

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

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, la gestión de atención al ciudadano del ministerio ha mantenido su objetivo de brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a la ciudadanía, acercando y mejorando la relación del ministerio con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional y facilitando a los ciudadanos acceder a la entidad de manera ágil y oportuna, a través de la implementación de estrategias y lineamientos para lograr la atención al ciudadano bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. En el desarrollo de esta gestión, el ministerio durante el cuarto trimestre del año 2023 atendió **324.389** ciudadanos.

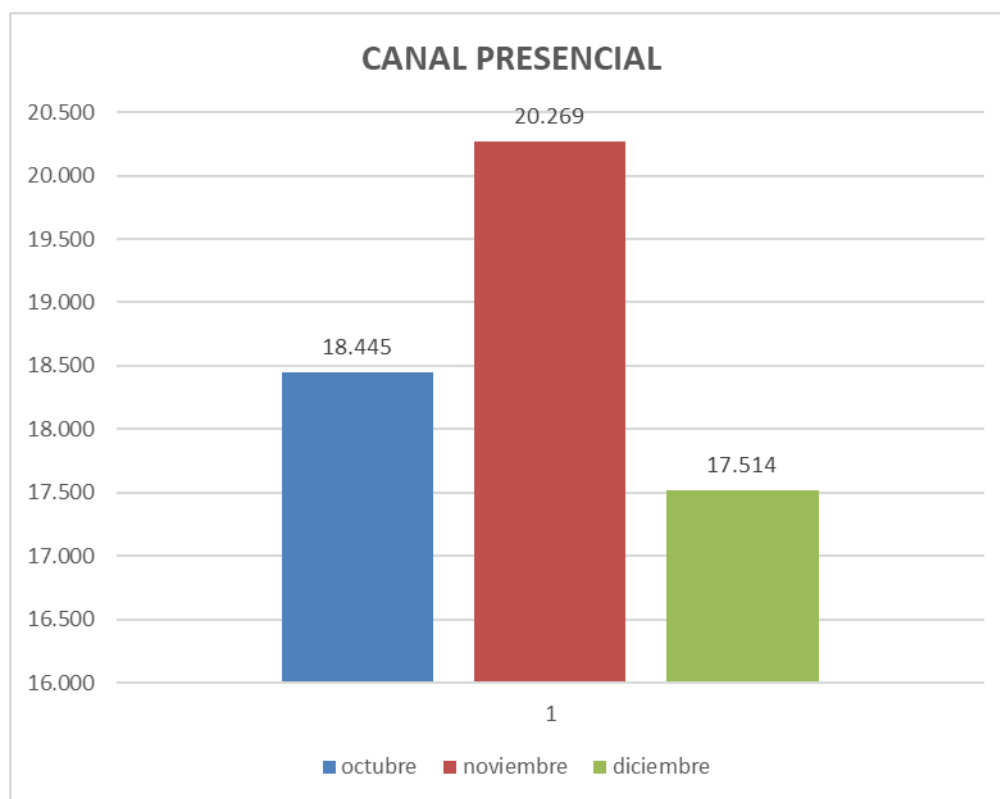


Canales de Atención	Telefónico	Virtual	Escrito	Presencial
Ciudadanos atendidos por Canal	108.743	98.421	60.997	56.228
% de participación	34%	30%	19%	17%

Para el cuarto trimestre de 2023, el canal Telefónico fue el más preponderante. Conforme a la gráfica se observa una participación del 34% para el canal virtual, 30% canal telefónico, 19% canal escrito y finalmente el canal presencial con un 17%.

CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el cuarto trimestre de 2023, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **56.228** ciudadanos, distribuidos así: en octubre **18.445**, en noviembre **20.269** y en diciembre **17.514**.

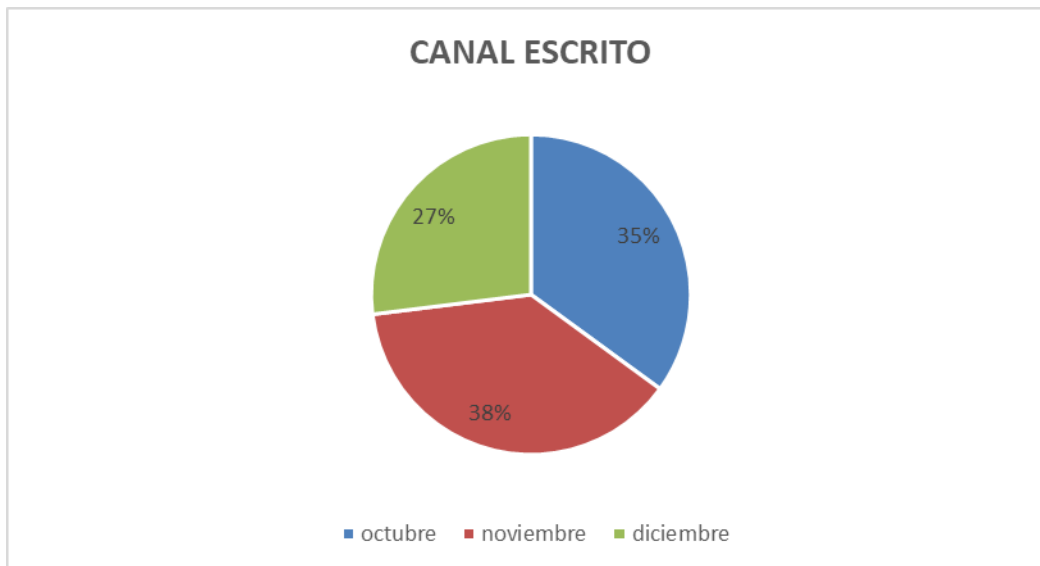


A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

CONSULTAS VERBALES			
MES	Hombre	Mujer	Total general
OCTUBRE	10234	8211	18445
NOVIEMBRE	10975	9294	20269
DICIEMBRE	9336	8178	17514
TOTAL	30.545	25.683	56.228

CANAL ESCRITO

Durante el cuarto trimestre de 2023, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **60.997** comunicaciones, en octubre se recibieron **21.365** equivalente a 35%, en noviembre **23.182** equivalente a 38% y en diciembre se recibieron **16.450** equivalente a 27%.

