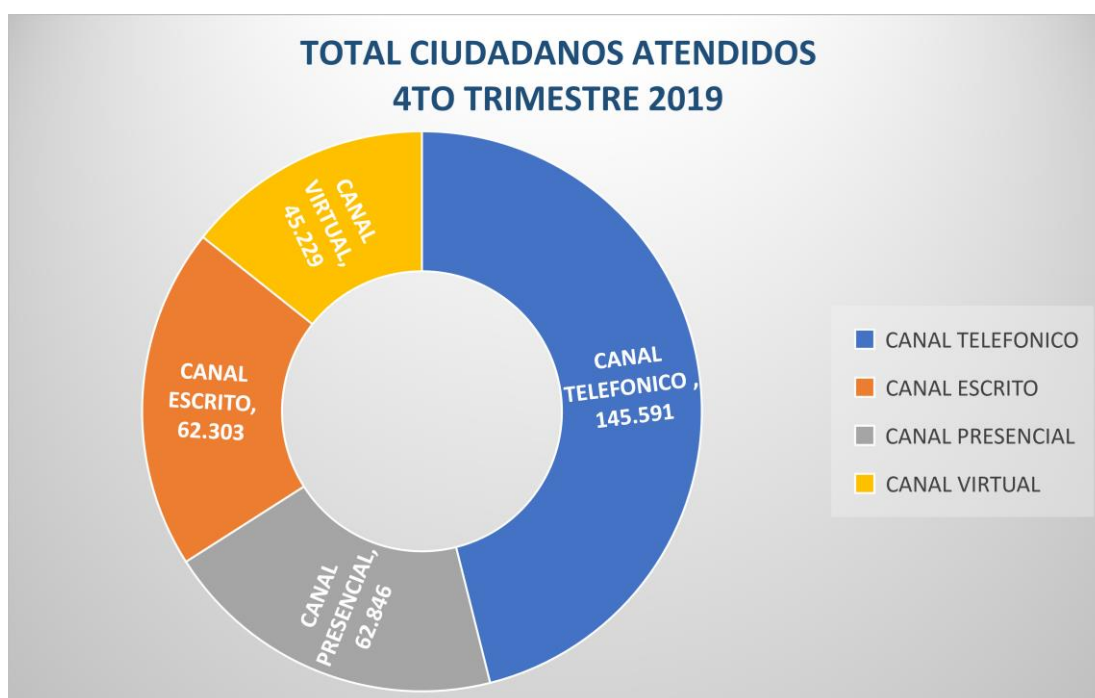


## INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CUARTO TRIMESTRE AÑO 2.019

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2.019, 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 cuarto trimestre del año 2019 atendió 315.969 ciudadanos.

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



El canal preponderante para el cuarto trimestre de 2019, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 46%, seguido del canal presencial con una participación del 20%, luego el canal escrito con un 20% y finalmente el canal virtual con un 14%.

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) 3779999

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

## CANAL PRESENCIAL

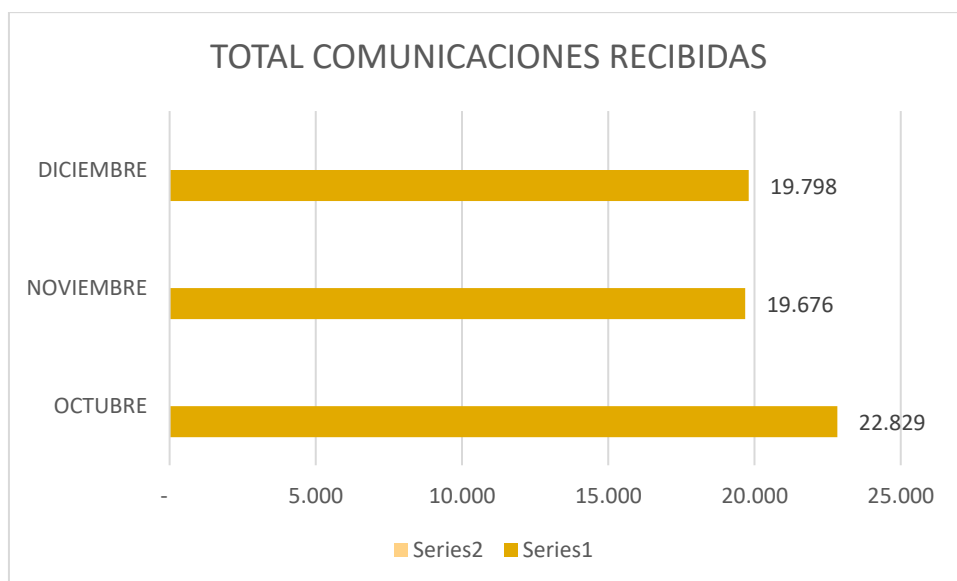
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el cuarto trimestre de 2019 en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales fue de 62.846, de los cuales 7.303 fueron atendidos en la ciudad de Bogotá incluidos los puntos de atención ubicados en la Red cades (Suba, Gaitana, Muzú y Fontibón), es decir un 11% del total de los ciudadanos atendidos a nivel nacional.

CONSULTAS VERBALES 4TO TRIMESTRE 2019			
DIRECCION TERRITORIAL	Hombre	Mujer	Total general
AMAZONAS	248	244	492
ANTIOQUIA	3.015	2.474	5.489
ATLANTICO	1.198	853	2.051
ARAUCA	243	199	442
BARRANCABERMEJA	616	501	1.117
BOGOTÁ	3.399	3.904	7.303
BOLIVAR	1.245	925	2.170
BOYACA	1.751	1.814	3.565
CALDAS	1.399	907	2.306
CAQUETA	337	267	604
CASANARE	508	200	708
CAUCA	1.013	926	1.939
CESAR	2.684	1.722	4.406
CHOCO	195	192	387
CORDOBA	982	1.055	2.037
CUNDINAMARCA	972	953	1.925
GUAINIA	100	77	177
GUAJIRA	761	694	1.455
GUAVIARE	202	201	403
HUILA	1.165	834	1.999
MAGDALENA	283	260	543
META	762	572	1.334
NARIÑO	732	768	1.500
NTE_SANTANDER	1.139	961	2.100
PUTUMAYO	888	546	1.434
QUINDIO	488	462	950
RISARALDA	1.982	1.597	3.579
SANTANDER	1.439	1.116	2.555
SAN_ANDRES	167	257	424
SUCRE	901	840	1.741
TOLIMA	1.446	1.030	2.476
URABA	551	257	808
VALLE	1.084	1.041	2.125
UNIDAD	-	-	-
VAUPES	36	42	78
VICHADA	9	8	17
BUENAVENTURA	110	97	207
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34.050</b>	<b>28.796</b>	<b>62.846</b>

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2019, el Contac Center ha atendido un total de **185.905** interacciones, con un nivel de efectividad en la atención de las interacciones del **95.25%**.

## CANAL ESCRITO

Durante el cuarto trimestre el ministerio a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía 62.303 comunicaciones, con una dinámica preponderante en el mes de octubre de 22.829 comunicaciones equivalentes al 36%, en el mes de noviembre 19.676 equivalentes al 31% y en el mes de diciembre 19.798 equivalentes al 33%.



## 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 Facebook Messenger, chat virtual, videollamada, click to call y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el 4to. Trimestre alcanzó la suma de 45.229 interacciones con la ciudadanía.

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con 33.758 interacciones equivalentes al 74%, seguido de PQRSD virtuales con 4.130 equivalentes al 9%; click to call con 4.004 interacciones equivalentes al 9%; videollamadas con 2.552 interacciones equivalentes al 6% y Messenger de Facebook con 785 interacciones equivalentes al 2%.

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) 3779999

### Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

### Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

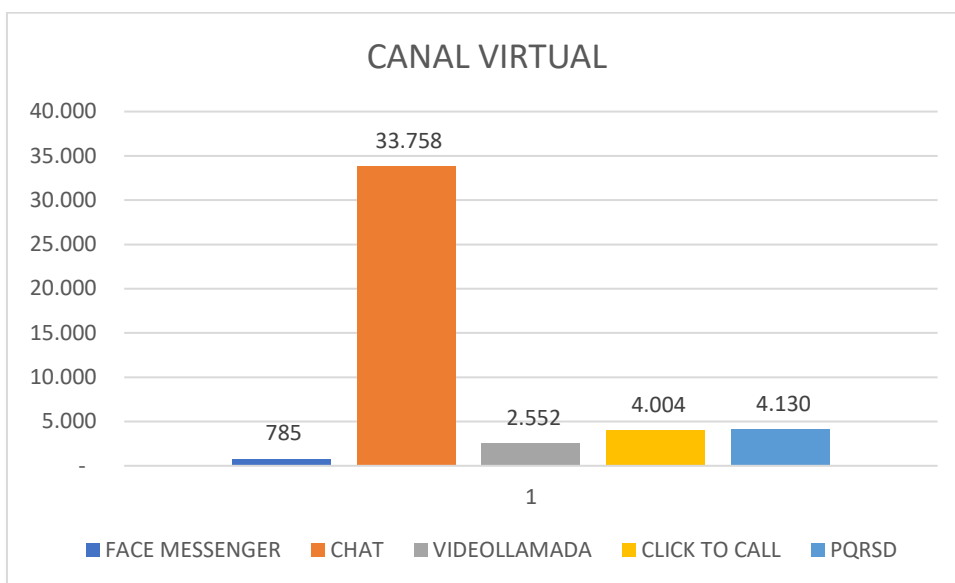
### Línea nacional gratuita

018000 112518

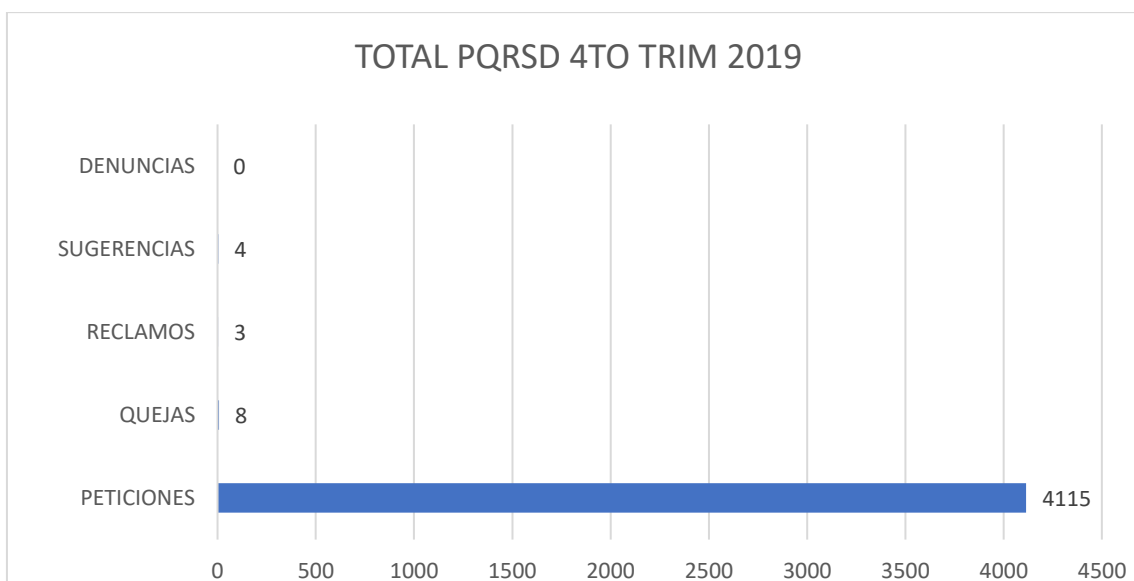
### Celular

120

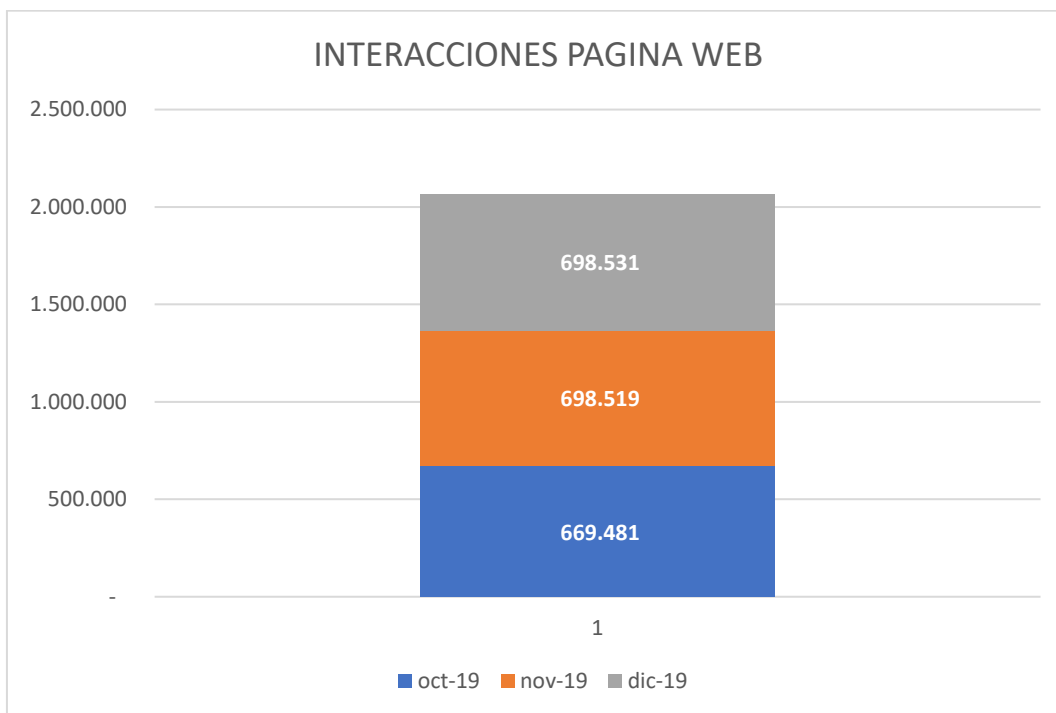
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)



Del total de 4.130 PQRSD recibidas durante el 4to. trimestre, 4.115 correspondieron a peticiones, equivalentes al 99% del total, seguidas de 8 quejas, 4 sugerencias, 3 reclamos y cero denuncias, como se pueden observar en la siguiente gráfica.



