

**INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023**  
**PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO COLabora**

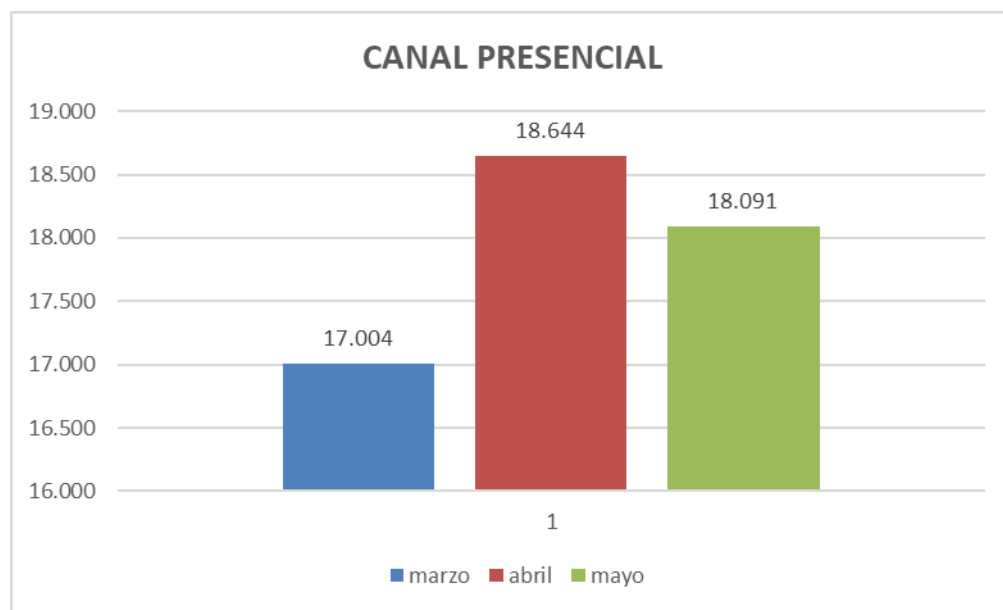
Durante el segundo trimestre de la vigencia 2023, la gestión de atención al ciudadano del ministerio ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del ministerio con los usuarios, fortaleciendo 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 segundo trimestre del año 2023 atendió **265.744** ciudadanos.



Para el segundo 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%.

## CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el segundo trimestre de 2023, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **53.739** ciudadanos, distribuidos así: en abril **17.004**, en mayo **18.644** y en junio **18.901**.

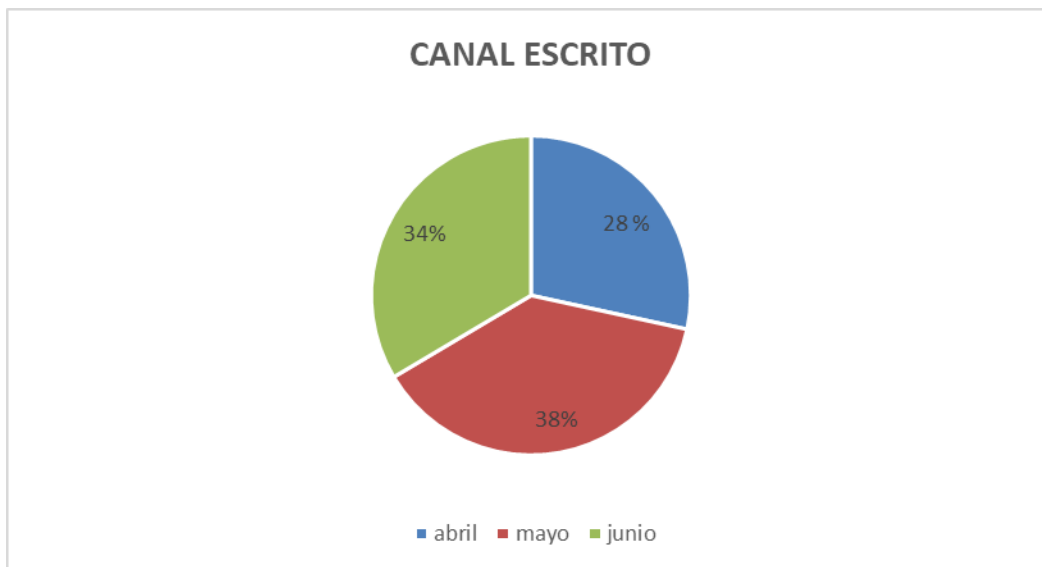


A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

CONSULTAS VERBALES			
MES	Hombre	Mujer	Total general
ABRIL	9.297	7.707	<b>17.004</b>
MAYO	10.032	8.612	<b>18.644</b>
JUNIO	9.755	8.336	<b>18.091</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29.084</b>	<b>24.655</b>	<b>53.739</b>

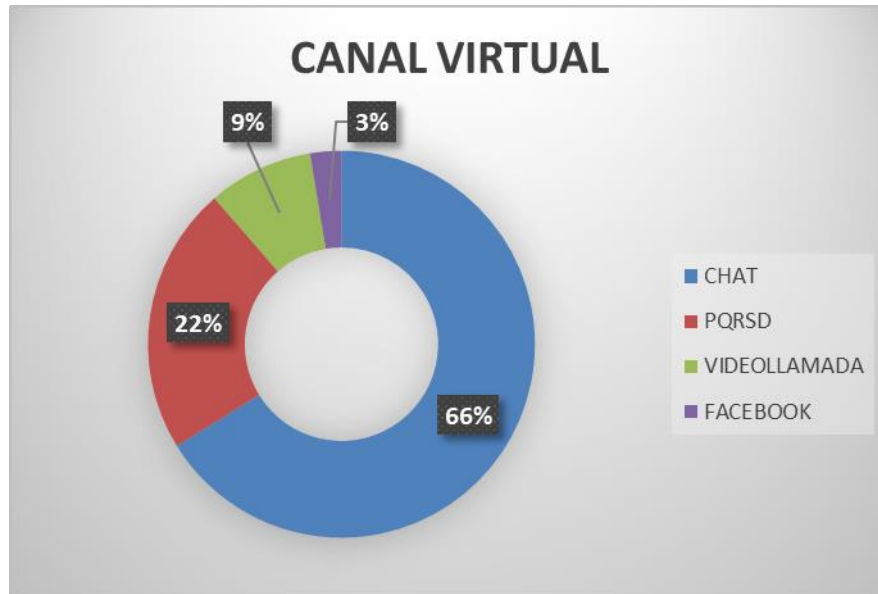
## CANAL ESCRITO

Durante el segundo trimestre de 2023, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **66.252** comunicaciones, en abril se recibieron **17.885** equivalente a 28%, en mayo **23.963** equivalente a 38% y en junio se recibieron **21.115** equivalente a 34%.