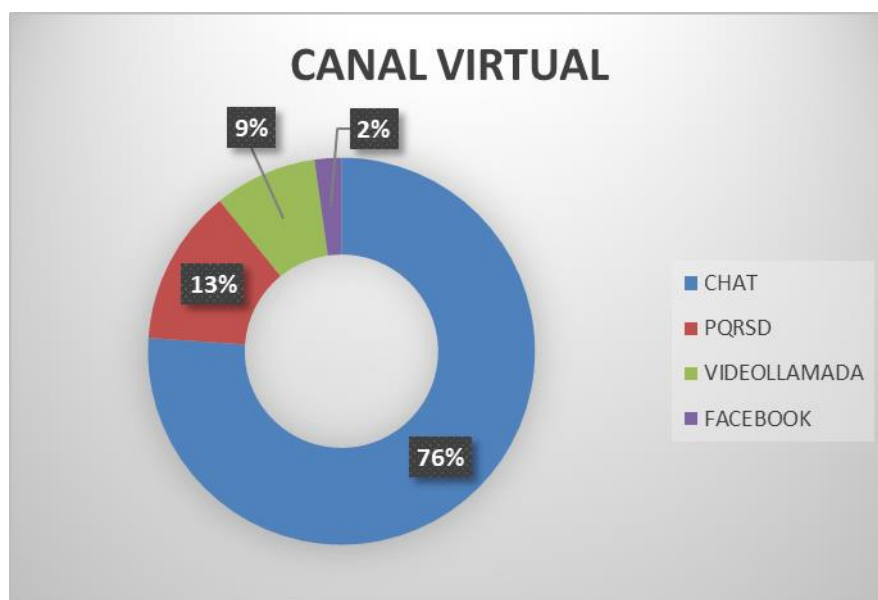


MES	RADICACION DE ENTRADA
OCTUBRE	21.365
NOVIEMBRE	23.182
DICIEMBRE	16.450
TOTAL	60.997

CANAL VIRTUAL

El ministerio ofrece a la ciudadanía a través del canal virtual distintos servicios para brindarles una adecuada orientación y atención, entre las que se encuentran el chat, videollamada, Facebook y recepción de PQRSD a través de la página web de la entidad, los cuales para el cuarto trimestre de 2023 alcanzó la suma de 98.421 interacciones con la ciudadanía.

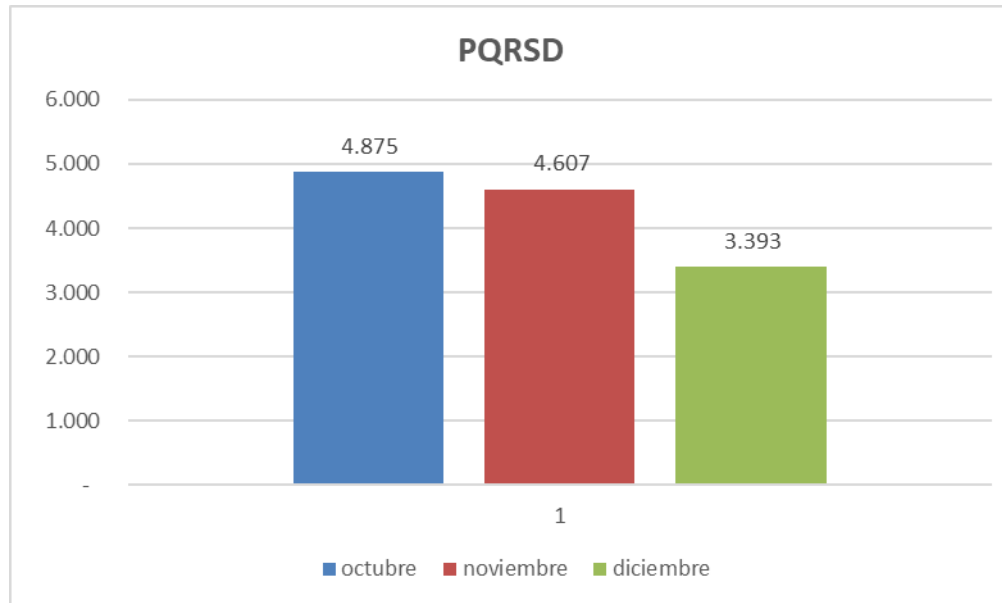
CANAL VIRTUAL		
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD	12.875	13%
CHAT	74.890	76%
VIDEO LLAMADA	8.456	9%
FACEBOOK	2.200	2%



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **74.890** interacciones equivalentes al 76%, seguido de PQRSD virtuales con **12.875** equivalentes al 13%, Videollamadas con **8.456** interacciones equivalentes 9% y Facebook con **2.200** interacciones equivalentes al 2%.

PQRS

Durante el cuarto trimestre de 2023 se recibieron **12.875 PQRS**, distribuidos así: en el mes de octubre 4.875, en noviembre 4.607 y en diciembre 3.393.



Dentro de las **12.875** peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. Peticiones
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	7
PETICIÓN - CONSULTA	849
PETICIÓN - INVITACIÓN	35
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	62
PETICIÓN - TRÁMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1388
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O AUTORIDADES	212
PETICIÓN GENERAL	10194
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO	8
RECLAMO	114
SUGERENCIA	6
Total general	12875

URNA DE CRISTAL

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

SERVICIOS DE CONTAC CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el cuarto trimestre del año 2023, el Contact Center ha atendido un total de **194.289** transacciones.

NIVEL DE ATENCION

Mes	Skill	Llamadas entrantes	Atendidas	Nivel Atención	Nivel Abandono
OCTUBRE	INBOUND	52789	15606	29,56%	70,44%
	CONMUTADOR	20647	16673	80,75%	19,25%
	VIDEO LLAMADA	3698	3144	85,02%	14,98%
	CLICK TO CALL	2897	2528	87,26%	12,74%
	CHAT	20396	18608	91,23%	8,77%
	REDES SOCIALES	711	711	100,00%	0,00%
NOVIEMBRE	INBOUND	50922	15626	30,69%	69,31%
	CONMUTADOR	20790	18014	86,65%	13,35%
	VIDEO LLAMADA	3452	2945	85,31%	14,69%
	CLICK TO CALL	2679	2303	85,96%	14,04%
	CHAT	20377	18616	91,36%	8,64%
	REDES SOCIALES	801	801	100,00%	0,00%
DICIEMBRE	INBOUND	46864	16889	36,04%	63,96%
	CONMUTADOR	21210	19086	89,99%	10,01%
	VIDEO LLAMADA	2773	2367	85,36%	14,64%
	CLICK TO CALL	2202	2018	91,64%	8,36%
	CHAT	40972	37666	91,93%	8,07%
	REDES SOCIALES	688	688	100,00%	0,00%

En este trimestre hay 19% más de interacciones atendidas respecto al trimestre anterior, los servicios de llamada telefónica presentan mayor nivel de abandono; esto debido a que los ciudadanos prefieren comunicarse con la

entidad a través de llamada telefónica; adicionalmente, se disminuyó el nivel de abandono en los otros servicios respecto de tercer trimestre de 2023.

