



INFORME GESTION - PRIMER TRIMESTRE AÑO 2.019

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el primer semestre de la vigencia 2.019, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Trabajo **COLabora**, 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 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2019, atendido **163.670** ciudadanos.

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



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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





El canal preponderante para el primer trimestre de análisis corresponde al canal presencial con una participación del **50.2%**. Durante el primer trimestre de la vigencia la Entidad no contó con contrato que permitiera el servicio de orientación laboral y agendamiento a través del canal telefónico, hecho que impactó las cifras de ciudadanos atendidos tanto para el servicio telefónico como las herramientas de pqr, chat y videollamada dispuestas a la ciudadanía a través del canal virtual accediendo a estos servicios a través del Portal Web.

A continuación, se detalla por canal de atención la cantidad de ciudadanos atendidos en el trimestre 2.019, así como su porcentaje de uso.

Presencial	Escrito	Telefonico	Virtual	Total
82.090	66.346	5.829	9.405	163.670
50,2%	40,5%	3,6%	5,7%	100%

CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial fue de **82.090**, de los cuales **72.622** fueron atendidos en las diferentes **Direcciones Territoriales** y **9.468** en la ciudad de Bogotá a través del canal presencia (módulos de atención) ubicados en la Dirección Territorial Bogota y la red Cades, Gaitana, Suba, Muzu y Fontibón, es decir, un **12%** del total de los Ciudadanos atendidos a Nivel Nacional dentro del Canal Presencial. De estos 82.090 ciudadanos, el **54%** corresponde a **Hombres** y el **46%** a **Mujeres**.

BOGOTA	DIRECCIONES TERRITORIALES	TOTAL
9.468	72.622	82.090

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

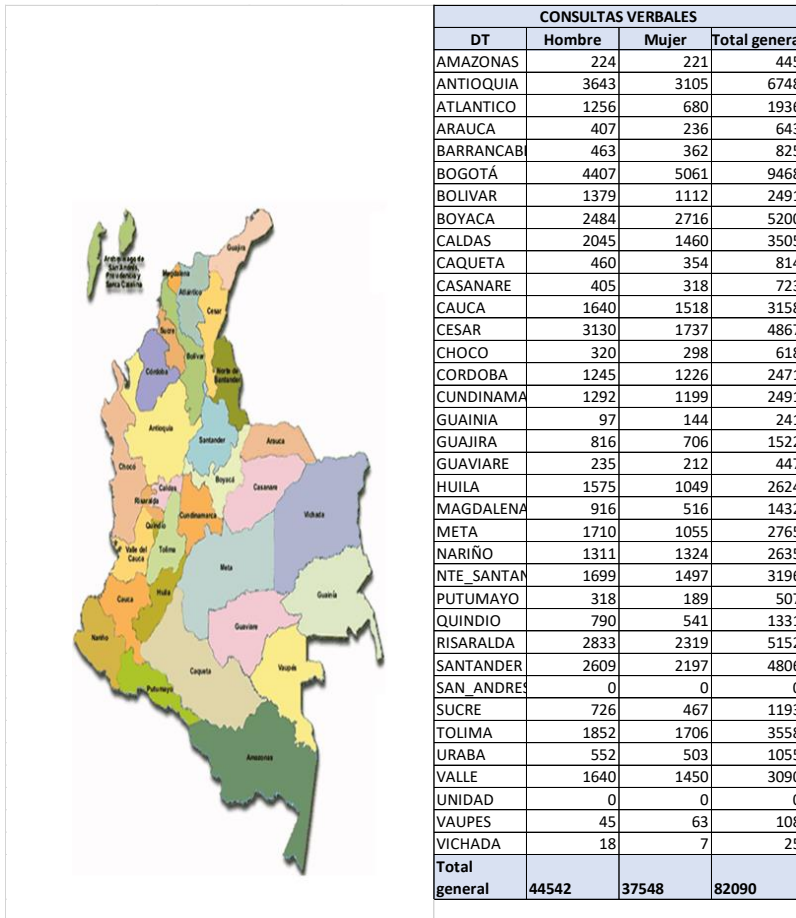
018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co





