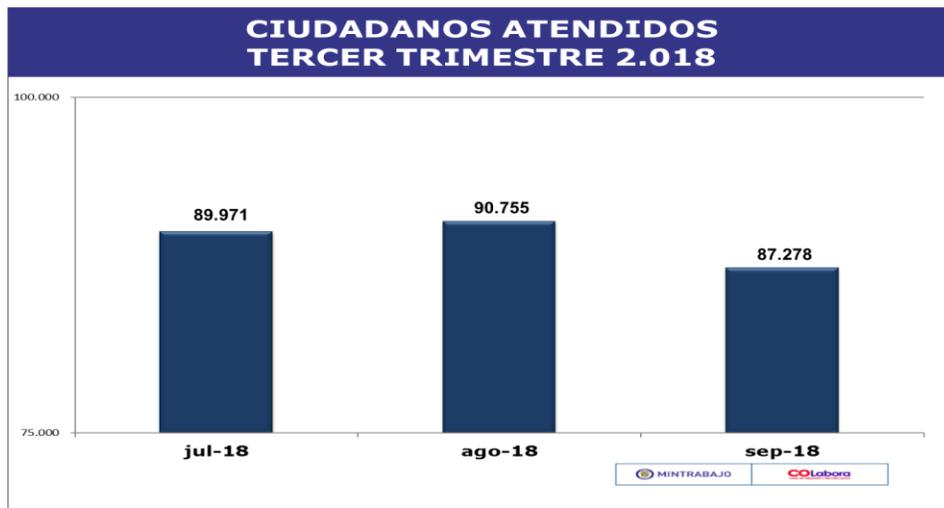


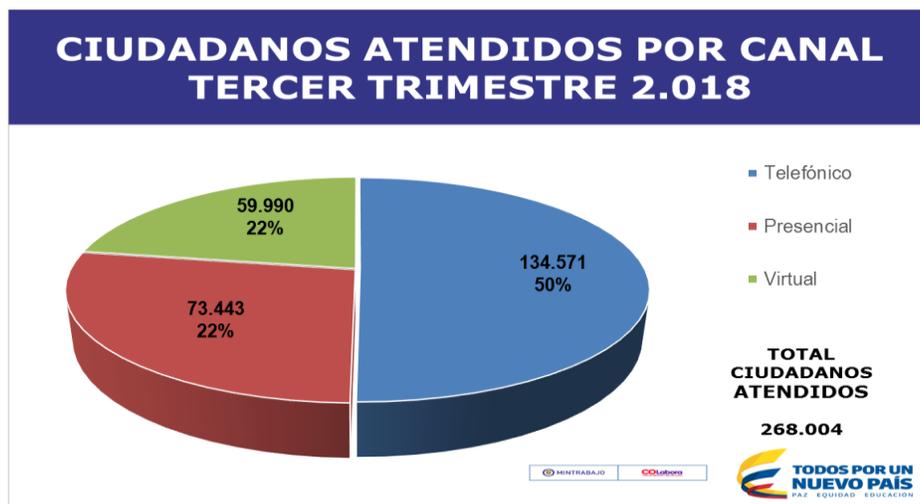
INFORME GESTION – TERCER TRIMESTRE AÑO 2.018

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el tercer trimestre del año 2018, se han atendido a **268.004** ciudadanos.



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

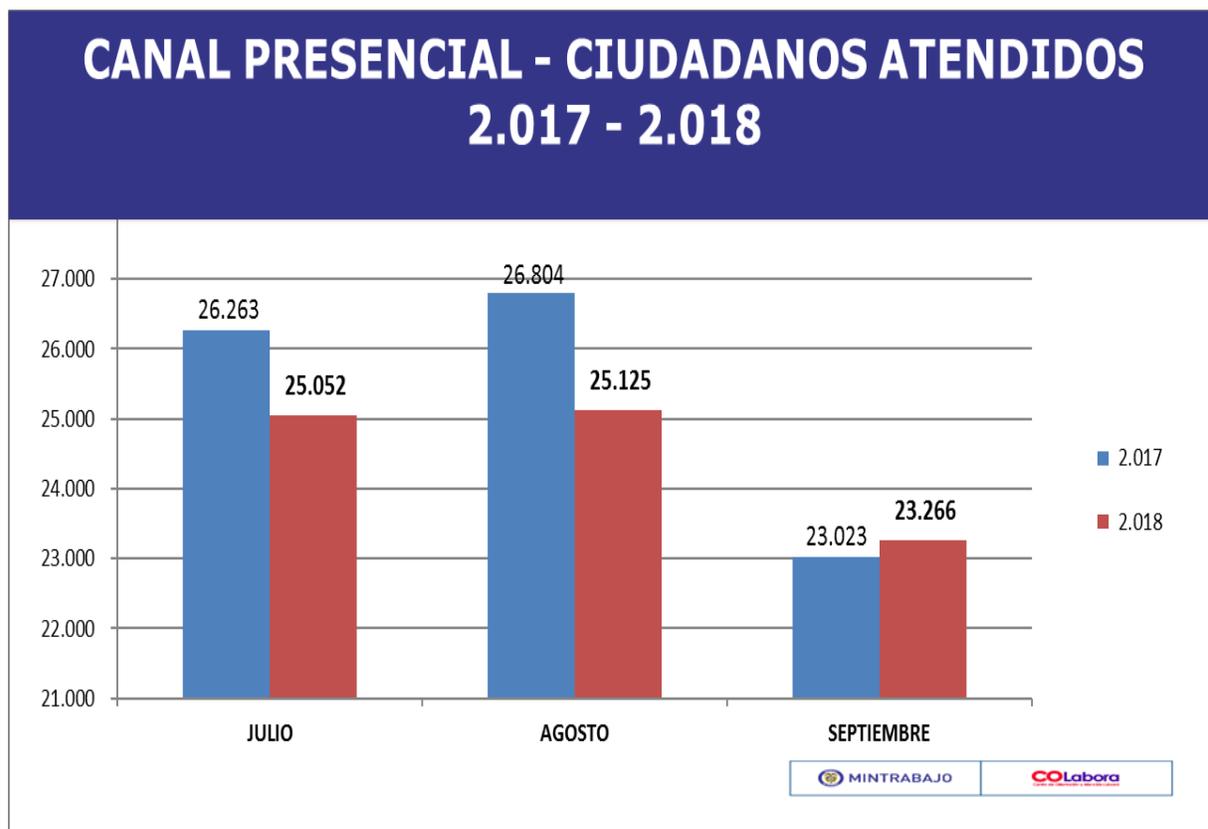


En el trimestre reportado no se cuenta con las cifras de canal escrito, toda vez que la funcionalidad de reportes del gestor documental Babel, conforme lo comunicado por la Coordinación del proceso de Gestión Documental no funcionan.

CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el periodo en revisión fue de **73.443**, de los cuales **66.764** fueron atendidos en las diferentes **Direcciones Territoriales** y **6.679** en la ciudad de **Bogotá**, es decir, un **9%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2.018, el canal presentó una disminución en la atención equivalente a un **3%** comparado con el mismo período el año inmediatamente anterior, en razón a que el canal de telefónico y virtual viene desplazando el canal presencial por la inmediatez que ofrece, cobertura a nivel nacional y los costos de desplazamientos que evita el ciudadano.



Los ciudadanos atendidos para este período por departamentos en este canal fueron:



| 3 ER TRIMESTRE - 2.018 | |
|------------------------|---------------|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | TOTAL GENERAL |
| ANTIOQUIA | 6.697 |
| BOGOTA - ACT | 6.679 |
| RISARALDA | 4.783 |
| CESAR | 4.707 |
| BOYACA | 3.930 |
| SANTANDER | 3.602 |
| VALLE | 3.592 |
| NORTE DE SANTANDER | 3.249 |
| BOLIVAR | 3.228 |
| TOLIMA | 3.095 |
| CALDAS | 3.030 |
| CORDOBA | 2.569 |
| CAUCA | 2.497 |
| META | 2.298 |
| CUNDINAMARCA | 2.281 |
| NARIÑO | 2.174 |
| ATLANTICO | 1.950 |
| GUAJIRA | 1.679 |
| HUILA | 1.612 |
| SUCRE | 1.405 |
| MAGDALENA | 1.139 |
| URABA | 984 |
| QUINDIO | 864 |
| CASANARE | 847 |
| PUTUMAYO | 780 |
| CAQUETA | 721 |
| ARAUCA | 634 |
| CHOCO | 566 |
| GUAVIARE | 541 |
| BARRANCABERMEJA | 382 |
| SAN ANDRES | 360 |
| GUAINIA | 247 |
| AMAZONAS | 243 |
| VAUPES | 78 |
| VICHADA | - |
| TOTAL GENERAL | 73.443 |

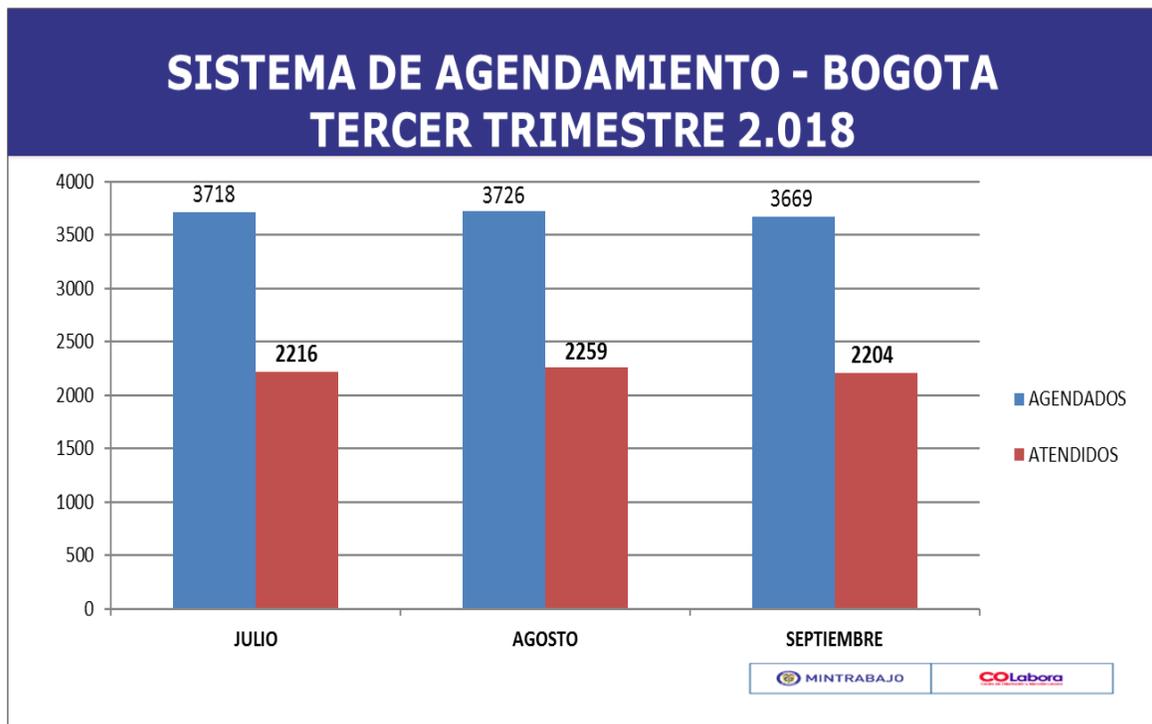
Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 5186868

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

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

AGENDAMIENTO

Durante el período correspondiente al tercer trimestre del año 2.018, en el sistema de agendamiento se asignaron **11.113** citas para la atención por parte de los inspectores laborales ubicados en la Ciudad de Bogotá, en los puntos de atención presencial Dirección Territorial Bogotá y la red Cade Fontibón (antes Casa de Justicia) Gaitana, Muzo, Suba.



