



## INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

### PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023, la gestión de atención al ciudadano del ministerio ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y facilitando a los ciudadanos acceder a la entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En el desarrollo de esta gestión, el ministerio durante el primer trimestre del año 2023 atendió **286.001** ciudadanos.



Para el primer trimestre de 2023, el canal Telefónico Virtual fue el más preponderante. Conforme a la gráfica se observa una participación del 34,8% para el canal telefónico, 23,2% y 22,6% para los canales escrito y virtual correspondientemente, y finalmente el canal presencial con un 19,4%.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

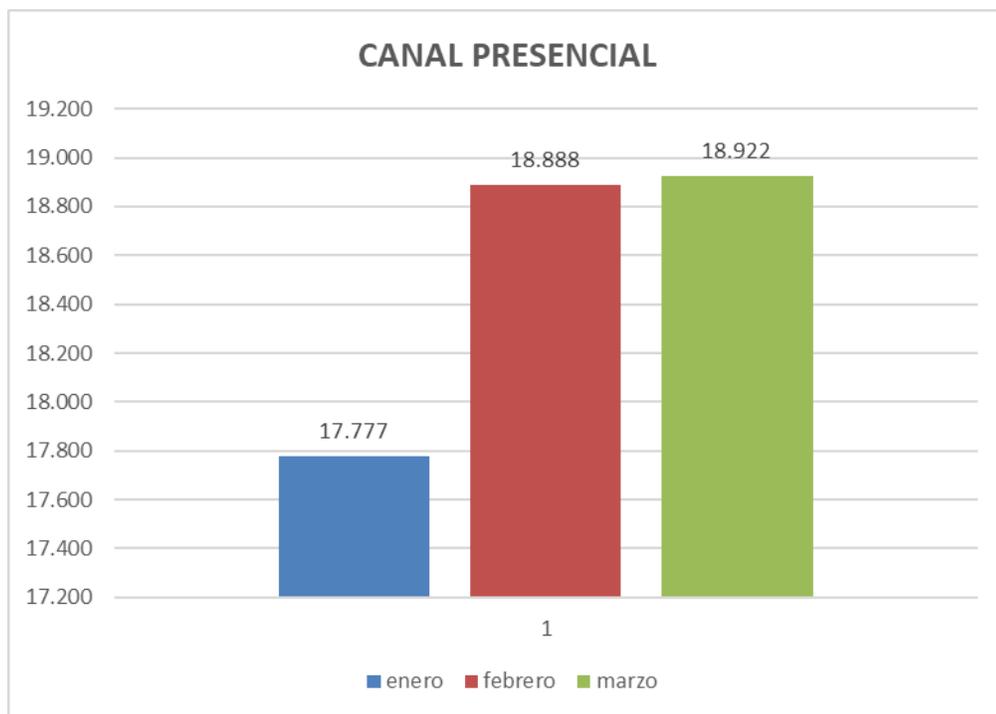
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



## CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el primer trimestre de 2023, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **55.587** ciudadanos, distribuidos así: en enero **17.777**, en febrero **18.888** y en marzo **18.922**.



A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



CONSULTAS VERBALES PRIMER TRIMESTRE 2023			
DT / O.E.	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	169	196	365
ANTIOQUIA	2898	2715	5613
ATLANTICO	727	488	1215
ARAUCA	117	121	238
O.E. BARRANCABERMEJA	615	537	1152
BOGOTÁ	1280	1425	2705
BOLIVAR	985	877	1862
BOYACA	1657	1599	3256
CALDAS	1832	1180	3012
CAQUETA	261	241	502
CASANARE	411	375	786
CAUCA	1192	999	2191
CESAR	2044	1412	3456
CHOCO	317	299	616
CORDOBA	556	431	987
CUNDINAMARCA	1711	1713	3424
GUAINIA	247	209	456
GUAJIRA	521	405	926
GUAVIARE	163	130	293
HUILA	1087	946	2033
MAGDALENA	442	211	653
META	806	551	1357
NARIÑO	363	428	791
NTE_SANTANDER	1085	710	1795
PUTUMAYO	366	308	674
QUINDIO	267	201	468
RISARALDA	2244	2024	4268
SANTANDER	994	906	1900
SAN_ANDRES	551	627	1178
SUCRE	677	508	1185
TOLIMA	1449	1193	2642
URABA	502	478	980
VALLE	1278	1208	2486
UNIDAD	0	0	0
VAUPES	37	25	62
VICHADA	43	17	60
BUENAVENTURA	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>29894</b>	<b>25693</b>	<b>55587</b>

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

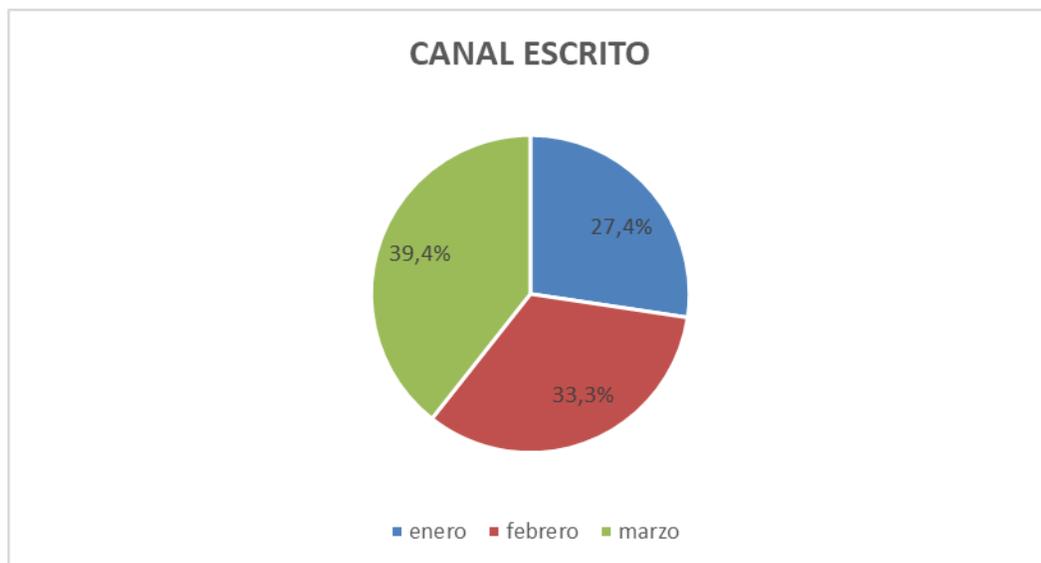
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



## CANAL ESCRITO

Durante el primer trimestre de 2023, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **66.252** comunicaciones, en enero se recibieron **18.129** equivalente a 27,4%, en febrero **22.040** equivalente a 33,3% y en marzo se recibieron **26.083** equivalente a 39,3%.



