

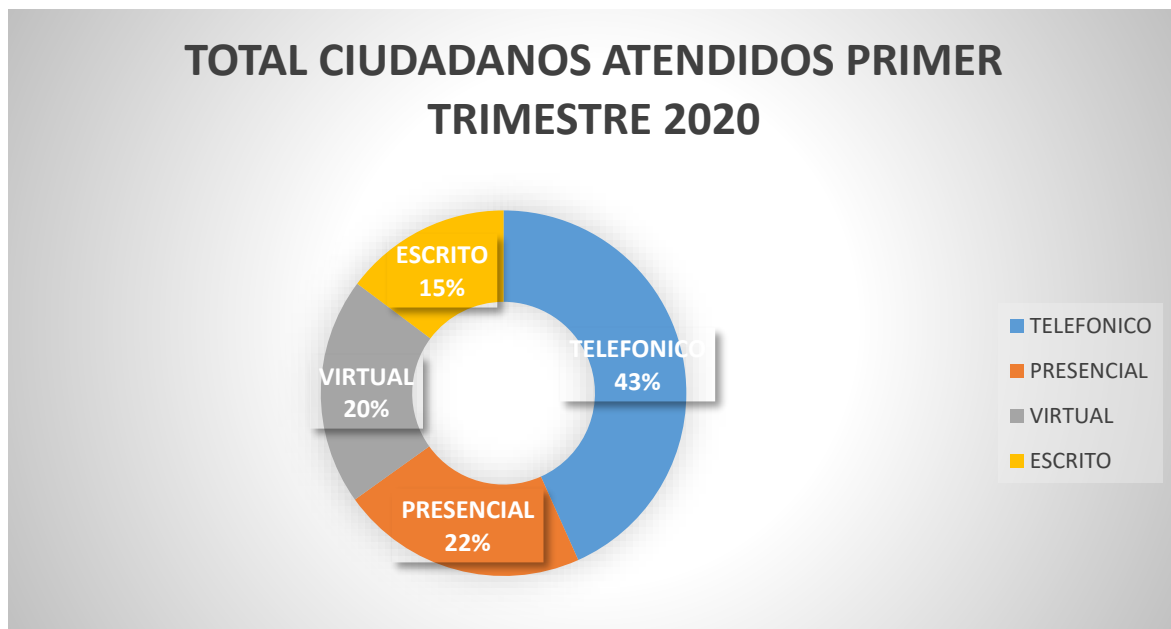


# INFORME GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020

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

Durante el primer trimestre de la vigencia 2020, la gestión de atención al ciudadano del ministerio ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y facilitando a los ciudadanos acceder a la entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En el desarrollo de esta gestión, el ministerio durante el primer trimestre del año 2020 atendió 292.571 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



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120


**www.mintrabajo.gov.co**



El canal preponderante para el primer trimestre de 2020, conforme a la gráfica corresponde al canal telefónico con una participación del 43%, seguido del canal presencial con una participación del 22%, luego el canal virtual con un 20% y finalmente el canal escrito con un 15%.

## CANAL PRESENCIAL

El total de ciudadanos atendidos en el canal presencial para el primer trimestre de 2020 en las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales fue de 63.832, de los cuales 5.793 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 9.07% del total de los ciudadanos atendidos a nivel nacional.

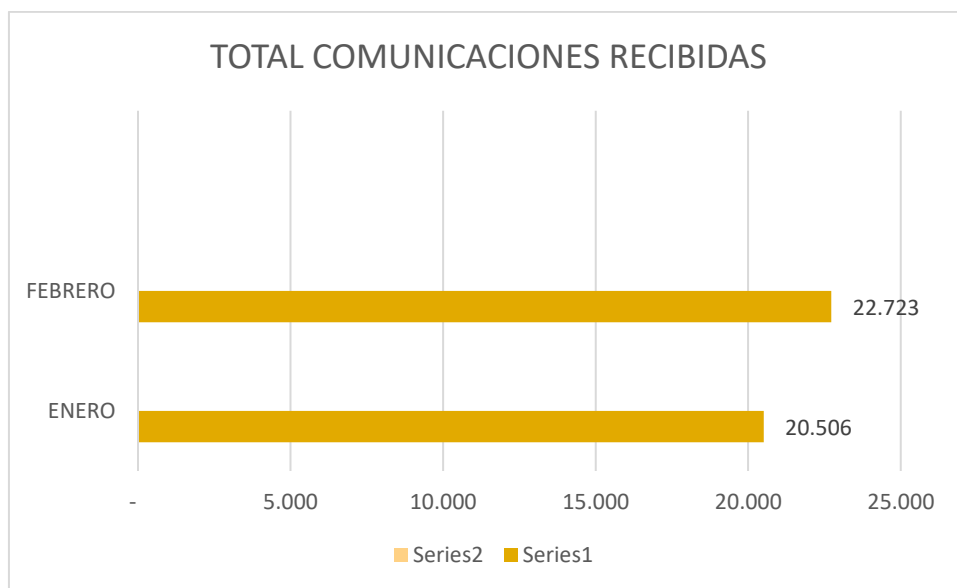
	CONSULTAS VERBALES PRIMER TRIMESTRE 2020			
	DT	TOTAL HOMBRES	TOTAL MUJERES	TOTAL
	AMAZONAS	187	211	398
	ANTIOQUIA	3778	3077	6855
	ATLANTICO	1379	805	2184
	ARAUCA	226	161	387
	BARRANCABERMEJA	362	282	644
	BOGOTÁ	2696	3097	5793
	BOLIVAR	1133	980	2113
	BOYACA	1905	2048	3953
	CALDAS	1981	1248	3229
	CAQUETA	300	248	548
	CASANARE	242	206	448
	CAUCA	1126	1169	2295
	CESAR	2672	1826	4498
	CHOCO	195	197	392
	CORDOBA	726	647	1373
	CUNDINAMARCA	901	732	1633
	GUAINIA	83	56	139
	GUAJIRA	1145	823	1968
	GUAVIARE	118	135	253
	HUILA	1459	1277	2736
	MAGDALENA	544	304	848
	META	816	591	1407
	NARIÑO	906	872	1778
	NTE_SANTANDER	1069	862	1931
	PUTUMAYO	982	686	1668
	QUINDIO	419	358	777
	RISARALDA	2153	1605	3758
	SANTANDER	1165	957	2122
	SAN_ANDRES	195	261	456
	SUCRE	977	974	1951
	TOLIMA	1368	973	2341
	URABA	356	297	653
	VALLE	868	1119	1987
UNIDAD	0	0	0	
VAUPES	44	51	95	
VICHADA	34	36	70	
BUENAVENTURA	74	77	151	
<b>Total general</b>	<b>34584</b>	<b>29248</b>	<b>63832</b>	



En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2020, el Contac Center ha atendido un total de **190.228** transacciones, con un nivel de efectividad en la atención del **44%**.

### CANAL ESCRITO

Durante el enero y febrero de 2020 el ministerio a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía 43.229 comunicaciones, el dato de las comunicaciones recibidas durante el mes de marzo no se presenta debido a fallas técnicas en el aplicativo Babel. En enero se recibieron 20.506 equivalente a 47% y en febrero 22.723 equivalente a 53%, la información correspondiente al mes de marzo será reportada en el informe del segundo trimestre de 2020.



### 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 y recepción de PQRSD a través de la pagina web de la entidad, los cuales para el primer trimestre alcanzó la suma de 58.832 interacciones con la ciudadanía.