Dentro de las transacciones atendidas en los diversos canales y servicios que dispone el Ministerio del trabajo junto al Contact Center, se destaca la participación del canal de Atención Telefónica con un **55,97%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **38,55%**; redes sociales **1,13%**; y servicio Videollamada con un **4,35%**.



CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Dentro de la gestión realizada por el Contac Center, la ciudadanía tiene la posibilidad de identificarse a nombre propio o realizar la consulta pertinente como persona anónima, donde, dentro del trimestre evaluado encontramos que, de **80.024** interacciones, el **98.67%** de los ciudadanos son identificados, y el **1.33%** corresponde a ciudadanos registrados como Anónimo.

PAIS DE RESIDENCIA

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, el **99,72%** reside en el territorio nacional, mientras que el **0.28%** residen en el extranjero.

De los ciudadanos residentes en el extranjero, se encuentra que en España habita el **41,96%**; Venezuela **27,45%**; EE. UU **6,25%**; Chile **4,31%**; Costa Rica **3,92%**, y Republica Dominicana **2,35%**, lo cual representa el **83,89%** de los ciudadanos domiciliados en otros países.

Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **37.547** residen en la ciudad de **Bogotá** y **42.477** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **46,92%** del total de los ciudadanos atendidos reside en la capital del país.

GÉNERO DE LOS CIUDADANOS

De los ciudadanos atendidos, el **62,07%** corresponde a mujeres, el **33,10%** a hombres, el **2,53%** al género no binario y el **2,30%** a otro.



NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **35,44%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **30,70%** Secundaria; el **24,85%** Técnico o Tecnólogo y el **9,02%** Primaria.



SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destacan los empleadores con una representación del **31,57%**; el ciudadano desempleado con el **30,90%**; el trabajador urbano con una representación del **25,11%**; trabajador independiente con el **5,82%**; asociado con un **4,69%**; el trabajador rural con el **0,88%**; ciudadano pensionado con el **0,86%**; y organización sindical **0,17%**.



CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **108.743** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **50.970** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Para el profesional en segundo nivel no se registraron llamadas, (estas consultas se realizan a través Outbound); Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **53.773** que a su vez fueron transferidas a los canales de orientación o suministro información de las diferentes extensiones de la Entidad

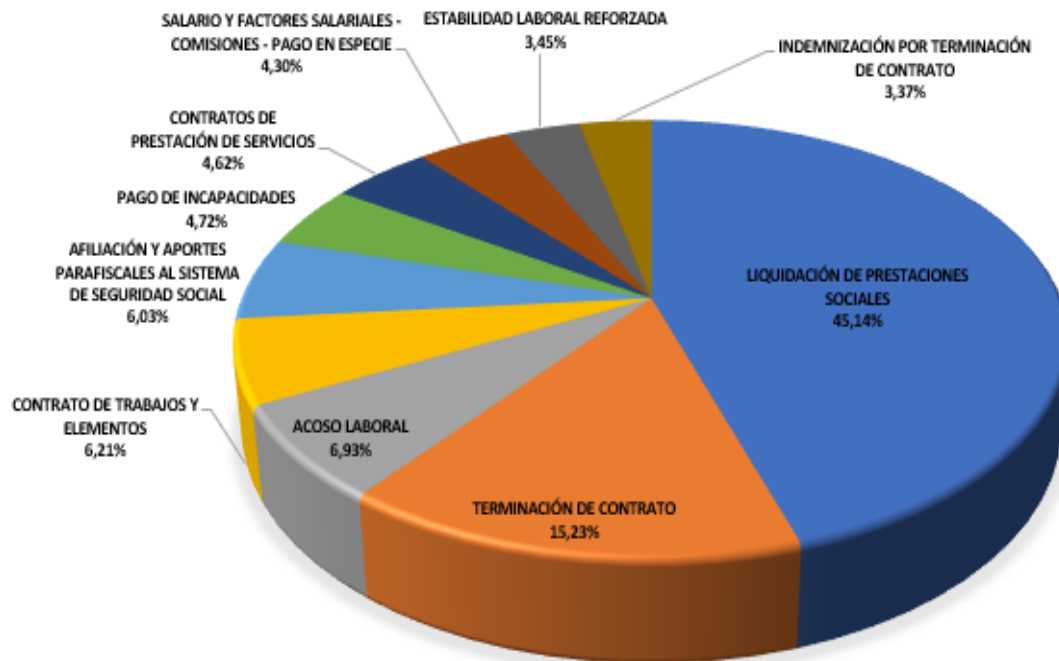
El canal telefónico en la actualidad está compuesto por la línea fija 377-9999, línea nacional 01 8000 112518 y la línea 120; así como también el canal clic to call, en horarios de atención personalizada de lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 7am a 1pm.

De las **50.970** llamadas contestadas (primer nivel más clic to call), se obtuvo el siguiente resultado: el **44,19%** correspondieron a orientación laboral, el **18,64%** a solicitud de información; el **15,96%** a trámites y servicios; el **13,00%** a agendamiento; con el **7,33%** orientación laboral riesgos laborales, el **0,71%** a orientación laboral pensiones; el **0,16%** orientación laboral colectivo; y línea anticorrupción **0,01%**.