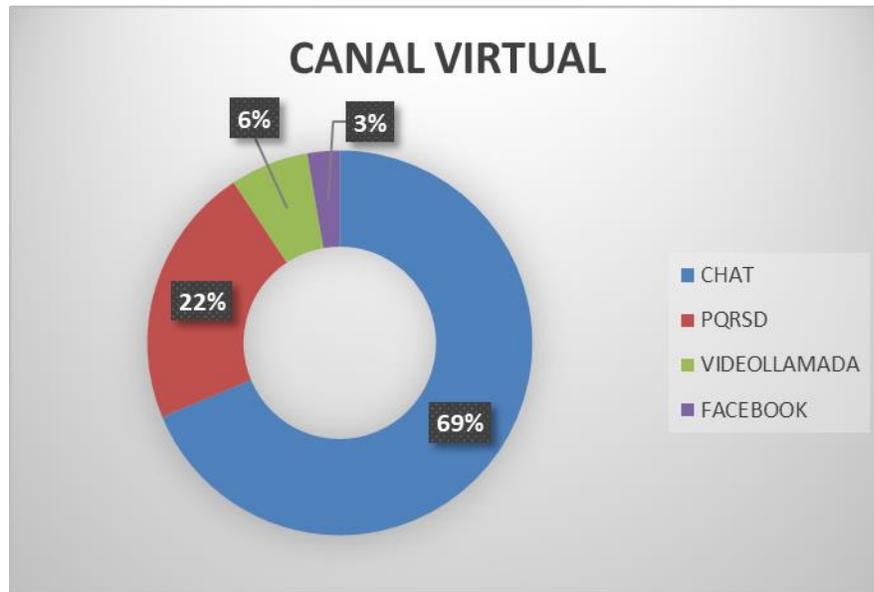
## CANAL VIRTUAL

El ministerio ofrece a la ciudadanía a través del canal virtual distintos servicios para brindarles una adecuada orientación y atención, entre las que se encuentran el chat, videollamada, facebook y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el primer trimestre de 2023 alcanzó la suma de **64.657** interacciones con la ciudadanía.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

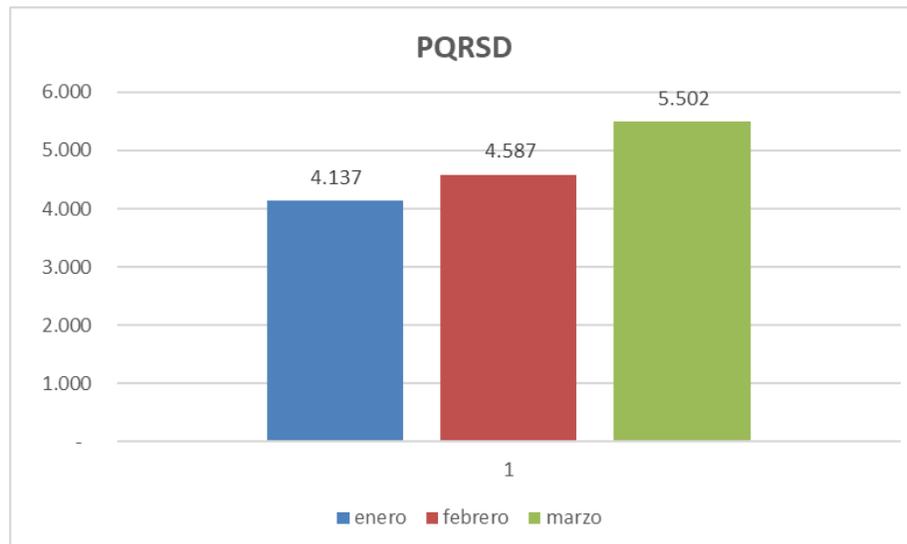
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **44.422** interacciones equivalentes al 69%, seguido de PQRSD virtuales con **14.226** equivalentes al 22%, Videollamadas con **4.254** interacciones equivalentes 6% y Facebook con **1.755** interacciones equivalentes al 3%.

Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron **14.226 PQRSD**, distribuidos así: en enero 4.137, en febrero 4.587 y en marzo 5.502.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



Dentro de las 14.226 peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	1
PETICIÓN - CONSULTA	956
PETICIÓN - INVITACIÓN	22
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	52
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1212
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	28
PETICIÓN GENERAL	11810
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO	24
RECLAMO	105
SUGERENCIA	16
<b>TOTAL</b>	<b>14226</b>

## URNA DE CRISTAL

Esta plataforma es una iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, sin embargo, durante el primer trimestre de 2023 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



### SERVICIOS DE CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2023, el Contact Center ha atendido un total de **149.936** transacciones, con un nivel de efectividad en la atención del **43,37%**.

### NIVEL DE ATENCION

Mes	SERVICIOS	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Nivel Atención	Nivel Abandono
ENERO	TELEFONICO	58.275	20.257	34,76%	65,24%
	CONMUTADOR	24.399	11.708	47,99%	52,01%
	VIDEO LLAMADA	3548	1286	36,25%	63,75%
	CLICK TO CALL	3763	2447	65,03%	34,97%
	CHAT	18.274	16.071	87,94%	12,06%
	REDES SOCIALES	356	356	100,00%	0,00%
FEBRERO	TELEFONICO	58.783	18.915	32,18%	67,82%
	CONMUTADOR	27.027	11.087	41,02%	58,98%
	VIDEO LLAMADA	4439	1383	31,16%	68,84%
	CLICK TO CALL	4395	2475	56,31%	43,69%
	CHAT	17.167	14.182	82,61%	17,39%
	REDES SOCIALES	280	280	100,00%	0,00%
MARZO	TELEFONICO	60.463	17.260	28,55%	71,45%
	CONMUTADOR	35936	12820	35,67%	64,33%
	VIDEO LLAMADA	5700	1585	27,81%	72,19%
	CLICK TO CALL	4792	2536	52,92%	47,08%
	CHAT	16961	14169	83,54%	16,46%
	REDES SOCIALES	1119	1119	100,00%	0,00%

En este trimestre los servicios de llamada telefónica y de Videollamada presenta un porcentaje menor con referencia al nivel de atención; esto debido a que los ciudadanos prefieren comunicarse con la entidad a través de llamada telefónica; adicionalmente, el servicio de Videollamada ha tenido gran auge, teniendo en cuenta que el ciudadano recibe una atención más personalizada, es de aclarar que, este segmento es atendido solo por con un agente especializado en lenguaje de señas colombiana.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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**



En el mes de marzo de 2023 todos los servicios que presta el contac center tuvo un aumento en la demanda, debido a que los ciudadanos solicitaron asesoría sobre la obligación que tienen las empresas públicas y privadas de realizar el reporte de la autoevaluación de estándares mínimos SG – SST, conforme a la Circular 082 de 2022.

## CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **99.505** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **63.890** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Para el profesional en segundo nivel no se registraron llamadas, (estas consultas se realizan a través Outbound); Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **35.615** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

De las **99.505** llamadas atendidas, el **47,01%** correspondieron a orientación laboral, el **18,27%** a orientación laboral riesgos laborales, el **15,14%** a agendamiento; el **13,03%** a trámites y servicios; con el **5,69%** solicitud de información; con el **0,70%** orientación laboral pensiones; el **0,15%** orientación laboral colectivo; y línea anticorrupción **0,00%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **45,30%**; seguido de terminación del contrato con un **9,29%**; contratos de trabajo y elementos **8,27%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **6,43%**; terminación de contrato con el **6,15%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **6,15%**; acoso laboral con el **5,70%**; estabilidad laboral reforzada con el **4,49%**; contrato de prestación de servicios con el **4,23%**; y pago de incapacidades **4,01%**.

## CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



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 **35,99%**; autorización de trabajo a menores **14,64%**; conciliaciones con el **10,73%**; tramites de la jurisdicción con el **9,80%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **8,14%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **6,64%**; autorización para laborar horas extras **4,70%**; comunicación masiva con el **3,66%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad con una participación del **3,26%**; y autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad **2,43%**.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



En el servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **6.896** ciudadanos y de éstos un **98,59%** solicitó información de cita presencial, (que corresponde a **6.799** llamadas de información de agendamiento); el **1.15%** cancelación de citas, y un **0.26%** autorización para NNA.

Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **47,77%** corresponde a información agendamiento; **36,21%** corresponde a información otra entidad; **13,88%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con el **1,28%** transferencia spe orientación general, **0,67%** transferencia segundo nivel; **0,12%** transferencia a anticorrupción y costo de la línea 120 **0,06%**.

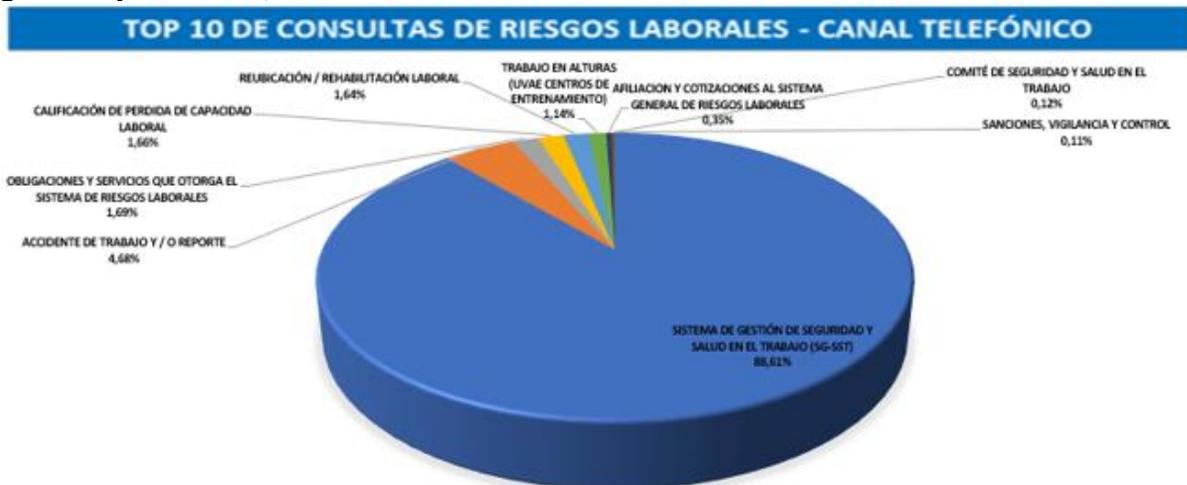
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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



Referente al tema de **riesgos laborales** se atendieron llamadas, siendo los 10 temas de mayor consulta: sistema general de seguridad y salud en el trabajo (Reporte de Autoevaluación) con el **88,61%**; accidente de trabajo y / o reporte con una participación del **4,68%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **1,66%**; reubicación / rehabilitación laboral con un **1,64%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **1,14%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **0,12%**; calificación de pérdida de capacidad laboral con el **10,54%**; y sanciones vigilancia y control **0,11%**.



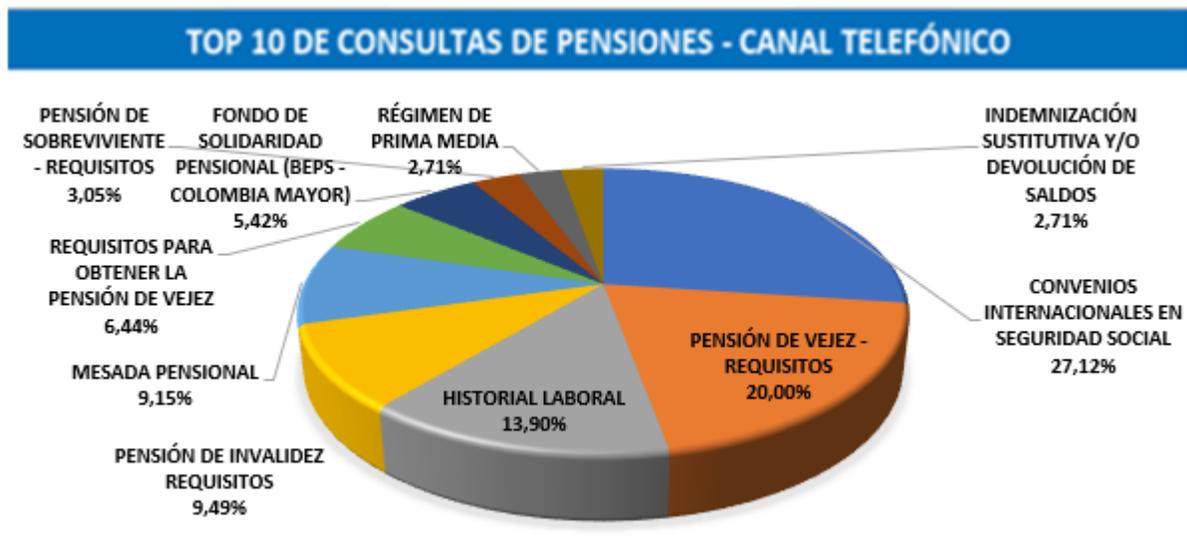
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
 (601) 3779999

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



Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **27,12%** convenios internacionales en seguridad social; con el **20,00%** pensión de vejez – requisitos; historia laboral con un **13,90%**; con un **9,49%** pensión de invalidez requisitos; con el **9,15%** mesada pensional; requisitos para obtener la pensión de vejez con un **6,44%**; fondo de solidaridad pensional (BEPS) Colomba mayor con un **5,42%**; con el **3,05%** pensión de sobreviviente – requisitos; y régimen de prima media e indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos; con el **2,71%** respectivamente.