Otro aspecto importante a tener en cuenta es la participación de la ciudadanía consultando información en la página web del ministerio durante el 4to. Trimestre de 2019, la cual alcanzó la suma de 2.066.531 interacciones como se puede reflejar en la siguiente gráfica.



## URNA DE CRISTAL

Esta es una iniciativa del Gobierno nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno, de tal modo que, durante el 4to trimestre de 2.019, el ministerio no recibió PQRSD a través de este servicio del Estado.

## CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2019, el Contac Center ha atendido un total de **185.905** interacciones, con un nivel de efectividad en la atención de las interacciones del **95.25%**.

Dentro de las interacciones atendidas en los diversos canales que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de atención telefónico con un **67,60%** de participación, seguido por chat con un **23,35%** y redes sociales con un **3.96%**. De igual forma se ponen a disposición de la ciudadanía diversos canales de comunicación como son Video llamada y Click to Call, los cuales representan una participación del **4,46%**, así mismo, el **0,63%** de las interacciones se realizaron mediante outbound.



### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

**Teléfonos PBX**

(57-1) 3779999

### 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

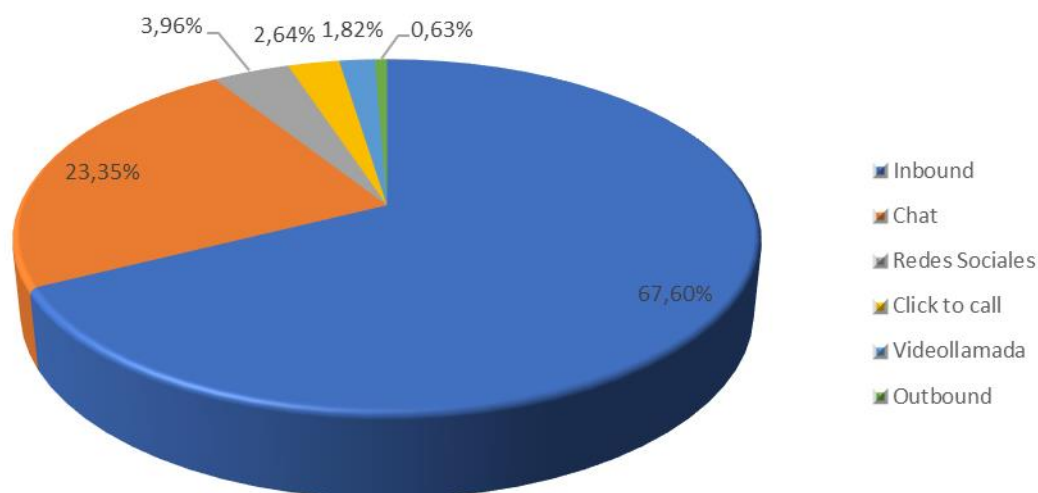
018000 112518

**Celular**

120

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

## INTERACCIONES ATENDIDAS POR CANAL

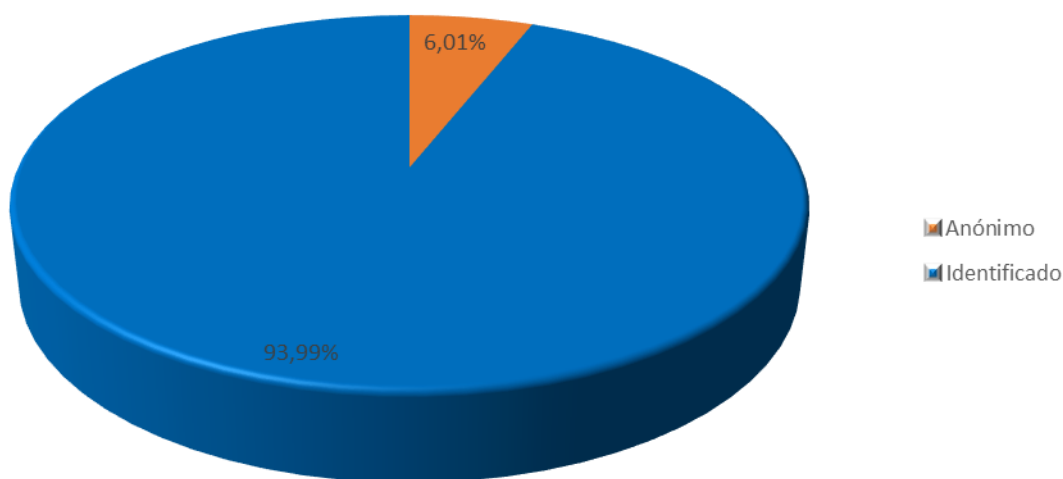


Por otro lado, en la gestión realizada por el Contac Center, se realiza la identificación de las interacciones a través de un proceso llamado tipificación, en el cual, se recolecta la información básica del ciudadano y los temas de consulta realizados a través de los diferentes canales, de lo anterior, en el trimestre evaluado se identificaron **145.041** interacciones de las **185.905** interacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal del conmutador, el cual atendió un total de **45.786** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **97%** de las interacciones realizadas.

## CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Dentro de la gestión realizada por el Contac Center, la ciudadanía posee la posibilidad de identificarse a nombre propio o realizar la consulta pertinente como persona anónima, y dentro del trimestre evaluado encontramos que, de **145.591** interacciones, el **93.99%** equivalente a **136.338** de los ciudadanos son identificados a nombre propio.

### INTERACCIONES ATENDIDAS POR CANAL



Con lo anterior, es de tener en cuenta que los ciudadanos atendidos a través del canal redes sociales no presentan ningún tipo de dato personal y/o demográfico, al no solicitarse datos personales.

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) 3779999

#### 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

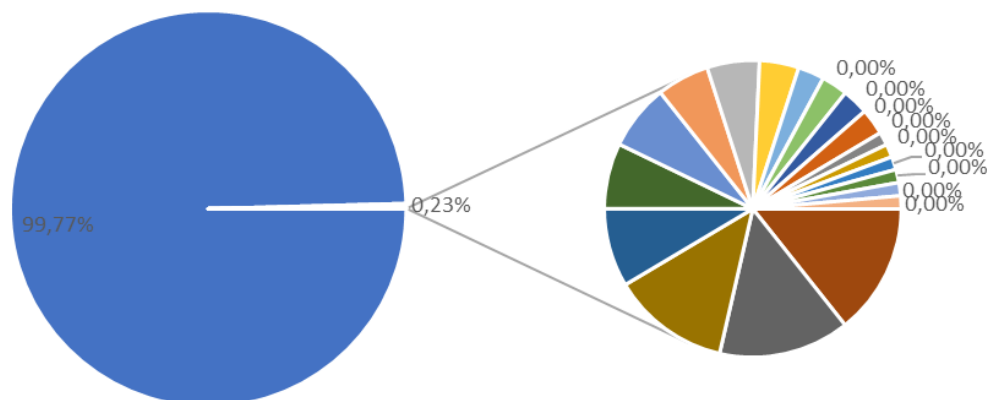
#### Celular

120

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

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados (136.338) en los diversos canales, **136.024** ciudadanos corresponden al territorio nacional y **314** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0.23%**.

#### PAIS DE RESIDENCIA DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



- |                      |               |                        |
|----------------------|---------------|------------------------|
| ■ Colombia           | ■ Venezuela   | ■ Estados Unidos       |
| ■ Sin Identificación | ■ Chile       | ■ Costa Rica           |
| ■ Perú               | ■ Ecuador     | ■ Panamá               |
| ■ Canadá             | ■ Argentina   | ■ República Dominicana |
| ■ México             | ■ Australia   | ■ Brasil               |
| ■ Reino Unido        | ■ El Salvador | ■ Francia              |
| ■ Uruguay            | ■ Bután       | ■ Nicaragua            |

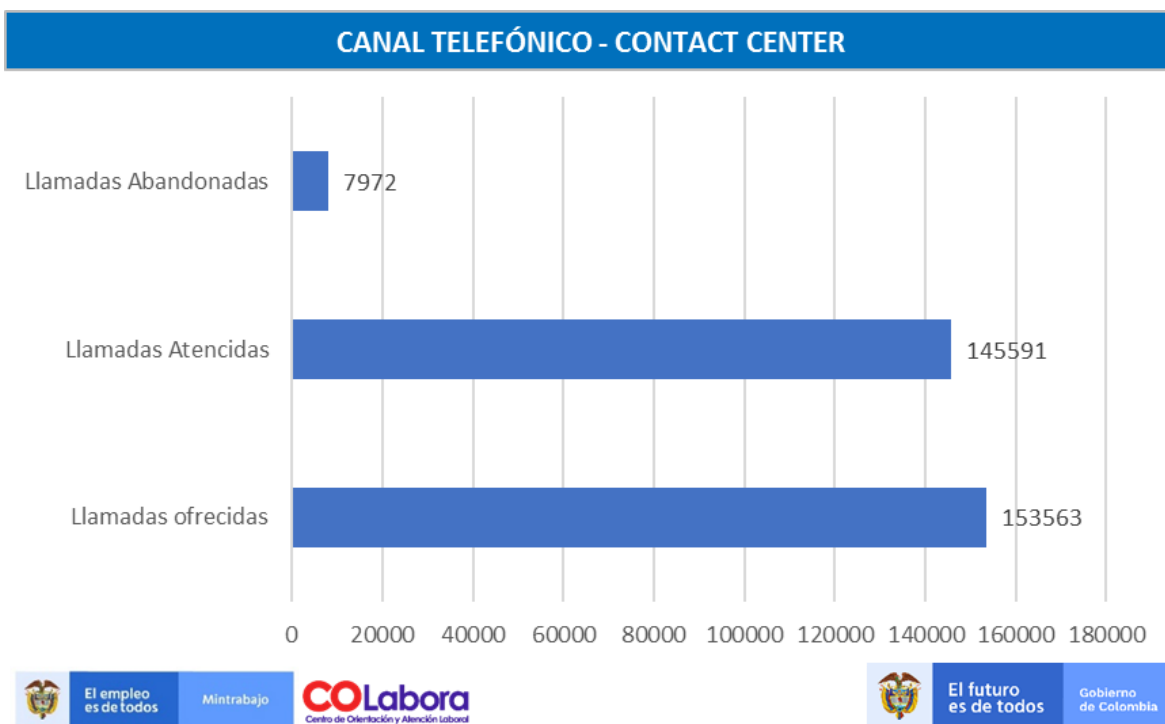


## CANAL TELEFÓNICO

En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **145.591** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde **54.795**, se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel, **44.958** en segundo nivel, **52** en tercer nivel y **45.786** que se recibieron en las diferentes extensiones de la Entidad, es decir, a través del conmutador, cifras suministradas por el operador prestador del servicio.

