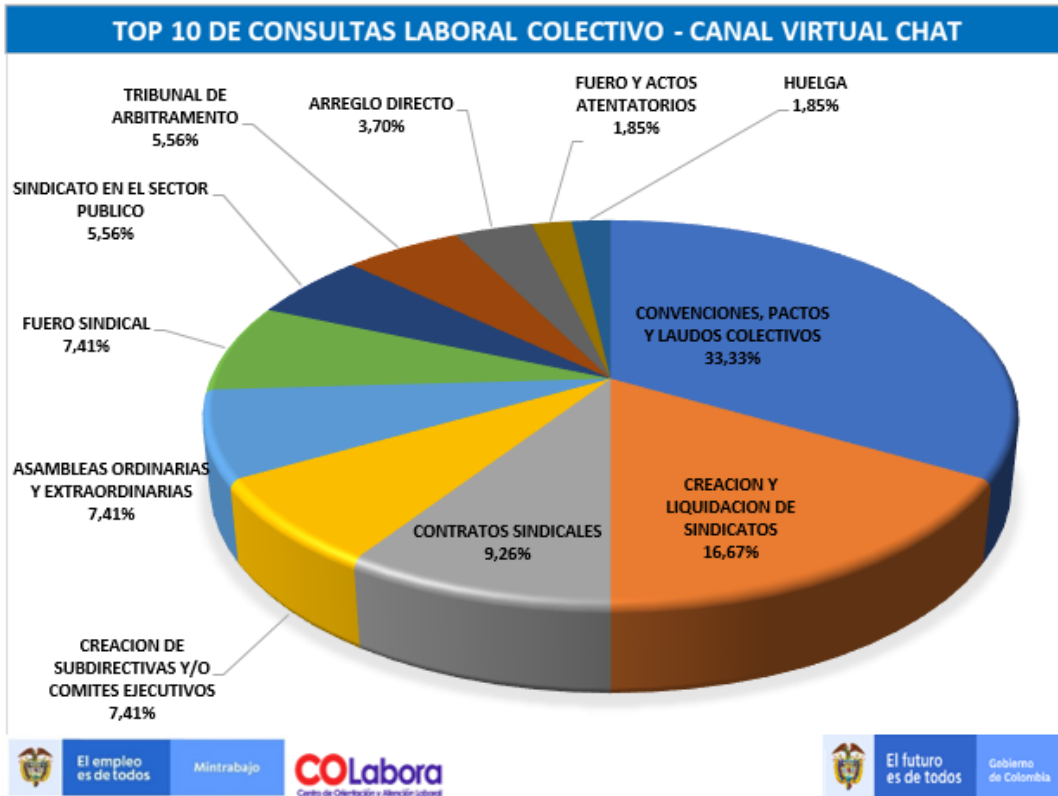
Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





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 **4.533** interacciones ofrecidas y **2.512** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **55,42%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