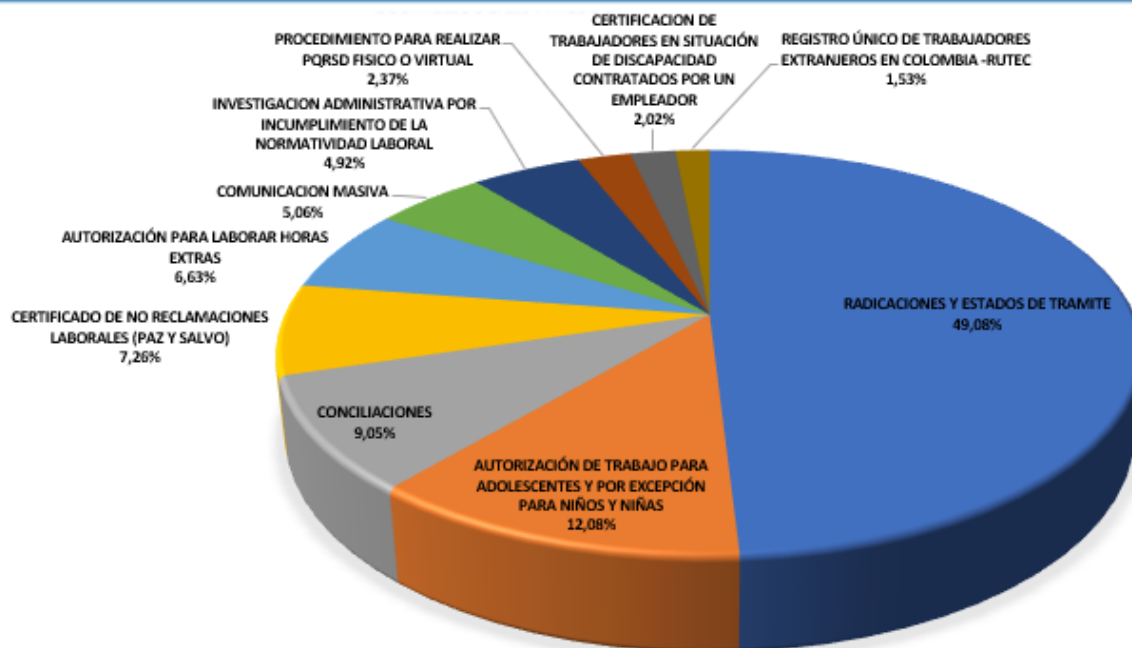
Dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **45,14%**; seguido de terminación del contrato con un **15,23%**; acoso laboral con el **6,93%**; contrato de trabajo y elementos **6,21%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **6,03%**; pago de incapacidades **4,72%**; contrato de prestación de servicios con el **4,62%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **4,30%**; estabilidad laboral reforzada **3,45%**; e indemnización por terminación de contrato **3,37%**.

CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



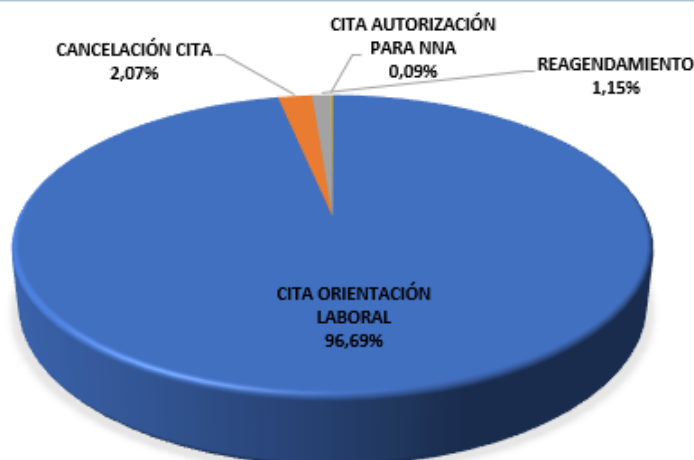
Dentro del tema de **trámites y servicios**, dentro de las cuales, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **49,08%**; autorización de trabajo a menores **12,8%**; conciliaciones con el **9,05%**; autorización para laborar horas extras **6,63%**; comunicación masiva con el **5,06%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **4,92%**; procedimiento para realizar PQRSD físico o virtual con una participación del **2,37%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad **2,02%**; y registro único de trabajadores extranjeros en Colombia con **1,53%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO

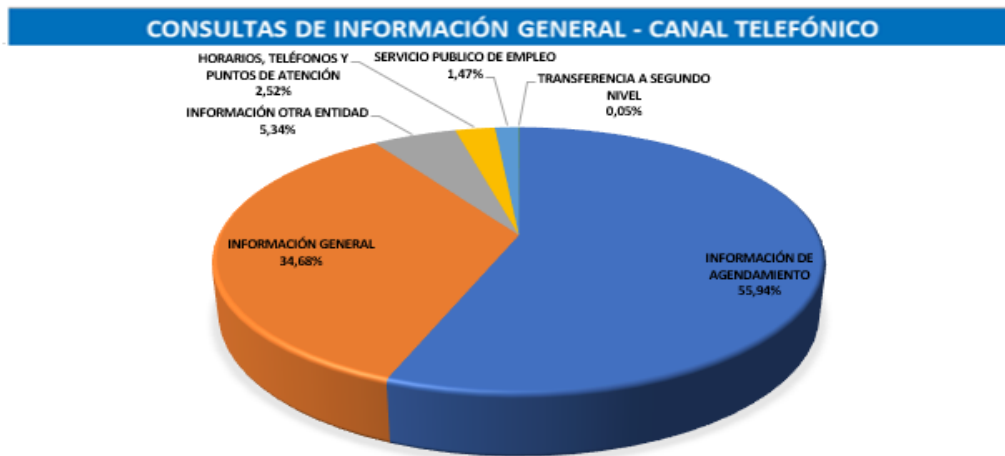


En el servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **6.616** ciudadanos y de éstos un **96,69%** solicitó asignación de cita presencial, (que corresponde a **6.395** llamadas de asignación de agendamiento); el **2,07%** cancelación de citas, el **1,15%** a reagendamiento y el **0,09%** autorización para NNA.