El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 3-77-99-99, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

Por otra parte, las llamadas entrantes durante el periodo fueron **153.563** (llamadas ofrecidas primer, segundo nivel, tercer nivel de servicio más conmutador), y fueron abandonadas o no contestadas **7972** (primer, segundo y tercer nivel junto con conmutador), obteniendo una efectividad del **94.81%**.



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) 3779999

### 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**

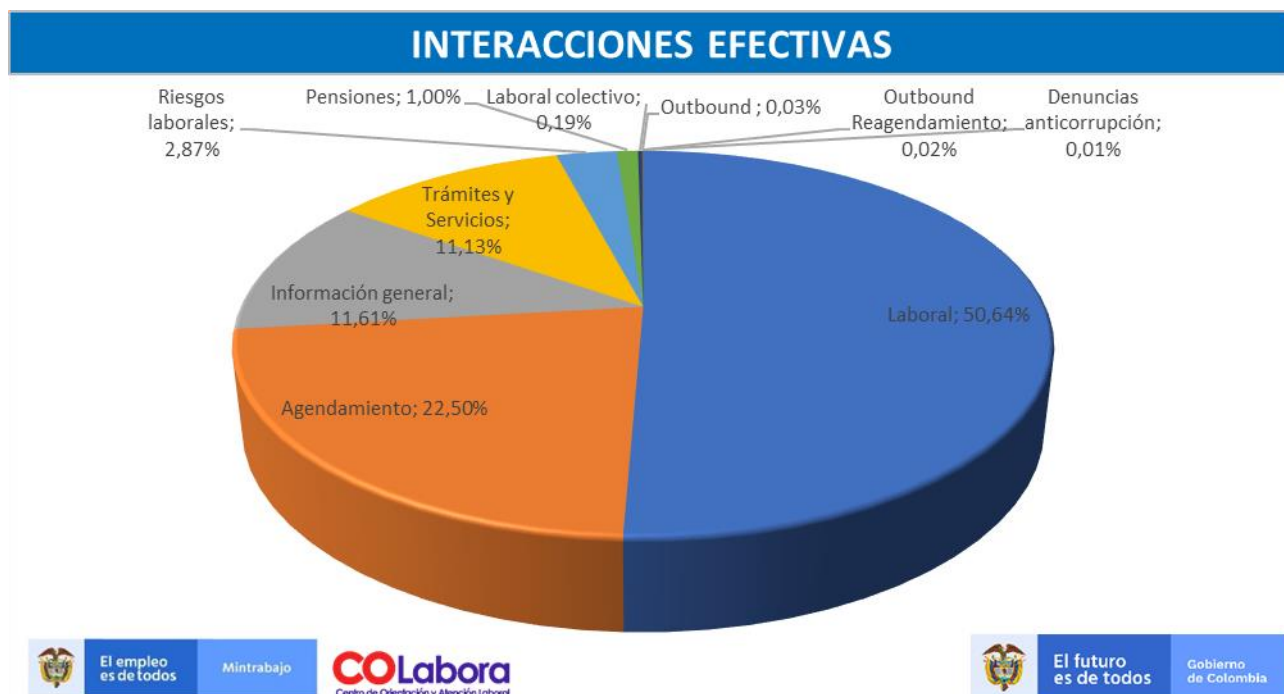
120

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

De las **145.591** llamadas contestadas (primer, segundo y tercer nivel de servicio), se encuentran tipificadas el **96%** de las llamadas, es decir, **139.289** llamadas fueron tipificadas (efectivas y no efectivas), las denominadas No Efectivas corresponden a un **12%** equivalente a **16.880** llamadas, de las cuales se obtuvo el siguiente comportamiento: un **46,26%** correspondieron llamada caída, un **46,88%** a llamada muda y problemas de señal (comunicación entrecortada), un **1,14%** en llamada broma, usuario equivocado con un **1,01%** y en problemas de señal con un **4,72%**.



De las **139.289** llamadas tipificadas, se encuentran como efectivas (recibidas a través de las líneas fija, nacional y móvil) **122409** llamadas al restarle las no efectivas, obteniendo los siguientes resultados, el **50,64%** correspondieron al tema laboral, el **22,50%** sobre consultas referentes a información sobre agendamiento; el **11,61%** a información general, el **11,13%** a trámites y servicios; el **2,87%** a riesgos laborales y con un valor menor o igual al **1.25%** los temas de pensiones, laboral colectivo, outbound y denuncias 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) 3779999

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

Dentro de las **61.994** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue liquidación de Prestaciones Sociales con **19.039** llamadas, representando un **30,72%** dentro de este gran tema; en **segundo lugar** se encuentra el subtema de terminación de contrato, representando un **8,87%** con **5.495** llamadas; en **tercer lugar** se encuentra con un **4,37%** el subtema de afiliación y aporte al sistema de seguridad social, en **cuarto lugar** se encuentra el subtema de Salario y factores salariales- comisiones -pago en especie con una representación del **4,22%**, en **quinto lugar** con una participación del **3,75%** se encuentra el subtema de acoso laboral, en **sexto lugar**, con una participación del **3,67%** se encuentra el subtema de Contrato de prestación de servicios, en **séptimo lugar**, se encuentra el subtema de pago de incapacidades con una representación del **3,59%**, en **octavo lugar**, con una representación del **3,03%**, se encuentra el subtema de licencias remuneradas y no remuneradas, en **noveno lugar** se encuentra con una representación de **2,70%** el subtema de indemnizaciones por terminación de contrato, por último, en **décimo lugar** se encuentra el subtema de vacaciones con una representación del **2,69%**.



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 **27536** ciudadanos y de éstos un **94,76%** solicitó información sobre orientación laboral, un **2,94%** se comunicó para consultar sobre autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y un **2,30%** para cancelación de la cita agendada por parte del usuario.



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) 3779999

#### 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

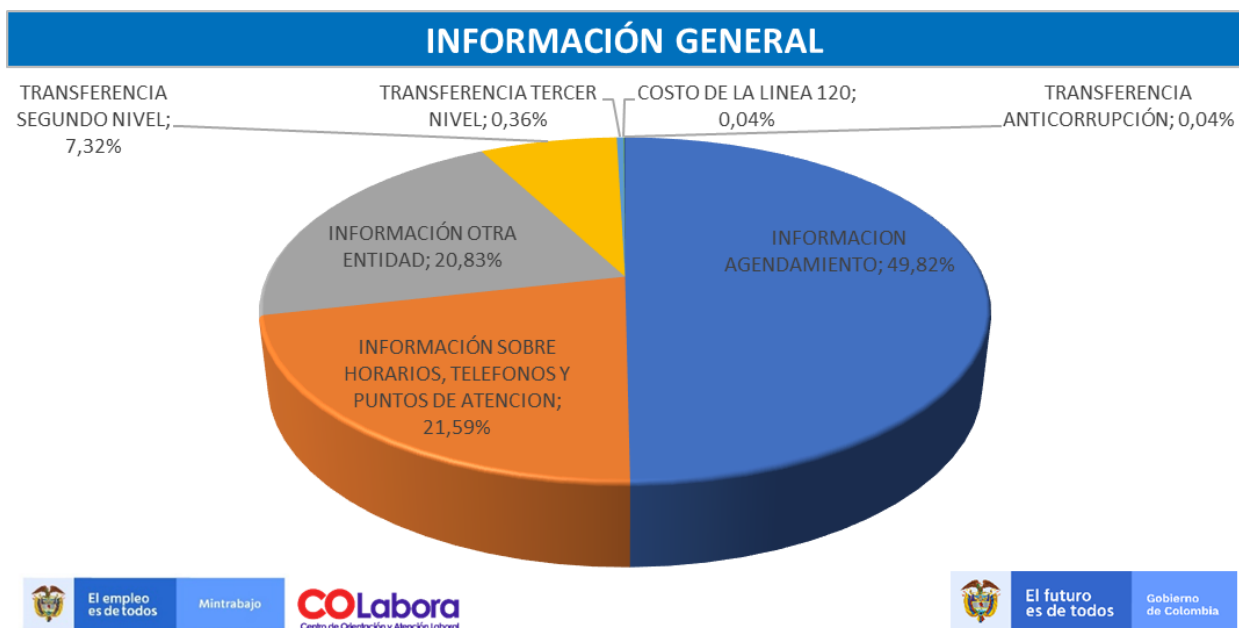
018000 112518

**Celular**

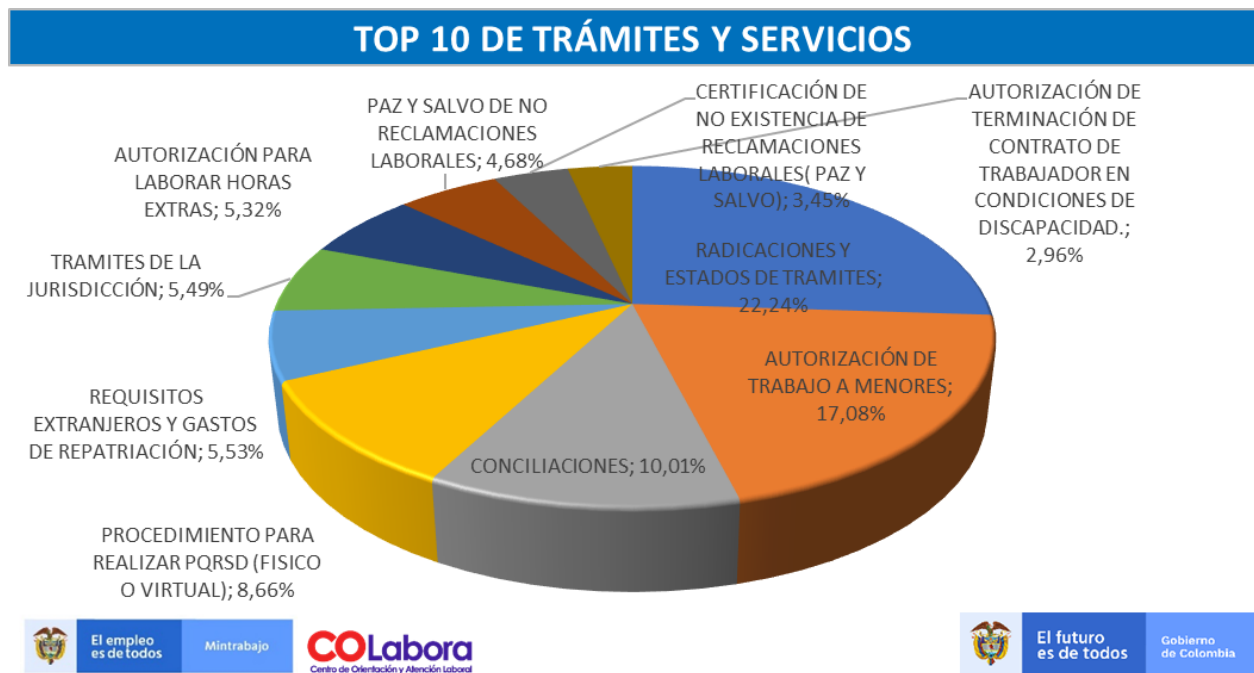
120

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

Así mismo se atendieron **14.206** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **49,82%** corresponde a información agendamiento; con un **21,59%** en información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; con un **20,83%** información otra entidad; el **7,32%** en transferencia segundo nivel y con un valor igual o menor de un **0.14%**, el subtema de transferencia tercer nivel representó un **0,36%**, por último encontramos los subtemas de transferencia anticorrupción y costo de la línea 120, los cuales representan cada uno un porcentaje de **0,04%**.



Respecto con las **13.627** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: el **22,24%** de los ciudadanos consultó frente al subtema radicaciones y estados de tramites, el **17,08%** por autorización de trabajo a menores, el **10,01%** por el subtema de conciliaciones, el **8,66%** se comunica por el subtema de procedimiento para realizar pqrds (físico o virtual), el **5,53%** por requisitos extranjeros y gastos de repatriación, por su parte el **5,49%** se comunicó por el tema de tramites de la jurisdicción; con el **5,32%** se consultó en autorización para laborar horas extra; con el **4,68%** se encuentra paz y salvo de no reclamaciones laborales; con un valor de **3,45%** se encuentra la consulta por certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo), por último con **2,96%** se encuentran las consultas relativas a autorización de terminación de contrato de trabajador en condiciones de discapacidad.