De los 11.113 ciudadanos agendados, asistieron a la cita programada para orientación laboral 6.679 equivalente a un **60%**, conforme las cifras reportadas por la Dirección Territorial Bogotá y las obtenidas a través del sistema Sat - Sistema Distrital de Atención a la Ciudadanía - que opera en la Red Cades, el cual permite llevar el control de asistencia de los ciudadanos. Lo anterior, denota que los ciudadanos acuden a la Entidad de manera masiva para exponer las diferentes novedades frente a temas laborales.

A través del Contact Center se continua con la campaña para que los ciudadanos eviten desplazarse al canal presencial para recibir orientación, aprovechando el recurso humano de los agentes quienes están en capacidad y cuentan con el conocimiento para brindar información de calidad, oportuna e inmediata desde el canal telefónico.

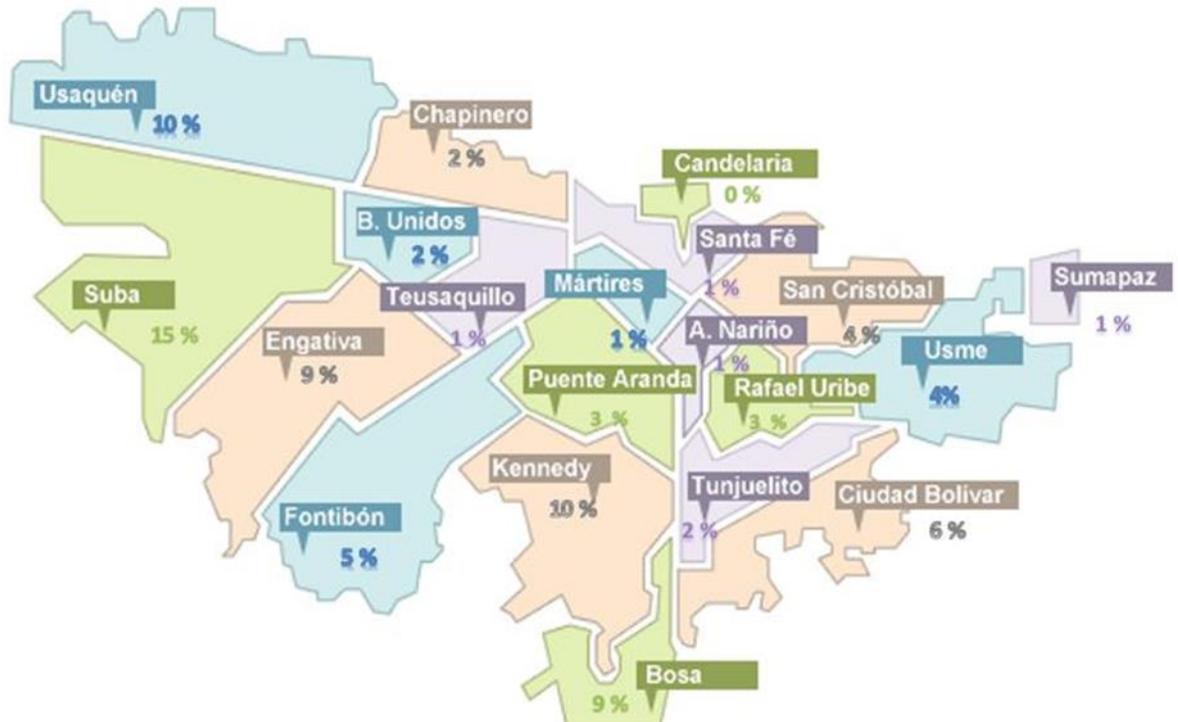
Análisis por Localidad

Se continúa con la identificación de la ubicación sociodemográfica de los Ciudadanos que solicitan una orientación Laboral de forma presencial en Bogotá con los siguientes resultados:

Ubicación - Localidad de Residencia

De los 11.113 ciudadanos que afirman conocer la localidad donde residen, encontramos que el 15% de éstos viven en la localidad de Suba, el 13% viven en la localidad de Bogotá; el 10% viven en la localidad de Kennedy y Usaquén; el 9% residen en Engativá y Bosa; el 6% en la localidad de Ciudad Bolívar; el 5% en Fontibón, el 4% en San Cristóbal y Usme; un 3% en las localidades de Rafael Uribe Uribe y Puente Aranda y con porcentaje igual o inferior al 2% las localidades como Chapinero, Tunjuelito, Barrios Unidos, Teusaquillo, Santa Fe, Antonio Nariño, los Mártires, Sumapaz y la Candelaria.

Localidad Residencia



Ubicación - Localidad de Trabajo

De los ciudadanos que afirman estar trabajando en el tercer trimestre de 2018 y solicitan cita con un inspector de trabajo, se ubican en las siguientes localidades: Localidad de Usaquén con el **19%**, Bogotá un **15%**, localidad de Chapinero y Suba con un **9%**, Fontibón y Engativá con **7%**, Puente Aranda con **6%**, Kennedy con **5%**, Barrios Unidos y Teusaquillo con un **4%**, con un **2%** localidades como Loa Mártires, Bosa, Santa Fe, San Cristóbal y con porcentaje diferente Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Tunjuelito, Usme, La Candelaria y Sumapaz con porcentaje de **1%** e inferior.

Localidad Trabajo

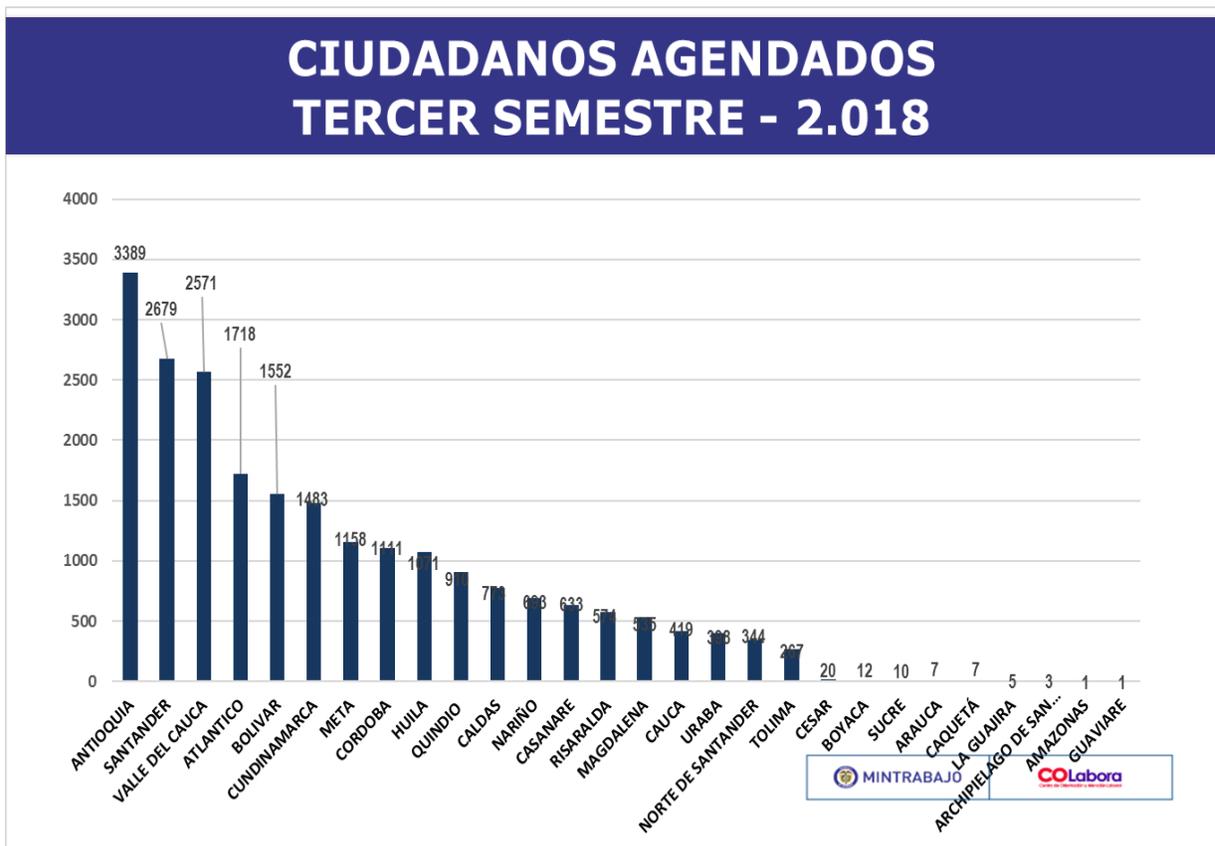


Según el proceso de agendamiento durante los meses de julio, agosto y septiembre y con base en el lugar de Trabajo de los ciudadanos, las localidades con mayor porcentaje de participación son la localidad de Usaquén, Chapinero y Suba.

Los Ciudadanos adicionalmente acuden regularmente a los centros **COLabora** no por el lugar donde residen sino por la ubicación donde trabajan.

Ocupación por departamento

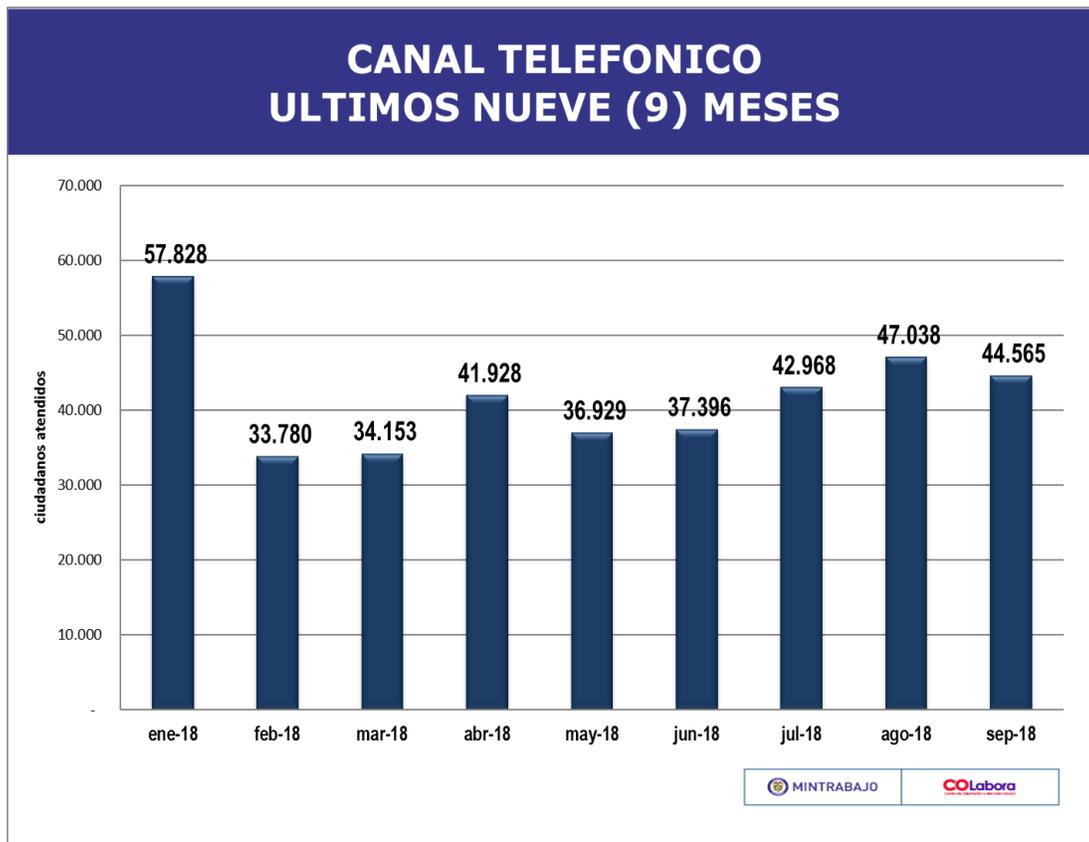
En el periodo reportado se continuó con el sistema de agendamiento a nivel Nacional donde se agendaron un total de 24.792 ciudadanos, desde la implementación del sistema y en la actualidad las Direcciones Territoriales Antioquia, Santander, Valle del Cauca se destacan por el alto número de ciudadanos agendados lo cual se refleja, el trabajo constante realizado por los funcionarios de las mencionadas territoriales y algunas inspecciones en generar la cultura de agendamiento al ciudadano a fin de que optimice su tiempo para su atención en el canal presencial.