Con Trabajo Decente el futuro es de

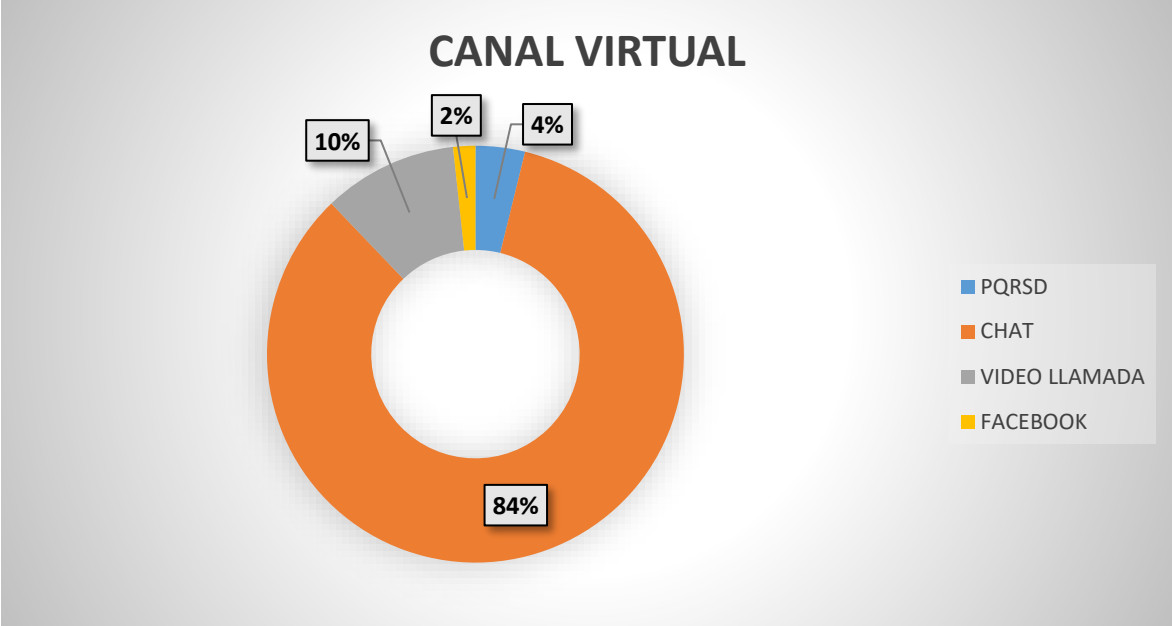


**Sede**  
  
Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

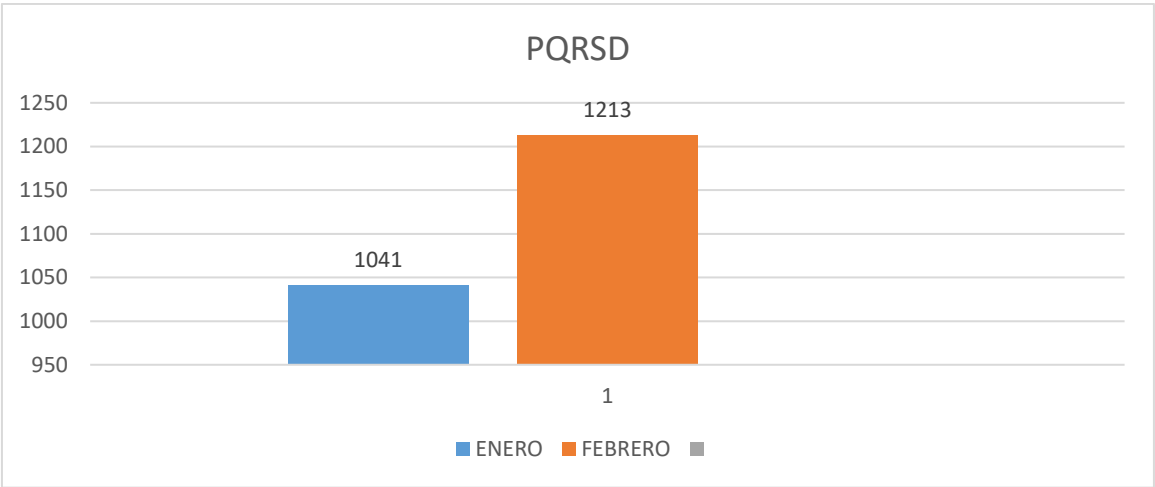
**Administrativa**  
**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63  
**Atención Presencial**  
**Puntos de atención**  
Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**  
Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518  
**Celular**  
120  
**www.mintrabajo.gov.co**

En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con 49.431 interacciones equivalentes al 84%, seguido de videollamadas con 6.135 equivalentes al 10%; seguido de PQRSD virtuales con 2.254 equivalentes al 4% y Messenger de Facebook con 1.012 interacciones equivalentes al 2%.



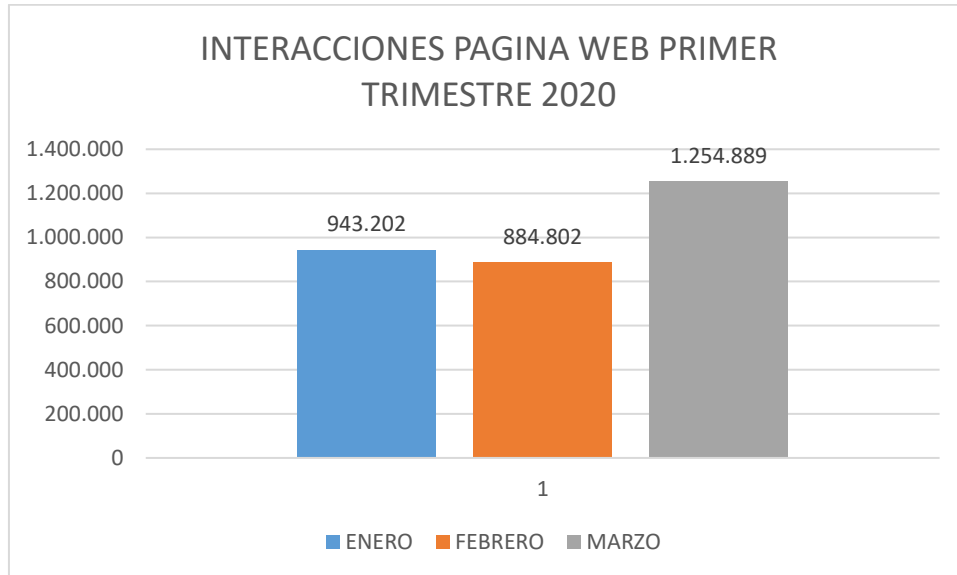
Durante los meses de enero y febrero de 2020 se recibieron 2.254 PQRSD, el dato de las PQRSD recibidas durante el mes de marzo no se presenta debido a fallas técnicas en el aplicativo Siseci, las cuales serán reportadas en el informe del segundo trimestre de 2020.



Otro aspecto importante a tener en cuenta es la participación de la ciudadanía consultando información en la página web del ministerio durante el primer trimestre



de 2020, la cual alcanzó la suma de 3.082.893 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 primer trimestre de 2020, 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 primer trimestre del año 2020, el Contac Center ha atendido un total de **190.228** transacciones, con un nivel de efectividad en la atención del **44%**.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contac Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónico con un **61%** de participación; seguido por el canal virtual **CHAT** con una participación del **26%**; Servicio Click to Call con una