Continuando con los temas consultados por la ciudadanía, dentro de las **1987** llamadas efectivas restantes, los temas laborales como son; investigación administrativa incumplimiento normas laborales, certificación de trabajadores en condición de discapacidad, prácticas - estado joven, tramite para deposito judicial, autorización despido estado de embarazo, solicitud de visita para obtener certificación de n° de trabajadores con discapacidad, autorización de empresas de servicios temporales, r.u.i.(registro único de intermediarios), subsidio de desempleo - trabajador cesante, autorizar cierre o suspensión de actividades, registro de empresas de alto riesgo, autorización despido colectivo, registro de organizaciones sindicales, deposito / copias de convenciones colectivas, pactos colectivos, laudos arbitrales y contratos sindicales, solicitud de cursos, cartillas y capacitaciones del ministerio, decreto 600 prestación humanitaria periódica, depósito de cambio de junta

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) 3779999

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

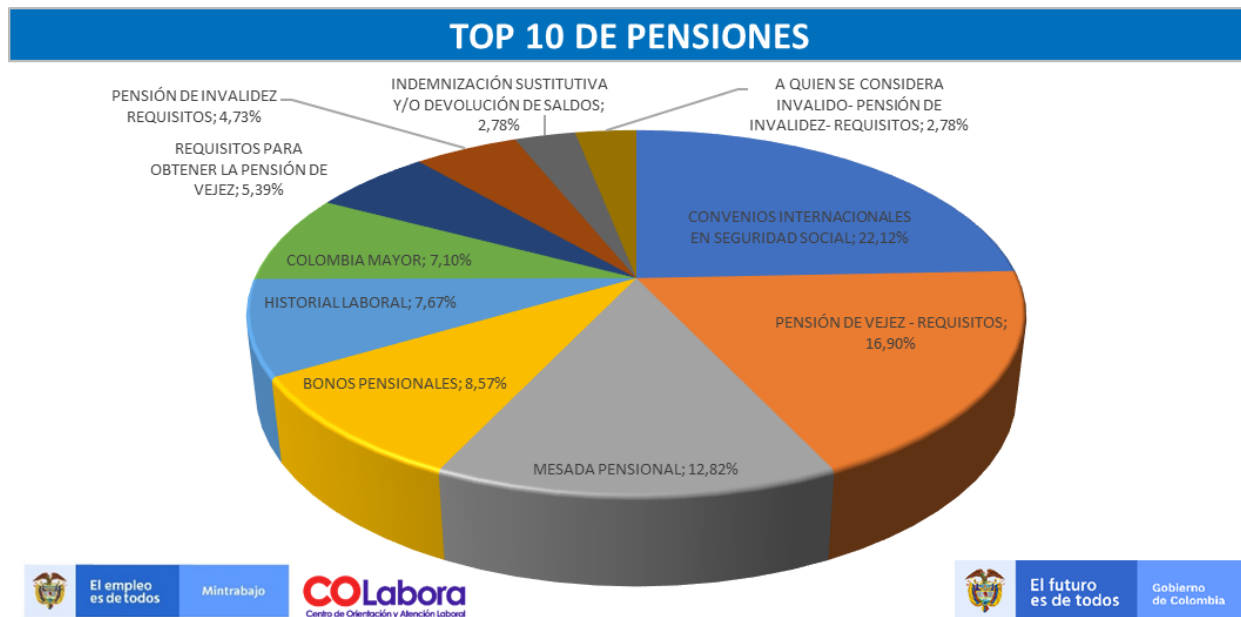
directiva, comité y subdirectiva seccional, 40.000 primeros empleos, programa transfórmate, autorización de funcionamiento de bolsas de empleo y agencias de gestión y colocación, comunicación masiva, depósito de asociaciones de pensionados, con una representación del **15%**.

Referente al tema de **Riesgos Laborales** son: accidente de trabajo y/o reporte con una representación del **26,77%**, con un **20,77%** sistema general de seguridad y salud en el trabajo (sg-sst); con un **14,69%** se encuentra trabajo en alturas (uvae centros de entrenamiento); con un **9,78%** reubicación / rehabilitación laboral; con el **6,39%** trabajo en alturas, con el **6,28%** se encuentra concepto y valoración de una enfermedad común o laboral; con el **5,00%** el subtema de cómo y quien califica la pérdida de capacidad laboral, con el **2,70%** se encuentra calificación de pérdida de capacidad laboral; con el **2,61%** se encuentra afiliación y cotizaciones al sistema general de riesgos laborales; por último, con el **2,42%** se encuentra obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales.





Dentro del tema de **Pensiones**, **1225** ciudadanos consultaron en el último trimestre de 2019, sobre los siguientes subtemas: los ciudadanos consultaron con un **22,12%** en convenios internacionales en seguridad social, un **16,90%** en Pensión de vejez requisitos, un **12,82%** mesada pensional, un **8,57%** en bonos pensionales, un **7,67%** en Historia laboral, con un **7,10%** se encuentra el subtema de Colombia Mayor, con un **5,39%** se encuentra requisitos para obtener la pensión de vejez, con el **4,73%** se encuentra pensión de invalidez requisitos, finalmente con un **2,78%** se encuentran indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos y a quien se considera invalido- pensión de invalidez- requisitos.



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) 3779999

#### 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

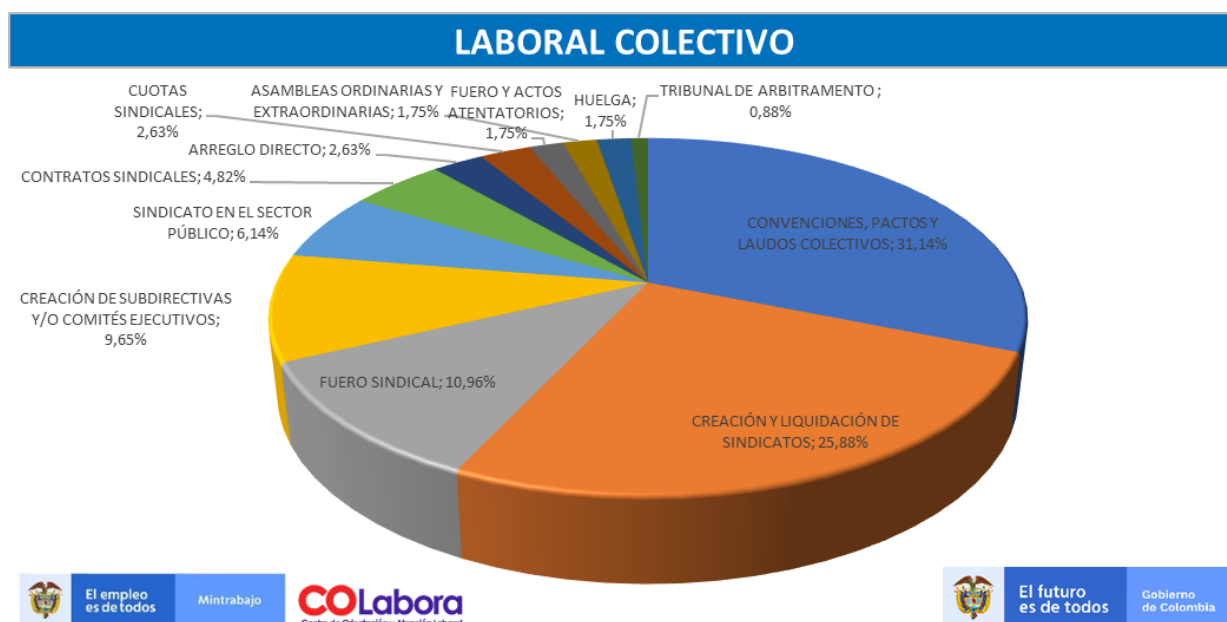
018000 112518

**Celular**

120

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

En el tema **Laboral Colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: de **51** ciudadanos atendidos, se encuentran los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos un **31.14%**, creación y liquidación de sindicatos con un **25,88%**, en fuero sindical un **10.96%**, creación de subdirectivas y/o comités ejecutivos con un **9.65%**, con el **6.14%** sindicato en el sector público, contratos sindicales un **4.82%**, con un **1.75%** se encuentra huelga, con un valor menor o igual al **1.75%** se encuentra fuero y actos atentatorios, con un **1.75%** se encuentra huelga con respecto a asambleas ordinarias y extraordinarias hay representación de un **1.75%**; consecuentemente tribunal de arbitramento con un **0.88%**, arreglo directo y cuotas sindicales con un **2.63%** respectivamente.



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

Con respecto a la información que receptiona el Contac Center para el último trimestre del año 2019, se gestionaron 17 llamadas las cuales se identificaron como anticorrupción otra entidad, transferencia a OCID y datos incompletos.



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

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) 3779999

#### 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

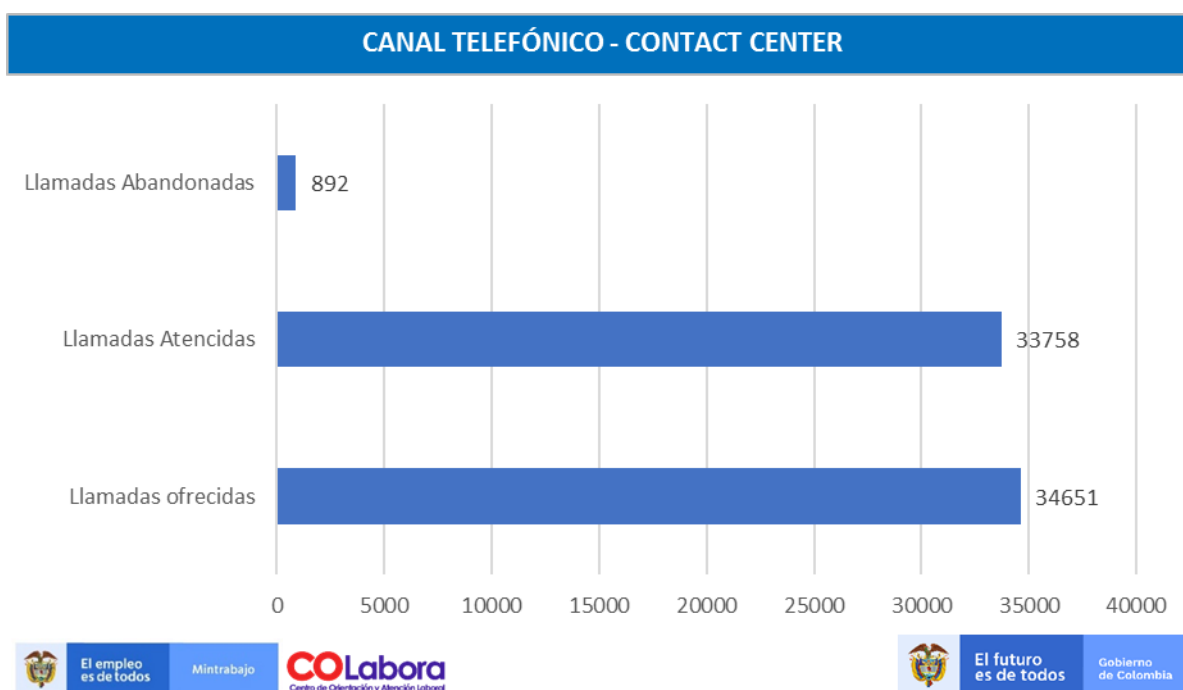
120

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

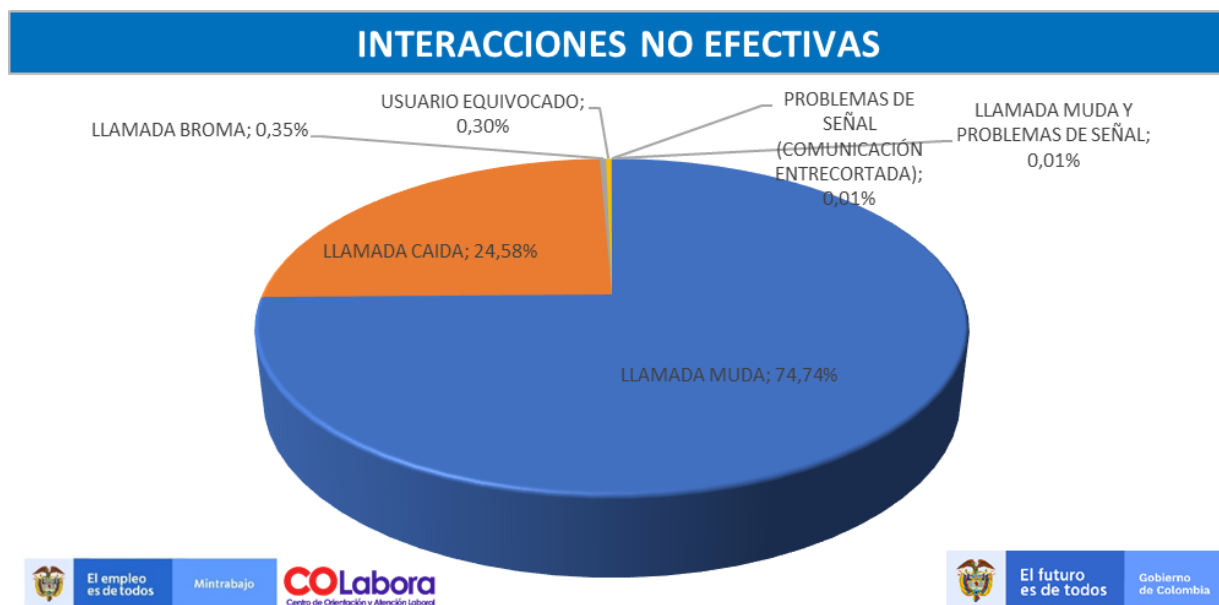
## CANAL DE CHAT



En el canal Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el último trimestre del año 2019, se ofrecieron un total de **34.651** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **33.758** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **97%**.