CANAL TELEFÓNICO

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 518 6868, línea nacional 018000 112518 y la Estrategia Bandera de la Entidad la **línea telefónica de atención Laboral 120**, la cual puede ser marcada desde cualquier línea celular como medio de acceso inmediato, evitando costos y desplazamientos a la Ciudadanía a los puntos de atención presencial, puede ser usada desde la comodidad de su casa, lugar de trabajo o en el lugar donde se encuentre el Usuario, en horario de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

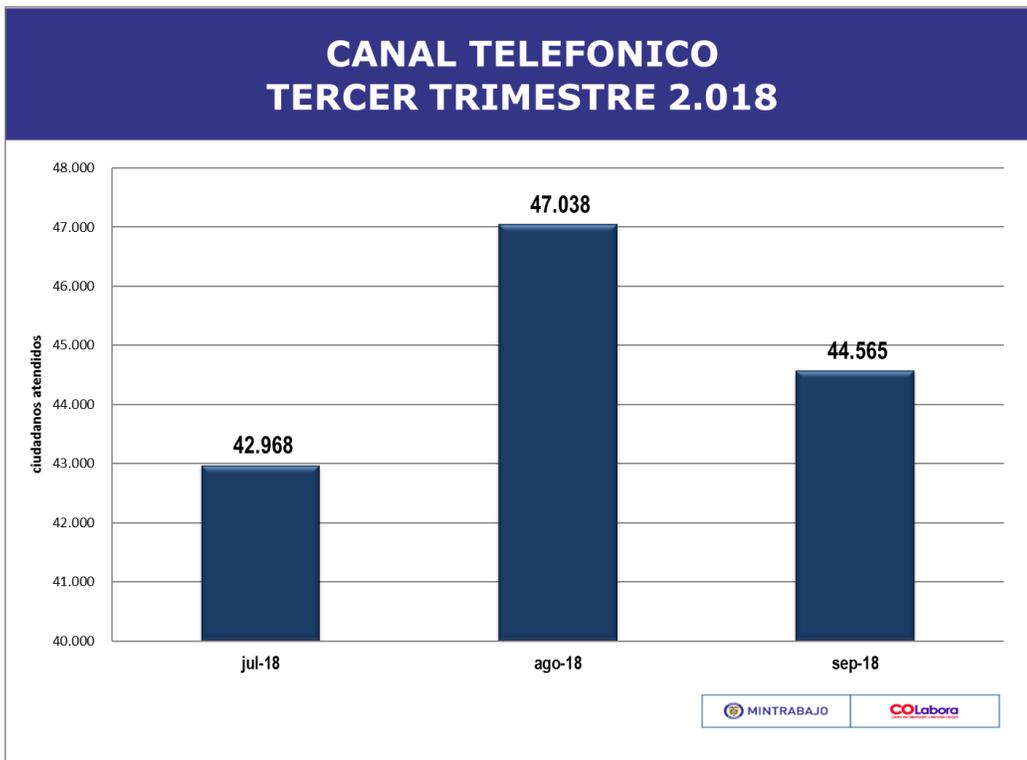
En lo transcurrido de la vigencia 2.018, se han atendido en este canal y con corte al tercer trimestre a 376.585 ciudadanos desde otras Ciudades y municipios en todo el territorio Nacional.



Nota: En el informe publicado en el primer trimestre de 2.018, el registro de llamadas telefónicas posee una diferencia de cifras para el mes de marzo de 21.405 registros, debido a que se duplicaron algunos datos en la plataforma operada por el contratista, apareciendo en el mes de marzo 55.558 llamadas, siendo la cifra real 34.153, cifra que fue corregida (37.833), para el presente informe.

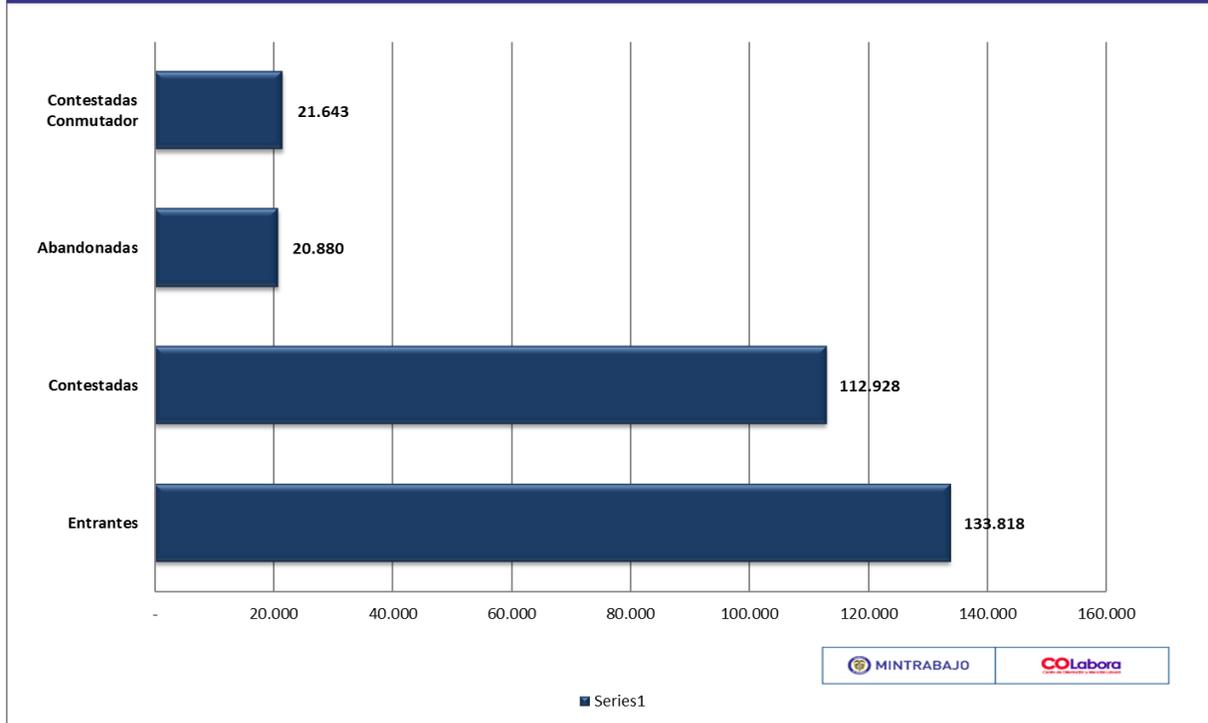
En el tercer trimestre del año 2.018, en el Canal Telefónico, se han contestado y/o atendido un total de **134.571** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos, 112.928 a través de los agentes de Contact Center y 21.643 que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador, cifras suministradas por el operador prestador del servicio.

| LLAMADAS ATENDIDAS Y/O CONTESTADAS EN EL CANAL TELEFONICO | | | |
|--|----------------|-------------------|--------------------------|
| MES | Inbound | Conmutador | Total Contestadas |
| JULIO | 35.769 | 7.199 | 42.968 |
| AGOSTO | 39.741 | 7.297 | 47.038 |
| SEPTIEMBRE | 37.418 | 7.147 | 44.565 |
| TOTAL | 112.928 | 21.643 | 134.571 |



Las llamadas entrantes durante el periodo fueron **133.818**, de las cuales **112.928** fueron atendidas y/o contestadas a través del Contact Center y fueron abandonadas o no contestadas **20.880**, obteniendo una efectividad del **84%**. Las llamadas atendidas a través del conmutador fueron **21.643**.