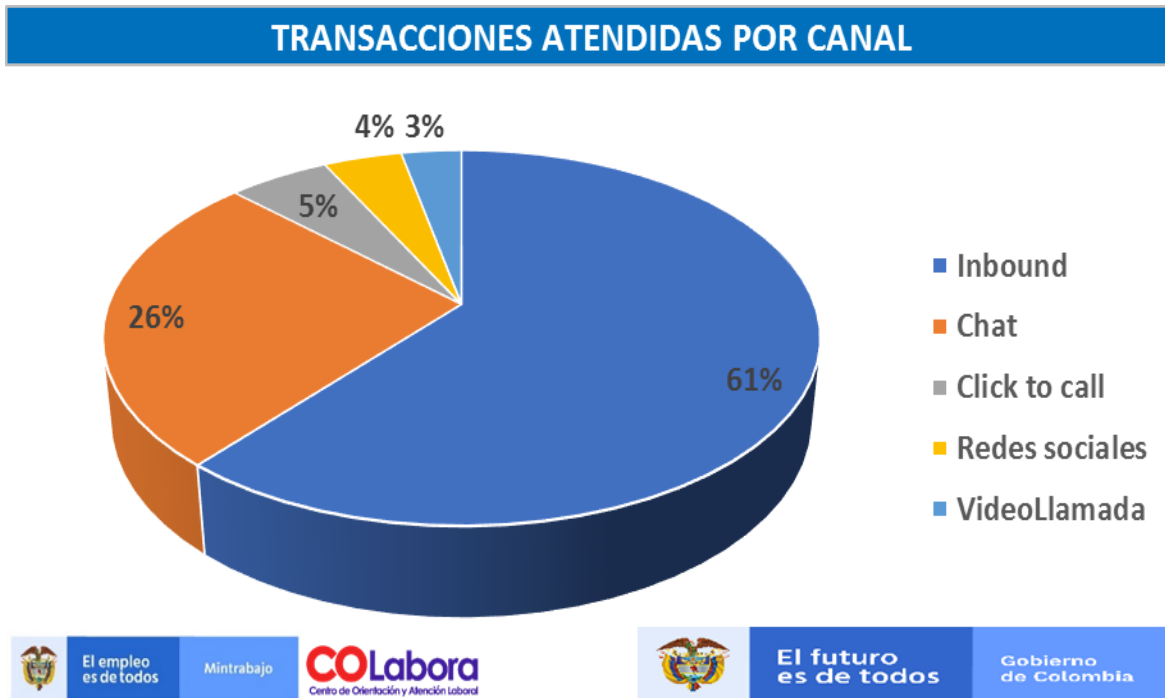
Con Trabajo Decente el futuro es de



<p><b>Sede</b></p>  <p>Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13 <b>Teléfonos PBX</b> (57-1) 3779999</p>	<p><b>Administrativa</b></p> <p><b>Dirección:</b> Carrera 14 No. 99-33 Bogotá Carrera 7 No. 32-63</p> <p><b>Atención Presencial</b></p> <p><b>Puntos de atención</b> Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2</p>	<p><b>Línea nacional gratuita</b></p> <p>Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518</p> <p><b>Celular</b> 120 <a href="http://www.mintrabajo.gov.co">www.mintrabajo.gov.co</a></p>
---	---	---



participación del **5%**; servicio Redes Sociales con un **4%** y servicio Video llamada con un **3%**.



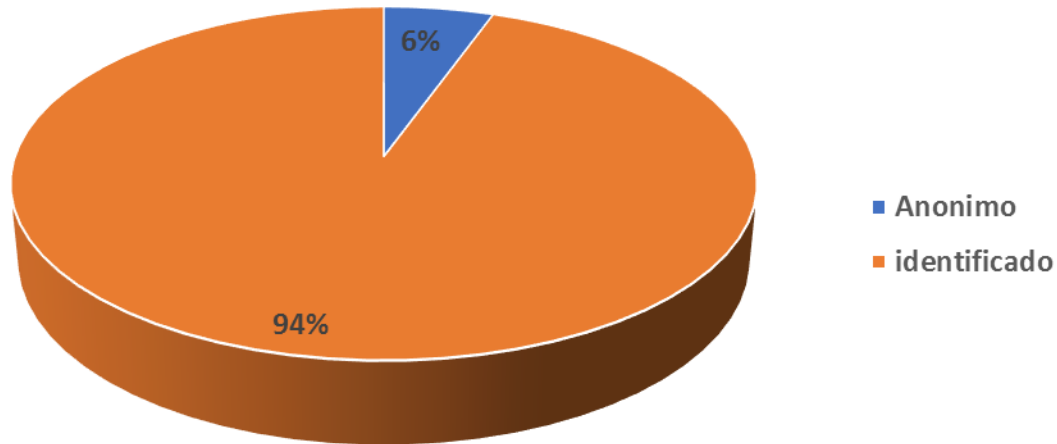
Por otro lado, en la gestión realizada por el Contac Center, se realiza la identificación de las transacciones a través de un proceso llamado Tipificación; en el cual se recolecta la información básica del ciudadano y los temas de consulta realizados a través de los diferentes canales; de lo anterior, primer trimestre se identificaron **133.339** interacciones de las **142.432** transacciones atendidas (excluyendo las interacciones atendidas por el canal de conmutador, el cual atendió un total de **47.796** y no realiza tipificación alguna), es decir, se identificaron el **94%** de las transacciones recibidas.

### 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, donde, dentro del trimestre evaluado encontramos que, de **133.339** interacciones, el **94%** equivalente a **126.005** de los ciudadanos son identificados y el **6%** equivalente a **7.334** corresponde a ciudadanos registrados como Anónimo.



## CARACTERIZACION DE LA CIUDADANIA



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.

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, **133.000** ciudadanos corresponden al territorio nacional, generando una participación del **99,7%**; **316** ciudadanos se identificaron como ciudadanos extranjeros, los cuales representan el **0.23%** y sin información **23** ciudadanos correspondiente al **0.017%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

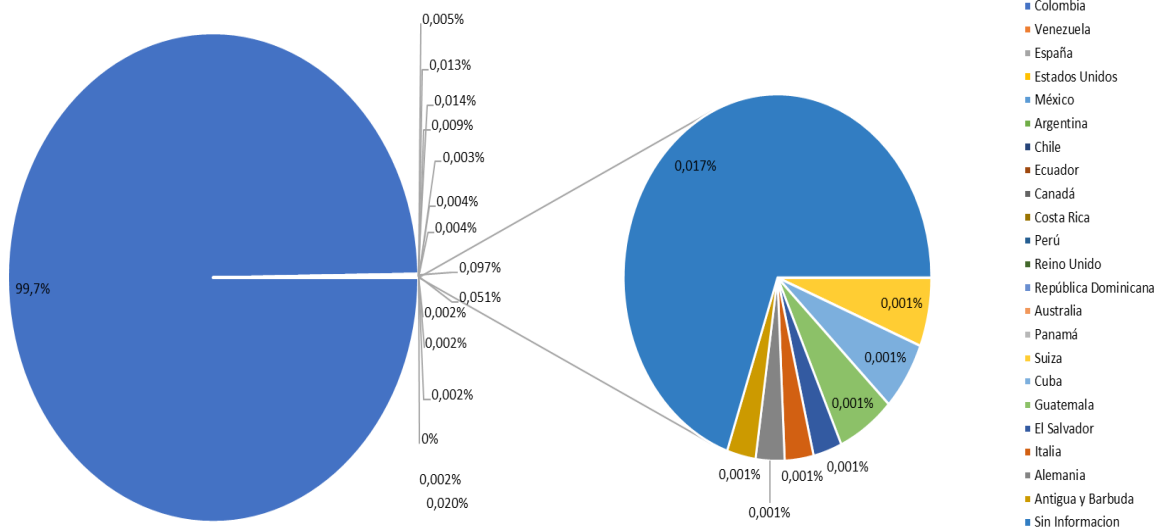
**www.mintrabajo.gov.co**



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

### PAIS DE RESIDENCIA DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

**COLabora**  
Centro de Orientación y Atención Laboral



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **64.377** residen en la ciudad de **Bogotá** y **64.810** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional y **3.813** no poseen información; es decir, un **48%** del total de los Ciudadanos atendidos reside en la Capital Nacional.

### CANAL TELEFÓNICO

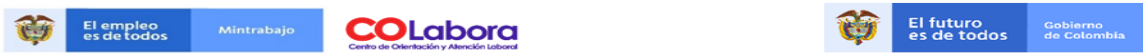
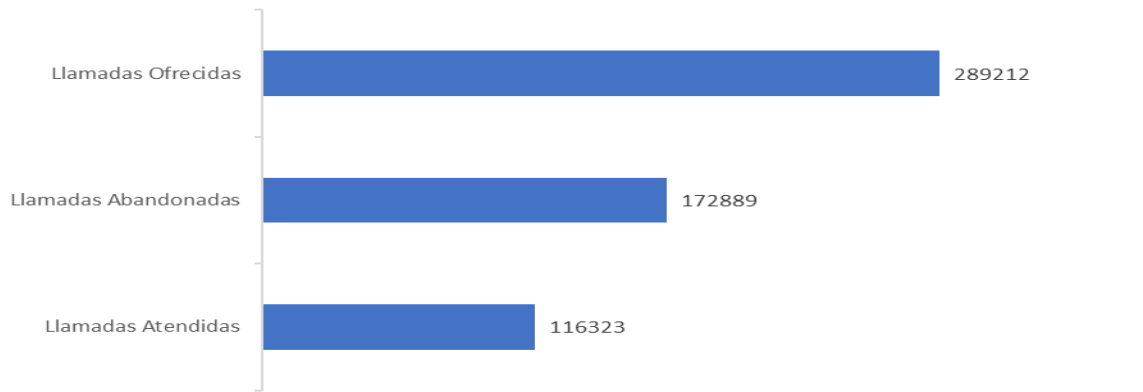
En el Canal Telefónico, incluyendo el servicio de clic to call se han atendido un total de **126.678** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas). Ahora bien, respecto excluyendo este servicio, se obtuvo que **33.701** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel, **34.804** en segundo nivel, **22** en tercer nivel y **47.796** 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 377-9999, 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.