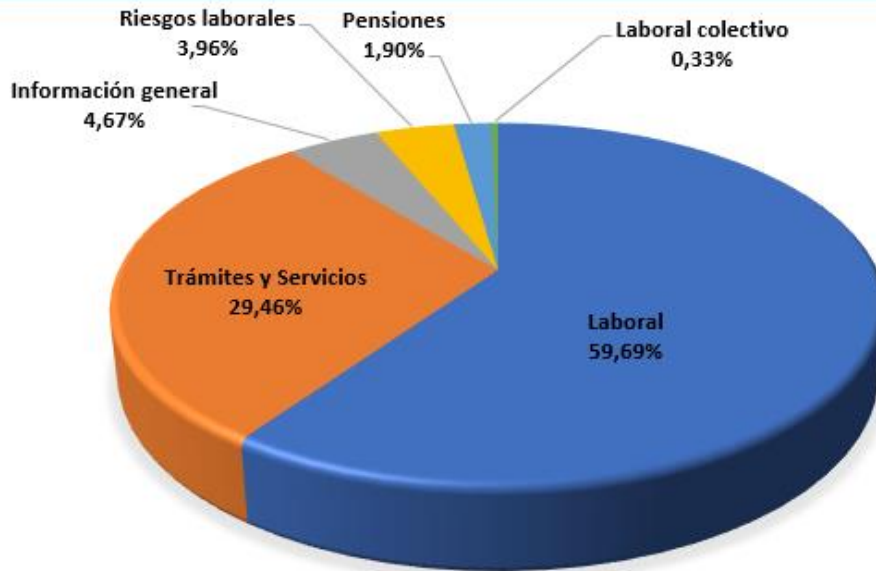
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro de las interacciones **efectivas**, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **38,80%**; con el **18,32%** de participación terminación del contrato; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **14,61%**; afiliación y aporte al sistema de seguridad social con el **5,63%**; con un **5,39%** acoso laboral; pago de incapacidades con el **4,67%**; jornada de trabajo con un **4,19%**; contrato de prestación de servicios con un **3,47%**; indemnizaciones por terminación de contrato con el **2,51%** y contratos de trabajo y elementos con el **2,40%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

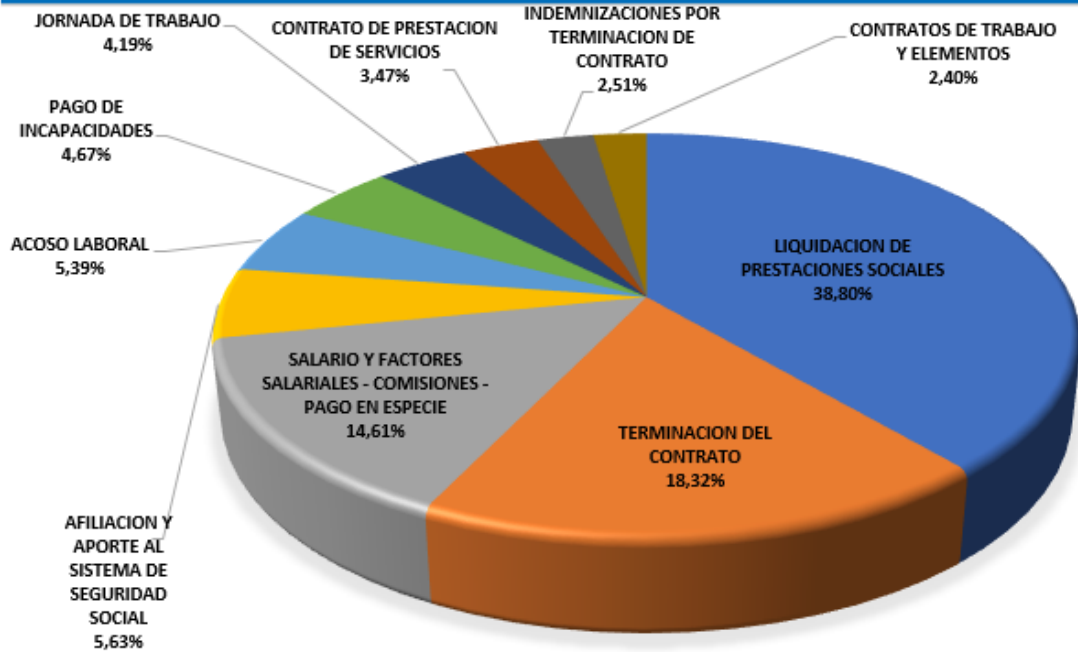




El empleo es de todos

Mintrabajo

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 para el segundo trimestre dentro del canal video llamada son: con el **65,38%** de participación el subtema información otra entidad; con el **29,49%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con una participación de **2,56%** transferencia a segundo nivel y con el **2,56%** información agendamiento.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