De las **33.758** interacciones atendidas dentro del canal chat, eliminando las gestiones realizadas mediante Chat Bot (las cuales no cuentan con tipificación), se atendieron por parte de los agentes un total de **32.830** interacciones, de las cuales se encuentran tipificadas el **81%** de las mismas; es de tener en cuenta que, un agente gestiona tres (3) interacciones al mismo tiempo, lo cual nos da como resultado **26.434** tipificaciones, las cuales, se denotan como: efectivas y no efectivas. Dentro de la no efectiva, las cuales corresponden a un **28%** equivalente a **7.432** interacciones, se obtiene el siguiente comportamiento: un **74,74%** correspondieron llamada muda, con un **24,58%** el subtema llamada caída, con un valor **0,35%** se encuentra usuario equivocado y llamada de broma con una representación de **0,30%**.



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) 3779999

#### 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

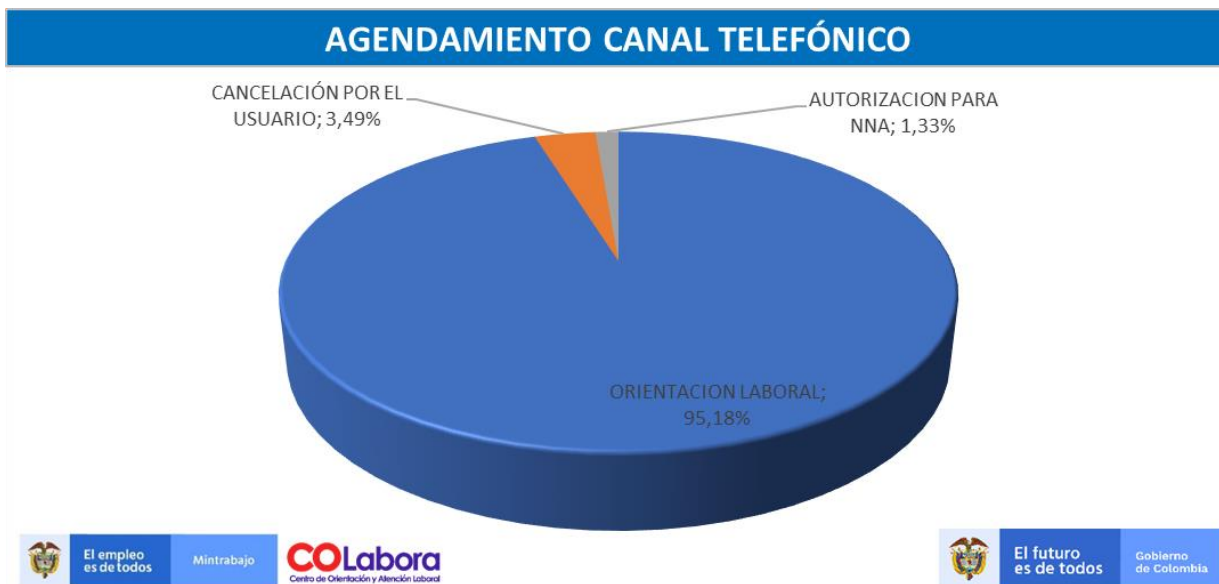
120

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

De las **26.434** interacciones tipificadas, se encuentran con el **72%** como **efectivas**, presentando los siguientes resultados: el **69,63%** correspondieron al tema laboral, el **12,49%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **6,76%** a información general, el **5,04%** a Riesgos laborales, el **4,55%** a agendamiento; el **1,20%** se encuentran pensiones, el **0,27%** a Laboral Colectivo y con un valor igual o menor al **1%** Facebook y Denuncias Anticorrupción.



Para Agendamiento por el servicio de chat se realizaron **1204** interacciones efectivas dentro del canal chat, con una representación del **4,55%** los mayores subtemas de consulta referente al **agendamiento** fueron: orientación laboral del **95,18%**, cancelación por el usuario con una representación de **3,49%**; y en cuanto autorización para NNA se suministró una representación del **1,33%**



### CLICK TO CALL



Para el último trimestre del año 2019, la ciudadanía ya dispone del nuevo canal de comunicación web por voz sin costo alguno llamado por medio del canal **Click to Call**, 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.

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

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) 3779999

#### 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

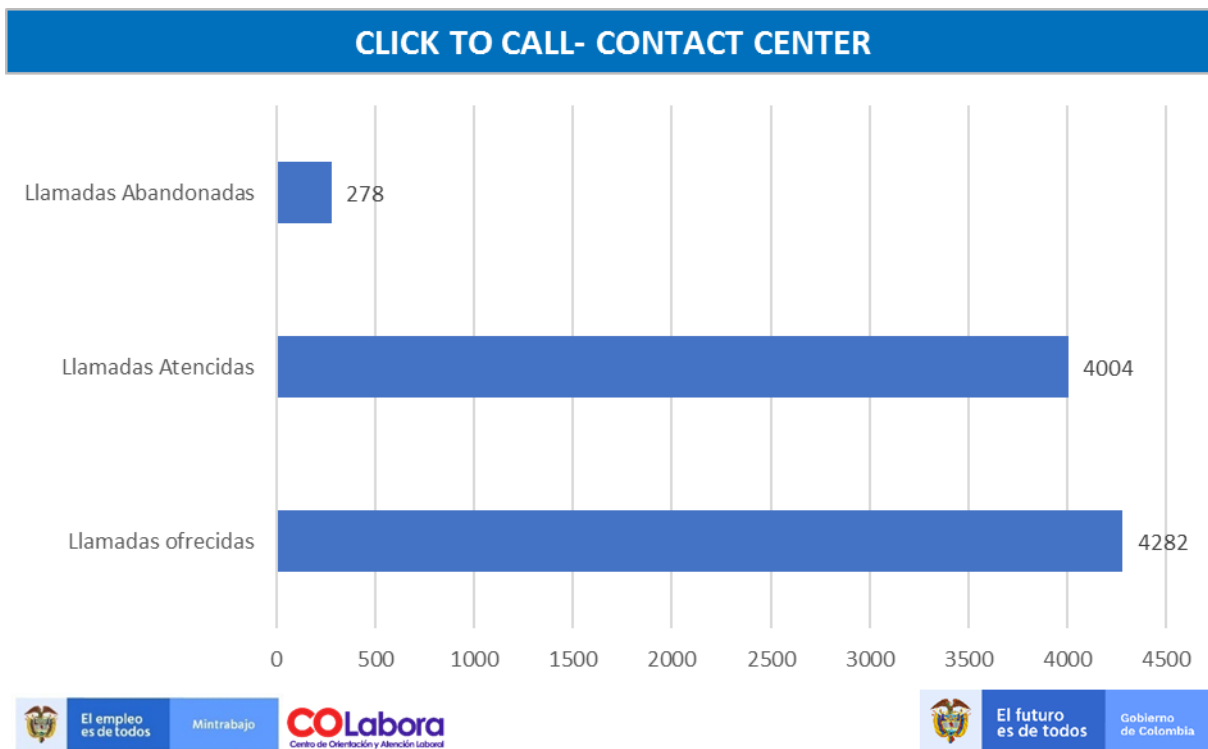
018000 112518

#### Celular

120

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

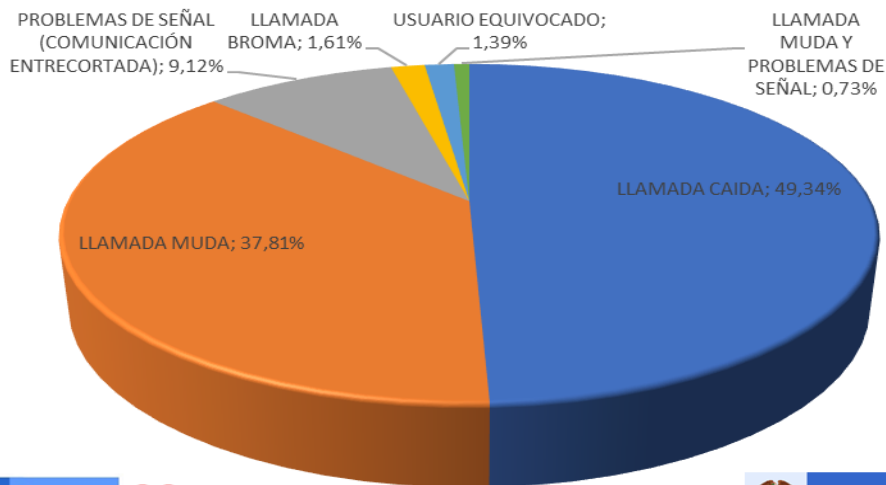
En el canal de Click to Call para el para el último trimestre del año 2019, se ofrecieron un total de **4.282** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **4.004** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **94%**.



Dentro del canal click to call, se encuentran contestadas **4.004** interacciones, de la cuales, se encuentran tipificadas el **96%**, es decir, **3.830** interacciones fueron tipificadas (efectivas y no efectivas), las denominadas no efectivas corresponde a un **36%** equivalente a **1.370** llamadas, de las cuales se obtuvo el siguiente comportamiento: un **49,34%** correspondieron llamada caída, un **37.81%** a llamada muda, un **9.12%** en problemas de señal (comunicación entrecortada) y con una representación igual o mayor al **3%** los subtemas llamada muda y problemas de señal, usuario equivocado y llamada de broma.

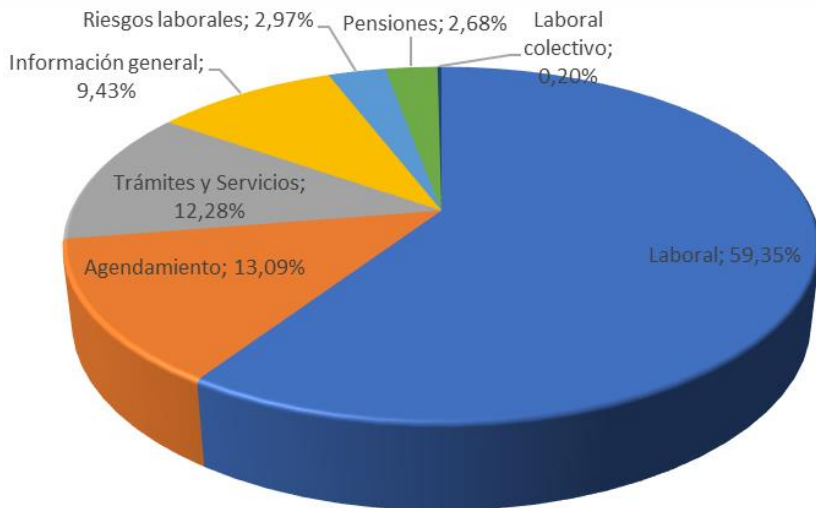


## INTERACCIONES NO EFECTIVAS



Dentro de las **3.830** interacciones tipificadas, se encuentran como **efectivas 2.460** llamadas, la cuales, se presentan los siguientes resultados: el **59,35%** correspondieron al tema laboral, el **13,09%** sobre consultas referentes a agendamiento; el **12,28%** en trámites y servicios; el **9,43%** en información general, el **2,97%** a Riesgos laborales, el **2,68%** a pensiones y el **0,20%** a Laboral colectivo.