CONSULTAS DE AGENDAMIENTO - CANAL TELEFÓNICO



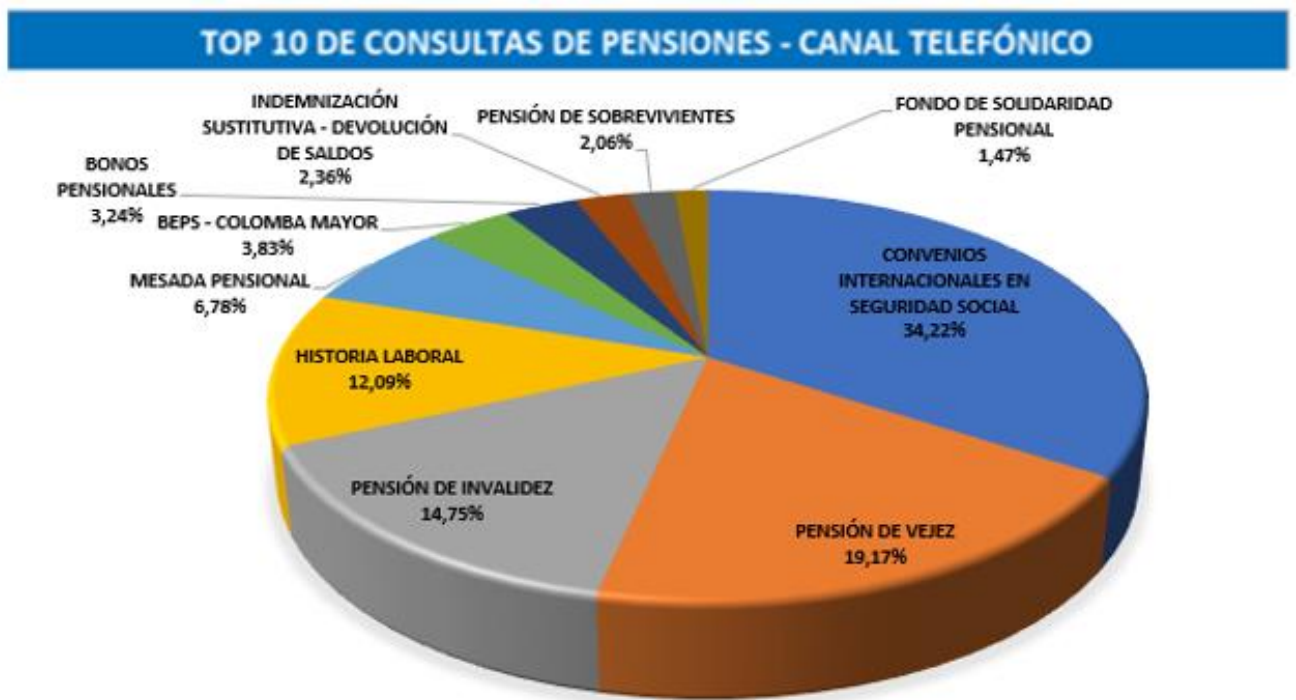
Así mismo se atendieron llamadas por **información general**, entre las cuales podemos destacar, que el **55,94%** corresponde a información de agendamiento; el **34,68%** a información general; el **5,34%** a información de otra entidad; con el **2,52%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; el **1,47%** a Servicio público de empleo; y el **0,05%** transferencia a segundo nivel.



Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: reporte de autoevaluación de estándares mínimos **58,46%**; accidente de trabajo y/o reporte con una participación del **12,89%** sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el **10,90%**; reubicación/rehabilitación laboral con un **4,49%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **3,17%**; calificación de pérdida de capacidad laboral **2,96%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **2,58%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **2,26%**; juntas de calificación con el **1,91%**; y batería de riesgo psicosocial **0,38%**.

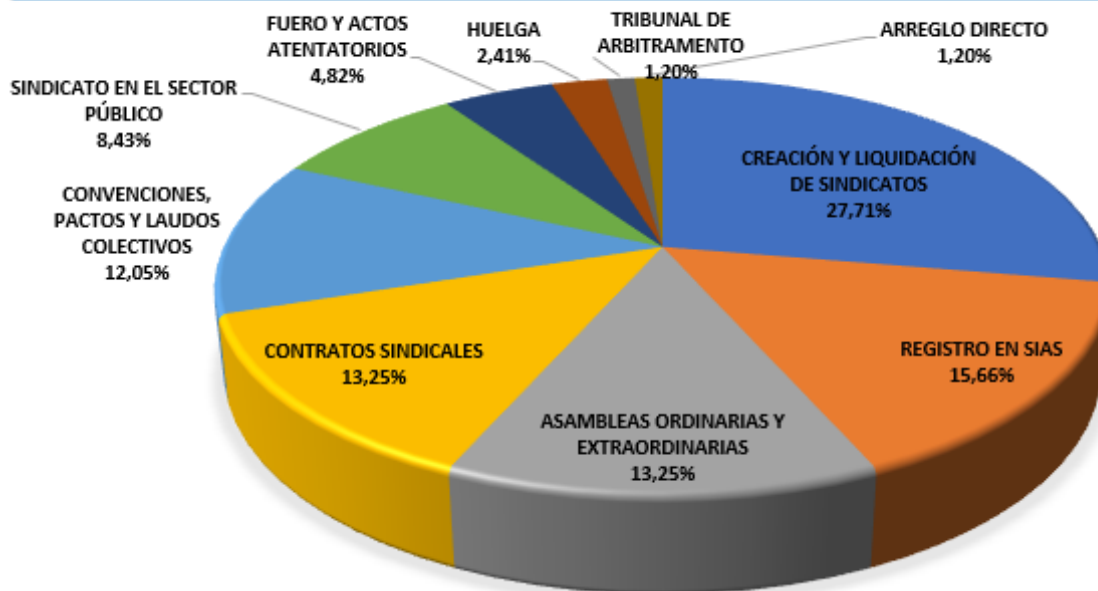


Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **34,22%** convenios internacionales en seguridad social; con el **19,17%** pensión de vejez; con un **14,75%** pensión de invalidez; historia laboral con un **12,09%**; con el **6,78%** mesada pensional; BEPS Colombia mayor **3,83%**; bonos pensionales con un **3,24%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con un **2,36%**; pensión de sobrevivientes **2,06%** y fondo de solidaridad pensional con el **1,47%**.



En el tema **laboral colectivo**, los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **27,71%**; registro en SIAS con **15,66%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con un **13,25%**; contratos sindicales con el **13,25%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con un **12,05%**; sindicato en el sector público **8,43%**; fuero y actos atentatorios **4,82%**; huelga **2,41%**, tribunal de arbitramento con el **1,20%**; al igual que arreglo directo.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL TELEFÓNICO



Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción o conductas irregulares de los funcionarios de la Entidad. Programa liderado por el Grupo para el Buen Gobierno, la Transparencia y la Anticorrupción, de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quienes 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.