Satisfacción de la Ciudadanía del canal presencial

En aras del plan de mejoramiento continuo y con el fin de dar cumplimiento al mismo, y por la importancia que representa para el Ministerio conocer la satisfacción de los ciudadanos atendidos en los diferentes canales de atención se aprobó la Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas GSC-G-01, publicada en el Sistema Integrado de Gestión el 28 de diciembre de 2018, cuyo objetivo es el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y como resultado mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Durante el primer trimestre, el 75% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales aplicaron encuestas de satisfacción con un total de 18.547 de las cuales se anularon 1.185 encuestas por no cumplir con los parámetros de la metodología (atributos incompletos y sin asignar canal de atención), representando el 6.3%, es decir, el análisis se realizó con un total de encuestas completas de 17.362 encuestas.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

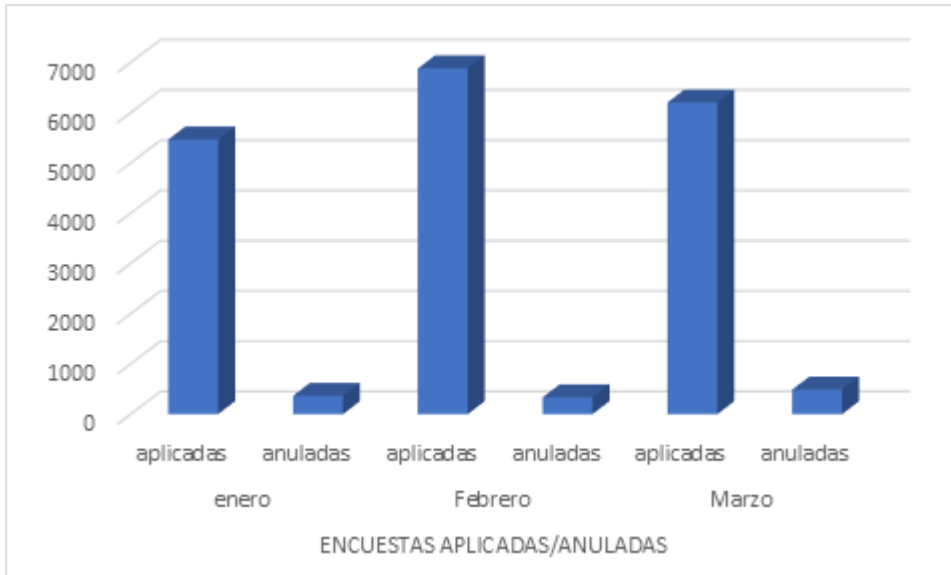
120

www.mintrabajo.gov.co





Enero		Febrero		Marzo	
aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas
5.465	363	6.880	333	6.202	489



En el trimestre en promedio el 25% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales no aplicaron encuestas de satisfacción.

MES	%
ENERO	22%
FEBRERO	25%
MARZO	28%

De acuerdo con el análisis realizado por la oficina de Atención al Ciudadano durante el trimestre, solo seis Direcciones Territoriales (Bogotá, Cesar, Guajira, Nariño, Risaralda y Santander) y una Oficina Especial (Uraba) aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología, representado el 19.44%, es de aclarar que en el mes de enero no se tuvo en cuenta la muestra mínima; el análisis arroja como resultado que un 98% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial .

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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





Análisis de satisfacción de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales que han aplicado encuestas cumpliendo la muestra requerida según metodología GSC-G-01

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	TOTAL ENCUESTAS COMPLETAS REALIZADAS EN EL TRIMESTRE	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
TRIMESTRE I	02. Oficina Especial Urabá	739	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	03. Bogotá	1334	68%	93%	97%	86%
TRIMESTRE I	14. Cesar	1059	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	19. Guajira	593	99%	99%	99%	99%
TRIMESTRE I	24. Nariño	928	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	28. Risaralda	2455	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	30. Santander	2954	99%	99%	99%	99%
CONSOLIDADO		10062	95%	99%	99%	98%

Por lo anterior, se requirió a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales para que den cumplimiento a la Guía metodológica numeral 4.5.2 respecto al tamaño de la muestra y disminución en el porcentaje de percepción de los usuarios, la cual establece:

“Los Gestores del SIG de las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales deberán revisar la necesidad de tomar correcciones en el evento de detectar disminución de la cantidad de encuestas aplicadas o en el porcentaje (%) de percepción de los usuarios. En caso de detectar que dicho evento es reiterativo en cada periodo, se deberá documentar una acción correctiva que elimine la causa raíz del evento. Tanto de la corrección como de las acciones correctivas que se documenten, se debe dejar la respectiva evidencia, como soporte a las mismas.”