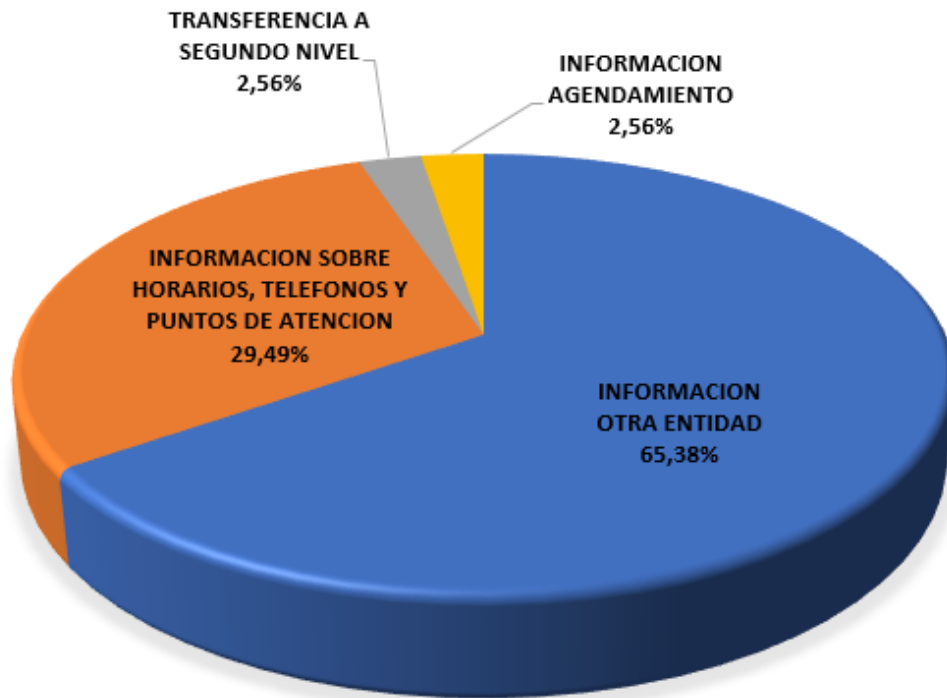




El empleo es de todos

Mintrabajo

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - 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 de las **543** interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: con el **36,65%** radicaciones y estados de tramites; con el **10,17%** se encuentra procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); con una participación del **9,96%** tramites y servicios; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **9,75%**; practicas – estado joven con una participación del **8,69%**; requisitos extranjeros y gastos de repatriación con el **7,42%**; autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad con una participación del **4,45%**; tramites de la jurisdicción con el **3,39%**; subsidio de desempleo - trabajador cesante, autorización de trabajo a menores y comunicación masiva cada uno con el **3,18%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