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **31,03%**; creación y liquidación de sindicatos con el **27,59%**; contratos sindicales con el **13,79%**; asambleas ordinarias y extraordinarias y tribunal de arbitramento con el **6,90%** respectivamente; arreglo directo con el **5,17%**; cuotas sindicales con el **3,45%**; fuero y actos atentatorios al igual que huelga y sindicato en el sector público cada uno con el **1,72%**.

**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfono PBX  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, 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 irregulares de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes reciben la información posterior al filtro que realizan los agentes del Contact Center y radican de ser necesario la correspondiente PQRSD para que se adelante el trámite que amerite.

Con respecto a la información que reciben el Contact Center para el primer trimestre de 2023. La creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas en Tipificación (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de consulta por parte de la ciudadanía.

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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

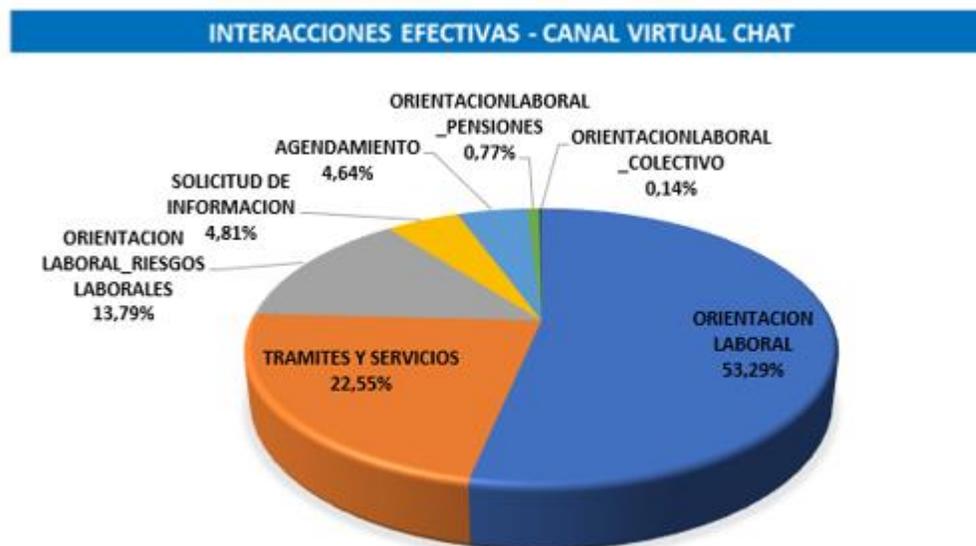
**Línea nacional gratuita**  
018000 112518  
**Celular 120**  
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



## 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 primer trimestre de 2023 se atendieron **44.422** interacciones.

De las interacciones tipificadas, presentamos los siguientes resultados: el **53,29%** correspondieron a orientación laboral, el **22,55%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **13,79%** a riesgos laborales; el **4,81%** solicitud de información; **4,64%** agendamiento; el **0,77%** pensiones; y laboral colectivo con el **0,14%**.



Dentro de las interacciones catalogadas dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **3.067** interacciones, representando un **44,04%**; en segundo lugar, con una representación del **10,47%** salario y factores salariales – comisiones – pago en especie; con el **7,93%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; con el **6,59%** contratos de trabajo y elementos; terminación de contrato con un **6,20%**; contrato de prestación de servicios con el **5,51%**; cesantías **5,37%**; acosos laboral con el **4,68%**; jornada de trabajo con el **4,64%**; y con el **4,57%** pago de incapacidades.

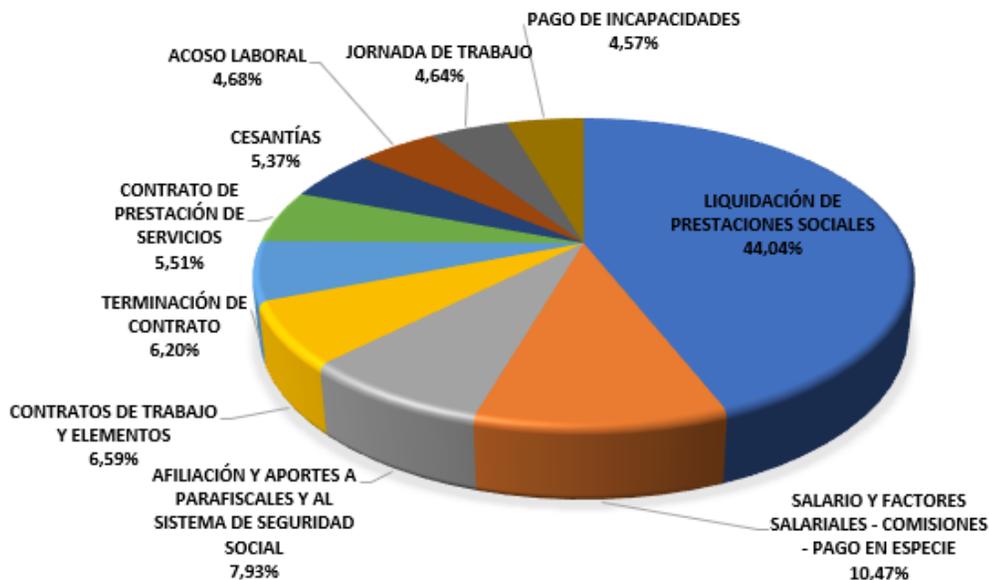
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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



## TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



En el servicio de chat, el tema **trámites y servicios**, el **33,93%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre el estado de gestión de radicaciones y estados de tramites; el **11,20%** comunicación masiva; **37,73%**; un **9,79%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); un **7,68%** autorización de trabajo a menores; el **7,65%** investigación administrativa incumplimiento normas laborales; con el **6,68%** conciliaciones; con el **5,82%** autorización para laborar horas extras; requisitos y gastos de repatriación con un **5,11%**; con el **4,76%** procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) y un **3,57%** tramites de la jurisdicción.

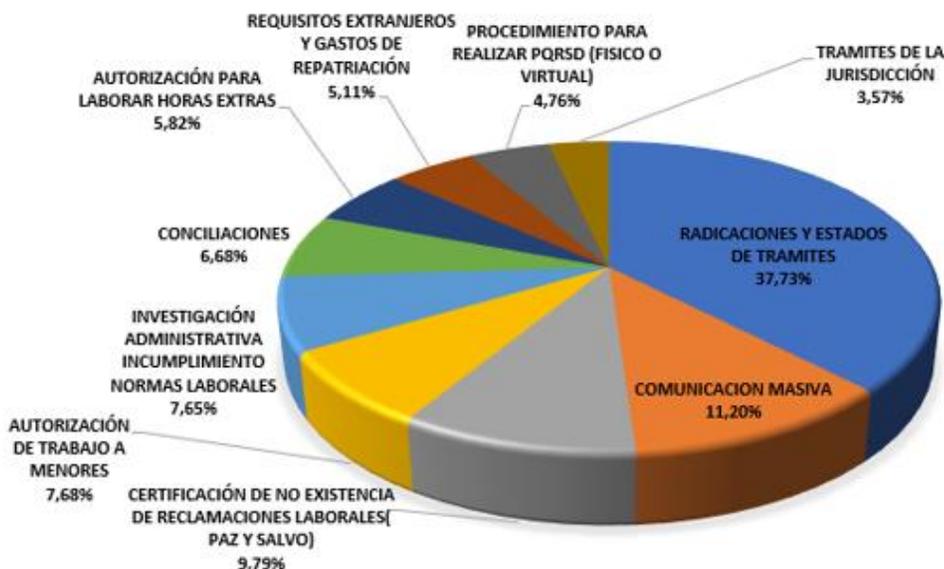
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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