CANAL TELEFONICO - LLAMADAS CALL CENTER

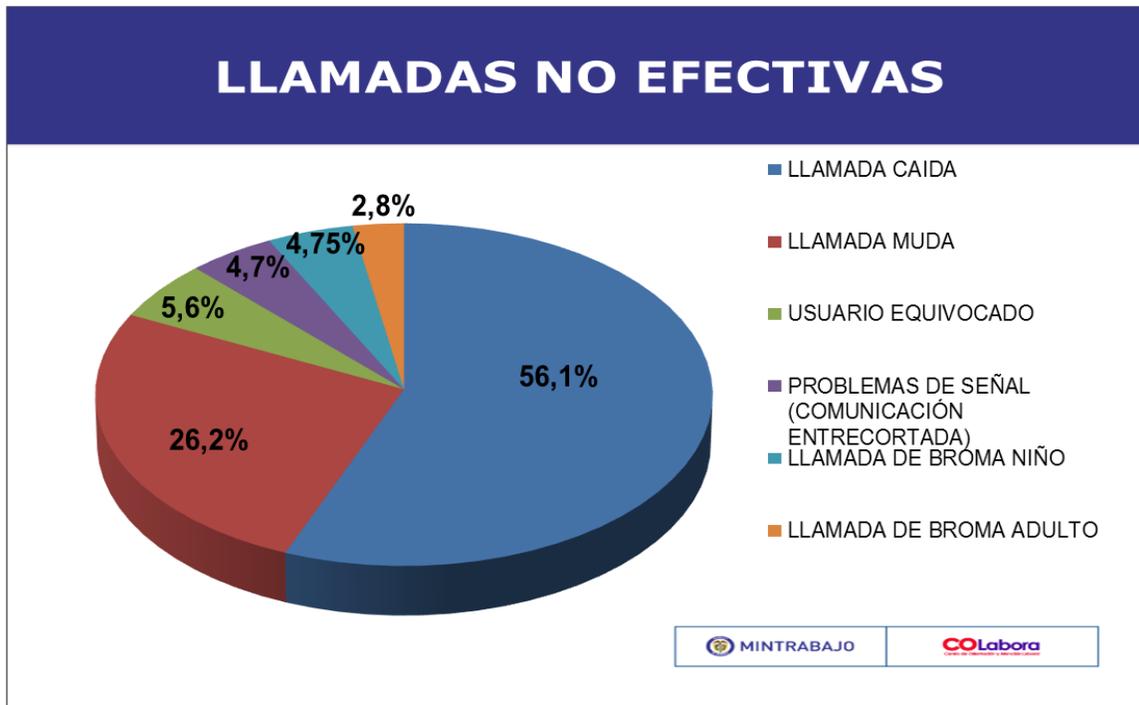


LLAMADAS TIPIFICADAS

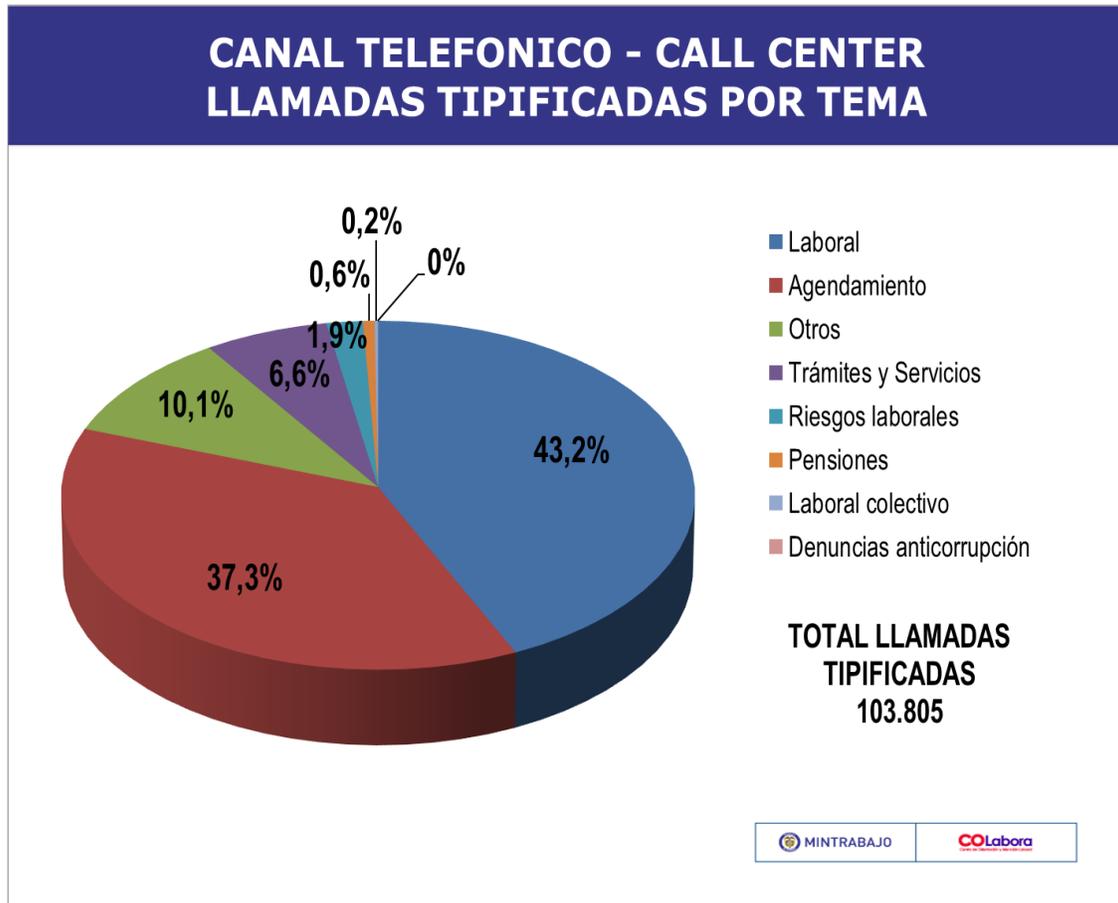
Corresponde aquellas interacciones (llamadas contestadas – agente Contac Center) a través de las cuales se brinda el servicio de Orientación Laboral y/o el ciudadano requirió una cita para ser atendido por un inspector en el canal presencial. Es preciso, anotar que el reporte de tipificación siempre será mayor al número de llamadas contestadas, debido a que un ciudadano en una misma llamada puede realizar una o más consultas y el agente que atiende la llamada debe realizar el registro del tema o temas consultados y en algunas ocasiones incluso se agenda cita para atención en el canal presencial.

| LLAMADAS TIPIFICADAS/ REGISTRADAS | |
|-----------------------------------|----------------|
| TEMA | CANTIDAD |
| Laboral | 44.820 |
| Agendamiento | 38.757 |
| Llamada no efectiva | 11.453 |
| Información general | 10.506 |
| Trámites y Servicios | 6.890 |
| Riesgos laborales | 2.006 |
| Pensiones | 647 |
| Laboral colectivo | 176 |
| Denuncias anticorrupción | 13 |
| TOTAL | 115.268 |

De las **115.268** llamadas tipificadas (efectivas y no efectivas), las denominadas No Efectivas corresponde a un **10%** equivalente a **11.453**, las denotaron el siguiente comportamiento: un **56,1%** correspondieron llamada caída, un **26,2%** a llamada muda, un **5,6 %** en usuario equivocado, un **4,7%** en problema de señal (comunicación entrecortada) y llamada broma niño y con un porcentaje inferior al **3%** en llamada broma adulto.

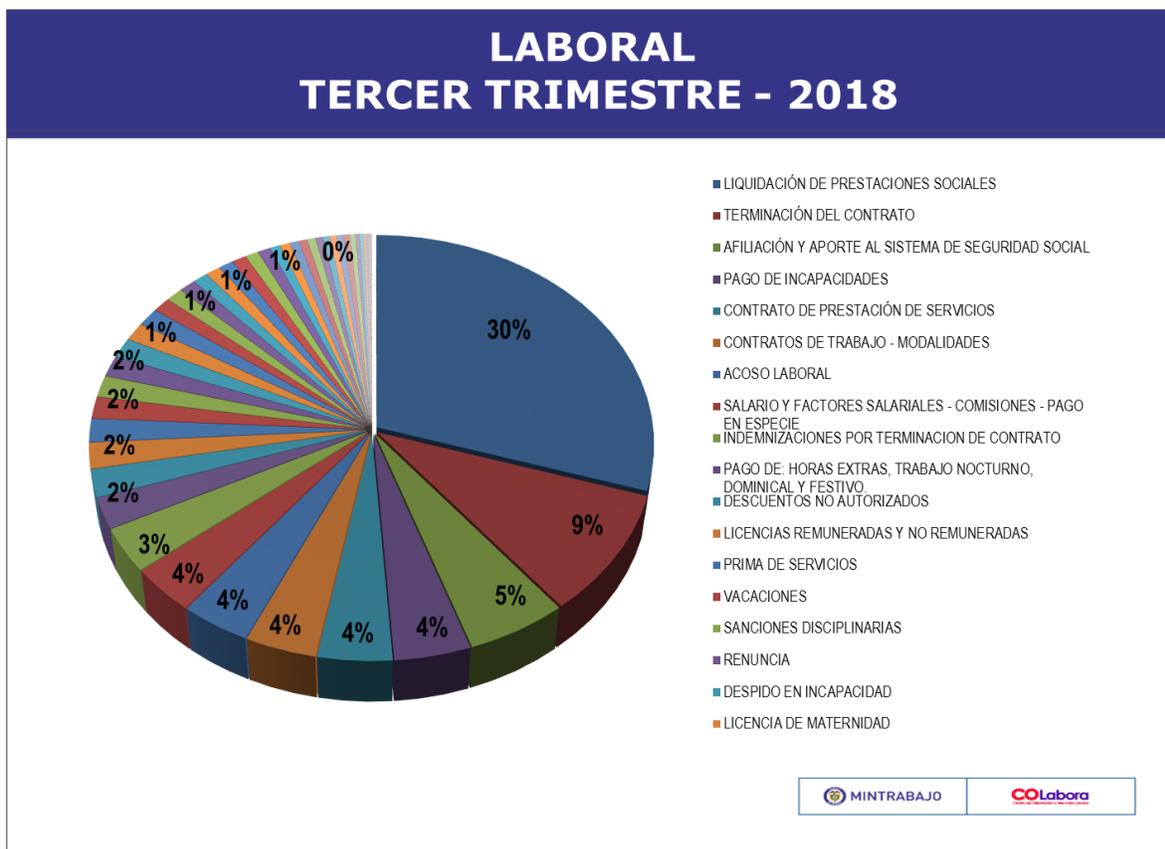


Al total de la llamadas tipificadas **115.268** se le restan las llamadas no efectivas **11.453** descritas en la gráfica anterior, resultando un total **103.805** llamadas tipificadas como **efectivas** (recibidas a través de las líneas fija, nacional y 120), obtienen los siguientes resultados, el **43,2%** correspondieron al tema **Laboral**, el **37,3%** consultas referentes a información sobre **Agendamiento**; el **10,1%** a **Otros**, el **6,6%** a **Trámites y Servicios**; el **1,9%** a **Riesgos Laborales**; un **0,6%** respecto del tema **Pensiones** y **0,2%** en **Laboral Colectivo y Denuncias Anticorrupción**.