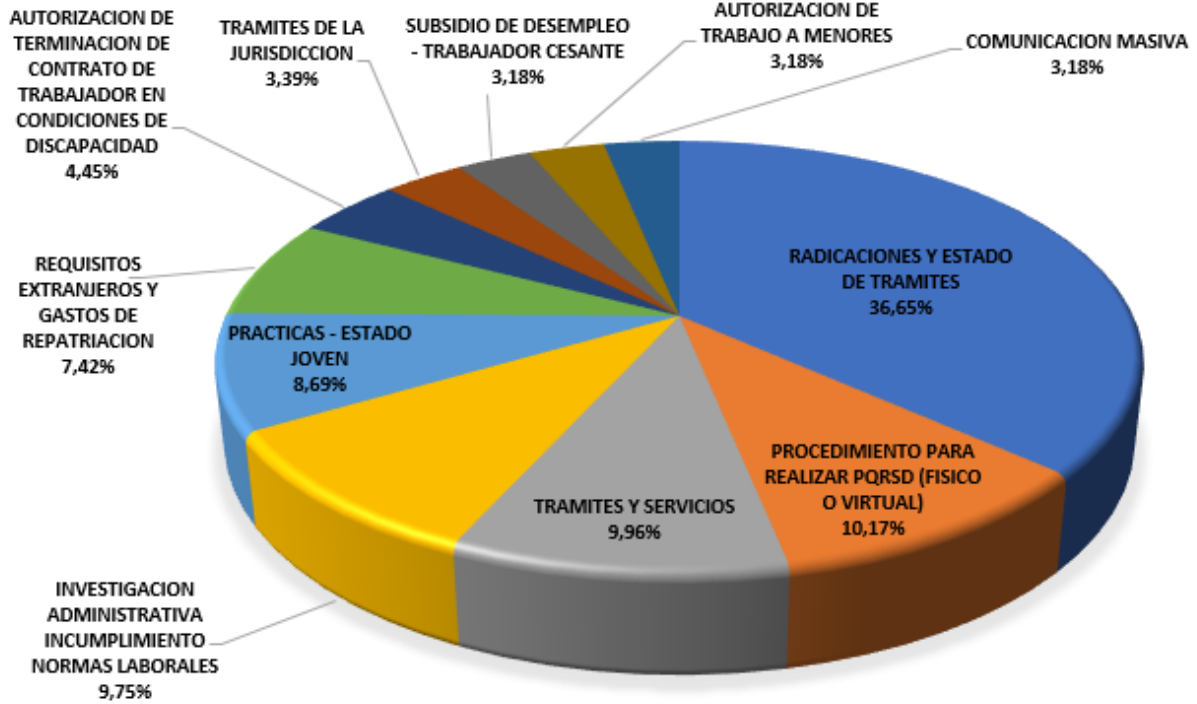
018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





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



Dentro del tema **riesgos laborales**, se realizaron **72** consultas, las cuales corresponden a: reubicación / rehabilitación laboral con el **30,56%**; accidente de trabajo y / o reporte con el **25,00%**; sistema general de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) con el **15,28%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **11,11%**; calificación de pérdida de la capacidad laboral con el **6,94%**; cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral con el **5,56%**; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales junto con obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **2,78%** cada uno.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

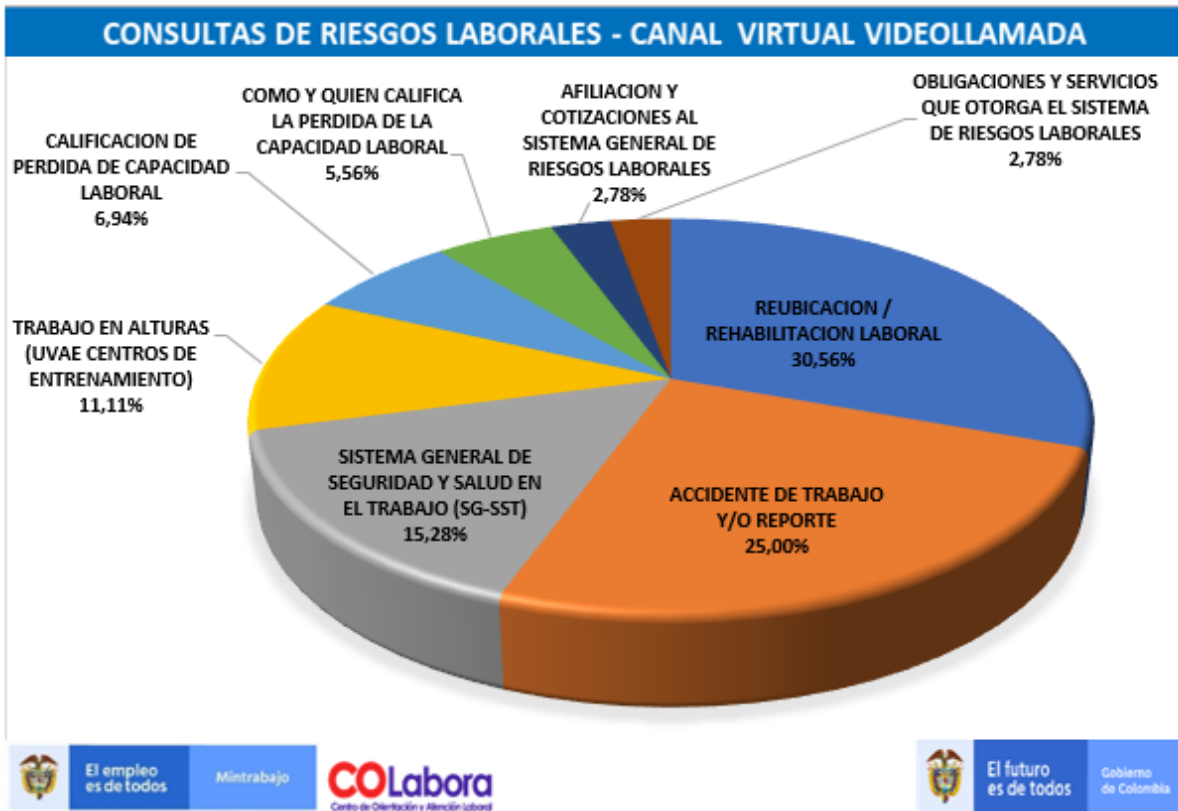
Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos





Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **33** consultas, donde, el tema más consultado por los ciudadanos es: convenios internacionales en seguridad social **51,52%**; Colombia mayor con el **15,15%**; pensión de invalidez – requisitos con el **12,12%**; pensión de vejez – requisitos junto con historia laboral cada uno con el **6,06%**; bonos pensionales, indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos y pensión de sobreviviente – requisitos cada uno con el **3,03%**.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
 120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

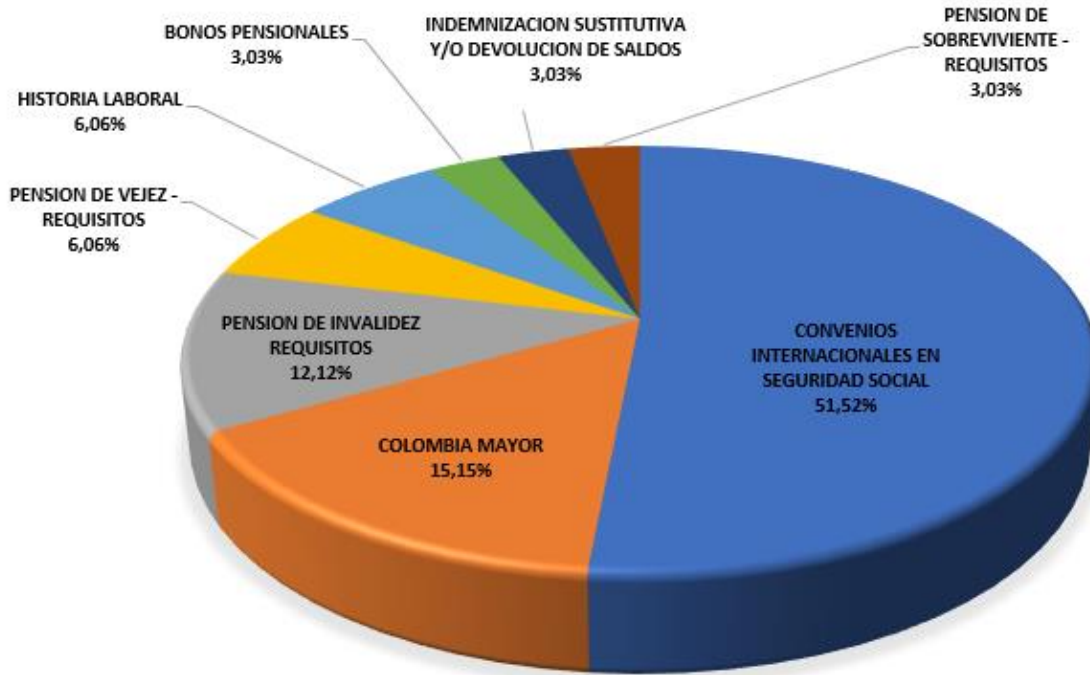




El empleo es de todos

Mintrabajo

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 **2.390** interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; es importante destacar que por medio de la **Video llamada de lenguaje de señas** se atendieron **12** interacciones que corresponden a: laboral con el **58,33%**; Llamada no efectiva con una participación del **33,33%** y con una participación del **8,33%** información general.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