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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





Análisis general Nivel General sin tener en cuenta el tamaño de la muestra

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	TOTAL ENCUESTAS COMPLETAS REALIZADAS EN EL TRIMESTRE	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
TRIMESTRE I	01. Oficina Especial Barrancabermeja	274	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	02. Oficina Especial Urabá**	739	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	03. Bogotá**	1334	68%	93%	97%	86%
TRIMESTRE I	05. Antioquia	549	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	08. Bolívar	60	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	09. Boyacá	273	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	10. Caldas	669	54%	100%	100%	85%
TRIMESTRE I	11. Caquetá	270	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	12. Casanare	108	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	13. Cauca	122	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	14. Cesar**	1059	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	16. Córdoba	497	98%	100%	100%	99%
TRIMESTRE I	17. Cundinamarca	157	100%	100%	75%	92%
TRIMESTRE I	19. Guajira**	593	99%	99%	99%	99%



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede AdministrativaDirección: Carrera 14 No. 99-33
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13Teléfonos PBX
(57-1) 5186868**Atención Presencial**Sede de Atención al Ciudadano
Bogotá Carrera 7 No. 32-63Puntos de atención
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2**Línea nacional gratuita**

018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co





TRIMESTRE I	21. Huila	404	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	22. Magdalena	374	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	23. Meta	572	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	24. Nariño**	928	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	25. Norte de Santander	559	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	26. Putumayo	87	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	27. Quindío	553	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	28. Risaralda**	2455	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	29. San Andrés y Providencia	21	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	30. Santander**	2954	99%	99%	99%	99%
TRIMESTRE I	31. Sucre	49	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	32. Tolima	959	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	33. Valle del Cauca	732	100%	100%	100%	100%
TRIMESTRE I	35. Vichada	11	80%	100%	100%	93%
CONSOLIDADO NIVEL NACIONAL		17362	96%	100%	99%	98%

** Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales que aplicaron encuestas teniendo en cuenta el tamaño de la muestra

Del análisis general a Nivel Nacional del canal presencial se mantiene el porcentaje de satisfacción en el 98% arrojado de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales que cumplieron con la muestra según metodología, las cuales representan el 57.94% (10.062) del total de encuestas completas (17.362) aplicadas en las 26 Direcciones Territoriales y 2 Oficinas especiales.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

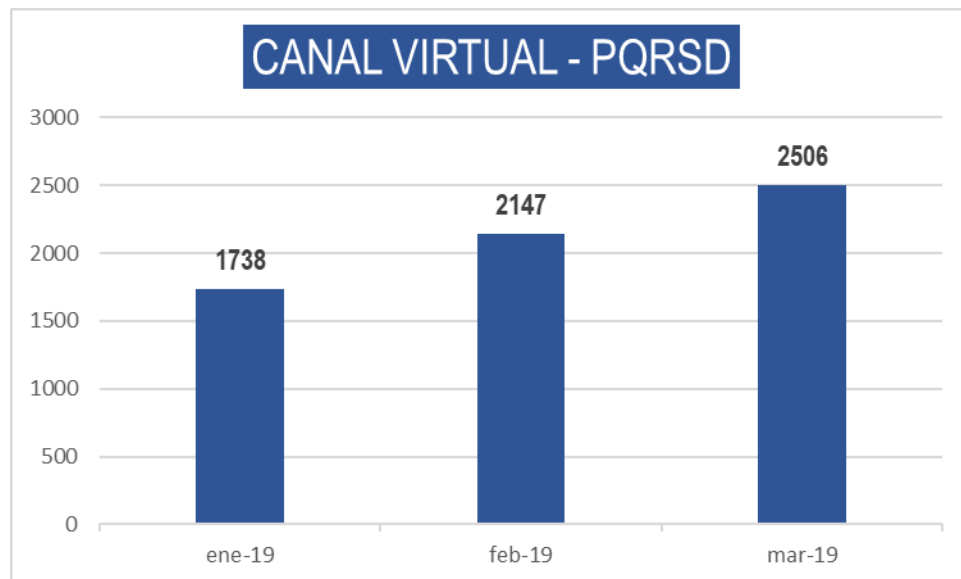




En el análisis se excluyó las Direcciones Territoriales de Amazonas, Arauca, Atlántico, Chocó, Guainía, Guaviare, Vaupés y la Oficina Especial de Buenaventura por no reportar información en los tres meses analizados.