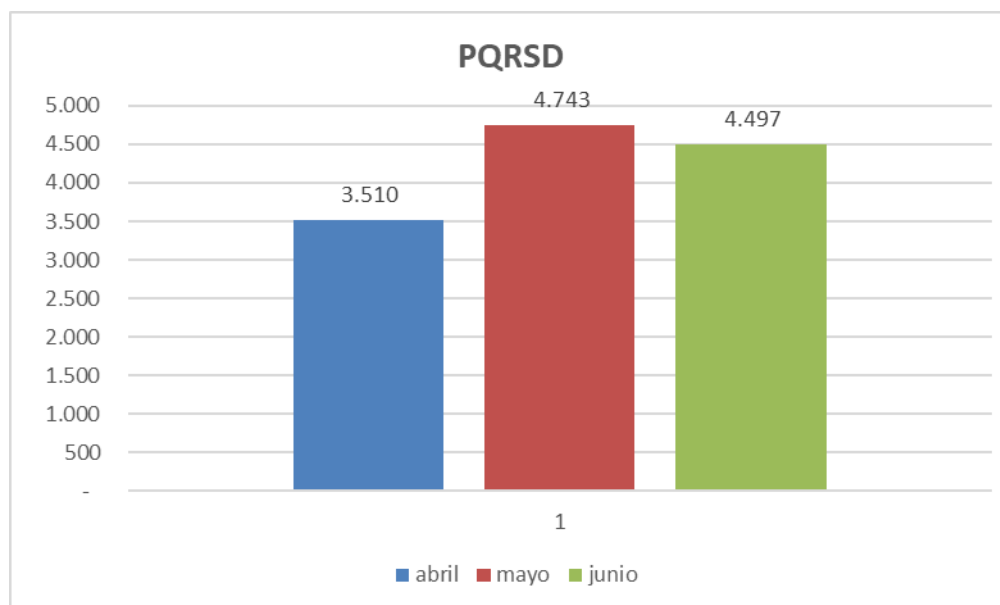
## CANAL VIRTUAL

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 segundo trimestre de 2023 alcanzó la suma de 56.898 interacciones con la ciudadanía.



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **37.662** interacciones equivalentes al 66%, seguido de PQRSD virtuales con **12.750** equivalentes al 22%, Videollamadas con **5.004** interacciones equivalentes 9% y Facebook con **1.482** interacciones equivalentes al 3%.

Durante el segundo trimestre de 2023 se recibieron **12.750 PQRSD**, distribuidos así: en abril 3.510, en mayo 4.743 y en junio 4.497.



Dentro de las **12.750** peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

<b>TEMA</b>	<b>No. PETICIONES</b>
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	<b>2</b>
PETICIÓN - CONSULTA	<b>986</b>
PETICIÓN - INVITACIÓN	<b>25</b>
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	<b>56</b>
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	<b>1625</b>
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	<b>51</b>
PETICIÓN GENERAL	<b>9877</b>
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO	<b>15</b>
RECLAMO	<b>102</b>
SUGERENCIA	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12750</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 segundo trimestre de 2023 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

## SERVICIOS DE CONTACT CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el segundo trimestre del año 2023, el Contact Center ha atendido un total de **136.292** transacciones.

### NIVEL DE ATENCION

Mes	SERVICIO	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Porcentaje de Atención	Porcentaje de Abandono
ABRIL	TELEFONICO	41.782	17.264	41,32%	58,68%
	CONMUTADOR	14566	9451	64,88%	35,12%
	VIDEO LLAMADA	3783	1423	37,62%	62,38%
	CLICK TO CALL	3014	2168	71,93%	28,07%
	CHAT	11543	10835	93,87%	6,13%
	REDES SOCIALES	410	410	100,00%	0,00%
MAYO	TELEFONICO	55664	17556	31,54%	68,46%
	CONMUTADOR	19867	13425	67,57%	32,43%
	VIDEO LLAMADA	2053	1809	88,11%	11,89%
	CLICK TO CALL	1344	1288	95,83%	4,17%
	CHAT	14310	13847	96,76%	3,24%
	REDES SOCIALES	534	534	100,00%	0,00%
JUNIO	TELEFONICO	55553	14150	25,47%	74,53%
	CONMUTADOR	18910	14172	74,94%	25,06%
	VIDEO LLAMADA	1983	1772	89,36%	10,64%
	CLICK TO CALL	2863	2670	93,26%	6,74%
	CHAT	13369	12980	97,09%	2,91%
	REDES SOCIALES	538	538	100,00%	0,00%

En este trimestre los servicios de llamada telefónica presentan mayor nivel de abandono; esto debido a que los ciudadanos prefieren comunicarse con la entidad a través de llamada telefónica; adicionalmente, se disminuyó el nivel de abandono en los otros servicios respecto de primer trimestre de 2023.

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.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contact Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónica con un **67,61%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **27,63%**; redes sociales **1,09%**; y servicio Videollamada con un **3,67%**.



### GÉNERO DE LOS CIUDADANOS

De los ciudadanos atendidos, el **58,60%** corresponde a mujeres, el **37,44%** a hombres, el **2,19%** a otro y el **1,77%** a género no binario.

### NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **33,40%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **33,82%** Secundaria; el **25,83%** Técnico o Tecnólogo y el **9,95%** Primaria.

### SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destaca el trabajador urbano con una representación del **36,37%**; el ciudadano desempleado con una representación del **32,35%**; empleador con un **18,96%**; asociado con un **5,14%**; trabajador independiente **4,67%**; trabajador rural **1,48%**; organización sindical **0,07%**, y pensionado **0,95%**.

## CANAL TELEFÓNICO

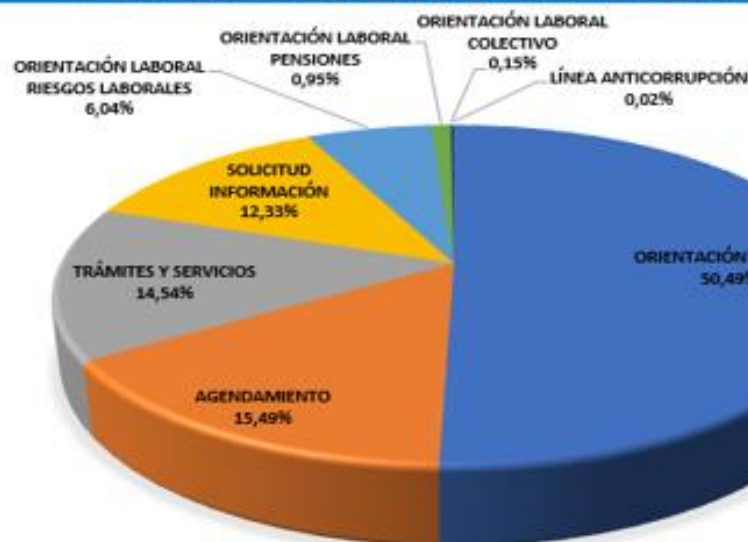


En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **92.144** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **55.096** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Para el profesional en segundo nivel no se registraron llamadas, (estas consultas se realizan a través Outbound); Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **37.048** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120; así como también el canal clic to call, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

De las **55.096** llamadas contestadas (primer nivel más clic to call), obteniendo los siguientes resultados: el **50,49%** correspondieron a orientación laboral, el **15,49%** a agendamiento; el **14,54%** a trámites y servicios; con el **12,33%** solicitud de información; el **6,04%** a orientación laboral riesgos laborales, el **0,95%** a orientación laboral pensiones; el **0,15%** orientación laboral colectivo; y línea anticorrupción **0,02%**.