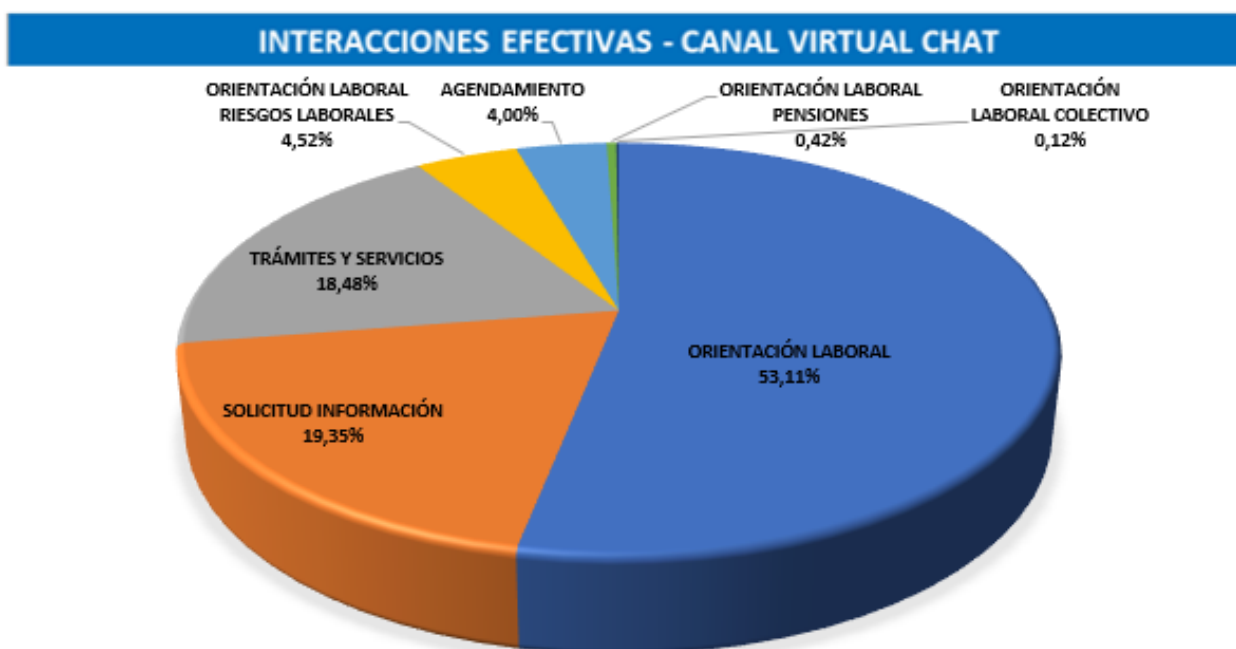
Con respecto a la información que receptiona el Contac Center para el cuarto trimestre de 2023, la creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas en Tipificación (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el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

CANAL DE CHAT



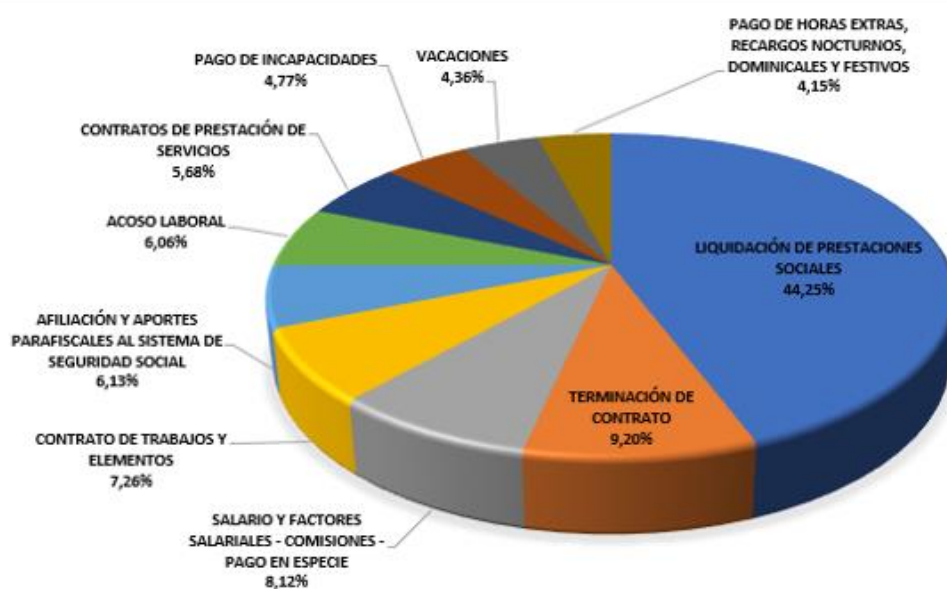
En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el cuarto trimestre del 2023 se atendieron **74.890** interacciones efectuadas por los ciudadanos.

De las **74.890** interacciones atendidas a través del canal chat, un agente gestiona tres (3) interacciones al mismo tiempo. Estas se encuentran como **efectivas**, obteniendo los siguientes resultados: el **53,11%** correspondieron a orientación laboral, el **19,35%** a solicitud de información; el **18,48%** consultas referentes a trámites y servicios; el **4,52%** a riesgos laborales; el **4,0%** a agendamiento; el **0,42%** a pensiones; y laboral colectivo con el **0,12%**.