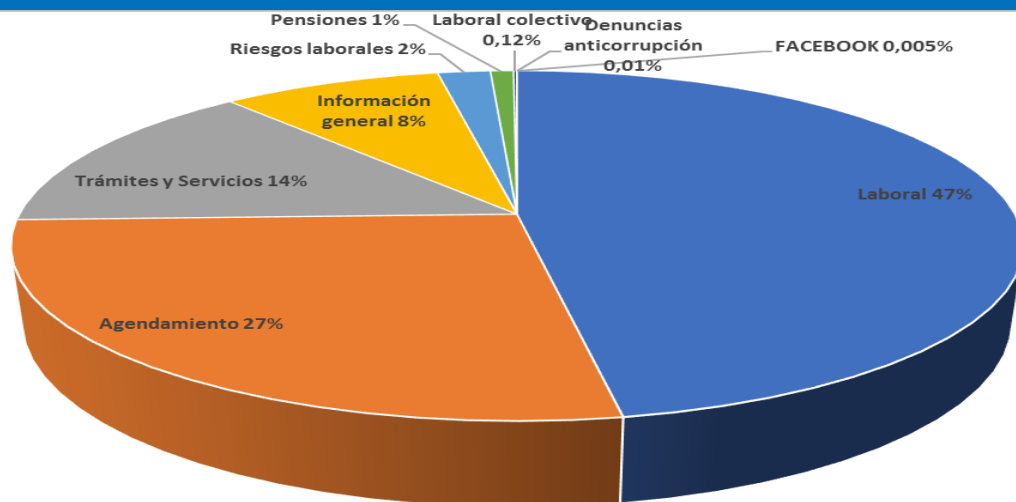


### CANAL TELEFÓNICO - CONTACT CENTER



De las **67.377** llamadas tipificadas, se encuentran como efectivas (recibidas a través de las líneas fija y nacional) **63.648** llamadas al restarle las no efectivas, obteniendo los siguientes resultados, el **47%** correspondieron al tema laboral, el **27%** sobre consultas referentes a información sobre agendamiento; el **14%** a trámites y servicios, el **8%** a información general; el **2 %** a riesgos laborales y con un valor menor o igual al **1%** los temas de pensiones, laboral colectivo y denuncias anticorrupción.

### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO



Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
 (57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
 Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Atención Presencial**

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

**Línea nacional gratuita**

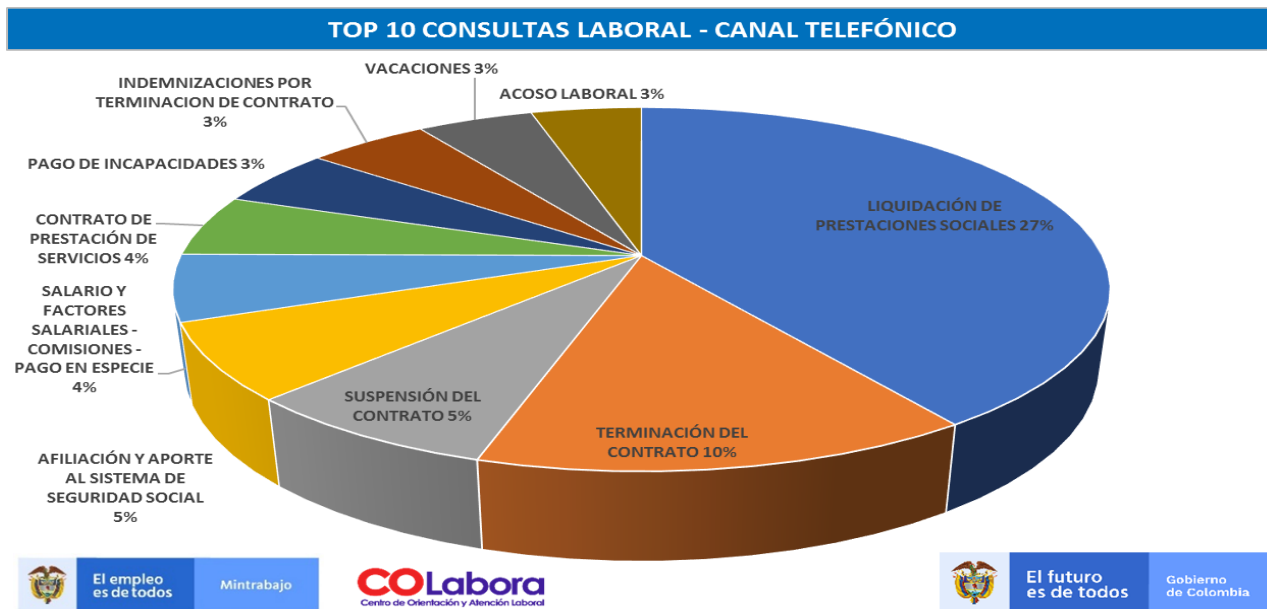
Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

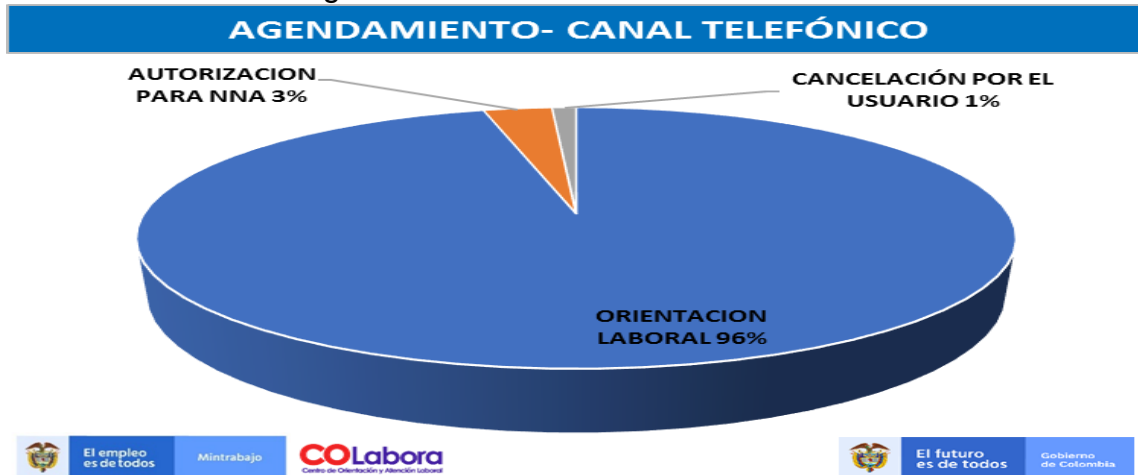
120

**www.mintrabajo.gov.co**

Dentro de las **30.039** llamadas catalogadas dentro del tema laboral, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **27%**; seguido de terminación del contrato con un **10%**; Suspensión del contrato y afiliación y aporte al sistema de seguridad social con una representación del **5%**; con una representación del **4%** se encuentran Salario y factores salariales – comisiones- Pago en especie y Contrato de prestación de servicios.