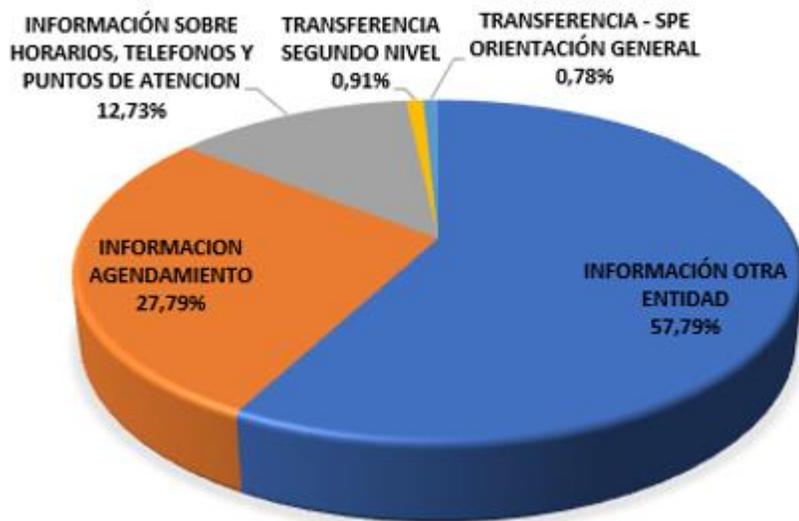


TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



Así mismo se atendieron por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **57,79%** corresponde a información otra entidad; un **27,79%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **12,73%**; con un porcentaje del **0,91%** se encuentra el subtema transferencia a segundo nivel y **0,78%** transferencia anticorrupción.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

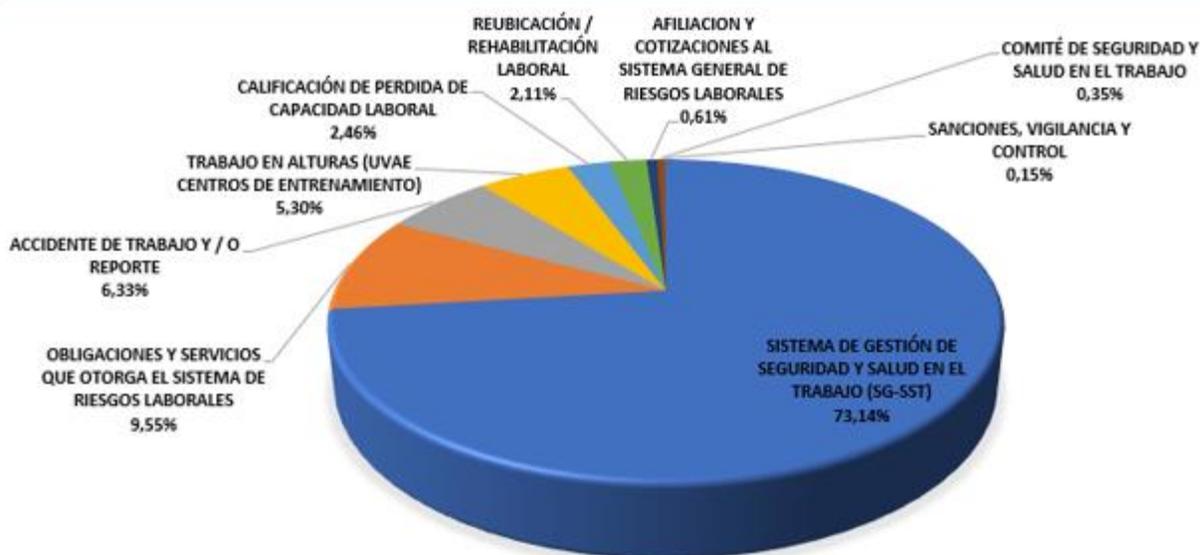
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: con un **73,14%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo SG-SST (Reporte de Autoevaluación); un **9,55%** obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales; accidente de trabajo y/o reporte con el **6,33%**; con el **5,30%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); con el **2,46%** calificación de pérdida de capacidad laboral; un **2,11%** reubicación/rehabilitación laboral; afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **0,61%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **0,35%** y con el **0,15%** sanciones vigilancia y control.

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones** consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **52,78%**; historia laboral y fondo de solidaridad pensional (BEPS – Colombia mayor) con un **9,72%** respectivamente; pensión de invalidez requisitos junto con mesada pensional cada una con el **6,25%**; pensión de vejez – requisitos **4,86%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos **4,17%**; requisitos para obtener la pensión de vejez **2,78%**; pensión de sobrevivientes – requisitos **2,08%**; y auxilio funerario y bonos pensionales cada una con un **0,69%**.

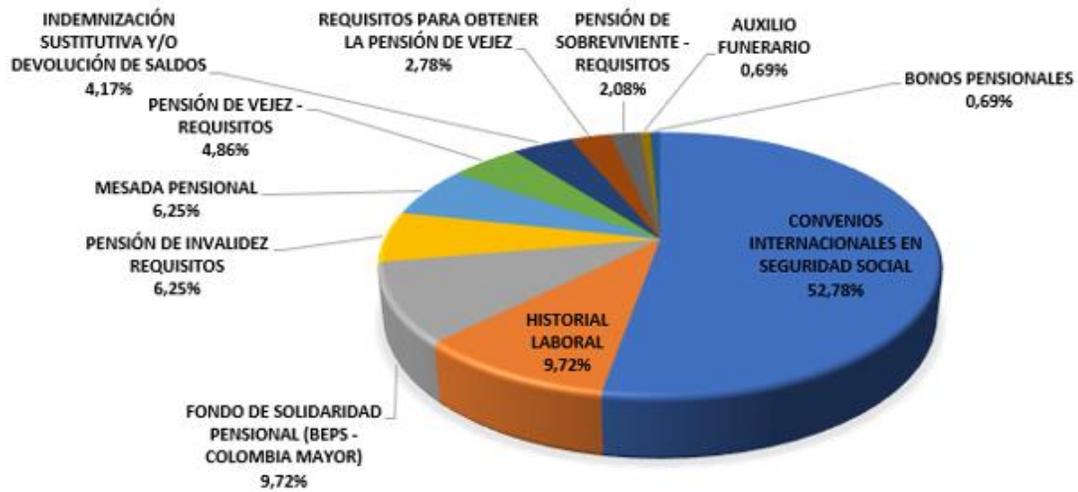
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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



TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, encontramos los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **39,13%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con el **30,43%**; contratos sindicales con el **8,70%**; fuero y actos atentatorios; sindicato en el sector público; tribunal de arbitramento; arreglo directo y cuotas sindicales cada uno con el **4,35%** respectivamente.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfono PBX  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



## VIDEOLLAMADA

Para el trimestre evaluado, sigue en aumento la demanda del 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 **4.254** interacciones atendidas.