CANAL VIRTUAL

En el transcurso del primer trimestre de 2019, en el Canal Virtual a través del módulo SISECI - Sistema de Servicio al Ciudadano, para la gestión de PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), se recibieron **6.391** solicitudes, las cuales son radicadas por la ciudadanía a través Portal Web de la Entidad, cumplimiento con lo establecido con el plan anticorrupción y plan Nacional de Servicio al Ciudadano proferido por el Departamento Nacional de Planeación.



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 1755 de 2015.

En el primer trimestre informado se radicaron 6.391 solicitud de información de interés general y/o particular, el equivalente al **96%** del total de las radicadas 6.126 corresponde a peticiones, seguido de 245 Consultas, 8 quejas, 8 reclamos, 3 sugerencias y 1 denuncia anticorrupción.

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

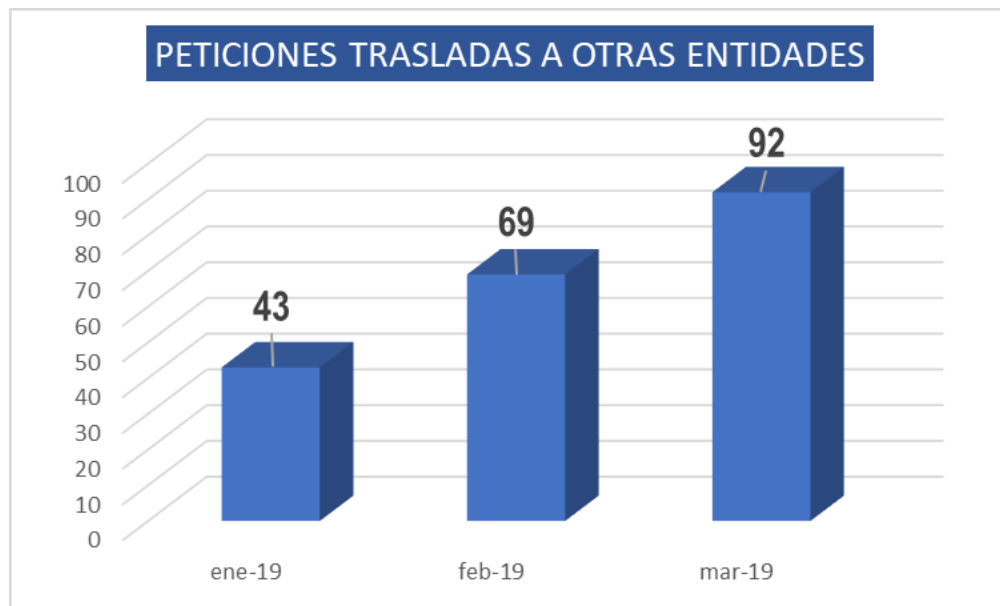
www.mintrabajo.gov.co





TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	6126	96%
CONSULTA	245	4%
DENUNCIA ANTICORRUPCION	1	0%
QUEJAS	8	0%
RECLAMO	8	0%
SUGERENCIA	3	0%
TOTAL	6391	100%

De las cuales fueron trasladadas a otras entidades por competencia un total de 204.