## INTERACCIONES EFECTIVAS



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) 3779999

**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**

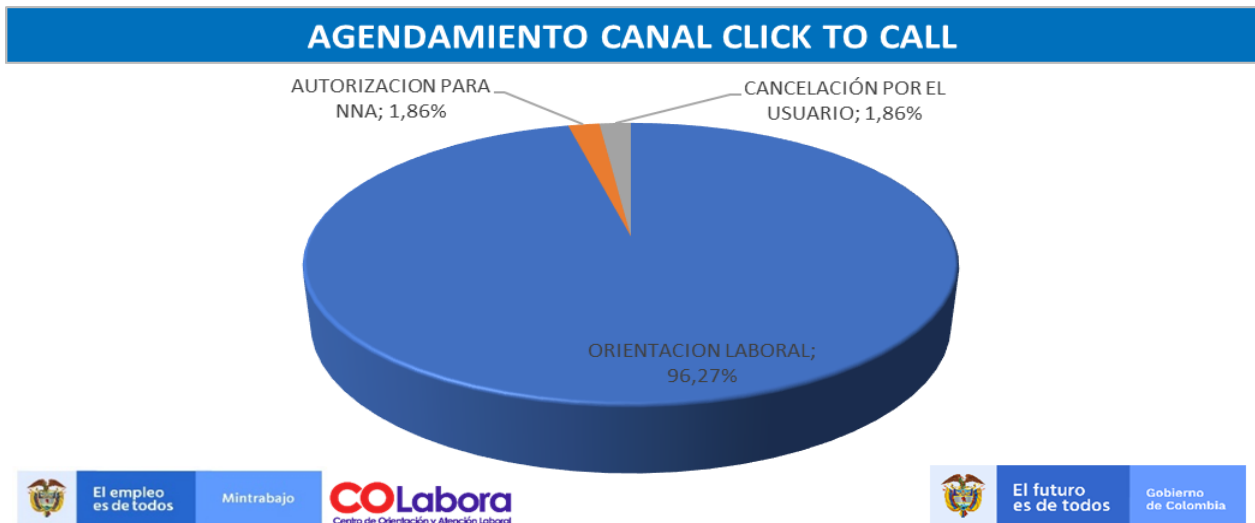
018000 112518

**Celular**

120

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

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 **322** ciudadanos y de éstos un **96,27%** solicitó información sobre orientación laboral, y con un porcentaje del **1,86%** los subtemas de: autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y cancelación del agendamiento por parte del usuario respectivamente.



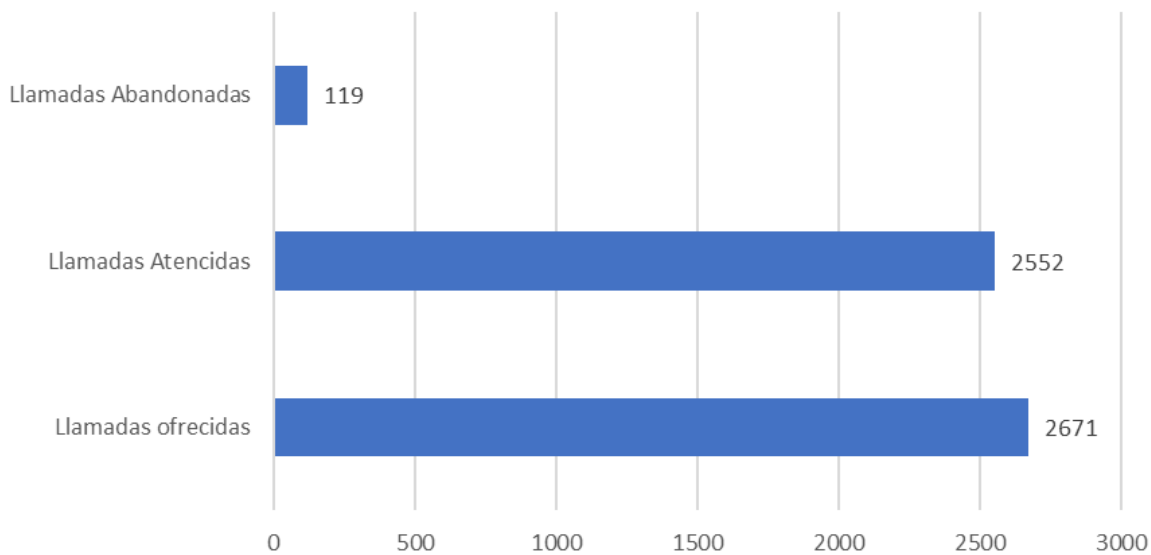
### VIDEO LLAMADA



Para el último trimestre del año 2019, 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 periodo evaluado se reportan **2671** interacciones ofrecidas y **2552** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **96%**.

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

## VIDEO LLAMADA - CONTACT CENTER



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) 3779999

### 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

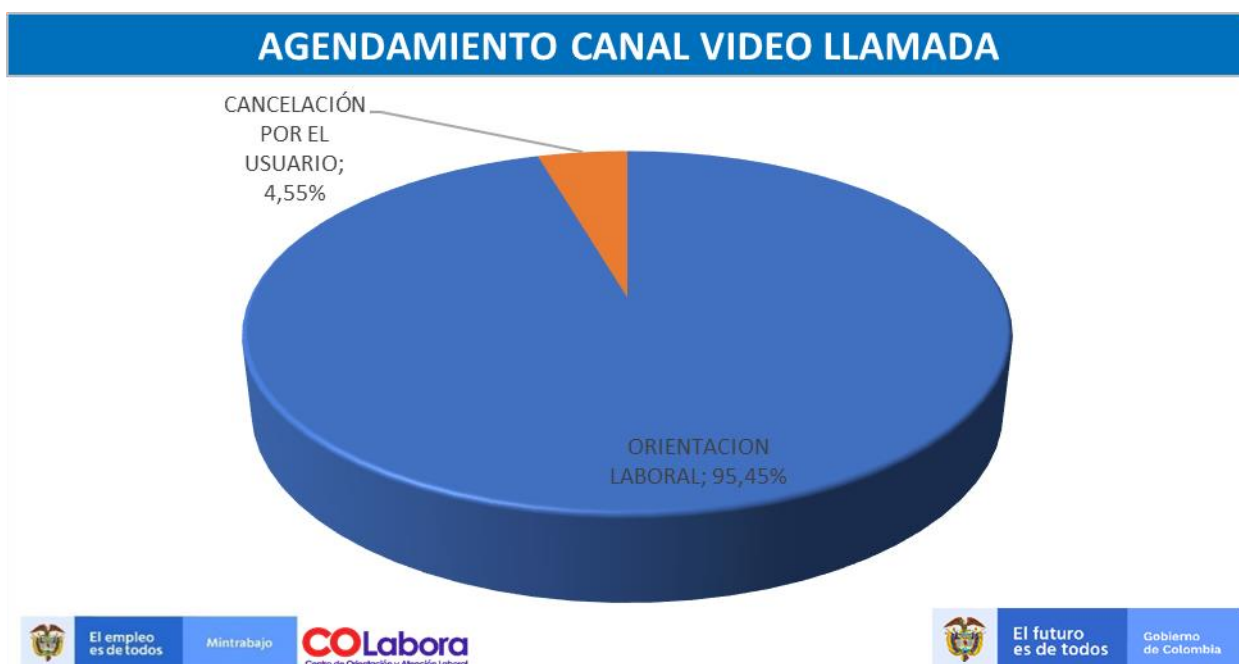
**Celular**

120

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

De las **2552** interacciones contestadas dentro del canal Video Llamada, se encuentran tipificadas el **104%**, es decir, **2643** tipificaciones fueron registradas en las interacciones contestadas (efectivas y no efectivas).

En el servicio de **agendamiento** brindado, se presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **22** ciudadanos y de éstos el **95.45%** solicitó agendamiento por orientación laboral y el **4.55%** restante por el subtema: Cancelación por el usuario.



## REDES SOCIALES

El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del canal Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como plataformas para la interacción y la participación ciudadana

Este servicio cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 17:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Facebook



Dentro del periodo evaluado, se gestionó dentro del muro del Ministerio del trabajo a través del aplicativo Facebook, todas aquellas interacciones que necesitaran una Orientación frente la legislación laboral vigente, dónde, de **4.777** interacciones recibidas, se reportó con un **96,86%** preguntas y/o comentarios que no corresponden al tema laboral, el **1.51%** sobre Trámites y servicios, el **0.77%** información general, laboral con participación del **0.54%** en comentarios de los ciudadanos; el **0.6%** para pensiones y Riesgos laborales respectivamente; y para Quejas Gestión Ministerio General y Laboral Colectivo un porcentaje del **0.02%**

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) 3779999

### 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

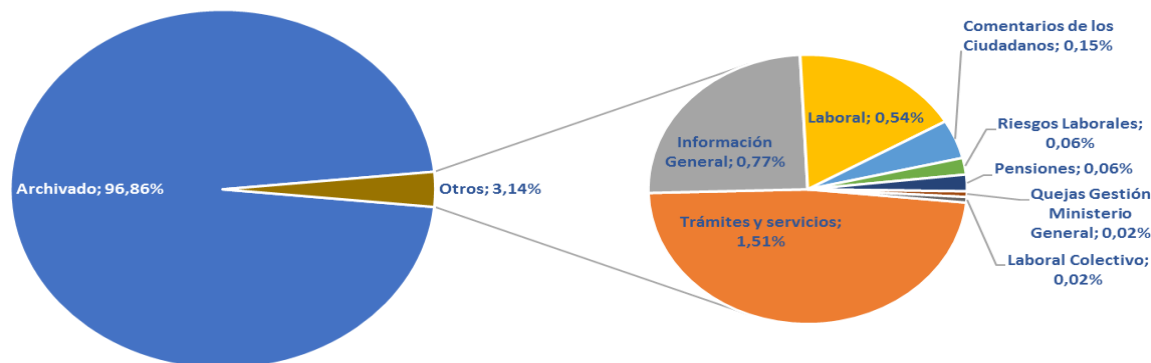
018000 112518

**Celular**

120

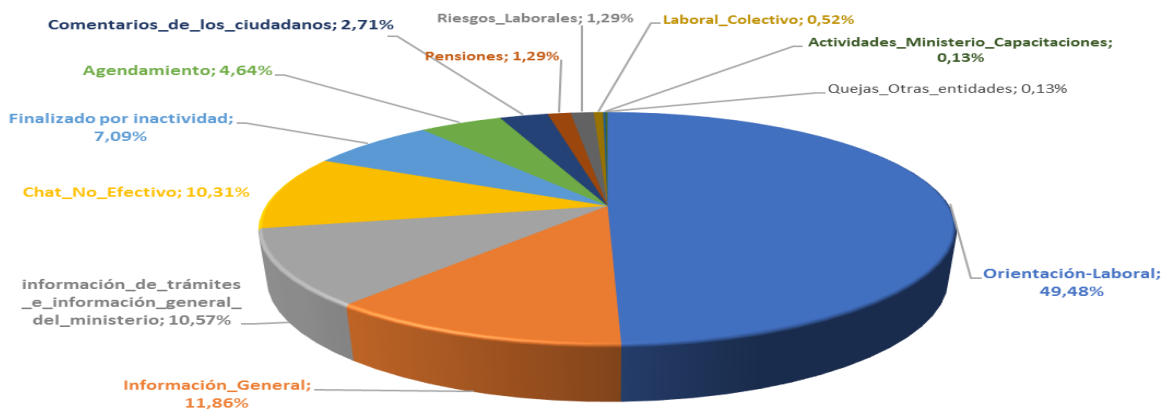
[www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co)

## MURO FACEBOOK



Por otro lado, en el Messenger de Facebook, la ciudadanía realizó **785** consultas, donde, los temas relacionados con Orientación laboral presentaron una participación del **49,48%**; en información general se representó el **11,86%**, para información de trámites e información general del ministerio un **10,57%**, con el **10,31%** chat no efectivo el cual es debido a comentarios o consultas que resultan abandonados por el usuario donde no se realizó consultas sobre temas de competencia laboral; con el **7,09%** se encuentra finalizado por inactividad, la cual sucede por inactividad del usuario o el asesor al culminar 3 minutos; con el **4,64%** se encuentra Agendamiento; con el **2,71%** se encuentran comentarios de los ciudadanos; para pensiones y riesgos laborales se obtuvo una representación del **1,29%** respectivamente; Laboral colectivo con un **0,52%**; y por último, para Actividades\_Ministerio\_Capacitaciones y Quejas\_Otras\_entidades se obtuvo una representación menor o igual al **1%**.