Dentro de las interacciones atendidas para el tema laboral, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el 49,33%; terminación de contrato con un 12,14%; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un 10,79%; afiliación y aportes a parafiscales y al sistema de seguridad social con el 6,94%; acoso laboral 5,49%; contrato de prestación de servicios 3,76%; pago de incapacidades 3,47%; estabilidad laboral reforzada **2,79%**; terminación del contrato **2,70%**; y contratos de trabajo y elementos **2,60%**.

### TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

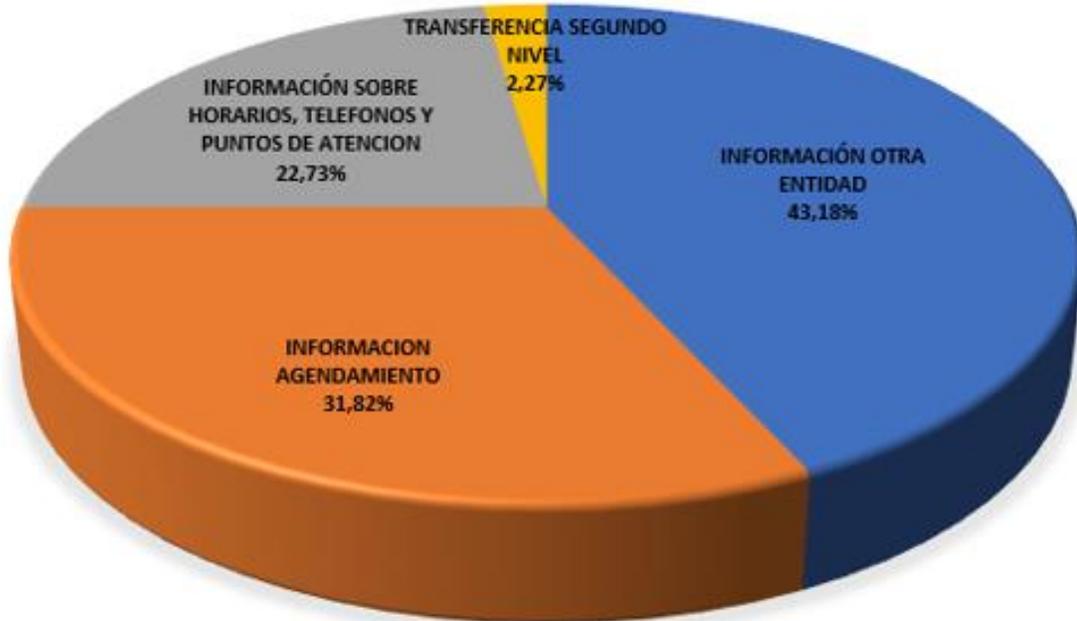
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el primer trimestre dentro del canal video llamada son: con el **43,18%** de participación el subtema información otra entidad; con el **31,82%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con el **22,73%**; y transferencia segundo nivel con el **2,27%**

**CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA**



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



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: radicaciones y estados de tramites con el **41,00%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **16,52%**; procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) con el **11,50%**; conciliaciones **7,96%**; autorizaciones de trabajo a menores **6,19%**; autorizaciones de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad **5,31%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales ( paz y salvo) **4,13%**; requisitos de extranjeros y gastos de repatriación y certificación de trabajadores en condición de discapacidad **2,65%** cada uno respectivamente; y autorización para laborar horas extras con el **2,06%**;

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



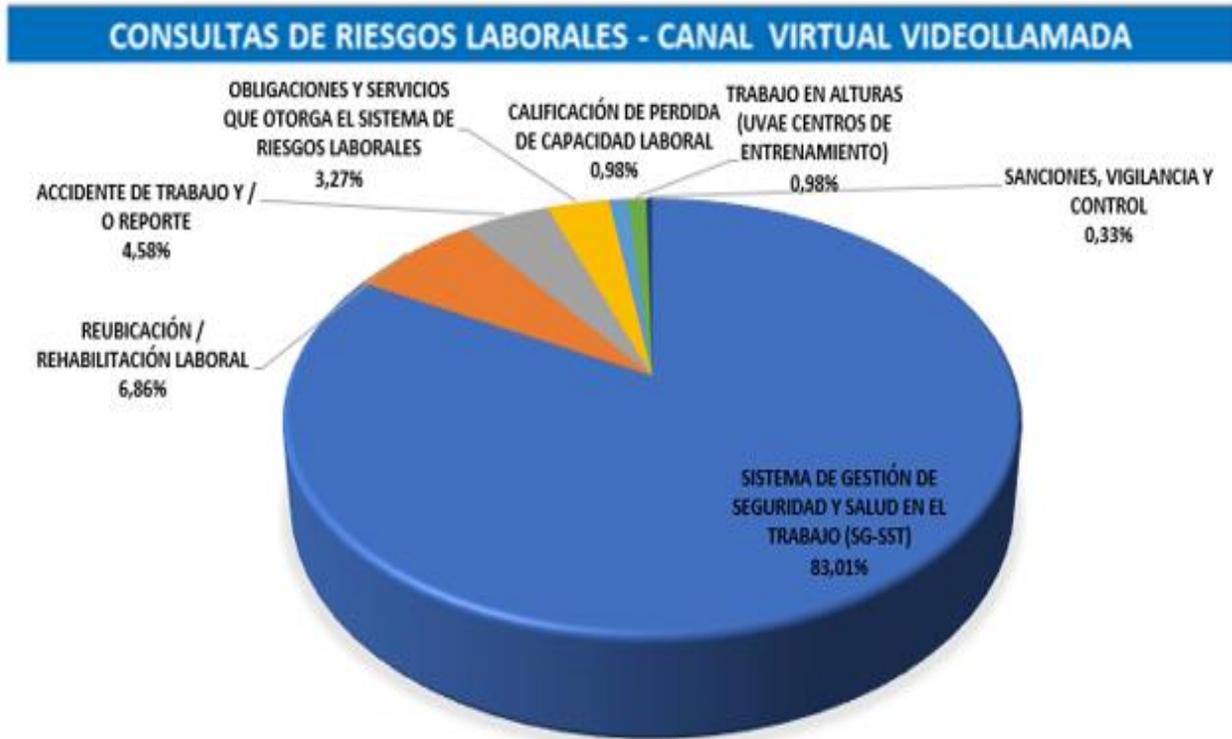
**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