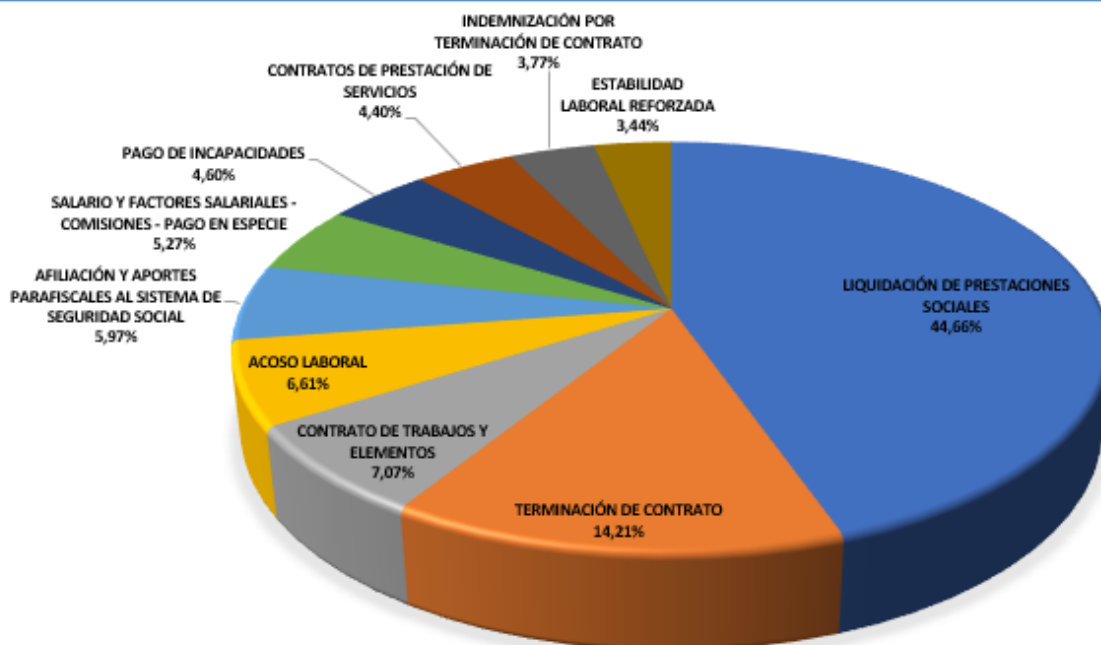
### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO





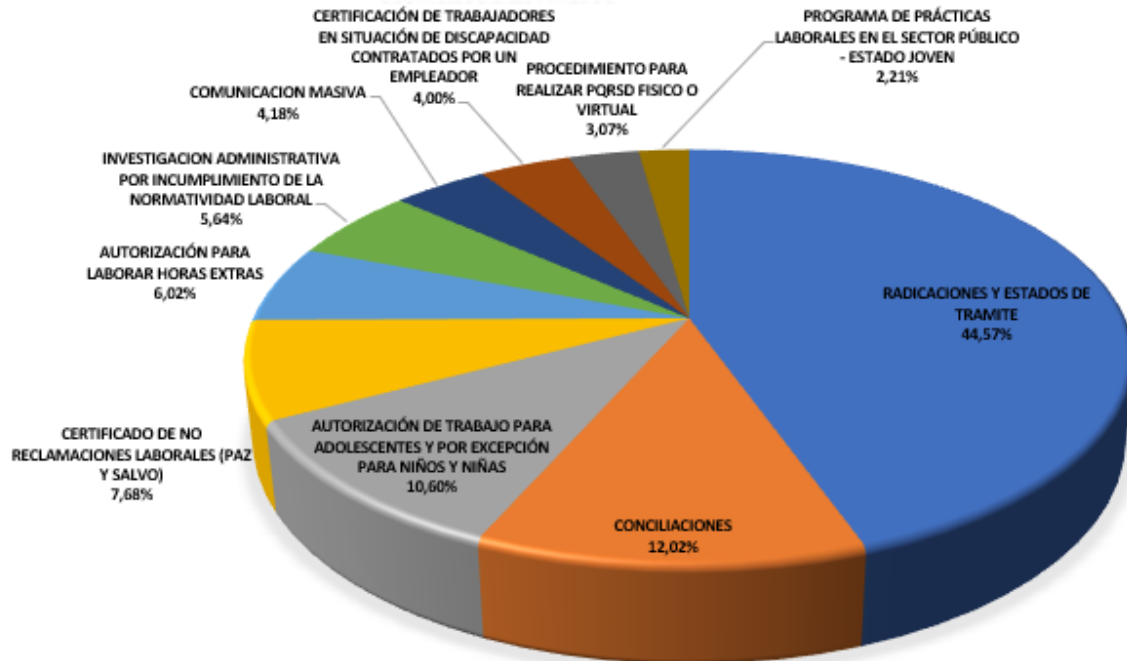
Dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **46,66%**; seguido de terminación del contrato con un **14,21%**; contrato de trabajo y elementos **7,07%**; acoso laboral con el **6,61%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **5,97%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **5,27%**; pago de incapacidades **4,60%**; contrato de prestación de servicios con el **4,40%**; Indemnización por terminación de contrato **3,77%**; y estabilidad laboral reforzada con el **3,44%**.

## CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **44,57%**; conciliaciones con el **12,02%**; autorización de trabajo a menores **10,60%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **7,68%**; autorización para laborar horas extras **6,02%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **5,64%**; comunicación masiva con el **4,18%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad **4,00%**; procedimiento para realizar PQRSD físico o virtual con una participación del **3,07%**; y Estado Joven con **2,21%**.

**TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO**



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 **7.718** ciudadanos y de éstos un **97,58%** solicitó asignación de cita presencial, (que corresponde a **7.531** llamadas de asignación de agendamiento); el **1,84%** cancelación de citas, el **0,06%** autorización para NNA y el **0,52%** a reagendamiento.

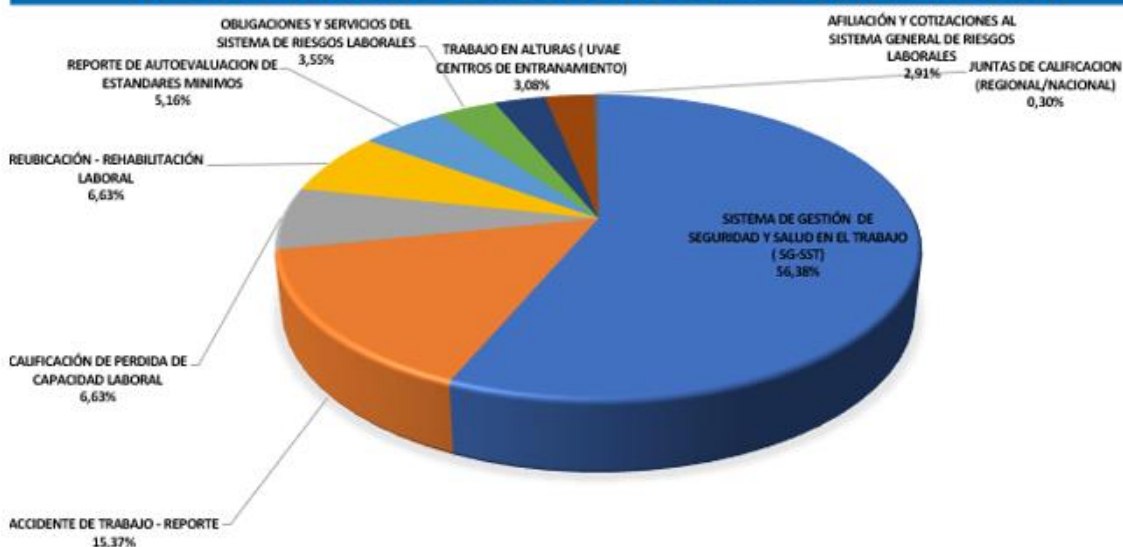
Por **información general**, el **42,89%** corresponde a información general; **36,91%** corresponde a información de agendamiento; el **14,57%** a información de otra entidad; con el **4,84%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **0,64%** a Servicio público de empleo; y el **0,15%** transferencia a anticorrupción.

### CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO



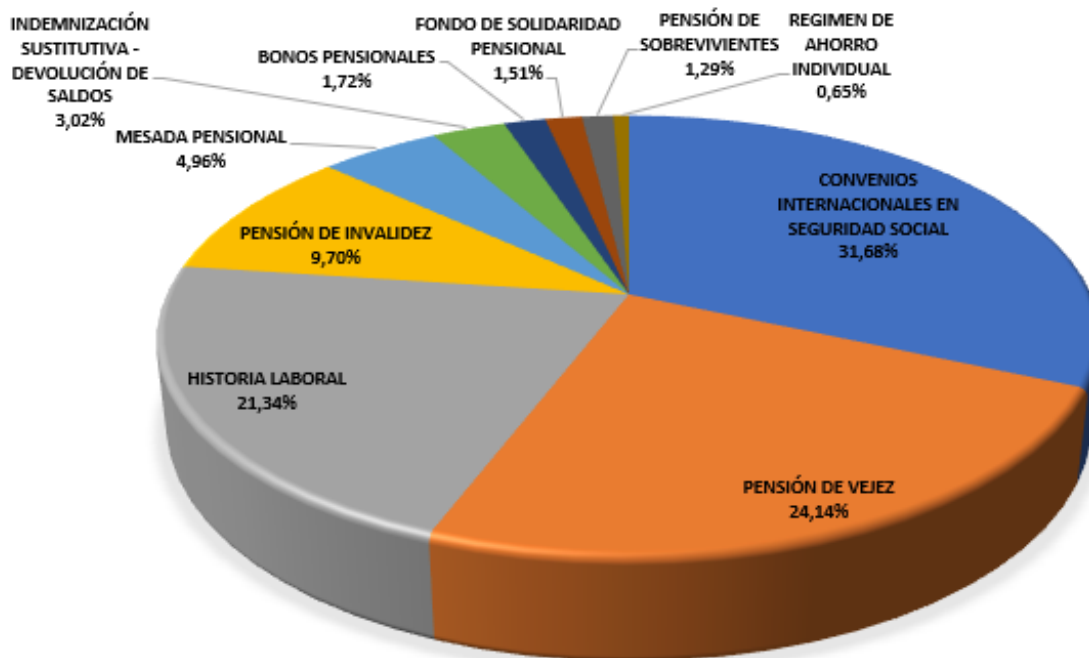
Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el **58,38%**; accidente de trabajo y/o reporte con una participación del **15,37%**; calificación de pérdida de capacidad laboral y reubicación/rehabilitación laboral con un **6,63%** respectivamente; Reporte de autoevaluación de estándares mínimos **5,16%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **3,55%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **3,08%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **2,91%**; y juntas de calificación con el **0,30%**.

### TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema de **Pensiones**, un **31,68%** corresponde a convenios internacionales en seguridad social; con el **24,14%** pensión de vejez ; historia laboral con un **21,34%**; con un **9,70%** pensión de invalidez; con el **4,96%** mesada pensional; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con un **3,02%**; bonos pensionales con un **1,72%**; fondo de solidaridad pensional con un **1,51%**; con el **1,29%** pensión de sobrevivientes; y régimen de ahorro individual con el **0,65%**.

### TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **28,77%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con un **24,66%**; contratos sindicales con el **12,33%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con un **10,96%**; arreglo directo con el **5,48%**; tribunal de arbitramento y sindicato en el sector público con el **4,11%** respectivamente, al igual que huelga y actos atentatorios; y registro en SIAS con **1,37%**.

**TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO**



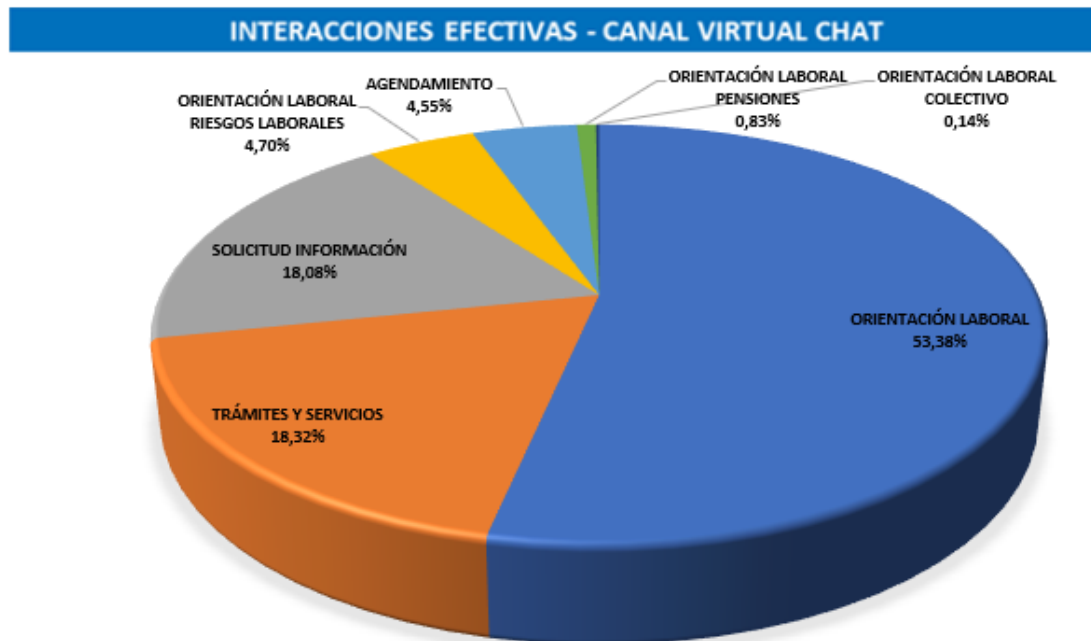
Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción 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 recibe el Contact Center para el segundo 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.