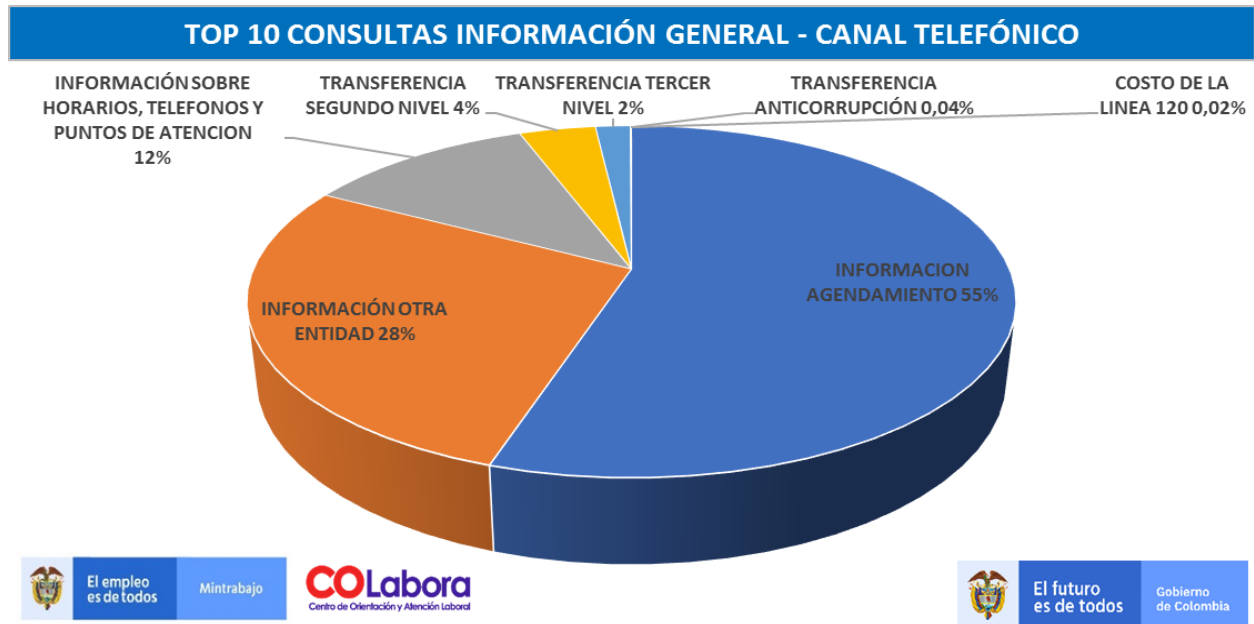


En el servicio de **Agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **17.375** ciudadanos y de éstos un **96%** solicitó información sobre orientación laboral, un **3%** se comunicó para consultar sobre autorización de trabajo de niños y niñas adolescentes (NNA) y un **1%** para cancelación de la cita agendada.





Así mismo se atendieron **5.318** llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **55%** corresponde a información agendamiento; con un **28%** información otra entidad; **12%** corresponde a información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; transferencia a segundo nivel **4%**; Transferencia tercer nivel **2%**; Transferencia anticorrupción con el **0.04%** y costo de la línea 120 un **0.02%**.



Respecto con las **9.000** llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: Requisitos extranjeros y gastos de repatriación con una participación del **23%**; Radicaciones y estados de tramites con el **15%**; Autorización de trabajo a menores el **11%**; Conciliaciones con el **7%**; con una participación del **5%** se encuentra Comunicación Masiva (Covid – 19); Tramites de la jurisdicción, Autorizar cierre o suspensión de Actividades y procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con un **4%** cada uno y con un porcentaje del **3%** respectivamente se encuentran Subsidio de desempleo – Trabajador Cesante y Autorización para laborar Horas extras.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
 (57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

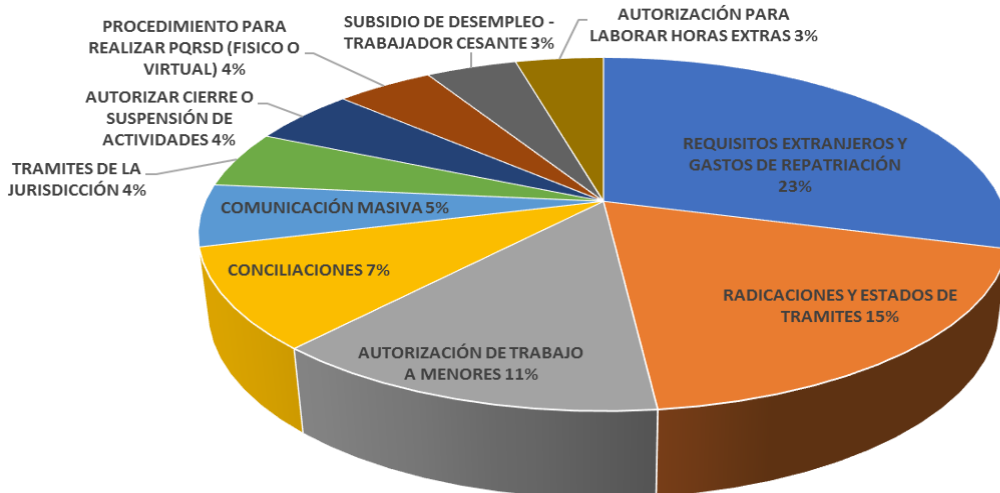
Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**

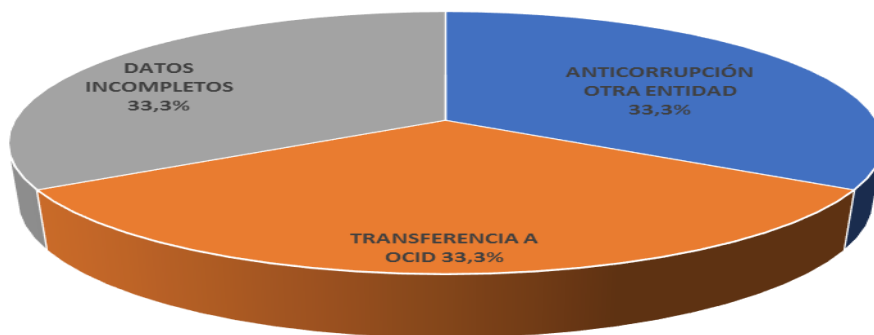
TOP 10 CONSULTAS INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO



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 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 periodo evaluado, se gestionaron 6 llamadas las cuales se identificaron como anticorrupción otra entidad **33.3%**; Transferencia a OCID **33.3%** y datos incompletos con el **33.3%**.

DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN- CANAL TELEFÓNICO





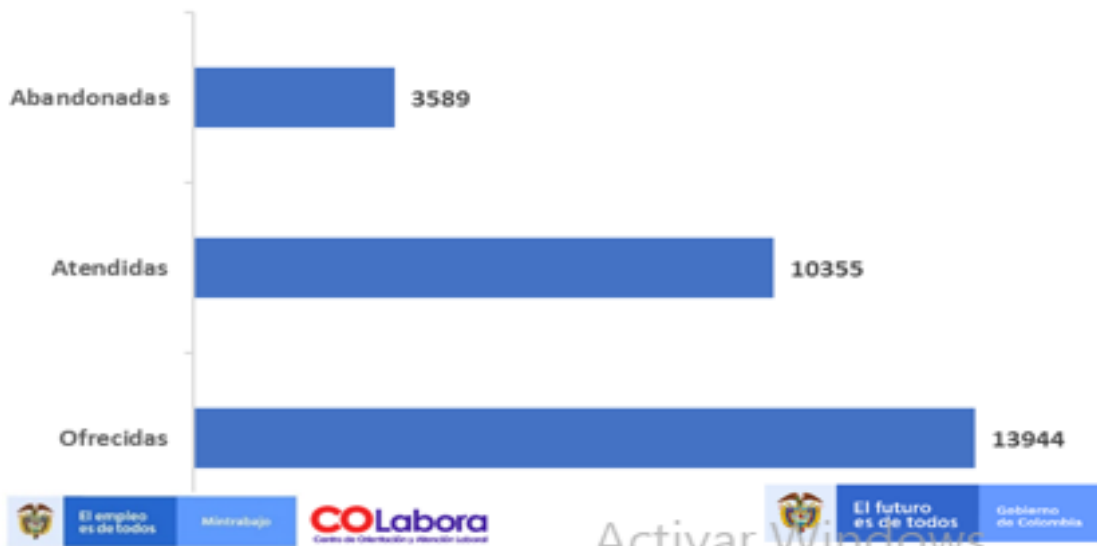
### CLICK TO CALL



Para el trimestre evaluado la ciudadanía ya dispone del nuevo canal de comunicación web por voz sin costo alguno llamando 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.

En el canal de Click to Call para el trimestre evaluado del 2020, se ofrecieron un total de **13.944** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **10.355** fueron atendidas, obteniendo un nivel de efectividad del **74%**.



Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

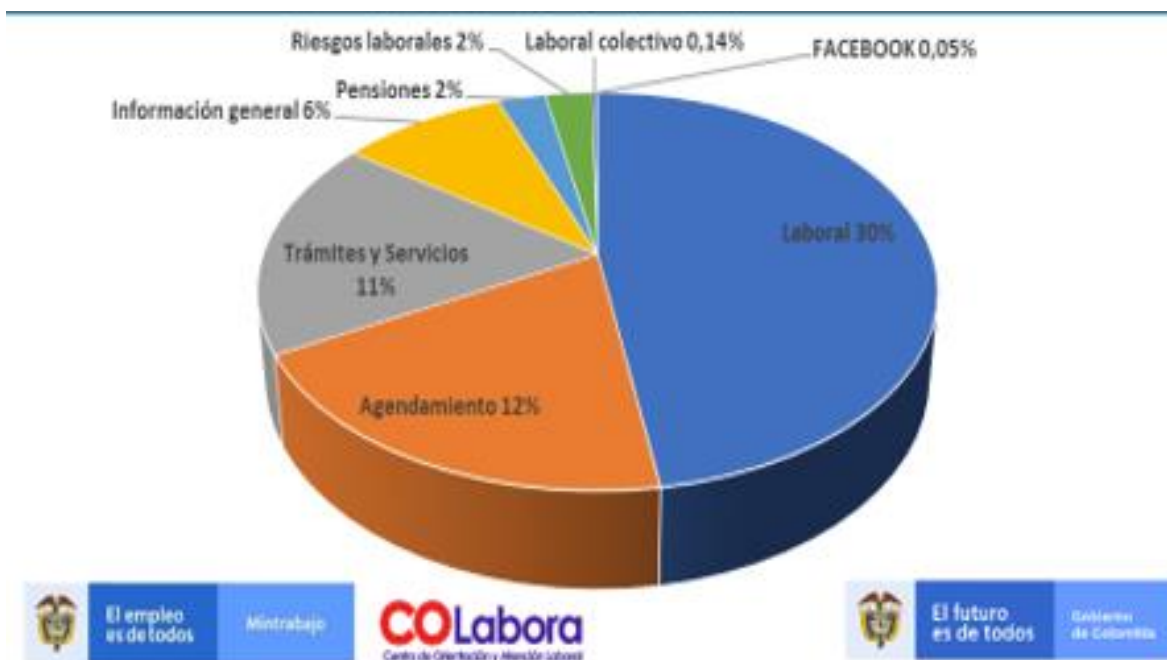
**Celular**

120

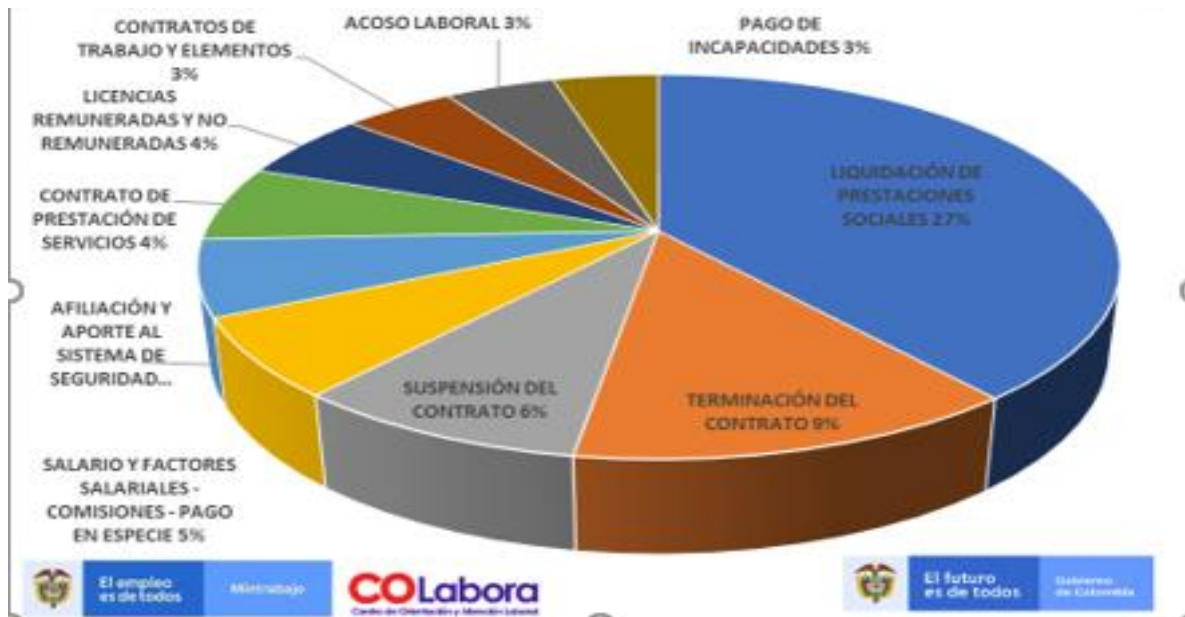
**www.mintrabajo.gov.co**



Dentro de las **3.792** interacciones tipificadas, se encuentran como **efectivas 6.359** llamadas, la cuales, se presentan los siguientes resultados: el **30%** correspondieron al tema laboral, el **12%** sobre consultas referentes a información sobre agendamiento; el **11%** en trámites y servicios; el **6%** en información general, el **2%** a pensiones y a Riesgos laborales respectivamente, el **0,14%** a Laboral colectivo y Facebook el **0.05%**.



Dentro de las interacciones efectivas, para tema laboral tratado dentro del canal Click to Call, se atendieron **3.032** consultas, donde, dentro de los temas más consultados por los ciudadanos se encuentran: con una representación del **27%** el subtema liquidación de prestaciones sociales, con el **9%** se encuentra el subtema Terminación del contrato; con un **6%** suspensión del contrato; Salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con el **5%**; con el **4%** se encuentran los subtemas de afiliación y aporte al sistema de seguridad social, contrato de prestación de servicios y licencias remuneradas y no remuneradas; contratos de trabajo y elementos, acoso laboral y pago de incapacidades con una participación del **3%**



### CANAL DE CHAT



En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a Ciudadanos, donde, para el primer trimestre del 2020 se ofrecieron un total de **112.885** interacciones efectuadas por los ciudadanos, de las cuales **49.431** fueron atendidas (Interacciones atendidas), obteniendo un nivel de efectividad del **44%**.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
 (57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

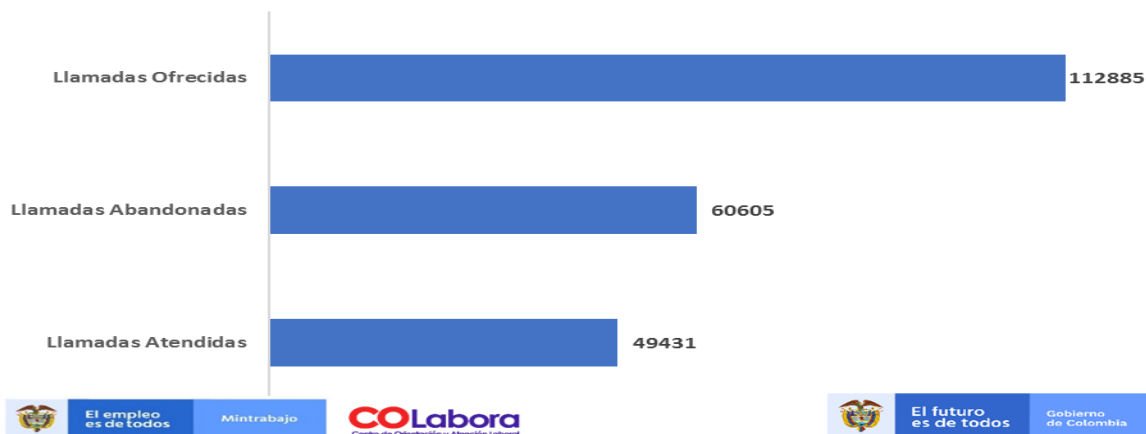
Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**