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



Dentro del tema **riesgos laborales**, el **83,01%** corresponden a sistema general de seguridad y salud en el trabajo SG-SST (Reporte de Autoevaluación); el **6,86%** a reubicación/rehabilitación laboral; accidente de trabajo y/o reporte con el **4,58%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **3,27%**; calificación de pérdida de la capacidad laboral al igual que trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **0,98%**; y sanciones, vigilancia y control con el **0,33%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

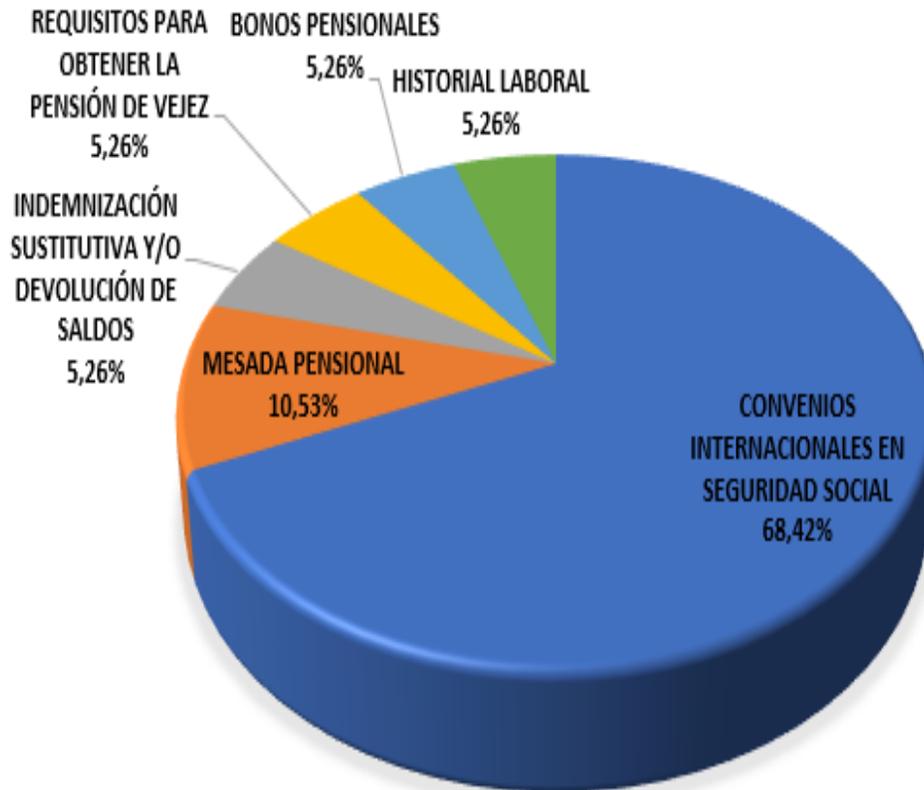
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



Para el tema referente a **Pensiones**, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **68,42%**; seguido de mesada pensional **10,53%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, requisitos para obtener la pensión de vejez, bonos pensionales, e historial laboral con el **5,26%** cada uno.

CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro del tema **laboral colectivo**, el 100% de los ciudadanos atendidos, consultaron convenciones, pactos y laudos colectivos con el **100.00%**.

De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada para el primer trimestre de 2023, no se atendieron Video Llamada de lenguaje de señas

**Sede Administrativa**  
Dirección: Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
Teléfono PBX  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)

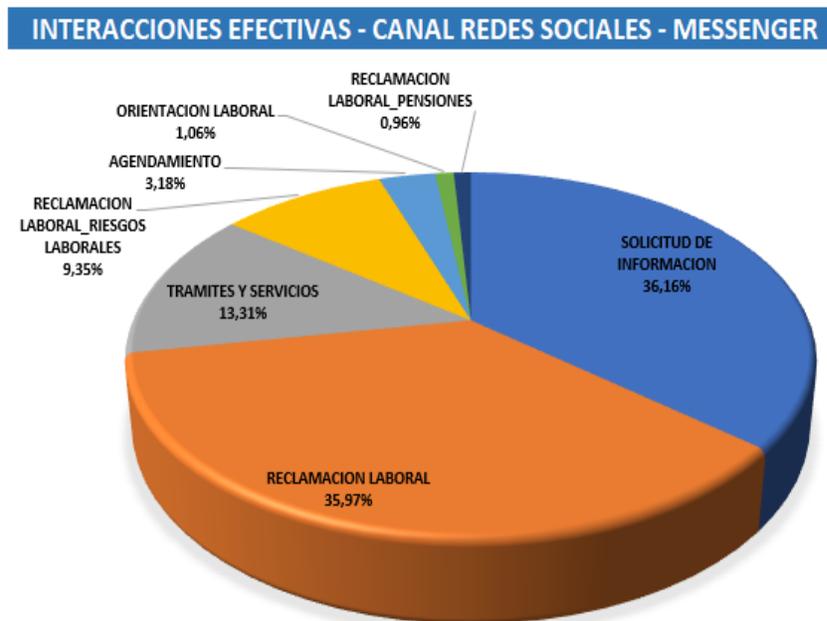


## REDES SOCIALES

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 **1.755** interacciones. A través de este medio, 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. De las interacciones recibidas, se reportó un **87,27%** el subtema solicitud de información; el **7,36%** corresponde a trámites y servicios; **4,32%** reclamación laboral; **0,82%** riesgos laborales; orientación laboral y reclamación laboral pensiones con el **0,12%** respectivamente.

Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **1.037** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: el **36,16%** se enmarcaron dentro al subtema solicitud de información; un **35,97%** corresponde al subtema reclamación laboral; **13,31%** a trámites y servicios; **9,35%** riesgos laborales; **3,18%** agendamiento; **1,06%** orientación laboral; y reclamación laboral pensiones **0,96%**.