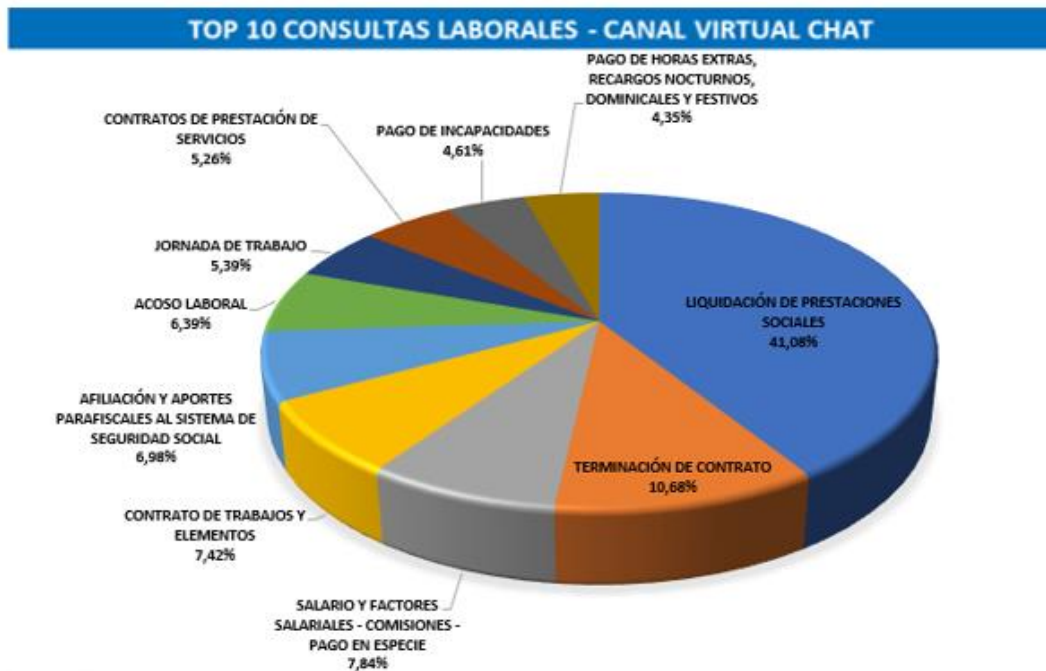
## CANAL DE CHAT

En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el segundo trimestre de 2023 se atendieron 37.622 interacciones.

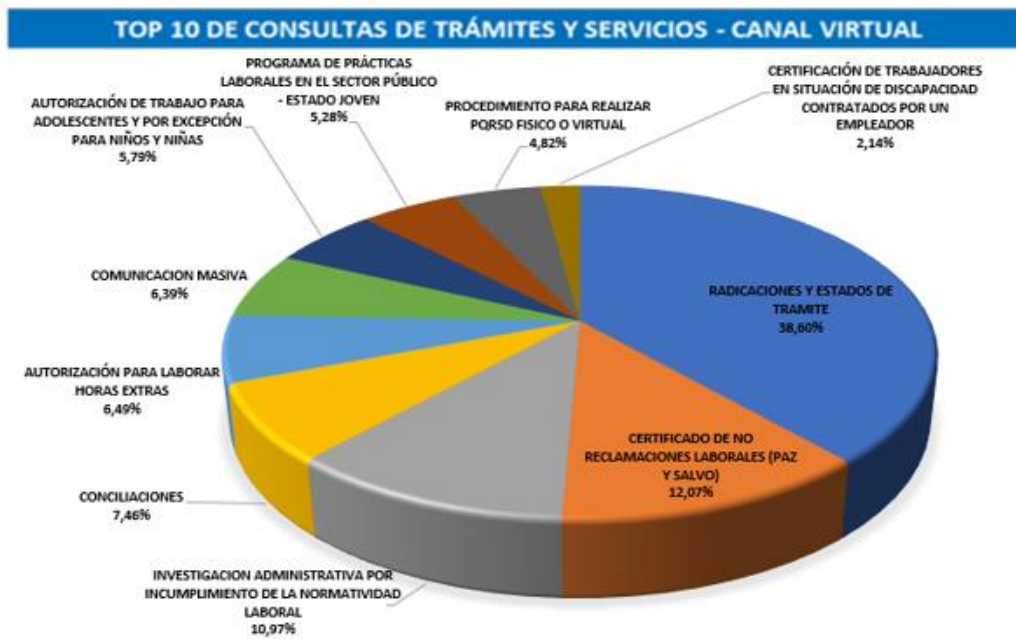
De las interacciones tipificadas, presentamos los siguientes resultados: el **53,38%** correspondieron a orientación laboral, el **18,32%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **4,70%** a riesgos laborales; el **18,08%** solicitud de información; **4,55%** agendamiento; el **0,77%** pensiones; y laboral colectivo con el **0,14%**.



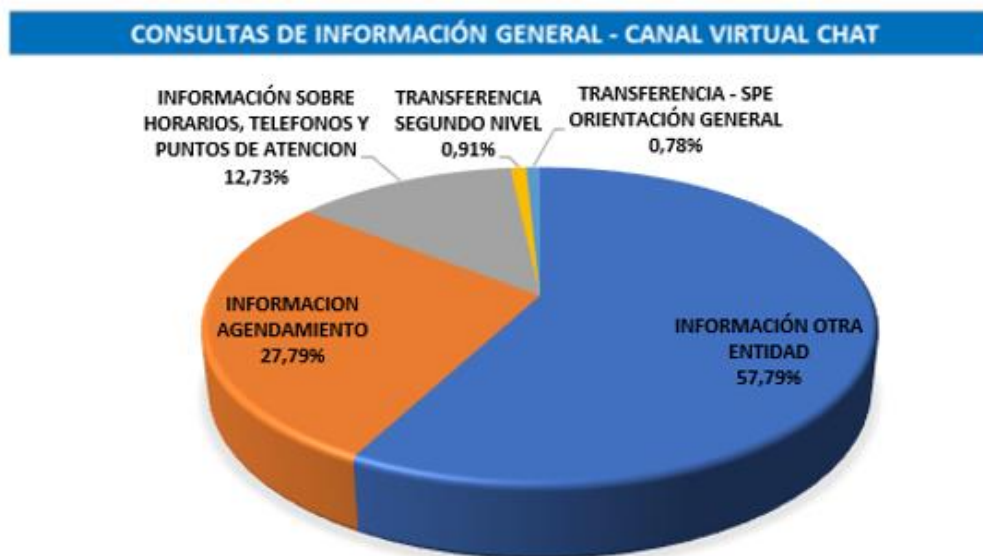
Dentro de interacciones catalogadas dentro del tema **laboral**, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales representando un **41,08%**; en segundo lugar, con una representación del **10,68%** terminación de contrato; salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con un **7,84%**; con el **7,42%** contratos de trabajo y elementos; con el **6,98%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; acoso laboral con el **6,39%**; jornada de trabajo con el **5,39%**; contrato de prestación de servicios con el **5,26%**; pago de incapacidades con el **4,61%**; y con el **4,35%** pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos



En el servicio de chat, el tema **trámites y servicios** el **38,60%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; con el **12,07%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); el **10,97%** correspondiente a investigación administrativa incumplimiento normas laborales; con el **7,46%** conciliaciones; con el **6,49%** autorización para laborar horas extras; comunicación masiva con un **6,39%**; Autorización de trabajo para NNA con un **5,79%**, con el **5,28%** Estado Joven; con el **4,82%** procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) y con un **2,14%** certificación de trabajadores en situación de discapacidad.



Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **62,30%** corresponde a información general; un **18,92%** a información de otra entidad; con un **16,46%** información agendamiento; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **2,04%**; con este mismo porcentaje se encuentra el subtema Servicio público de empleo y por último transferencia a segundo nivel con un **0,03%**.