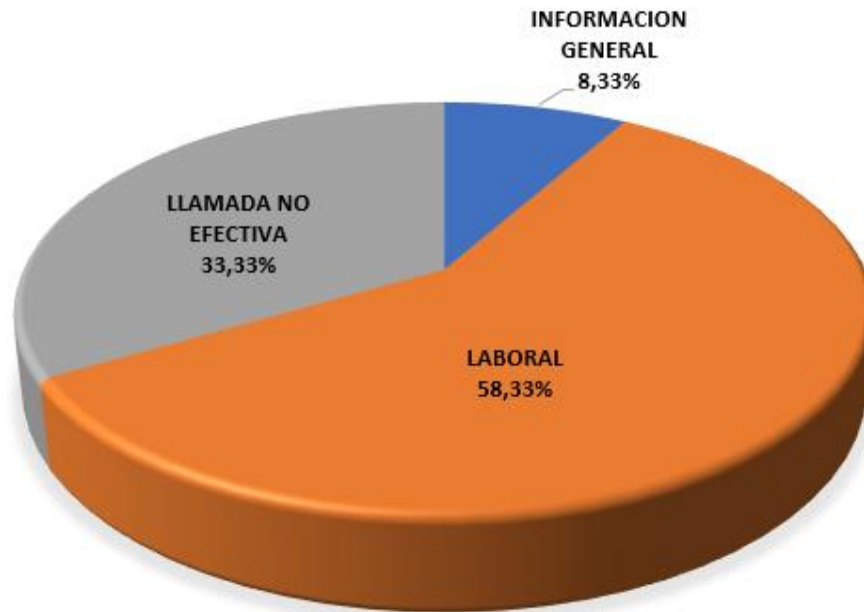




El empleo es de todos

Mintrabajo

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

Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **5519** interacciones, de las cuales en los dos segmentos se contestaron efectivas **4579** interacciones. Dentro del **MURO** del Ministerio del trabajo, se