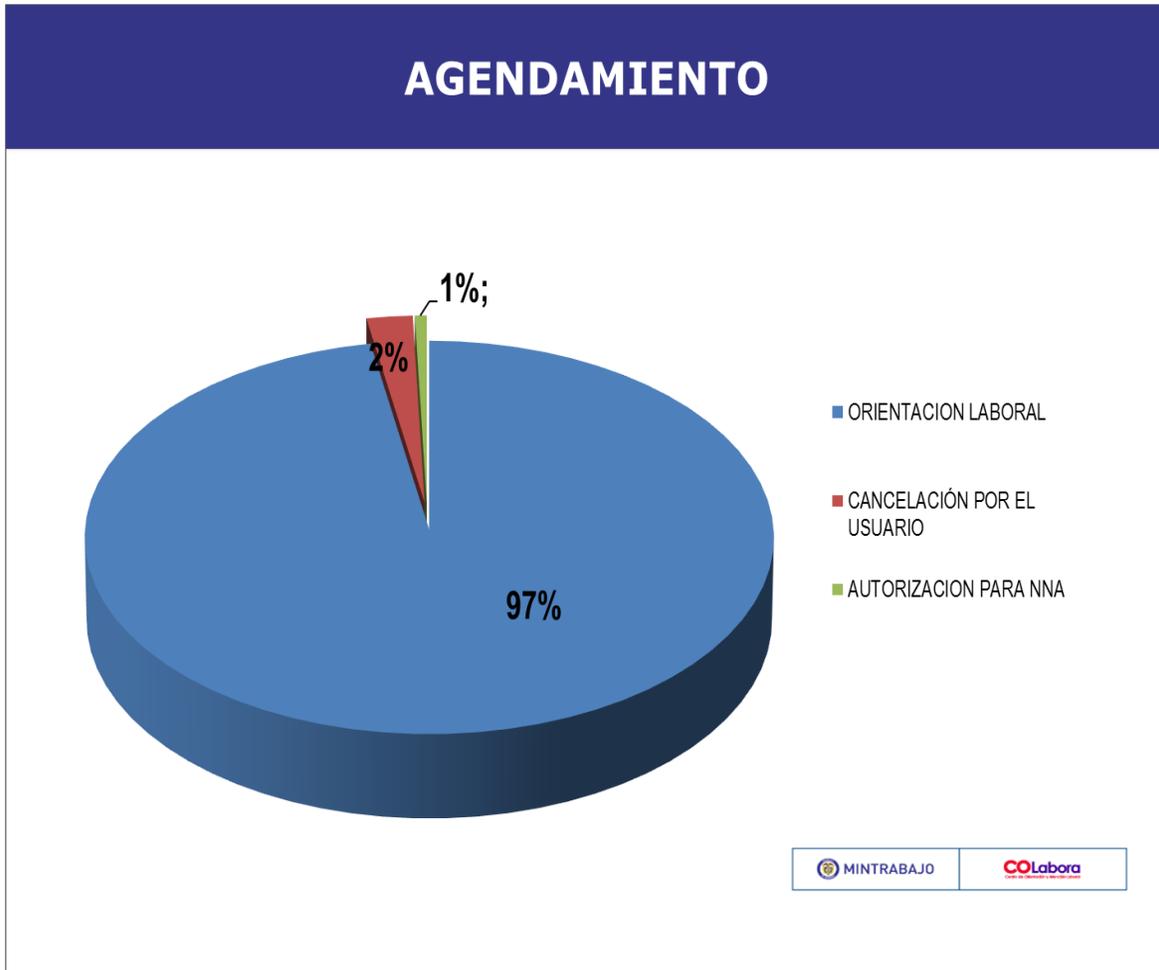


Descripción Temas

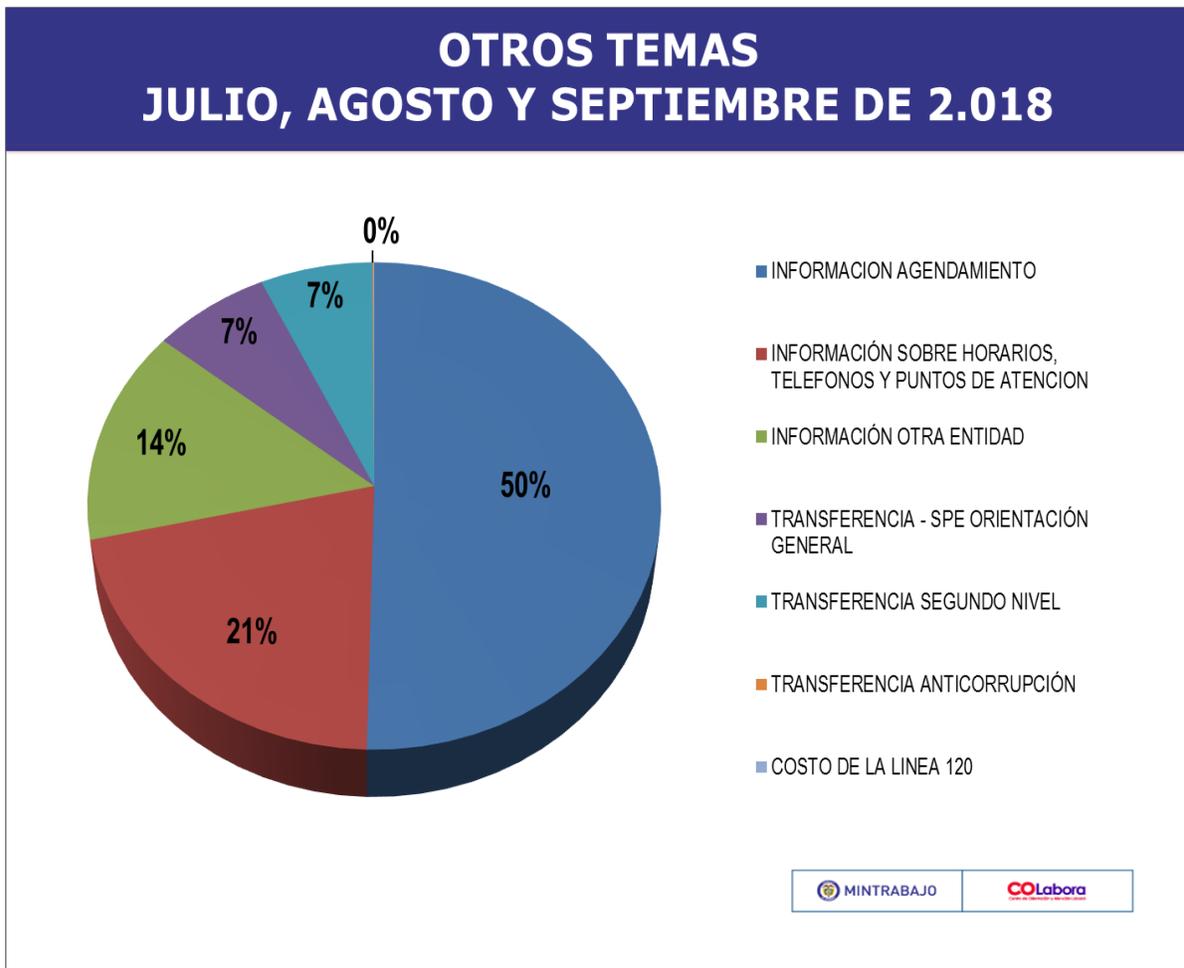
Dentro de las **44.820** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta durante los tres trimestre del 2.,018 fue el de **Liquidación de Prestaciones Sociales** con **13.375** llamadas, representando un **30%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se mantiene el subtema de **Terminación de Contrato**, representando un **9%**; en **tercer lugar**, con una participación del **5%** se encuentra el subtema de **Afiliación y Aporte al Sistema de Seguridad Social**; en **cuarto lugar** con una participación del **4%** se encuentran los subtemas **Pago de Incapacidades, Contrato de Prestación de Servicios, Contrato de Trabajo – Modalidades, Acoso Laboral** y **Salario y Factores Salariales – Comisiones – Pago en Especie** y en **quinto lugar**, los subtemas de mayor consulta en el tema laboral, los ocupó **Indemnización por Terminación de Contrato**. A este top cinco (5) le siguen Subtemas como Pago de: Horas Extras, Trabajo Nocturno, Dominical y Festivo, Descuentos No Autorizados, Licencia Remunerada y No Remunerada, Prima de Servicios, Vacaciones, Sanciones Disciplinarias, Renuncias, Despido en Incapacidad, entre otros.



El servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento; en el tercer trimestre del año 2018, se comunicaron **38.757** ciudadanos y de éstos un **97%** solicitó información sobre Orientación Laboral, un **2%** se comunicó para realizar Cancelación de la Cita Agendada y un **1%** para Autorización de Trabajo de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

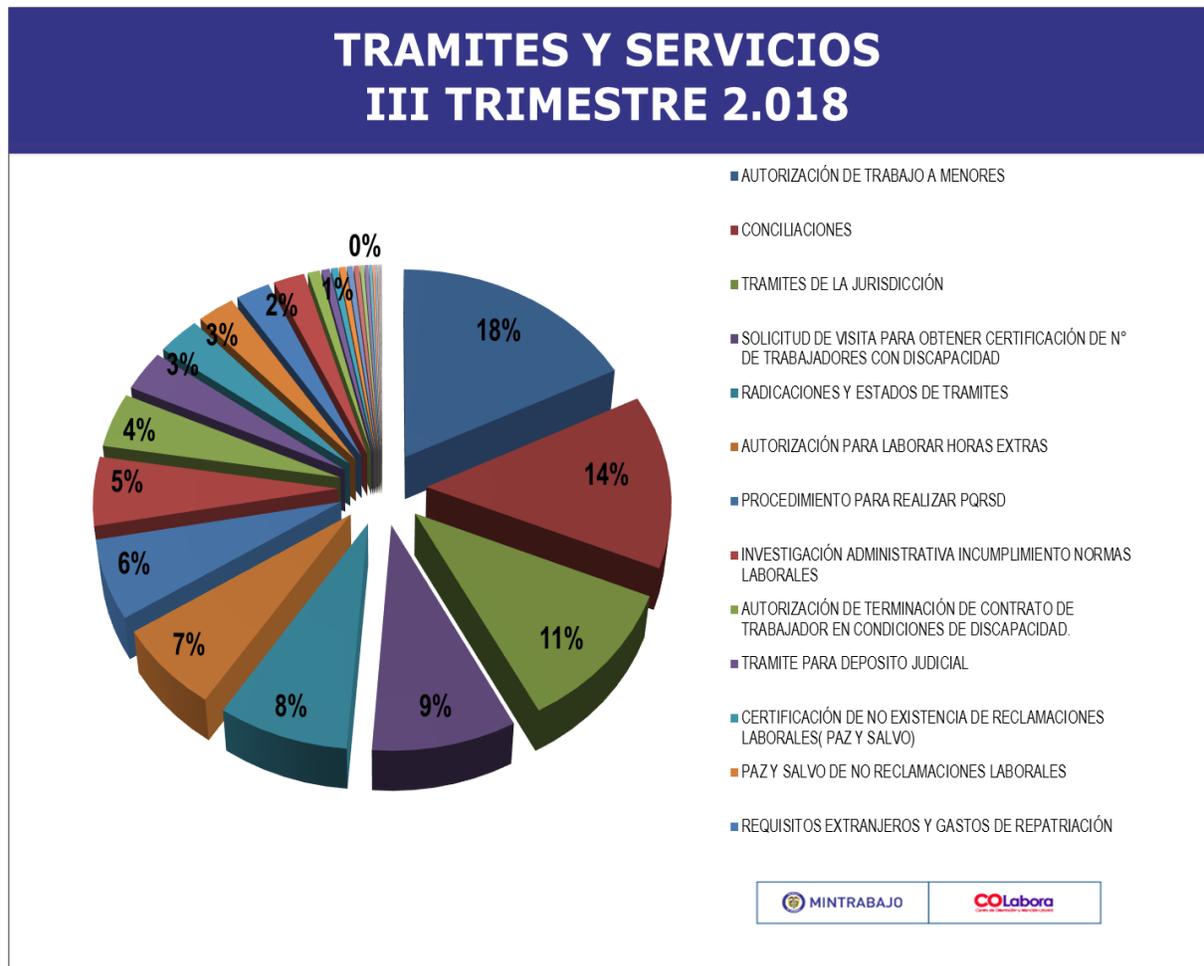


Así mismo se atendió a **10.506** ciudadanos en el tercer semestre del año que llamaron a través del canal telefónico por **otros temas**, entre los cuales podemos destacar que el **50%** lo hizo por Información de Agendamiento; un **21%** en Información sobre Horarios, Teléfonos y Puntos de Atención; **14%** en Información Otra Entidad; **7%** Transferencia – SPE Orientación General y en Transferencia Segundo Nivel, con porcentaje inferior al **1%** Trasterencia Línea Anticorrupción y Costo de la Línea 120.



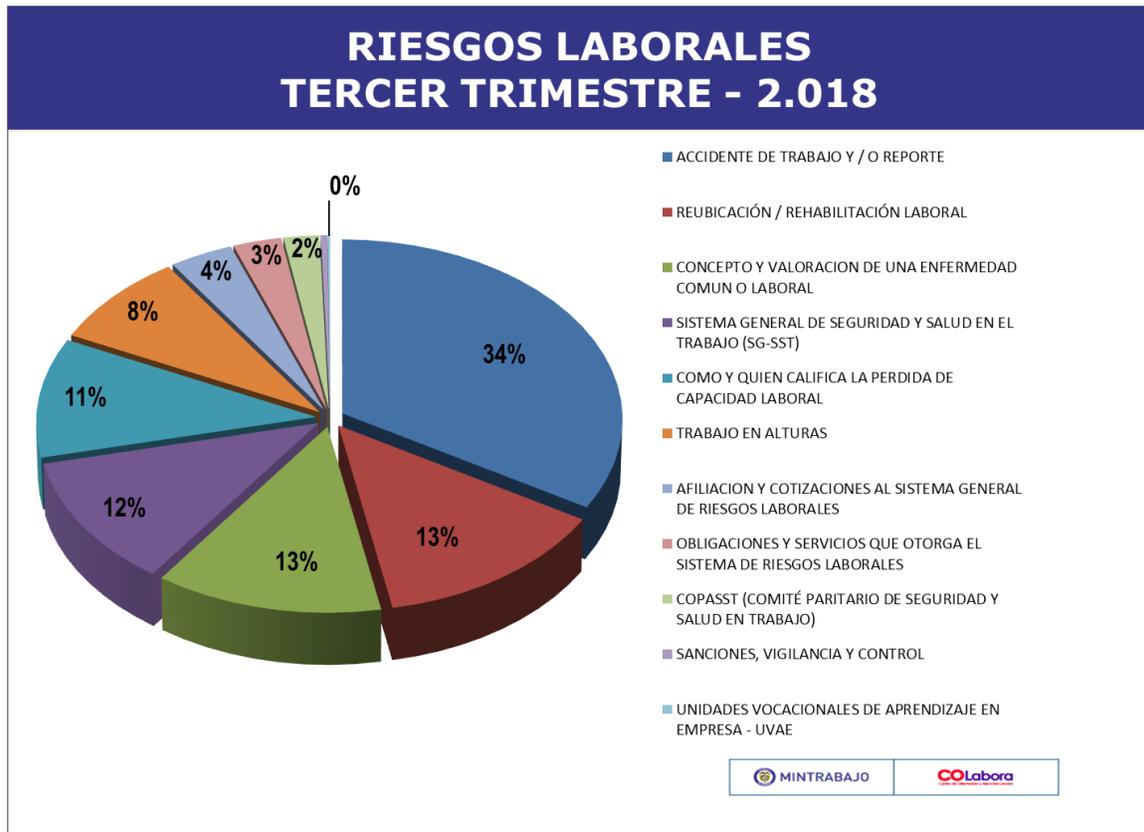
En cuanto al tema de **trámites y servicios** fue consultado por **6.890** durante el vigente trimestre obteniéndose el siguiente comportamiento: un **18%** en Autorización de Trabajo a Menores; un **14%** en el tema de Conciliaciones; un **11%** en Trámites de la Jurisdicción; **9%** en Solicitud de Visita para Obtener Certificación de N° de Trabajadores Discapacitados; un **8%** en Radicaciones y Estados de Trámites; un **7%** en Autorización para Laborar Horas Extras; **6%** en y Procedimientos para Realizar PQRSD; **5%** en Investigación Administrativa Incumplimiento Normas Laborales; **4%** en Autorización de Terminación de Contrato de Trabajo en Condiciones de Discapacidad; un **3%** en autorización para

laborar horas extras y certificación de no existencia de reclamaciones laboral (paz y salvo), **4%** en prácticas -estado joven, requisitos extranjeros y gastos de repatriación, autorización de terminación de contrato de trabajo en condiciones de discapacidad, **3%** en Trámite para Depósito Judicial y Certificación de No Existencia de Reclamaciones Laborales (Paz y Salvo), **2%** Autorización de Despido en Estado de Embarazo y el **1%** en Autorización de Empresas de Servicios Temporales y Practicas – Estado Joven. El porcentaje restante distribuido en otros temas.