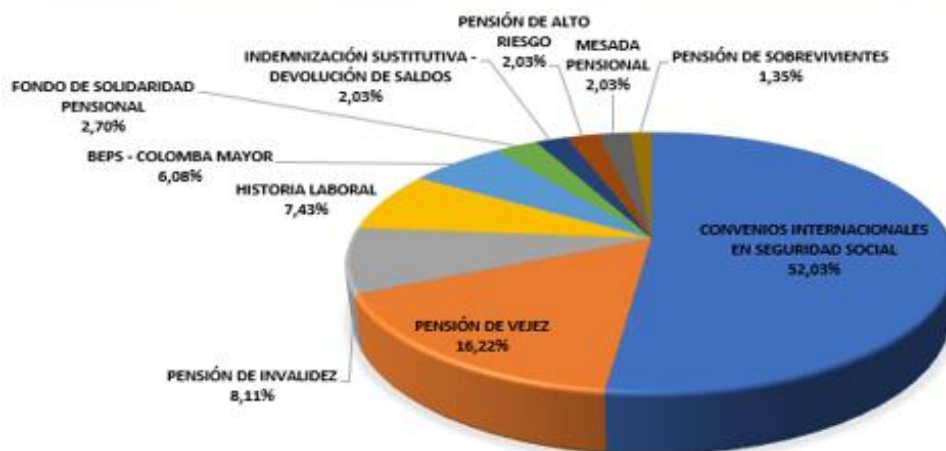


Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: con un **40,33%** sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST; accidente de trabajo y/o reporte con el **17,95%**; con el **9,32%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); con un **7,23%** reubicación/rehabilitación laboral; con el **6,76%** calificación de pérdida de capacidad laboral, con este mismo porcentaje obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales; prácticas estudiantiles con un **3,96%**; reporte de autoevaluación de estándares mínimos con **3,15%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **2,91%** y afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales con un **1,63%**.



Para el tema de **pensiones** consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **52,03%**; pensión de vejez con un **16,22%**; con el **8,11%** pensión de invalidez, historia laboral con el **7,43%**; BEPS – Colombia mayor **6,08%**; fondo de solidaridad pensional con un **2,70%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos, pensión de alto riesgo y mesada pensional con el **2,03%**, cada una; y por último pensión de sobrevivientes con el **1,35%**.

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



Dentro del tema **laboral colectivo**, encontramos los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **34,62%**; creación y liquidación de sindicatos con el **19,23%**, con el mismo porcentaje sindicato en el sector público; con el **11,54%** fuero y actos atentatorios, asambleas ordinarias y extraordinarias con el **7,69%**; contratos sindicales y arreglo directo con el **3,85%** respectivamente.

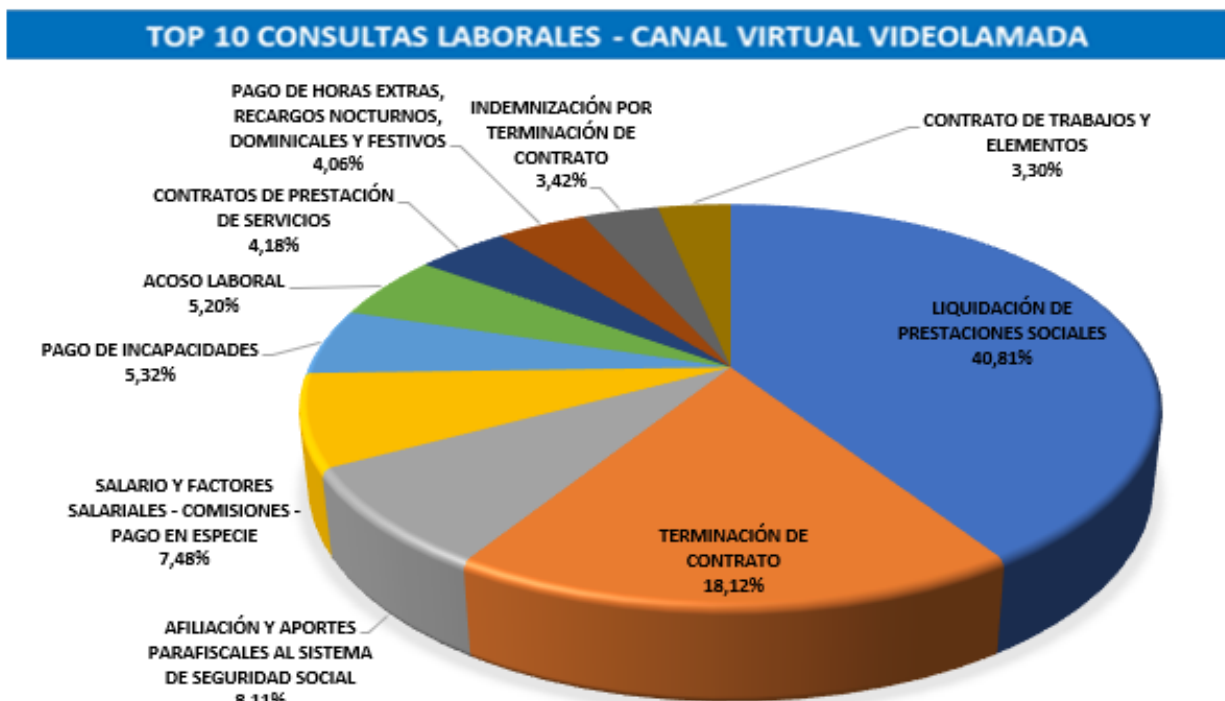
**TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT**



## VIDEOLLAMADA

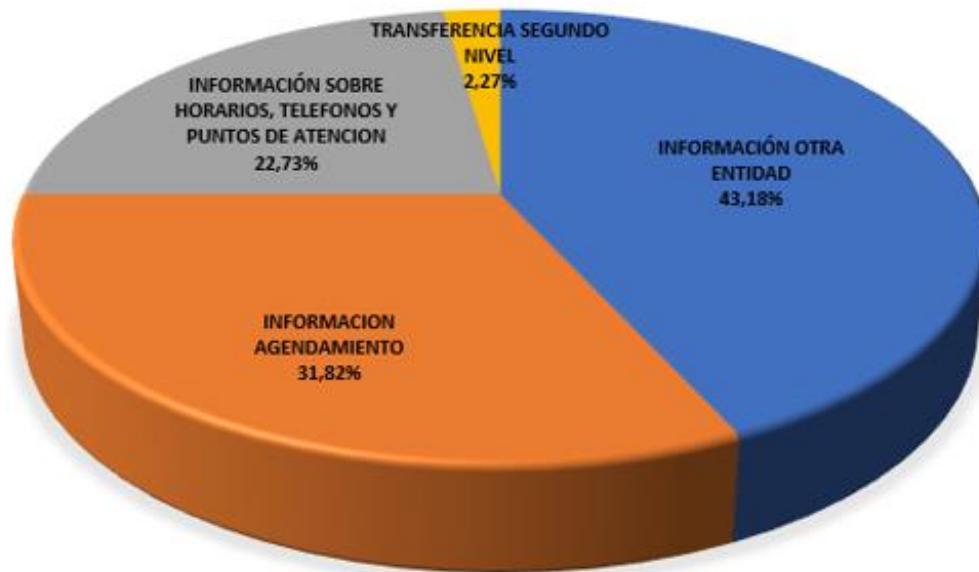
Para el trimestre evaluado, la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Para el trimestre evaluado se atendieron **5.004** interacciones entrantes.

Dentro de las interacciones atendidas para el tema laboral, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **40,81%**; terminación de contrato con un **18,12%**; afiliación y aportes a parafiscales y al sistema de seguridad social con el **8,11%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **7,48%**; pago de incapacidades **5,32%**; acoso laboral **5,20%**; contrato de prestación de servicios **4,18%**; con el **4,06%** pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos; indemnización por terminación de contrato con un **3,42%**; y contratos de trabajo y elementos **3,30%**.