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

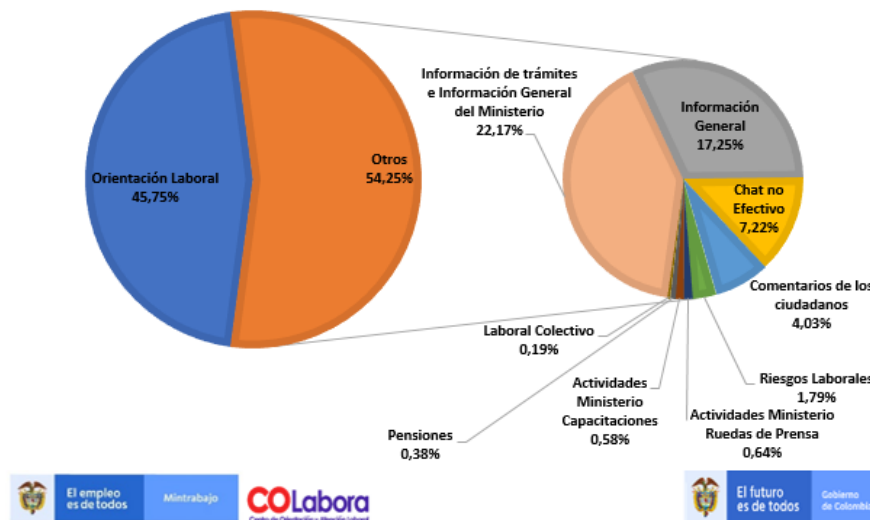




reciben las reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del Ministro etc., llevando a que algunas de estas consultas se les dé respuesta pues requieren Orientación frente la legislación laboral vigente dónde, de **3005** interacciones recibidas en muro, se reportó con un **96,15%** 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 **1,68%** corresponde a información de trámites e información general del ministerio; Información general con el **1,07%**; orientación laboral con el **0,86%**; con el **0,18%** actividades ministerio ruedas de prensa y finalmente laboral colectivo junto con actividades ministerio capacitaciones cada uno con el **0,04%**.

Por otro lado, en el Messenger de Facebook, de 4.579 interacciones que se contestaron en los dos segmentos, en este segmento se contestaron 1574 consultas realizadas por parte de la ciudadanía y de estas se tipificaron 1.693 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 45,75%; Información de tramites e información General del Ministerio con el 22,17%; Información General con el 17,25%; Chat no Efectivo con el 7,22%; comentarios de los ciudadanos con el 4,03%; Riesgos Laborales con el 1,79% y con el restante 1.79% se encuentran Actividades Ministerio Ruedas de Prensa, Actividades Ministerio Capacitaciones, Pensiones y Laboral Colectivo.

CONSULTAS CHAT - REDES SOCIALES



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

Atención Presencial
 Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

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

AGENDAMIENTO

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

“Artículo 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 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#!>

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

Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el segundo 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.

PQRSD

A partir del segundo 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 segundo trimestre, el Ministerio recibió 392 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	59,95%
Conformidad con el servicio prestado	56,12%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	65,31%

Telefónico

Para el segundo trimestre del 2021, se obtuvieron **1.887** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

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

Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	82%
Claridad en la atención suministrada	76%
Amabilidad en la atención	72%

Chat

Para el segundo trimestre del 2021, se obtuvieron **14.207** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	67%
Claridad en la atención suministrada	70%
Amabilidad en la atención	70%

Video Llamada

Para el segundo trimestre del 2021, se obtuvieron **288** 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
(57-1) 3779999

Atención Presencial
Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

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

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	87%
Claridad en la atención suministrada	88%
Amabilidad en la atención	88%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el primer semestre de 2021 el Ministerio contó con 3.534.598 seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el primer semestre de 2021 el Ministerio contó con 1.245.265 seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el primer semestre de 2021 el Ministerio contó con 280.264 seguidores en Instagram.

Sede Administrativa

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

Atención Presencial

Con cita previa en cada Dirección Territorial o Inspección Municipal del Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518
Celular
120
www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

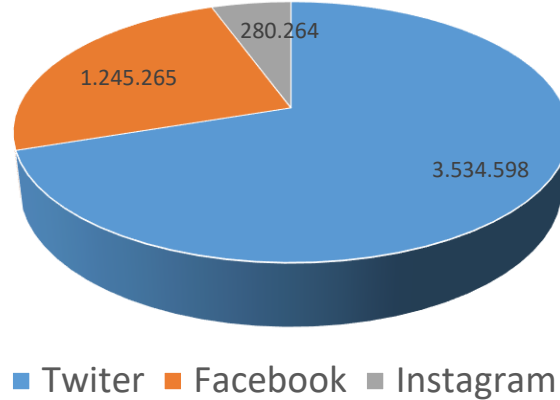




El empleo
es de todos

Mintrabajo

SEGUIDORES REDES SOCIALES MINTRABAJO



Youtube

Durante el primer semestre de 2021 el Ministerio tuvo 83.271 suscriptores en Youtube.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el primer semestre el Ministerio tuvo 8.508.311 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
(57-1) 3779999

Atención Presencial

Con cita previa en cada
Dirección Territorial o
Inspección Municipal del
Trabajo.

Línea nacional gratuita

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co

Con Trabajo Decente el futuro es de todos