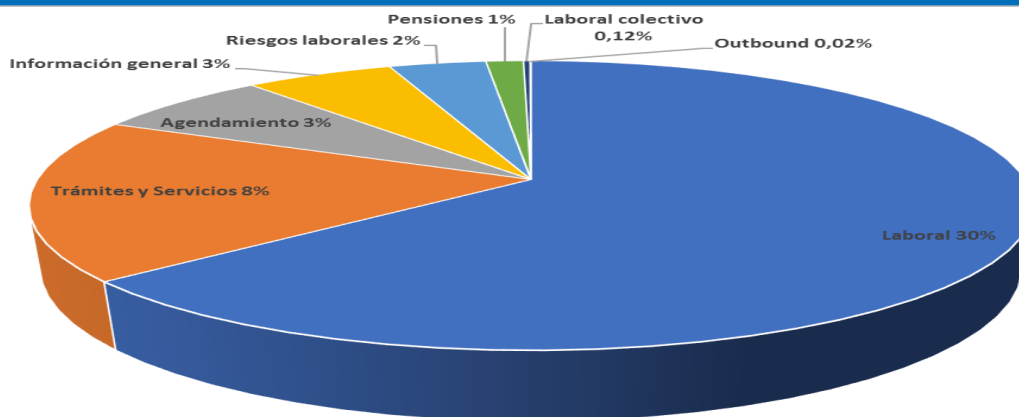
### SERVICIO CHAT - CONTACT CENTER



De las **49.431** interacciones atendidas dentro del canal chat, se encuentran tipificadas el **91%** de las mismas; es de tener en cuenta que, un agente gestiona tres (3) interacciones al mismo tiempo, lo cual nos da como resultado **45.223** tipificaciones, las cuales, se denotan como: efectivas y no efectivas. Dentro de las **No Efectivas**, las cuales corresponden a un **54%** equivalente a **24.252** interacciones, se obtiene el siguiente comportamiento: un **74%** correspondieron llamada muda, con un **24%** el subtema llamada caída; con el **1%** de participación se encuentra problemas de señal (Comunicación entrecortada); llamada muda y problemas de señal con una participación del **0.34%** y con un porcentaje del **0.04%** se encuentra usuario equivocado y llamada broma con el **0.02%**.

De las **45.223** interacciones tipificadas, se encuentran con el **46%** como **efectivas**, presentando los siguientes resultados: el **30%** correspondieron al tema laboral, el **8%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **3%** a Agendamiento; el **3%** a información general, el **2%** a Riesgos laborales y con un valor igual o menor al **1%** se encuentran pensiones, laboral colectivo y outbound.

### INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL CHAT





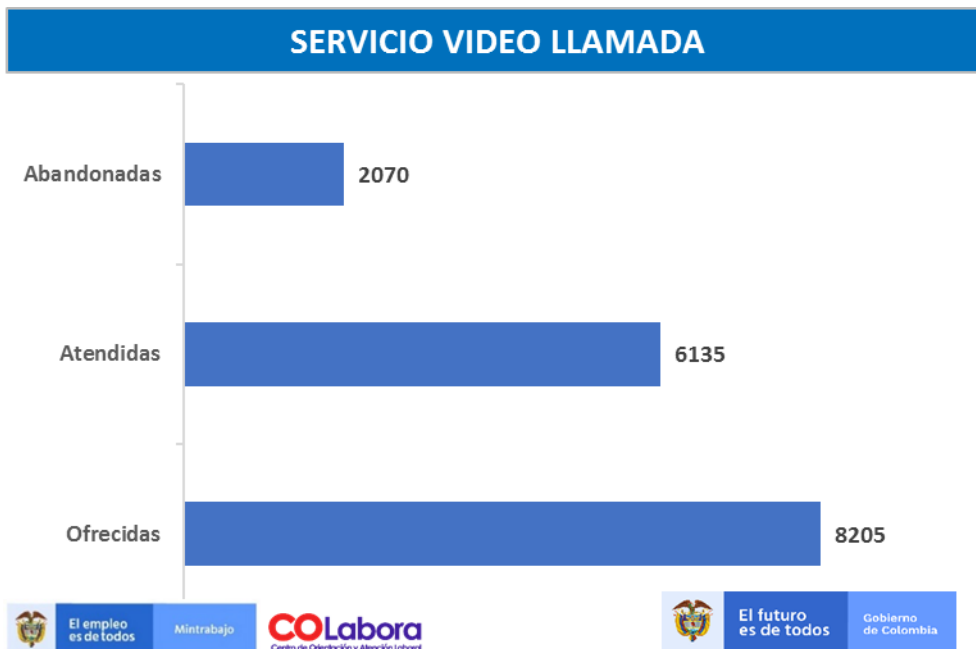


### VIDEO LLAMADA



Para 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 mes evaluado se reportan **8.205** interacciones ofrecidas y **6.135** interacciones atendidas, dando como resultado una efectividad del **75%**.

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**



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

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



De las **6.135** interacciones contestadas dentro del canal Video Llamada, se encuentran tipificadas el **95%**, es decir, **5.803** tipificaciones fueron registradas en las interacciones contestadas (efectivas y no efectivas).

## REDES SOCIALES

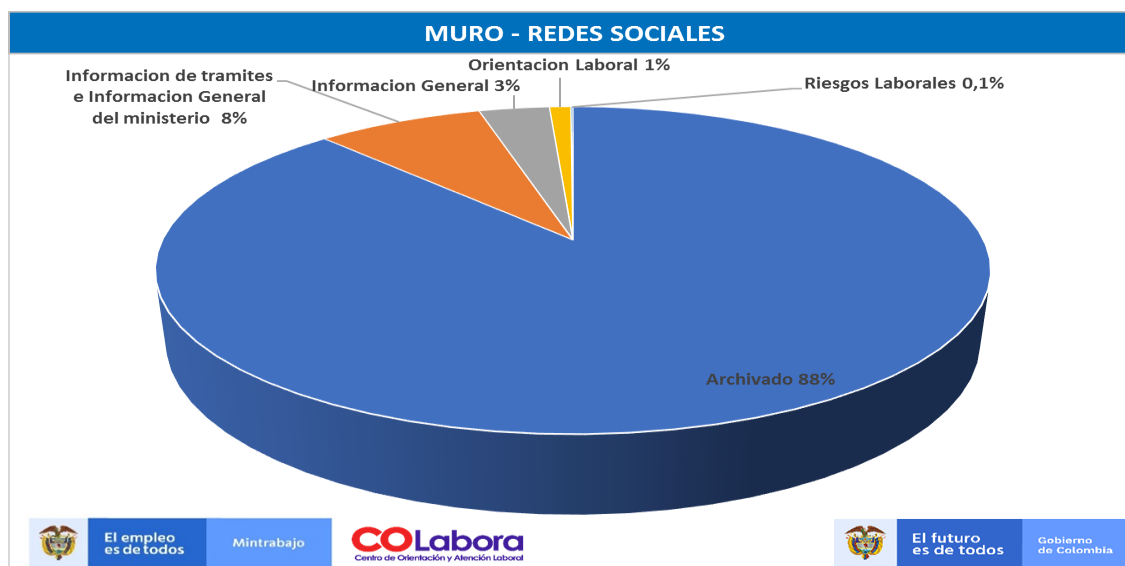
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como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

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

### Facebook



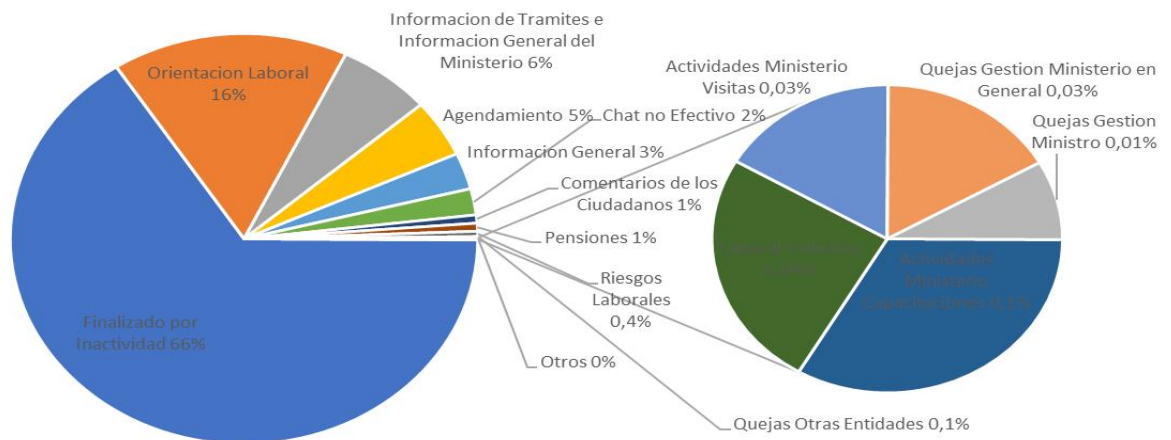
Dentro del trimestre evaluado, se gestionó dentro del MURO del Ministerio del trabajo a través del aplicativo Facebook, todas aquellas interacciones que necesitaran una Orientación frente la legislación laboral vigente, dónde, de **1.012** interacciones recibidas, se reportó con un **88%** el subtema Archivado; con el **8%** información de tramites e información general del Ministerio; información general con el **3%** y Orientación laboral con una participación menor o igual al **1%**.