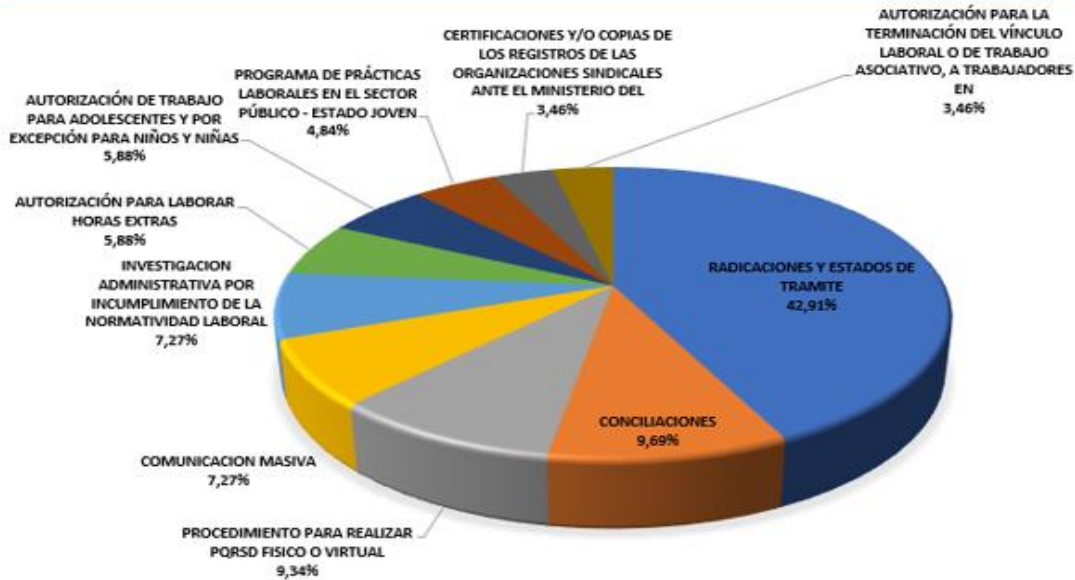
Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el segundo trimestre dentro del canal video llamada son con el **43,17%** de participación el subtema información general; con el **21,31%** información agendamiento; con un **18,03%** información de otra entidad; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con el **16,39%**; y transferencia segundo nivel con el **1,09%**.

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



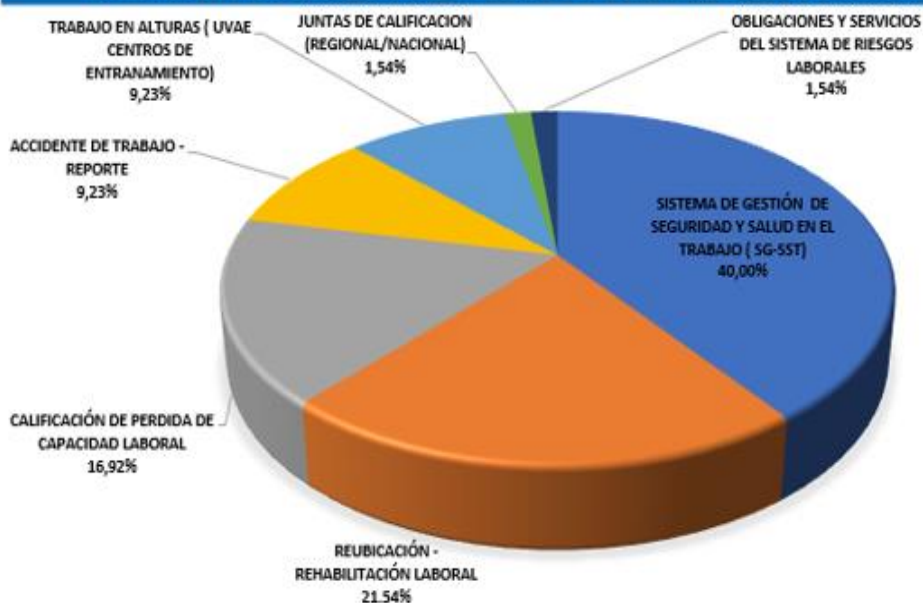
Dentro de las interacciones en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **42,91%**; conciliaciones **9,69%**; procedimiento para realizar PQRS (físico o virtual) con el **9,34%**; comunicación masiva con un **7,27%**, así mismo, investigación administrativa incumplimiento normas laborales con este porcentaje; autorización para laborar horas extras y autorización de trabajo a menores con el **5,88%** respectivamente; estado joven con el **4,84%**, certificaciones y/o copias de los registros de las organizaciones sindicales y autorización para la terminación del vínculo laboral o de trabajo asociativo a trabajadores en condición de discapacidad **3,46%** cada una.

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

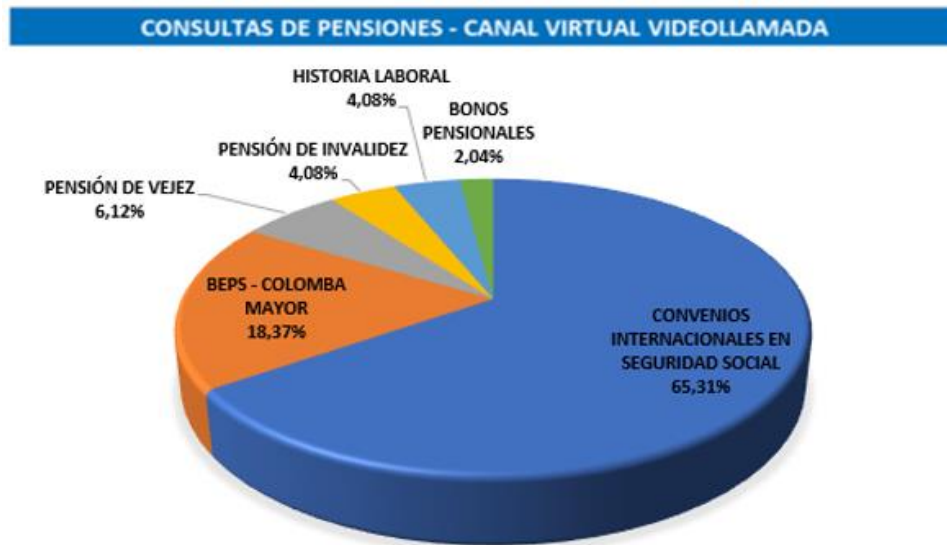


Dentro del tema **riesgos laborales**, el **40,00%** corresponden a sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST; el **21,54%** a reubicación/rehabilitación laboral; calificación de perdida de la capacidad laboral con un **16,92%**; accidente de trabajo y/o reporte y trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **9,23%** respectivamente; juntas de calificación con **1,54%** y obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con este mismo porcentaje.