## MESSENGER FACEBOOK



## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA POR SERVICIOS DEL CONTAC CENTER

Teniendo en cuenta la importancia que representa la medición de la satisfacción del ciudadano atendido en los diversos canales disponibles en el Contact Center, se presenta a continuación el análisis de la cantidad de llamadas y/o interacciones atendidas frente al número de Encuestas contestadas por los ciudadanos.

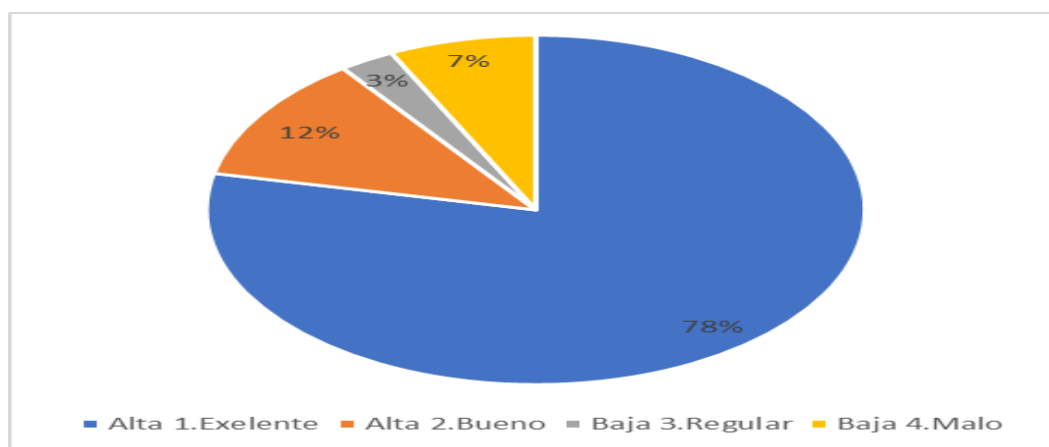
Para cumplir con una muestra significativa y dar validez a la información recolectada en las encuestas, se utiliza el método de muestreo definido por el ministerio con el cual se obtiene el número de encuestas mínimas necesarias y así evaluar los niveles de satisfacción en la información brindada en el Contac Center.

### Telefónico.

Para el periodo evaluado, se atendieron **145.591** llamadas, de las cuales, **103.809** corresponden a los procesos de llamadas a agentes del Contac center y **41.782** llamadas al conmutador del ministerio de trabajo.

Para el periodo evaluado, se recolectaron **8.799** encuestas, de las cuales solo podrán ser evaluadas por poseer información completa **7.261**, representando el **83%** de las encuestas, cumpliendo así con el número mínimo de encuestas para realizar la evaluación de estas.

De las encuestas presentadas por los ciudadanos, la Agilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **78%** como Excelente, con un **12%** como Bueno, con el **3%** Regular y el **7%** como Malo.



#### Sede Administrativa

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13

**Teléfonos PBX**

(57-1) 3779999

#### 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

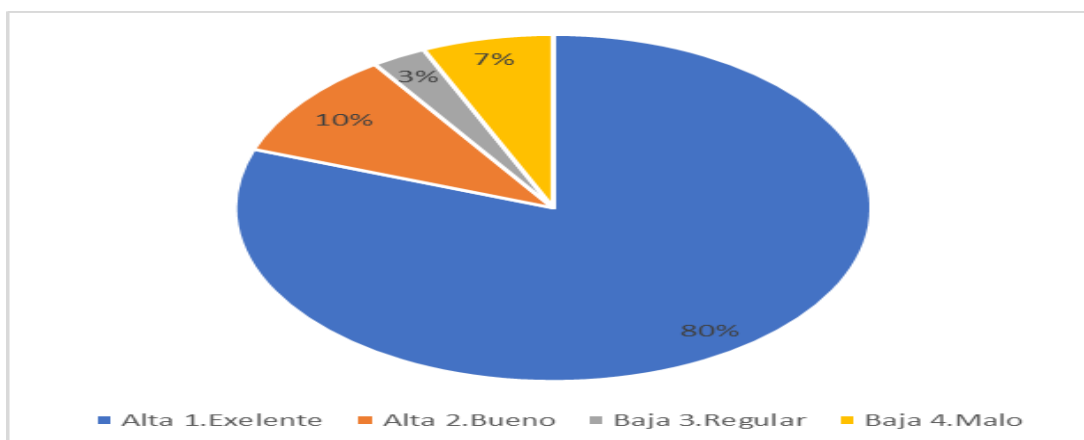
018000 112518

**Celular**

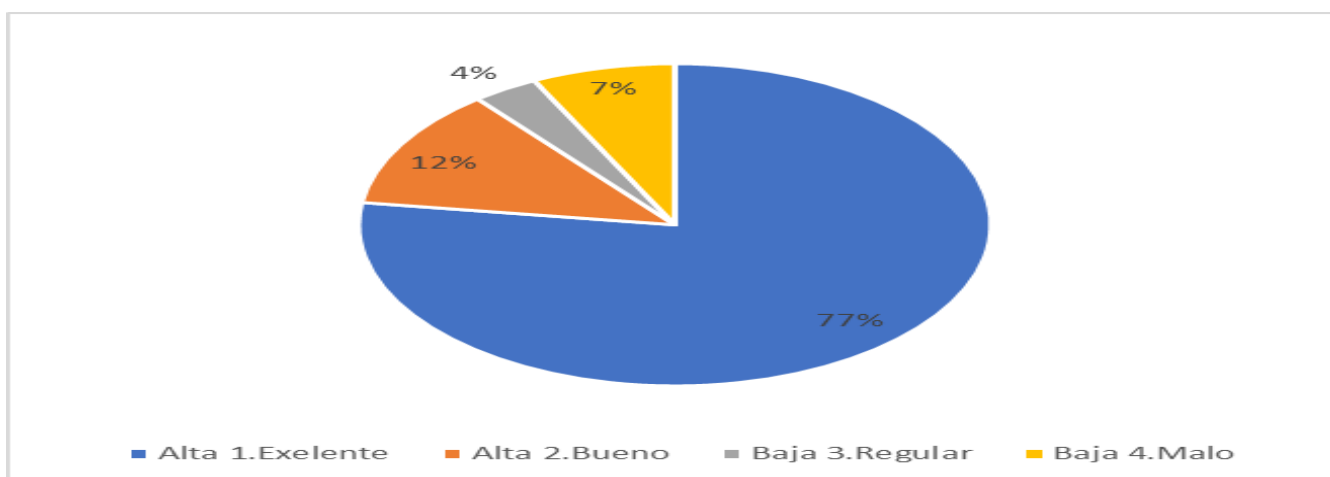
120

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

A la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **80%** como Excelente, con un **10%** como Bueno, con el **3%** Regular y el **7%** como Malo.



Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **77%** como Excelente, con un **12%** como Bueno, con el **4%** Regular y el **7%** como Malo.

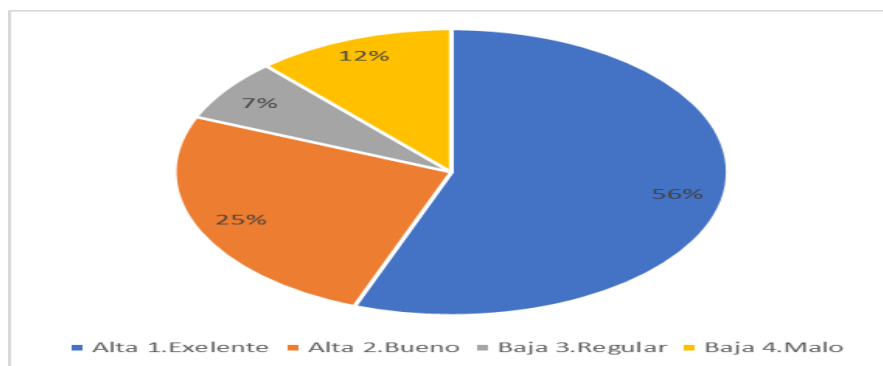




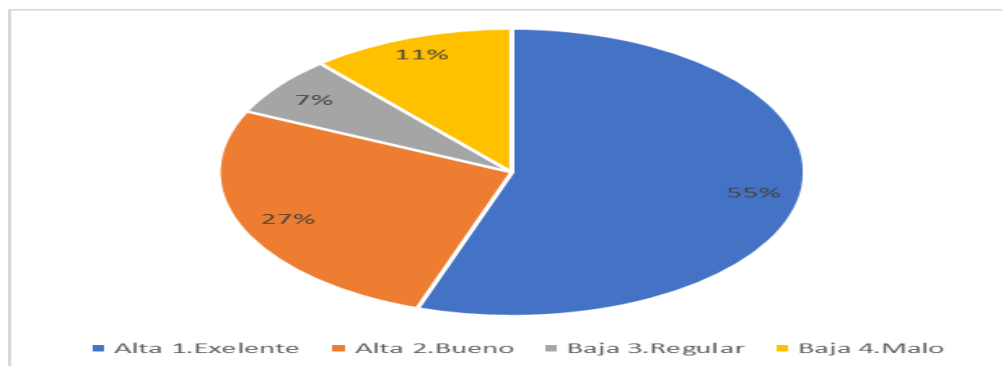
## Chat.

Para último trimestre del año 2019, se atendieron **33.758** interacciones, de las cuales, se recolectaron **11.760** encuestas, de las cuales el **100%** cumplen con la totalidad de información necesaria para ser tomadas en cuenta, con lo cual, se tomarán todas las encuestas para realizar el análisis de estas.

De las encuestas presentadas por los ciudadanos, la Agilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **56%** como Excelente, con un **25%** como Bueno, con el **7%** Regular y el **12%** como Malo.



Para la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **55%** como Excelente, con un **27%** como Bueno, con el **7%** Regular y el **11%** como Malo.



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) 3779999

### Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

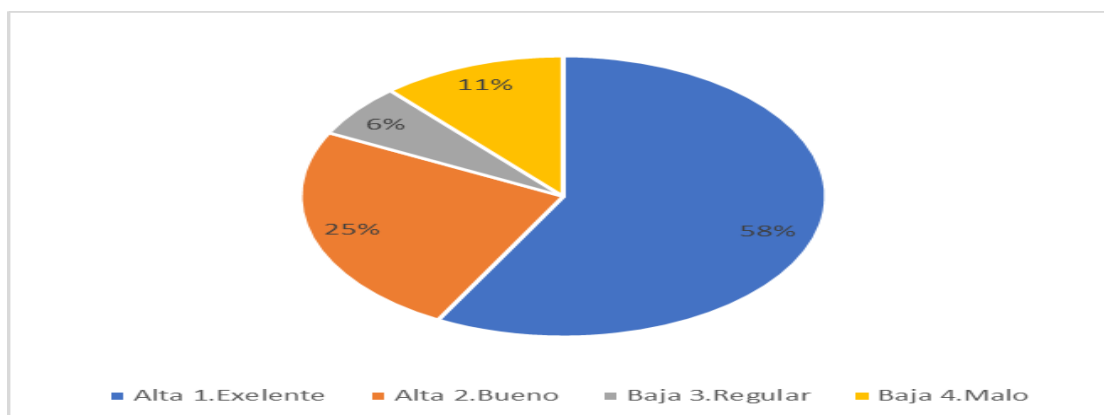
### Línea nacional gratuita

018000 112518

**Celular**  
120

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

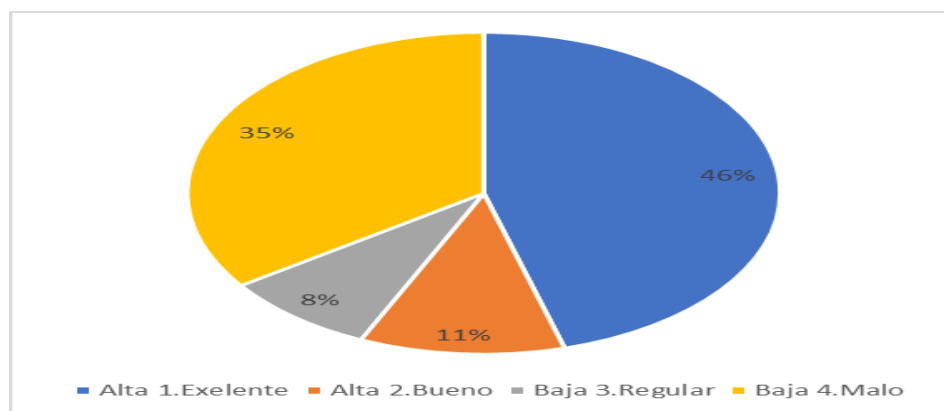
Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **58%** como Excelente, con un **25%** como Bueno, con el **6%** Regular y el **11%** como Malo.