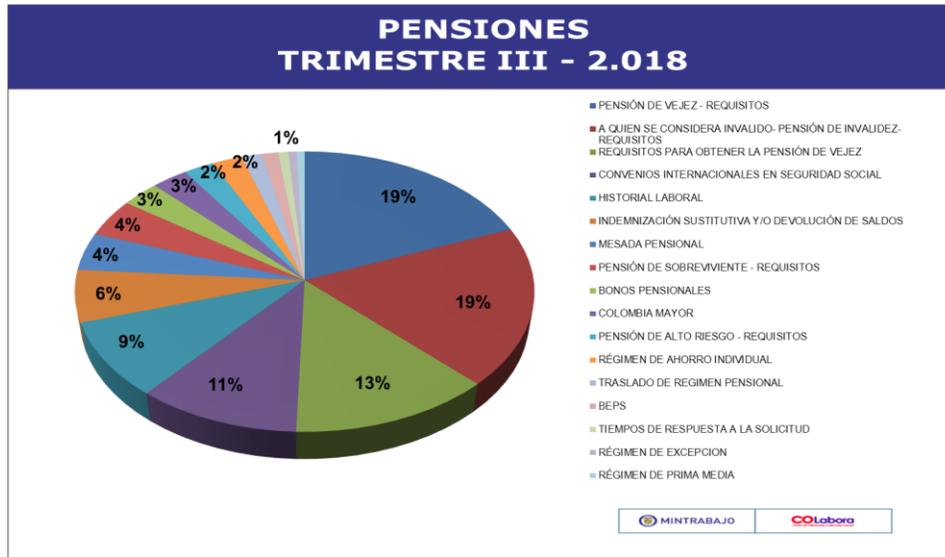


Así mismo en el tema de **riesgos laborales**, se atendieron a **2.006** ciudadanos que consultaron por este tema en los meses de julio, agosto y septiembre de la vigencia anterior; de estos, el **34%** en Accidente de Trabajo y / o Reporte, el **13%** en Reubicación / Rehabilitación Laboral y Concepto y Valoración de una Enfermedad Común o Laboral, el **12%** en Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el **11%** en Como y Quien Califica la Perdida de Capacidad Laboral; el **8%** Trabajo en Alturas, **4%** en Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Laborales, **3%** en Obligaciones y Servicios que Otorga el Sistema de Riesgos Laborales un **2%** en Copasst (Comité

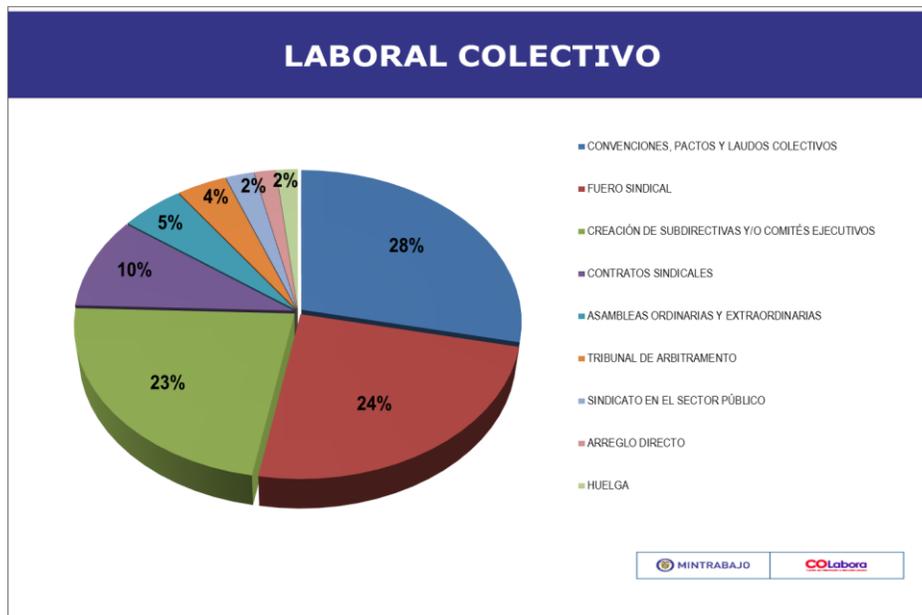
Paritario de Seguridad y Salud en Trabajo) y con un porcentaje igual o inferior al 1% en Sanciones, Vigilancia y Control y Unidades Vocacionales de Aprendizaje en Empresa - Uvae.



En el gran tema de **Pensiones**, **647** ciudadanos consultaron en el tercer trimestre del año 2018. Así mismo, los ciudadanos consultaron un **19%** en pensión de vejez – requisitos y a quien se considera invalido – pensión de invalidez requisitos, un **13%** en requisitos para obtener la pensión de vejez; un **11%** en convenios internacionales en seguridad social; un **9%** en el tema historial laboral, un **6%** en indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, un **4%** en pensión de sobreviviente - requisitos, **3%** en bonos pensionales y Colombia Mayor, **2%** en pensión de alto riesgo – requisitos, régimen de ahorro individual y traslado de régimen pensional finalmente un **1%** en los subtemas BEPS Beneficios Económicos Periódicos, tiempos de respuesta a la solicitud, régimen de excepción y régimen de prima media.



El tema **Laboral Colectivo** tuvo el siguiente comportamiento: de **176** ciudadanos atendidos en el tercer trimestre 2018, se encuentra dentro de los subtemas con mayor consulta Convenios, Pactos y Laudos Colectivos un **28%**, en Fuero Sindical un **24%**, en Creación de Subdirectivas y/o Comités Ejecutivos un **23%**, Contratos Sindicales con un porcentaje de participación de **10%**, Asambleas Ordinarias y Extraordinarias un **5%**, en Tribunal de Arbitramento un **4%** y con porcentaje igual e inferior a un **2%** subtemas como Sindicato en el Sector Público, Arreglo Directo y Huelga.



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

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

De otra parte, de las **115.268** llamadas efectivas para el trimestre, en lo que respecta a la clasificación por **grupo poblacional**, el **84%** de los ciudadanos No Definió su grupo poblacional; un **4%** se registró como Población en Situación de Desplazamiento, un **3%** como Cabeza de Familia y Adulto Mayor y con una participación igual e inferior al **1%** en subtemas como Servicio Doméstico, Mujer Embarazada, Trabajador Urbano, Afrocolombiano, Estudiante, Población en Condición de Discapacidad y Población Migratoria. Los demás con una participación inferior.

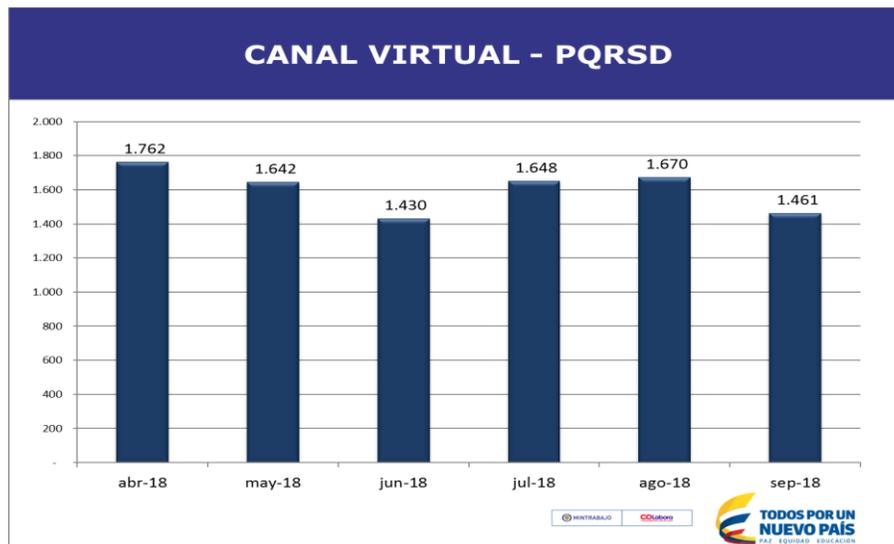


Así mismo, se destaca que de las **115.268** llamadas tipificadas, los ciudadanos se comunicaron a través del canal telefónico desde de los siguientes países:

| PAIS | REGISTROS |
|----------------|----------------|
| Colombia | 115.239 |
| Estados Unidos | 8 |
| Perú | 8 |
| España | 6 |
| Venezuela | 2 |
| Argentina | 1 |
| Bélgica | 1 |
| Cuba | 1 |
| Ecuador | 1 |
| Francia | 1 |
| TOTAL | 115.268 |

CANAL VIRTUAL

En el transcurso del tercer trimestre de 2018, en el Canal Virtual a través del módulo SISECI - Sistema de Servicio al Ciudadano, para la gestión de PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se recibieron **4.779** solicitudes para el trimestre, en el mes de julio 1.648, agosto 1.670 y septiembre 1.461 las cuales fueron radicadas por la ciudadanía a través Portal Web de la Entidad, dando cumplimiento a lo establecido con el plan anticorrupción y en concordancia con el plan Nacional de Servicio al Ciudadano proferido por el Departamento Nacional de Planeación.



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

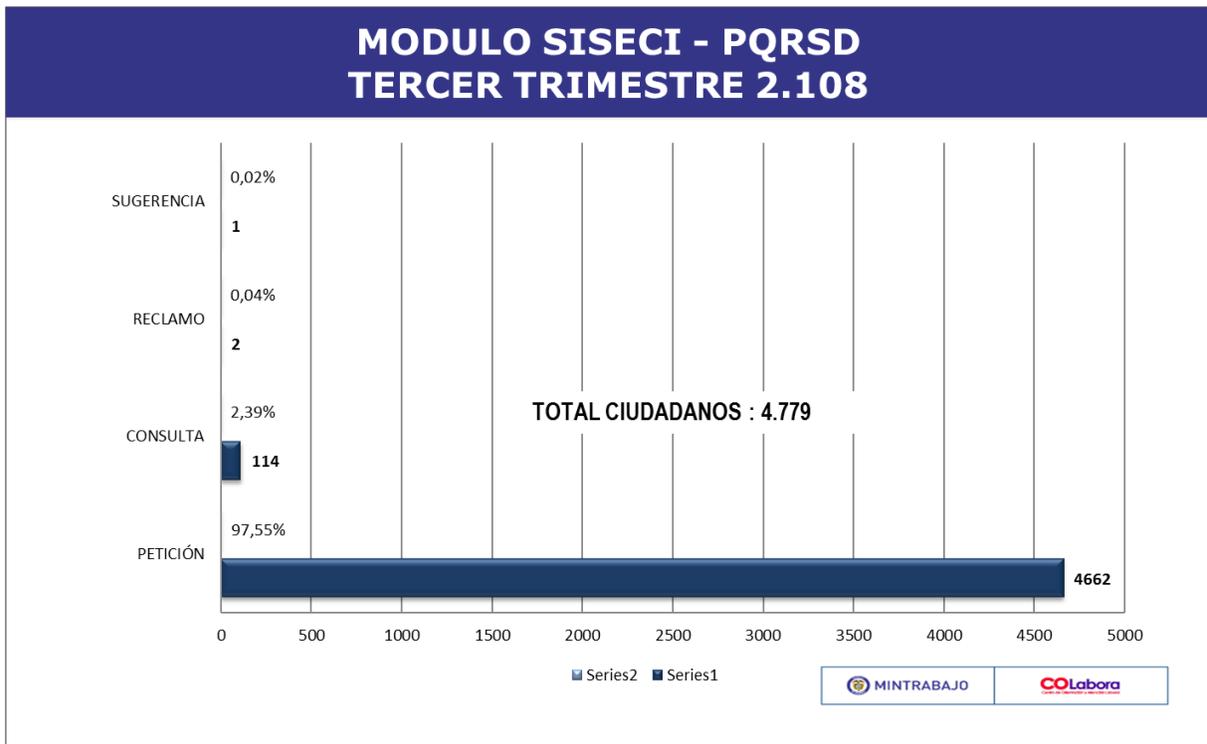
Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
 Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