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



## AGENDAMIENTO

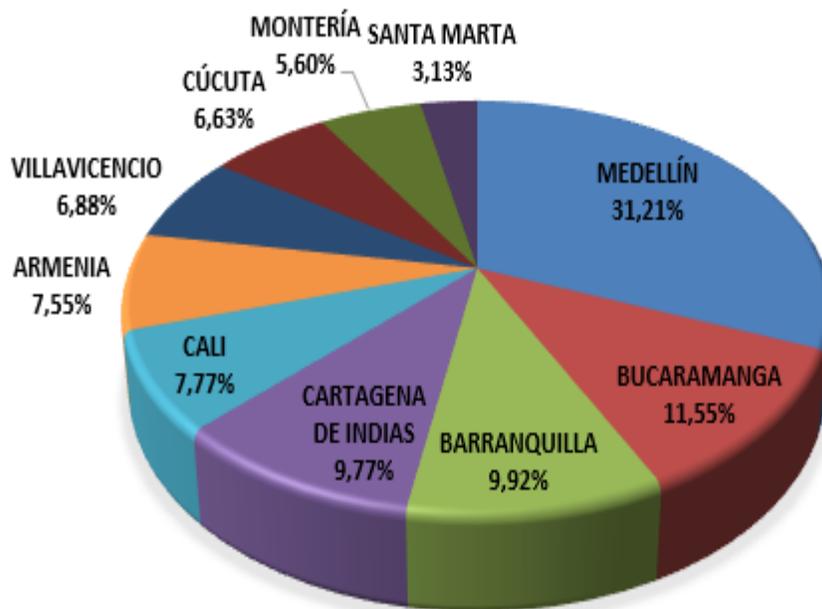
Durante el primer trimestre de 2023, se crearon **10.792** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **948**, es decir el **8,78%**, quedando un total de **9.844** citas activas, lo que equivale a **91,22%** citas agendas en todo el territorio nacional. Vale la pena aclarar que las citas agendadas desde el Contact Center corresponden a orientación laboral.

### TOP 10 CIUDADES

Del total de **9.844** citas activas creadas durante el primer trimestre de 2023, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **6.141** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Medellín con el **31,21%**; Bucaramanga con el **11,55%**; Barranquilla con el **9,92%**; Cartagena con el **9,77%**; Cali con el **7,77%**; Armenia con el **7,55%**; Villavicencio con **6,88%**; Cúcuta con **6,63%**; Montería con el **5,60%**; y Santa Marta con el **3,13%**.

### TOP 10 CIUDADES



**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 3779999

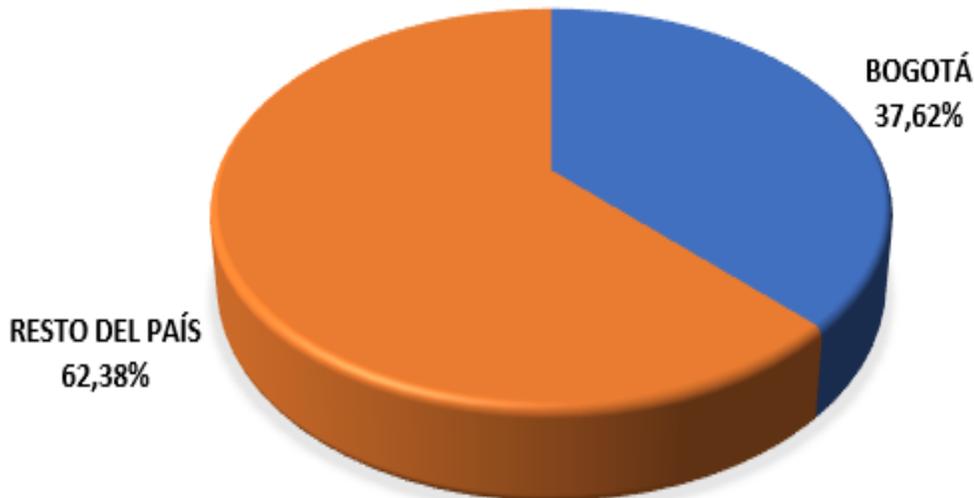
**Atención Presencial**  
Con cita previa en cada  
Dirección Territorial o  
Inspección Municipal del  
Trabajo.

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



Para el período analizado en el sistema de agendamiento se asignaron citas que fueron agendadas para ser atendidas en la Ciudad de Bogotá, en el punto de atención presencial de la Dirección Territorial Bogotá.

## AGENDAMIENTO BOGOTÁ



Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **37,62%** correspondientes a **3.703** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **6.141**, correspondientes al **62,38%**..

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

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



### Resumen del Acceso a la Información

<b>Acceso a información, quejas y reclamos.</b>	Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Durante el primer trimestre de 2023 por el aplicativo SISECI se recibieron 10.226 peticiones, de las cuales 24 son quejas, 105 son reclamos, 1es denuncia anticorrupción y 16 sugerencias; las cuales fueron reportadas al Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral con el fin de implementar plan de mejora dentro del Fortalecimiento de la Política de Integridad. Adicionalmente, se trasladaron a la Oficina de Control Disciplinario aquellas peticiones que por su contenido son competencia de esa oficina
	<b>Informe sobre solicitudes de acceso a la Información</b>	
	Número de solicitudes recibidas.	El informe del primer trimestre de 2023 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 286.001.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el primer trimestre de 2023 se trasladaron 28 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el primer trimestre de 2023, desde el Grupo de Atención se respondieron las peticiones en máximo 3 días hábiles
	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Durante el primer trimestre de 2023, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### Atención Presencial

Durante el primer trimestre de 2023, se aplicaron encuestas de satisfacción en el canal presencial por medio de un formulario dispuesto para aplicar una vez el ciudadano sea atendido en el nivel territorial. Para el primer trimestre se aplicaron **2.978** encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

<b>PRESENCIAL</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	99,06%
Claridad en la atención suministrada	99,06%

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
 (601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



Amabilidad en la atención	99,07%
---------------------------	--------

### PQRSD

A partir del cuarto 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 el canal virtual, la cual queda a potestad del ciudadano responderla.

Para el primer trimestre de 2023 el ministerio recibió 12 encuestas que los ciudadanos aplicaron, con los siguientes resultados:

PQRSD	% de satisfacción
Claridad de la información Suministrada	81%
Conformidad con el servicio prestado	75%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	80%

### Telefónico

Para el primer trimestre de 2023, se obtuvieron **23.075** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	88,23%
Claridad en la atención suministrada	90,84%
Amabilidad en la atención	93,78%

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)



### Chat

Para el primer trimestre de 2023, se obtuvieron **4.567** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

<b>CHAT</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	60,23%
Claridad en la atención suministrada	65,37%
Amabilidad en la atención	69,95%

### Video Llamada

Para el primer trimestre de 2023, se obtuvieron 3.063 encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

<b>VIDEO LLAMADA</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	83,22%
Claridad en la atención suministrada	83,13%
Amabilidad en la atención	83,78%

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)**



## **INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO**

### **Twitter**

Durante el primer trimestre de 2023 el Ministerio contó con 2.093.154 seguidores en Twitter.

### **Facebook**

Durante el primer trimestre de 2023 el Ministerio contó con 887.671 seguidores en Facebook.

### **Instagram**

Durante el primer trimestre de 2023 el Ministerio contó con 264.197 seguidores en Instagram.

### **YouTube**

Durante el primer trimestre de 2023 el Ministerio tuvo 55.767 suscriptores en YouTube.

### **Visitas en la página web de Mintrabajo**

Durante el primer trimestre de 2023 el Ministerio tuvo 5,540.696 visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

### **Grupo de Atención al Ciudadano**

Subdirección Administrativa y Financiera  
Ministerio del Trabajo

**Sede Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfono PBX**  
(601) 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](http://www.mintrabajo.gov.co)**