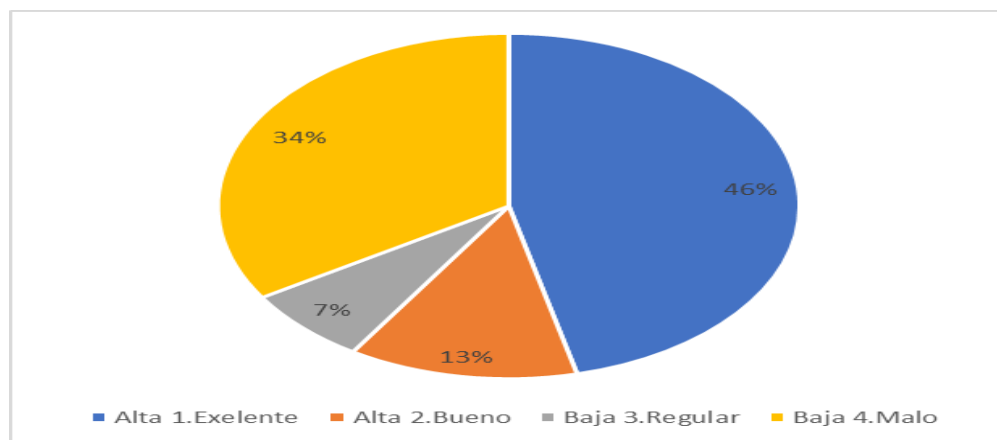
### Video Llamada.

Para el periodo evaluado, se atendieron **2.552** interacciones, de las cuales, se recolectaron **956** encuestas, las cuales se encuentran en su totalidad completas para realizar el análisis de estas.

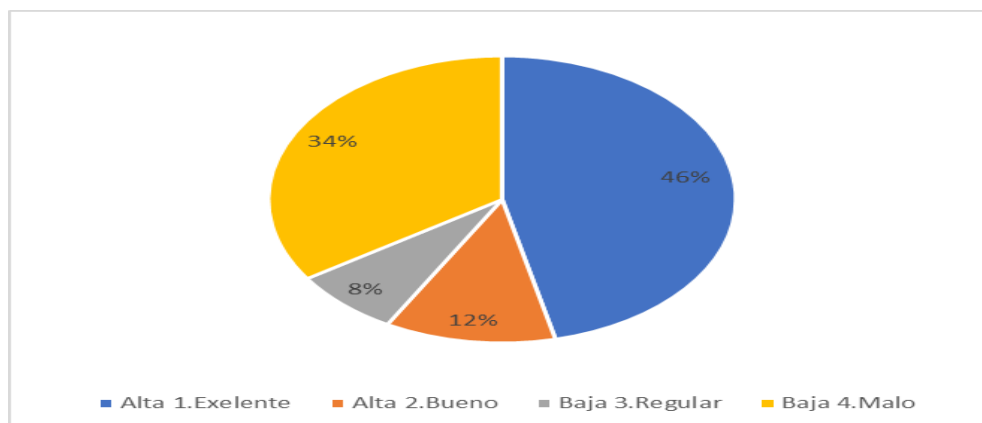
De las encuestas presentadas por los ciudadanos, la Agilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **46%** como Excelente, con un **11%** como Bueno, con el **8%** Regular y el **35%** como Malo.



Para la pregunta Claridad en la Información Suministrada fue calificada por los clientes en un **46%** como Excelente, con un **13%** como Bueno, con el **7%** Regular y el **34%** como Malo.



Para la pregunta Amabilidad en la Atención fue calificada por los clientes en un **46%** como Excelente, con un **12%** como Bueno, con el **8%** Regular y el **34%** como Malo.



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) 3779999

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

## INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL

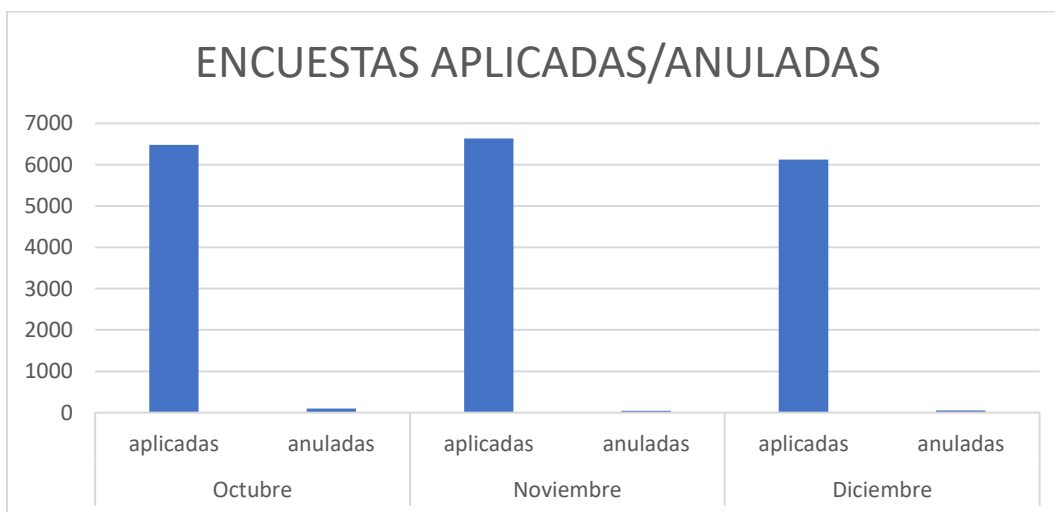
El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el cuarto trimestre de 2019 en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales fue de 62.846, de los cuales 7.303 fueron atendidos en la ciudad de Bogotá incluidos los puntos de atención ubicados en la Red cades ( Suba, Gaitana, Muzú y Fontibón), es decir un 11.62% del total de los ciudadanos atendidos a Nivel nacional dentro del Canal Presencial.

### Satisfacción de la Ciudadanía

Para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial, para el cuarto trimestre se aplicó la Guía metodológica para la medición, análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de las partes interesadas GSC-G-01, en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales

Durante el cuarto trimestre el 91% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales aplicaron encuestas de satisfacción con un total de 19.234, representando un aumento respecto al tercer trimestre del 21% en encuestas aplicadas y del 5.67 en territoriales que aplicaron encuestas de satisfacción; lo cual obedece a los requerimientos enviados por la Coordinación de Atención al Ciudadano para que se dé cumplimiento a la metodología GSC-G-01. De las encuestas de satisfacción aplicadas se anularon 197 (1.02%) encuestas por no cumplir con los parámetros de la metodología por atributos incompletos.

Octubre		Noviembre		Diciembre	
aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas
6477	102	6637	44	6120	51



## Análisis de Satisfacción de la Ciudadanía por mes

### Octubre 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de octubre de 2019 el 27.77% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Urabá, Amazonas, Cesar, Córdoba, Cundinamarca, Magdalena, Nariño, Risaralda, Santander, sucre), las cuales aplicaron 3.706 encuestas de las 6.477 aplicadas a nivel nacional, representando el 57.21%; el análisis arroja para el mes de octubre que el 100% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial.

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
OCTUBRE 2019	Oficina Especial Urabá	264	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Amazonas	140	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Cesar	813	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Cordoba	561	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Cundinamarca	273	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Magdalena	159	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Nariño	212	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Risaralda	695	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Santander	528	100%	100%	100%	100%
OCTUBRE 2019	Sucre	262	100%	100%	100%	100%
<b>CONSOLIDADO</b>		<b>3706</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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) 3779999

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

## Noviembre 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de noviembre de 2019 el 25% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Urabá, Cesar, Córdoba, Guajira, Norte de Santander, Risaralda, Santander, sucre, Tolima), las cuales aplicaron 4.017 encuestas de las 6.637 aplicadas a nivel nacional, representando el 60.52%; el análisis arroja para el mes de noviembre que el 99.91 de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial.

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACION ITEMS
NOVIEMBRE 2019	Oficina Especial Urabá	219	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Cesar	629	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Córdoba	605	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Guajira	375	98,7%	100%	100%	99,6%
NOVIEMBRE 2019	Norte de Santander	453	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Risaralda	451	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Santander	606	100%	100%	100%	100%
NOVIEMBRE 2019	Sucre	304	99%	100%	100%	99,7%
NOVIEMBRE 2019	Tolima	344	100%	100%	100%	100%
<b>CONSOLIDADO</b>		4017	99,72%	100%	100%	99,91%

## Diciembre 2019

De acuerdo con el análisis durante el mes de diciembre de 2019 el 33.33% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Urabá, Bogotá, Caldas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Guainía, Norte de Santander, Risaralda, Santander, sucre, Tolima), las cuales aplicaron 4.505 encuestas de las 6.120 aplicadas a

nivel nacional, representando el 73.61%; el análisis arroja para el mes de diciembre que el 99.57% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial.

PERIODO	DIRECCIÓN TERRITORIAL/ OFICINA ESPECIAL	REPORTE DIRECCION TERRITORIAL ENCUESTAS COMPLETAS	AGILIDAD EN LA ATENCIÓN	CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN ITEMS
DICIEMBRE 2019	Oficina Especial Urabá	232	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Bogotá	401	99,0 %	100%	99,8 %	99,6 %
DICIEMBRE 2019	Caldas	358	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Caquetá	136	99,3 %	100%	100%	99,8 %
DICIEMBRE 2019	Cesar	393	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Córdoba	525	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Guainía	116	92,2 %	96,6 %	98,3 %	95,7 %
DICIEMBRE 2019	Norte de Santander	389	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Risaralda	733	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Santander	504	100%	100%	100%	100%
DICIEMBRE 2019	Sucre	432	99,8 %	100%	100%	99,9 %
DICIEMBRE 2019	Tolima	286	99,7 %	100%	100%	99,9 %
CONSOLIDADO		4505	99,2 %	99,71	99,84	99,57

De acuerdo con el análisis de satisfacción al ciudadano realizado en los tres meses octubre, noviembre y diciembre de 2019 por la oficina de Atención al Ciudadano, arroja como resultado que en promedio de satisfacción durante el cuarto trimestre un 99.82% 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) 3779999

#### Atención Presencial

Sede de Atención al Ciudadano

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

#### Puntos de atención

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

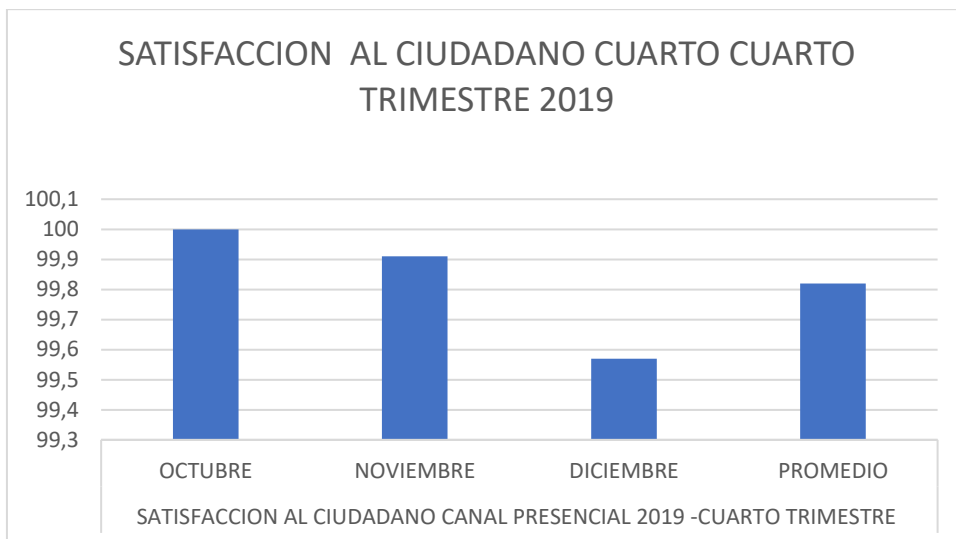
#### Línea nacional gratuita

018000 112518

#### Celular

120

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



Atentamente,

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Subdirección Administrativa y Financiera