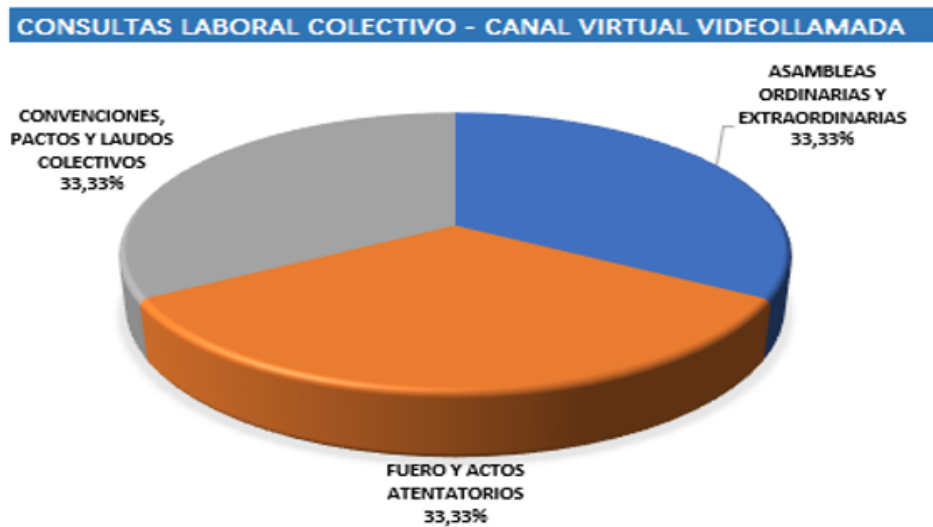
**CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA**



Para el tema referente a **Pensiones**, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **65,31%**; seguido de BEPS – Colombia Mayor con un **18,37%**, pensión de vejez con **6,12%**; pensión de invalidez e historial laboral con el **4,08%** cada uno; y bonos pensionales con el **2,04%**.



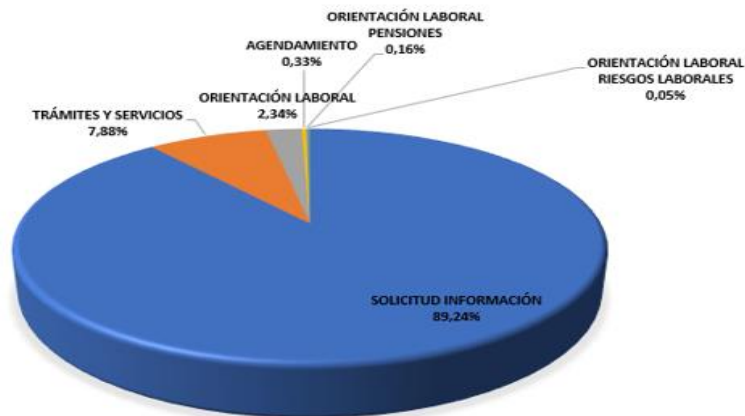
Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: dentro de los subtemas consulta: asambleas ordinarias y extraordinarias, fuero y actos atentatorios convenciones, pactos y laudos colectivos con el **33,33%** cada uno. De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada para el segundo trimestre de 2023, no se atendieron Video Llamada de lenguaje de señas.



## REDES SOCIALES

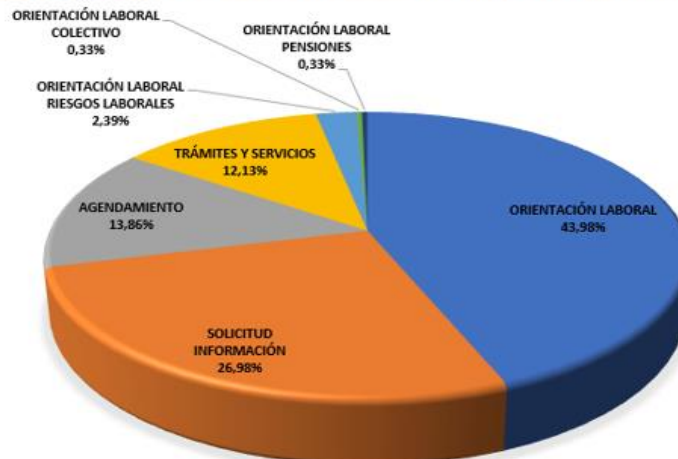
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook, este por medio de Muro y Messenger. Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron 1.482 interacciones. De las cuales en el Muro un **89,24%** con el subtema solicitud de información; el **7,88%** corresponde a trámites y servicios; un **2,34%** en orientación laboral; **0,33%** agendamiento; para pensiones un **0,16%** y riesgos laborales **0,05%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MURO



Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron consultas, con el **43,98%** dentro al subtema orientación laboral; solicitud de información con un **26,98%**; un **13,86%** corresponde al subtema agendamiento; **12,13%** a trámites y servicios; un **2,39%** a riesgos laborales; **0,33%** laboral colectivo; y **0,33%** pensiones.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MESSENGER



## AGENDAMIENTO

Durante el segundo trimestre de 2023, se crearon **8.971** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **799**, es decir el **8,91%**, quedando un total de **8.172** citas activas, lo que equivale a **91,09%** 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 **8.172** citas activas creadas durante el segundo trimestre de 2023, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **5.536** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Medellín con el **17,25%**; Bucaramanga con el **13,96%**; Barranquilla con el **13,71%**; Cartagena con el **11,18%**; Pereira con **10,26%**; Armenia con el **9,16%**; Cali con el **7,19%**; Montería con el **7,10%**; Villavicencio con **6,83%**; y Santa Marta con el **3,36%**.





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.



Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **25,43%** correspondientes a **2.078** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **6.094**, correspondientes al **74,57%**.

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.

### 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 segundo trimestre de 2023 por el aplicativo SISECI se recibieron 12.750 peticiones, de las cuales 15 son quejas, 102 son reclamos, 2 son denuncia anticorrupción y 11 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 segundo trimestre de 2023 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 265.744.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el segundo trimestre de 2023 se trasladaron 51 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el segundo 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 segundo trimestre de 2023, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

### Atención Presencial

Durante el segundo trimestre de 2023, los ciudadanos 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 segundo trimestre se aplicaron **6.462** encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

<b>PRESENCIAL</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	99,80%
Claridad en la atención suministrada	99,80%
Amabilidad en la atención	99,93%

### PQRS

Durante el segundo trimestre de 2023, los ciudadanos no aplicaron encuestas de satisfacción en el momento de recibir la respuesta en su buzón de correo, es de aclarar que, es el ciudadano quien define si aplica o no la encuesta.

### Telefónico

Para el segundo trimestre de 2023, se obtuvieron **40.229** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

<b>TELEFONICO</b>	<b>% de satisfacción</b>
Agilidad de la información Suministrada	84,76%
Claridad en la atención suministrada	88,23%
Amabilidad en la atención	88,22%

### Chat

Para el segundo trimestre de 2023, se obtuvieron **8.478** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	78,87%
Claridad en la atención suministrada	84,35%
Amabilidad en la atención	87,92%

### Video Llamada

Para el segundo trimestre de 2023, se obtuvieron **1.124** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	83,33%
Claridad en la atención suministrada	83,87%
Amabilidad en la atención	87,29%

### Redes Sociales

Para el segundo trimestre de 2023, se obtuvieron **197** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Redes Sociales	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	95,94%
Claridad en la atención suministrada	94,90%
Amabilidad en la atención	97,40%

## INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

### Twitter

Durante el segundo trimestre de 2023 el Ministerio contó con **2.137.617** seguidores en Twitter.

### Facebook

Durante el segundo trimestre de 2023 el Ministerio contó con **896.347** seguidores en Facebook.

### Instagram

Durante el segundo trimestre de 2023 el Ministerio contó con **272.943** seguidores en Instagram.

### YouTube

Durante el segundo trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **58.466** suscriptores en YouTube.

### Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el segundo trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **4.795.244** visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

### Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera  
Ministerio del Trabajo