Por otro lado, en el Messenger de Facebook, la ciudadanía realizó **6.972** consultas, donde, los temas relacionados con Finalizado por inactividad con una participación **66%**; Orientación laboral presentaron una participación del **16%**; Información de tramites e Información general del Ministerio con el **6%**; Agendamiento con el **5%**; información general con el **3%**; Chat no efectivo con el **2%** de participación; Comentarios de los ciudadanos y Pensiones **1%** respectivamente; Riesgos Laborales con un **0.4%** y con un porcentaje menor o igual al **0.3%** se encuentran los subtemas de Quejas otras entidades, Laboral Colectivo, Quejas gestión Ministerio general, Quejas gestión Ministra, Actividades Ministerio Visitas, Actividades Ministerio Capacitaciones.

**CONSULTAS CHAT - REDES SOCIALES**



**Satisfacción de la Ciudadanía**

Para conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en el canal presencial, para el primer 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 primer trimestre el 89% de las Oficinas Especiales y Direcciones Territoriales aplicaron encuestas de satisfacción con un total de 15.255; de las

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

**Sede**



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Atención Presencial**

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

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**



encuestas de satisfacción aplicadas se anularon 134 encuestas, por no cumplir con los parámetros de la metodología por atributos incompletos, representando el 0.8%. Es importante aclarar que durante el mes de marzo se aplicaron encuestas en el canal presencial en promedio 20 días por la cancelación del servicio presencial a raíz de la declaratoria por parte del Gobierno Nacional de emergencia sanitaria a raíz del riesgo de contagio por el COVID-19.

ENERO		FEBRERO		MARZO	
aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas	aplicadas	anuladas
6844	60	4251	43	4160	31

## Análisis de Satisfacción de la Ciudadanía por mes

### Enero 2020

De acuerdo con el análisis durante el mes de enero de 2020 el 39% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Urabá, Bogotá, Amazonas, Caldas, Caquetá, Cauca, Cesar, Córdoba, Guajira, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, sucre), las cuales aplicaron 5.109 encuestas de las 6.784 aplicadas a nivel nacional, representando el 75.3%; el análisis arroja para el mes de enero que el 99.97% 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
ENERO 2020	Oficina Especial Urabá	180	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Bogotá	387	100%	99,74%	99,74%	99,8%
ENERO 2020	Amazonas	137	100%	100%	100%	100%



ENERO 2020	Caldas	448	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Caquetá	131	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Cauca	236	99,57%	100%	100%	99,9%
ENERO 2020	Cesar	688	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Córdoba	412	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Guajira	301	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Nariño	261	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Norte de Santander	333	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Risaralda	686	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Santander	428	100%	100%	100%	100%
ENERO 2020	Sucre	481	99,79%	100%	100%	99,9%
<b>CONSOLIDADO</b>		5109	99,95%	99,98%	99,98%	99,97%

## Febrero 2020

De acuerdo con el análisis durante el mes de febrero de 2020 el 8% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Cesar, Risaralda, Tolima), las cuales aplicaron 991 encuestas de las 4.208 aplicadas a nivel nacional, representando el 23.5%; el análisis arroja para el mes de febrero que el 100% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33

**Atención Presencial**

Bogotá Carrera 7 No. 32-63

**Puntos de atención**

Bogotá (57-1) 5186868 Opción 2

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**



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
FEBRERO DE 2020	Cesar	345	100%	100%	100%	100%
FEBRERO DE 2020	Risaralda	339	100%	100%	100%	100%
FEBRERO DE 2020	Tolima	307	100%	100%	100%	100%
CONSOLIDADO		991	100%	100%	100%	100%

### Marzo 2020

De acuerdo con el análisis durante el mes de marzo de 2020 el 36% de las oficinas Especiales y las Direcciones Territoriales aplicaron encuestas con la muestra mínima exigida según la metodología (Urabá, Atlántico, Caldas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Huila, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, sucre, Tolima), las cuales aplicaron 2.911 encuestas de las 4.129 aplicadas a nivel nacional, representando el 70.5%; el análisis arroja para el mes de marzo que el 99.99% 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
MARZO DE 2020	Oficina Especial Urabá	111	100%	100%	100%	100%



MARZO DE 2020	Atlántico	183	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Caldas	261	100%	100%	99,61%	99,9%
MARZO DE 2020	Caquetá	93	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Cesar	354	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Córdoba	204	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Huila	237	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Nariño	192	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Norte de Santander	292	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Risaralda	310	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Santander	187	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Sucre	173	100%	100%	100%	100%
MARZO DE 2020	Tolima	314	100%	100%	100%	100%
<b>CONSOLIDADO</b>		2911	100%	100%	99,97%	99,99%

De acuerdo con el análisis de satisfacción al ciudadano realizado en los tres meses enero, febrero y marzo de 2020 por la oficina de Atención al Ciudadano, arroja como resultado que en promedio de satisfacción durante el primer trimestre un 99.98% de los ciudadanos están satisfechos con la atención general en el canal presencial.

Con Trabajo Decente el futuro es de

@mintrabajocol



@MinTrabajoCol



@MintrabajoCol

Sede



Pisos 6, 7, 10, 11, 12 y 13  
**Teléfonos PBX**  
(57-1) 3779999

**Administrativa Atención Presencial**

**Dirección:** Carrera 14 No. 99-33  
Bogotá Carrera 7 No. 32-63

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

**Línea nacional gratuita**

Sede de Atención al Ciudadano 018000 112518

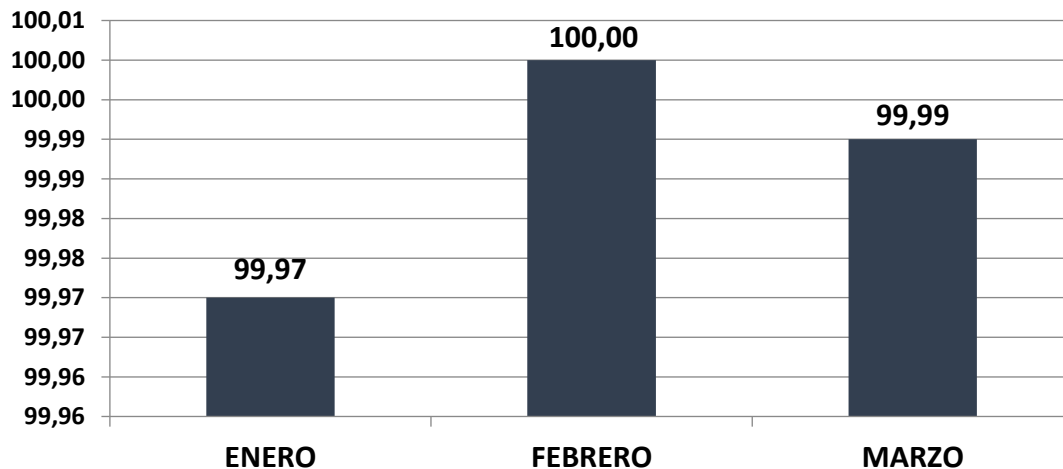
**Celular**

120

**www.mintrabajo.gov.co**



## SATISFACCION AL CIUDADANO PRIMER TRIMESTRE - 2020



Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano  
Subdirección Administrativa y Financiera