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

PETICIONES Y MODALIDADES

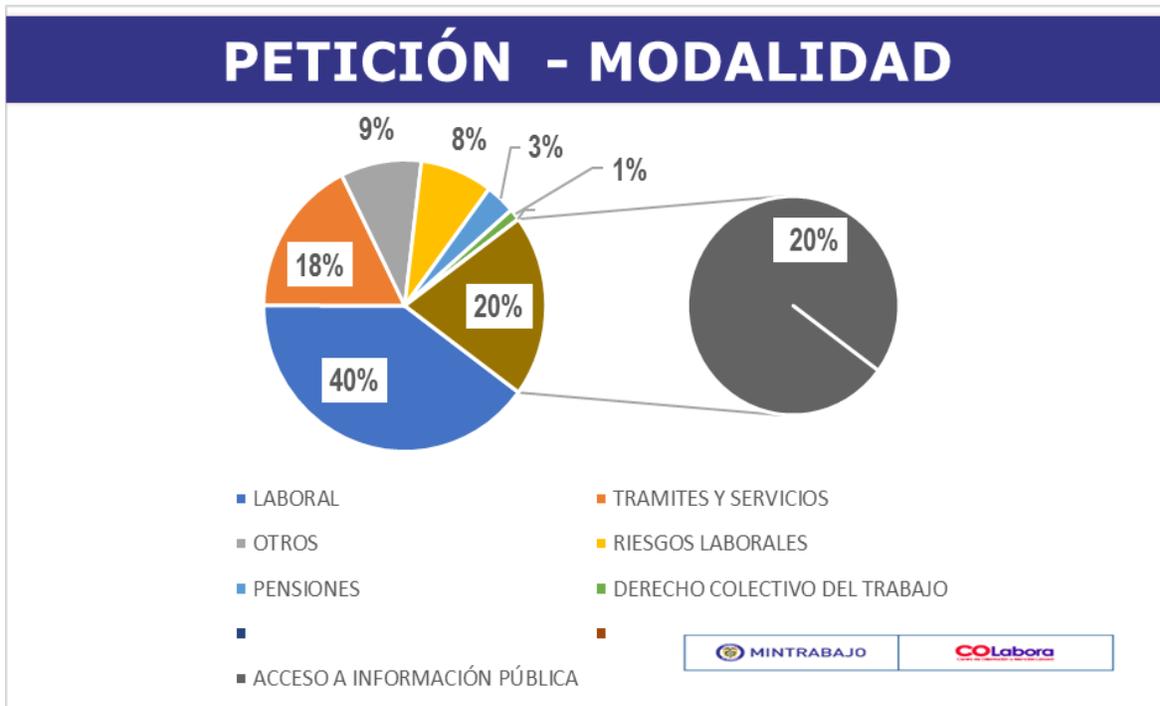
Las peticiones formuladas a través del canal virtual (modulo PQRSD) del Ministerio del Trabajo, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley, como se ilustra a continuación.

En el trimestre informado se radicaron 4.662 peticiones (solicitud de información de interés general y/o particular) equivalente al **97,55%** del total de las peticiones radicadas, seguido de 114 Consultas (solicitudes de documentos) con un peso porcentual de **2,39%**, en orden descendente se encuentra 2 reclamos igual al **0,04%** y finalmente 1 Sugerencia equivalente al **0,02%**.



Modalidades de petición

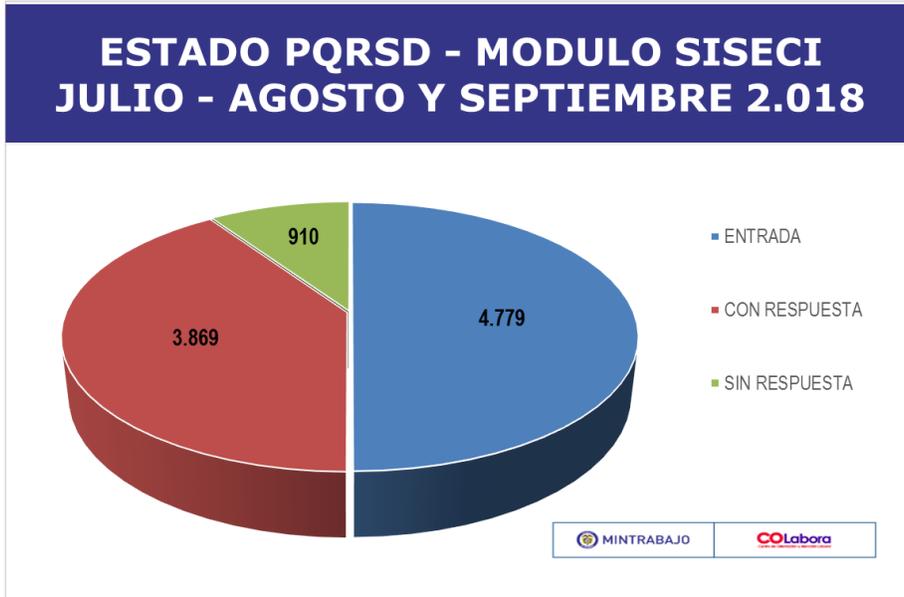
Dentro de las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este trimestre, fue la solicitud de información de interés general y/o particular en donde fueron radicados un 80% del total de aquellas clasificadas como peticiones (4.662), en consulta de tema Labora, Tramites y Servicios, Otros, Riesgos Laborales, Pensiones, Derecho Colectivo de Trabajo, Programas de la Entidad y Proyectos de Decreto seguido Acceso a Información Pública con el 20%.



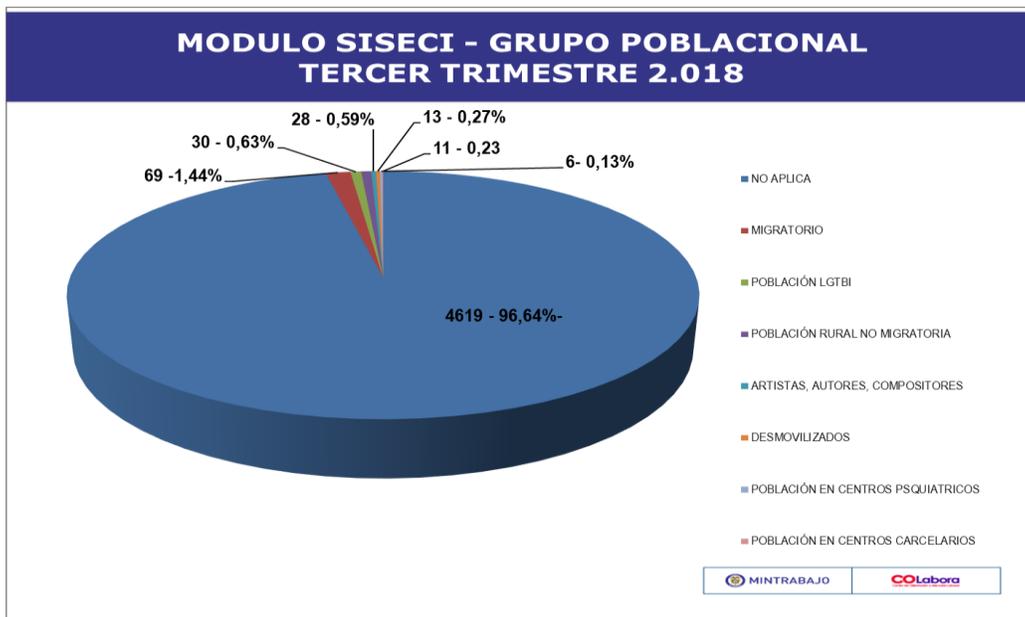
En la modalidad de Consulta los temas de mayor solicitud corresponde al tema Labora, Riesgos Laborales, Pensiones, Otros y Tramites y Servicios equivalentes a un 71%, mientras que Acceso a Información Pública ocupó el 29%.

De las 4.779 peticiones radicadas a través del Portal Web, 3.869 cuentan con respuesta 910 están trasladadas a las diferentes áreas de la Entidad fueron trasladadas a Entidades Externas por competencia.

Así mismo, de las 3.869 en estado cerradas y/o traslado externo 2.337 solicitudes fueron gestionadas por Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, equivalente a un 60%.



En lo que respecta a la **caracterización de Ciudadano**, podemos resaltar que para el trimestre de análisis los ciudadanos no realizan una correcto registro del **grupo poblacional** al que corresponden, señalando en su gran mayoría el criterio **No Aplica** en un **96,64%**; seguido con un **1,44%** como **Migratorio**, **0,63%** como **Población LGTBI**, **0,59%** como **Población Rural No Migratoria**, un **0,27%** como **Artistas, Autores, Compositores**, un **0,23%** como **Desmovilizados** y un **0,13%** como **Población de Centros Carcelarios y Población de Centros Psiquiátricos**. Las demás denominaciones registradas en el sistema y que son criterios de caracterización no fueron usadas por los ciudadanos.



Se reitera la importancia que genera para la Entidad, el responder los derechos de petición dentro de los términos establecidos en la Ley y de los lineamientos establecidos en la Circular 0028 de mayo 25 de 2018, expedida por la Secretaria General de la Entidad, divulgada a todos los funcionarios a través del correo de comunicaciones el día 28 de Mayo de 2,018, lo anterior, con el propósito de salvaguardar a la Entidad de posibles sanciones y litigios jurídicos, por el incumplimiento de los términos legales.

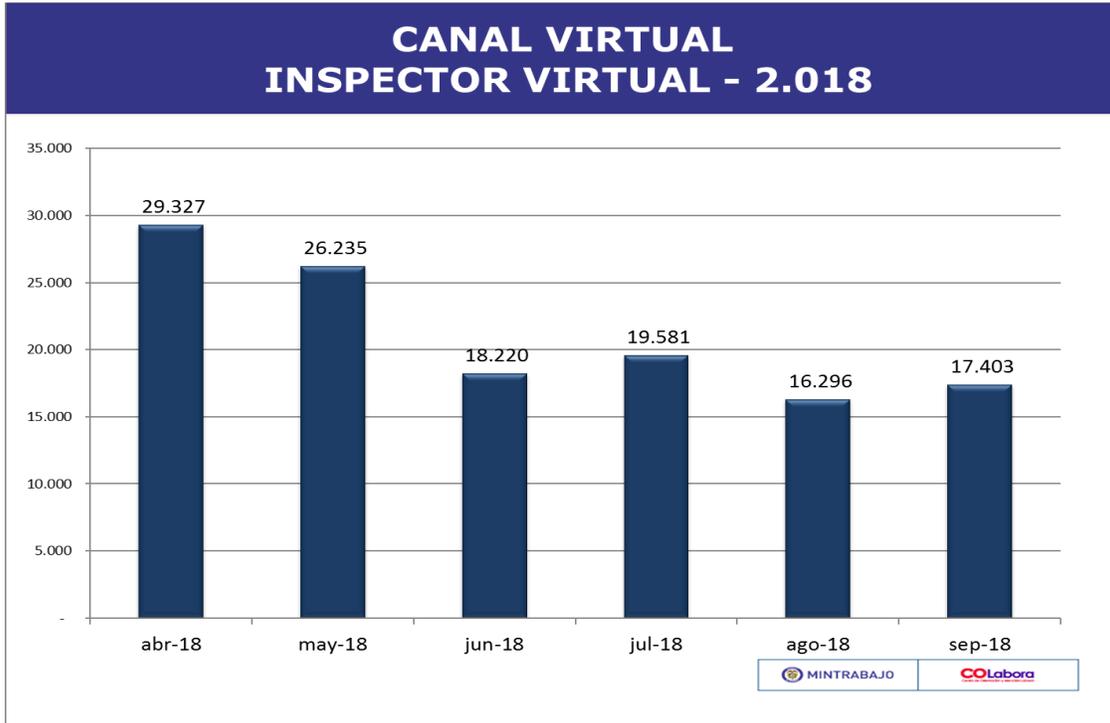
De otra parte, se encuentra para revisión por parte de la Oficina Jurídica con los últimos ajustes solicitados la actualización de la Resolución 1358 de 2013, como parte del mejoramiento continuo del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.