solicitud de información pública un total de 5.916

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

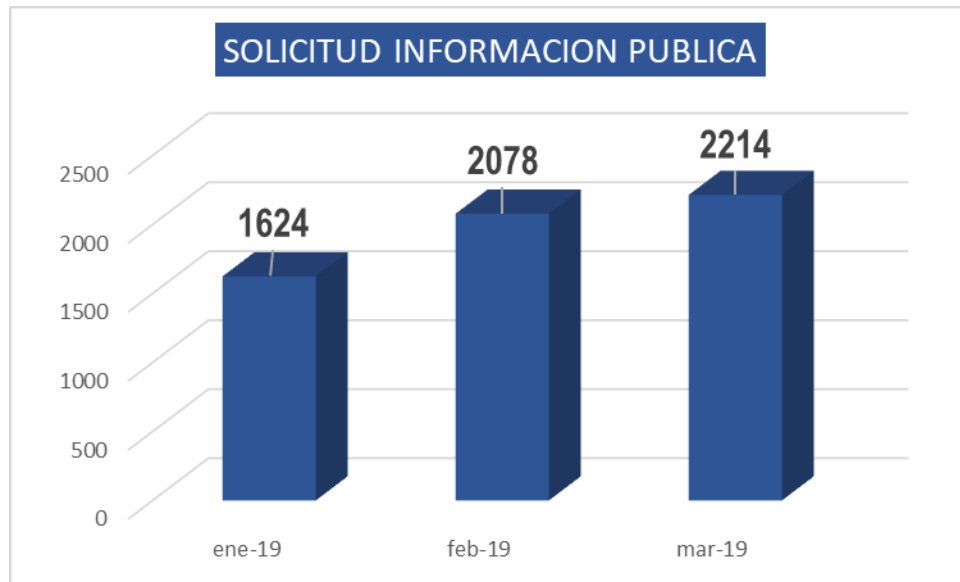
www.mintrabajo.gov.co





El empleo
es de todos

Mintrabajo



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

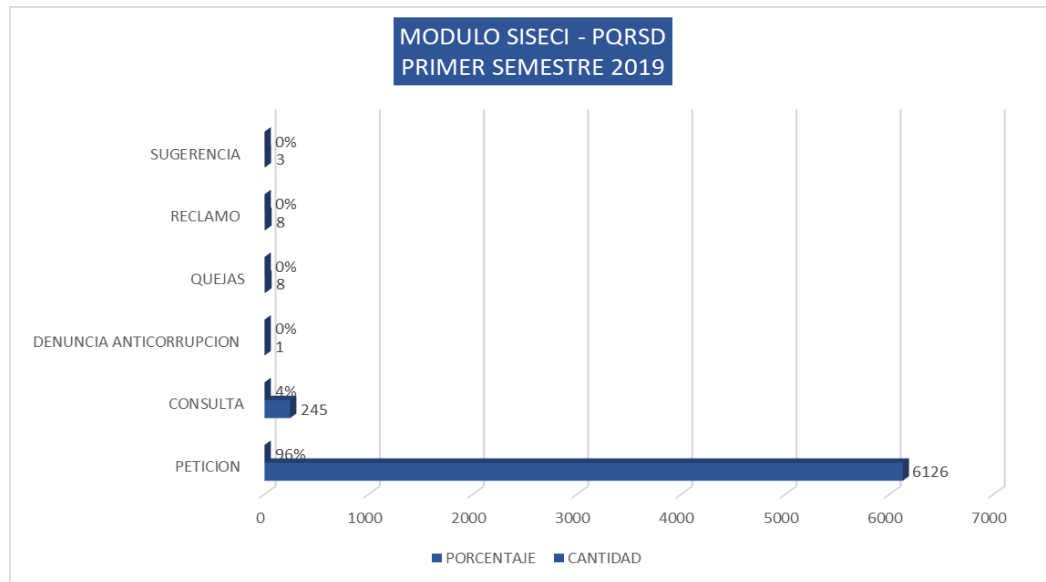
018000 112518

Celular

120

www.mintrabajo.gov.co





De las 6.391 radicados, clasificadas como peticiones el 83% cuenta con respuesta, decir, 5,276 de las cuales 3.726 fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y las restantes por las distintas áreas de la Entidad.

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 **43%** del total de aquellas clasificadas como peticiones (6.120), en el tema Laboral, Trámites y Servicios, Acceso a Información Pública, Otros, Riesgos Laborales, Pensiones, Derecho Colectivo del Trabajo, Programas de la Entidad y Proyectos de Decreto.

PETICION	CANTIDAD
LABORAL	2.643
TRAMITES Y SERVICIOS	1.054
ACCESO A INFORMACION PUBLICA	1.087
OTROS	544
RIESGOS LABORALES	468
PENSIONES	256
DERECHO COLECTIVO DE TRABAJO	47
PROGRAMAS DE LA ENTIDAD	18
PROYECTOS DE DECRETO	3
TOTAL	6.120

Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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





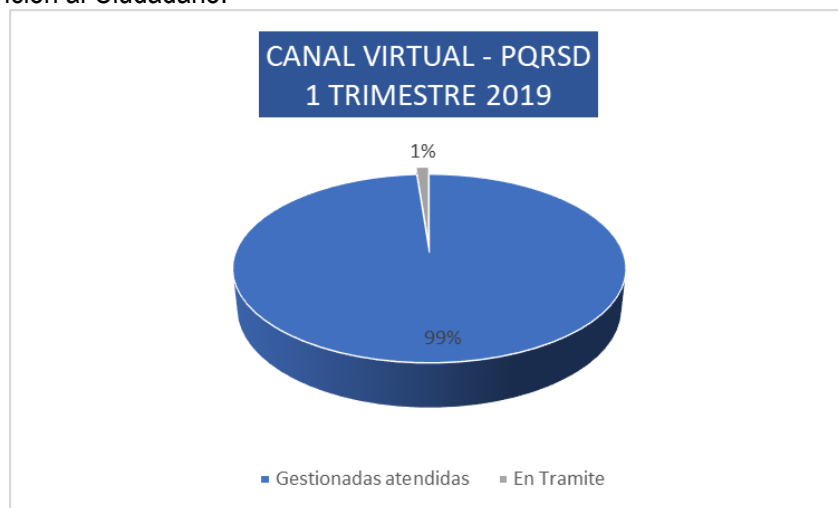
De las 6.120 radicados, clasificadas como peticiones el 83% cuenta con respuesta, decir, 5.100 de las cuales 3.620 fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y las restantes por las distintas áreas de la Entidad.

En la modalidad de Consulta de las 247 atendidas, los temas de mayor solicitud corresponden al tema Labora, Riesgos Laborales, Acceso a Información Pública, Pensiones, Otros, Tramites y Servicios.

PETICION	CANTIDAD	
LABORAL	121	49%
TRAMITES Y SERVICIOS	8	3%
ACCESO A INFORMACION PUBLICA	36	15%
OTROS	8	3%
RIESGOS LABORALES	54	22%
PENSIONES	20	8%
TOTAL	247	100%

Para el periodo de análisis se clasificaron a través de la herramienta 8 Reclamos, de las cuales todas ya se encuentran resueltos. Frente a la información radicada como Queja el sistema de manera automática realiza el envío de la información a la Oficina de Control Interno Disciplinario quienes realizan las actuaciones correspondientes.

De las 6.391 peticiones radicadas a través del Portal Web, 5.276 cuentan con respuesta o fueron trasladadas a Entidades Externas por competencia, de las cuales 3.276 fueron gestionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano.



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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





El empleo
es de todos

Mintrabajo

Es importante recordar que el NO RESPONDER EN TÉRMINO las diferentes solicitudes por la Ciudadanía le puede acarrear a la Entidad sanciones y eventuales litigios jurídicos,

URNA DE CRISTAL

Plataforma del gobierno colombiano para la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, a través de su campaña de consultas-gestor de preguntas, el ciudadano pregunta y las entidades del estado contestan sobre diferentes temas. En lo correspondiente al primer trimestre del 2019 no se realizó asignación de consultas, en consecuencia, se reporta el acumulado de **965** respuestas, con un estado de respuesta ideal (100%) de parte de la Entidad.

REDES SOCIALES

SEGUIDORES EN:



Twitter: 986.978 seguidores.



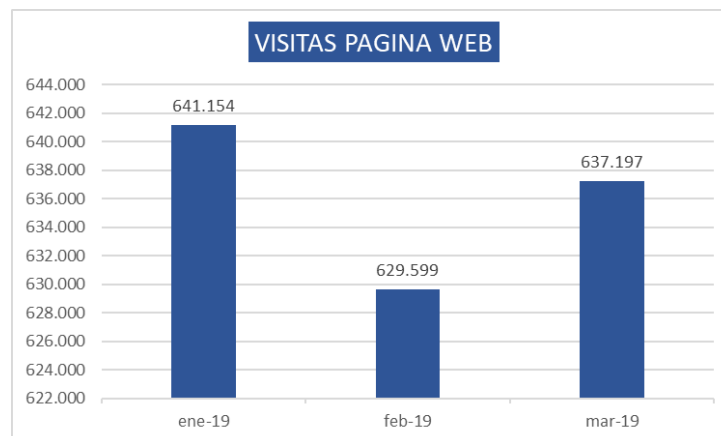
Facebook: 479.296 likes.



LinkedIn: 37.009 seguidores.

NUMERO DE VISITAS PAGINA WEB

Durante los primeros tres meses del año 2019, los ciudadanos consultaron la Pagina Web en **3.809.089** oportunidades, conforme la información reportada por el Oficina de Comunicaciones de la Entidad.



Con Trabajo Decente el futuro es de



@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

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