Durante el período revisado y la clasificación de peticiones que permite el Módulo PQRSD, no se encuentran registros de petición de documentos no ocurriendo lo mismo con las peticiones de acceso a información pública en donde se evidenciaron 873 de ingreso con de las cuales 686 cuentan con oficio de respuesta.

SERVICIO DE CHAT

Se continua prestando el servicio de Chat administrado por el Contact Center, desde allí se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos pasando de **28.529** ciudadanos en el tercer trimestre del año 2017 a **53.280** en el 2018, incrementando la atención por este medio en un **54%** comparado con el año inmediatamente anterior, caracterizándose este servicio por recibir solicitudes de ciudadanos con mayor conocimiento de aspectos laborales y con preguntas más puntuales de temas específicos, entre estos acuden pequeñas, mediana y grandes empresas.





VIDEO LLAMADA

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2.018 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 que mantiene la Entidad en mejorar y garantizar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de Orientación Laboral, logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio, reportando 1.453 interacciones.

Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



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

Atención Presencial
 Sede de Atención al Ciudadano
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
 Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

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

URNA DE CRISTAL

El sistema de Urna de Cristal es una plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, donde los ciudadanos pueden hacer llegar inquietudes y propuestas directamente a las entidades gubernamentales. En lo correspondiente al segundo tercer del 2.018 se gestionaron un acumulado de **962** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%).

REDES SOCIALES.

El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad cuenta con cuatro (4) canales gestionados desde el Grupo de Comunicaciones como: LinkedIn, YouTube, Facebook y Twitter, son estos últimos los que generan constantemente contenido y funcionan como plataformas para la interacción y la participación ciudadana.

SEGUIDORES EN:



Twitter: 997.076 seguidores.



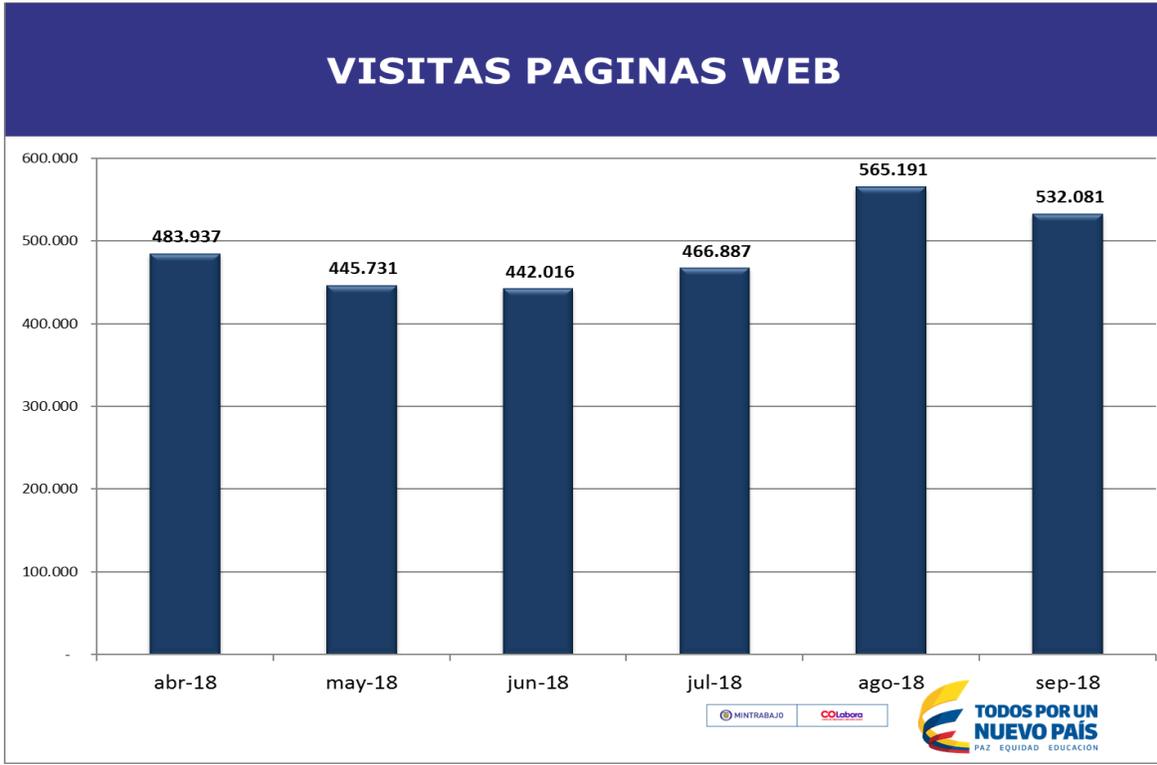
Facebook: 453.873 likes.



Linkedin: 24.743 seguidores

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante el tercer trimestre del año 2018, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **1.564.159** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.

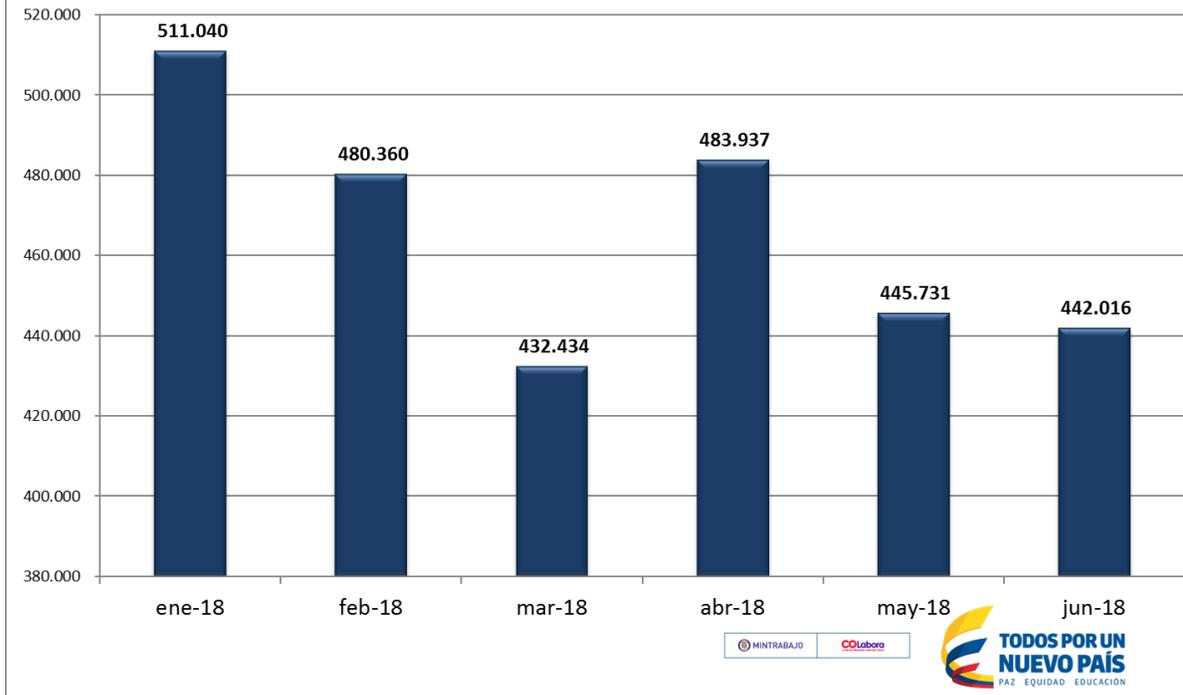


Sede Administrativa
Dirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13
Teléfonos PBX
(57-1) 5186868

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

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

VISITAS PAGINAS WEB



CANAL ESCRITO

En el canal escrito en el período comprendido entre los meses de julio, agosto y septiembre del año 2018, conforme lo comunicado por la Coordinadora del proceso de Gestión Documental la funcionalidad de reportes en el gestor documental Babel, no funciona por lo que carece de la información.

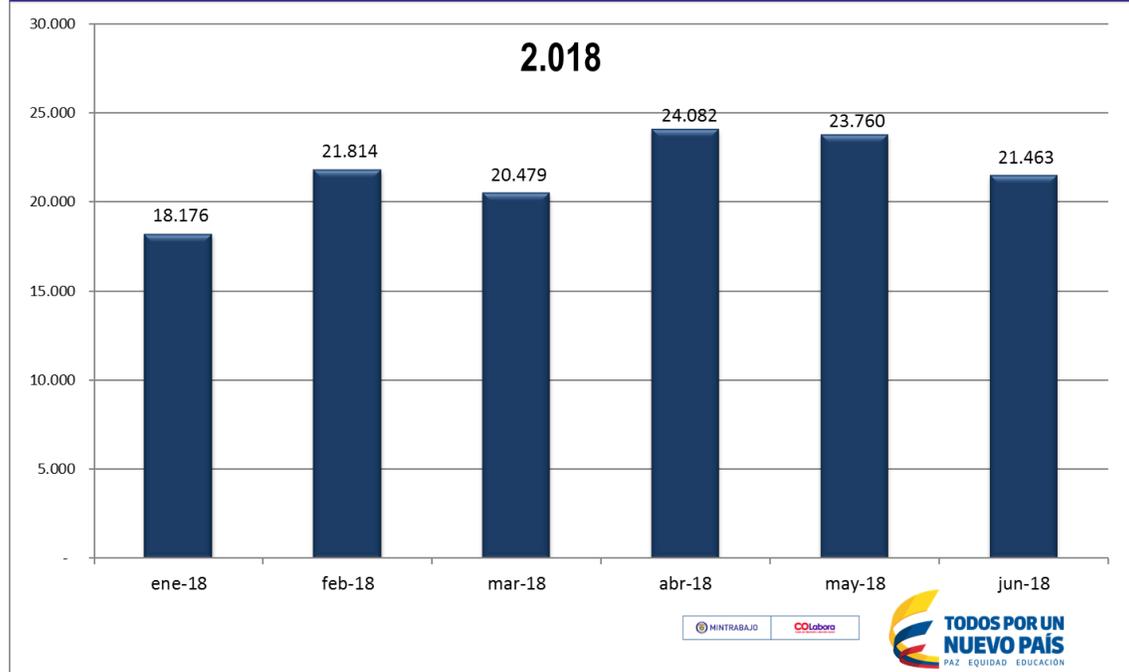
Sim embargo, la correspondencia recibida y radicada a través del gestor documental denominado BABEL, el cual soportó a nivel nacional los documentos entrantes al Ministerio, reportando las siguientes cifras:

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

Atención Presencial
Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63
Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

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

CANAL ESCRITO - COMUNICACIONES RECIBIDAS



META

Con los resultados obtenidos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, en la vigencia 2018, proyectó atender **1.450.000** Ciudadanos, con un avance de **64%** equivalente a 930.858 ciudadanos.

De esta manera, se rinde el informe sobre el comportamiento de los diferentes canales de atención, que maneja el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**.