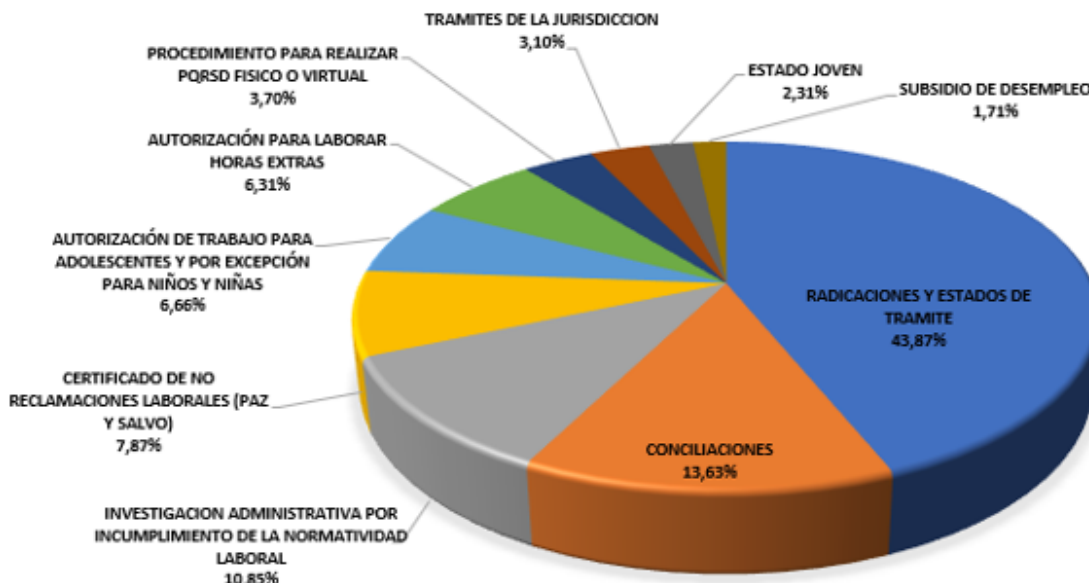
Dentro de las interacciones **efectivas**, se atendieron interacciones catalogadas dentro del tema **laboral**, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **3.357** interacciones, representando un **44,25%**; en segundo lugar, con una representación del **9,20%** terminación de contrato; con un **7,26%** contratos de trabajo y elementos; con el **6,06%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; acoso laboral con el **6,06%**; contratos de prestación de servicios con el **5,68%**; pago de incapacidades **4,77%**; vacaciones **4,36%**; y pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos con el **4,15%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



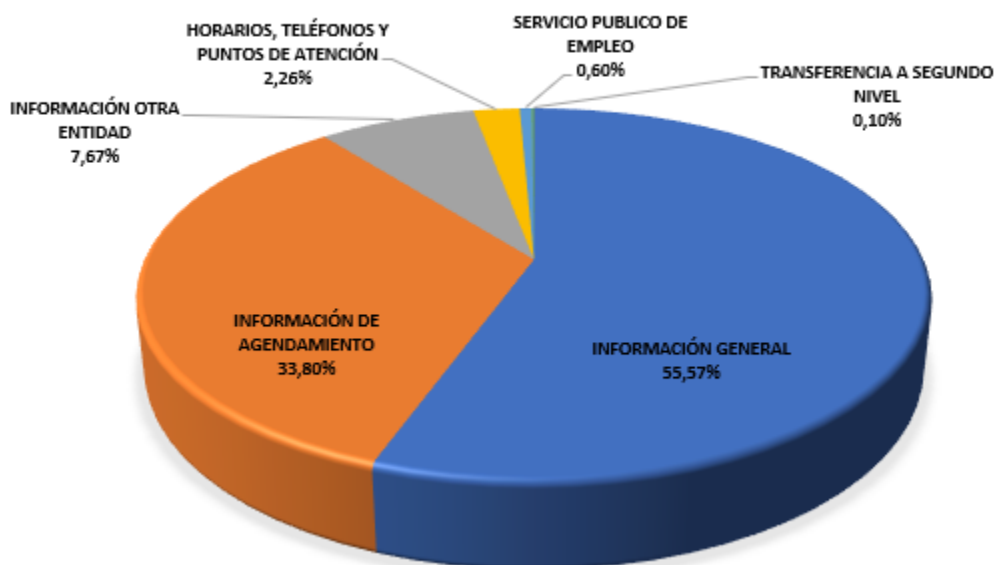
En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** el **43,87%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; el **13,63%** correspondiente a conciliaciones; investigación administrativa incumplimiento normas laborales **10,85%**; con el **7,87%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); autorización de trabajo para NNA con un **6,66%**; con el **6,31%** autorización para laborar horas extras, procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); **3,70%**; tramites de la jurisdicción con el **3,10%**; estado joven **2,31%** y **1,71%** subsidio de desempleo.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL

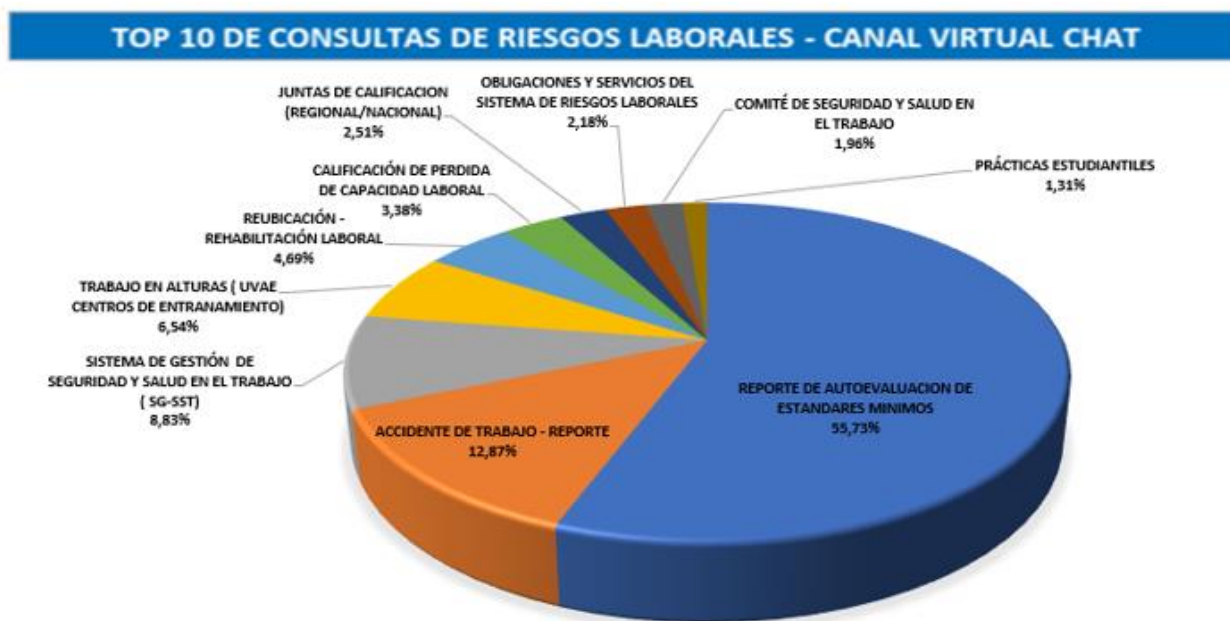


Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **55,57%** corresponde a información general; con un **38,80%** información de agendamiento; un **7,67%** a información de otra entidad; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **2,26%**; Servicio público de empleo **0,60%** y transferencia a segundo nivel con un **0,10%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT

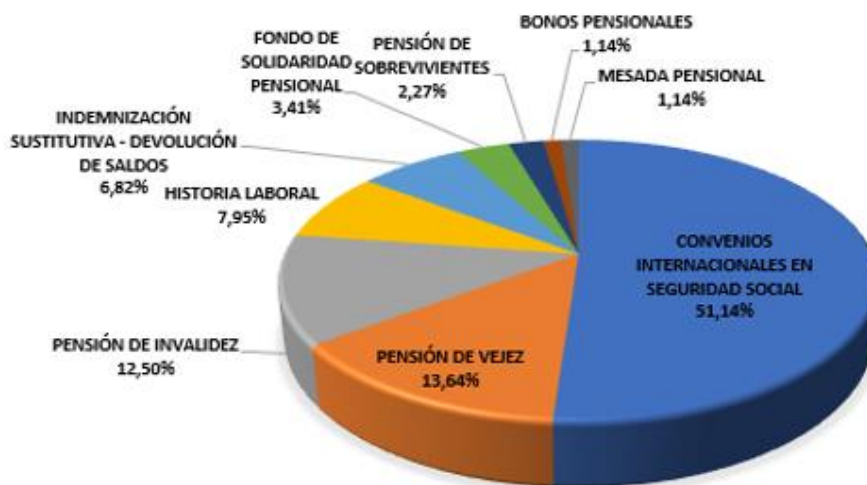


Para el tema **riesgos laborales**, se atendieron interacciones de los ciudadanos, donde los subtemas de consulta fueron: reporte de autoevaluación de estándares mínimos con **55,73%**; accidente de trabajo y/o reporte con el **12,87%**; con un **8,83%** sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST; con el **6,54%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); reubicación/rehabilitación laboral con un **4,69%**; con el **3,38%** calificación de pérdida de capacidad laboral, juntas de calificación con el **2,51%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales **2,18%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **1,96%** y prácticas estudiantiles **1,31%**.



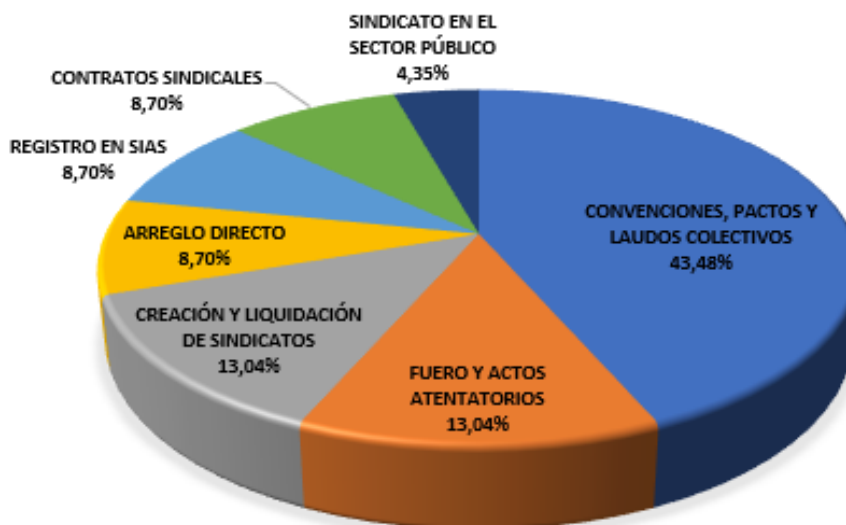
Para el tema de **pensiones** fueron atendidos ciudadanos donde consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **51,14%**; pensión de vejez **13,64%**; con el **12,50%** pensión de invalidez; historia laboral **7,95%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **6,82%**; fondo de solidaridad pensional con un **3,41%**; pensión de sobrevivientes **2,27%**; bonos pensionales y mesada pensional con el **1,14%** cada uno.

TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: convenciones, pactos y laudos colectivos **43,48%**; con el **13,04%** fuero y actos atentatorios, creación y liquidación de sindicatos **13,04%**; arreglo directo **8,70%**; registro en SIAS **8,70%**; contratos sindicales con el **8,70%** y sindicato en el sector público **4,35%**.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



VIDEO LLAMADA

Para el trimestre evaluado, la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Para el trimestre evaluado se reportan **8.456** interacciones fueron atendidas.

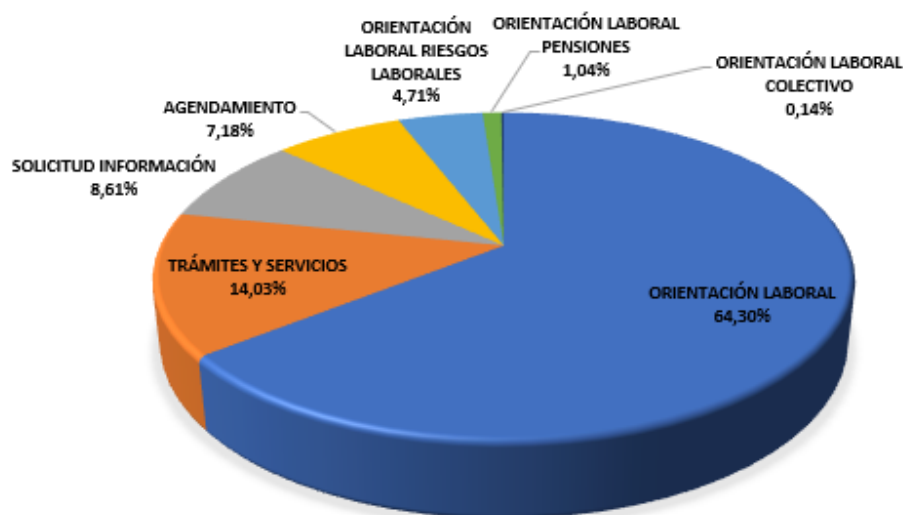
Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Videollamada



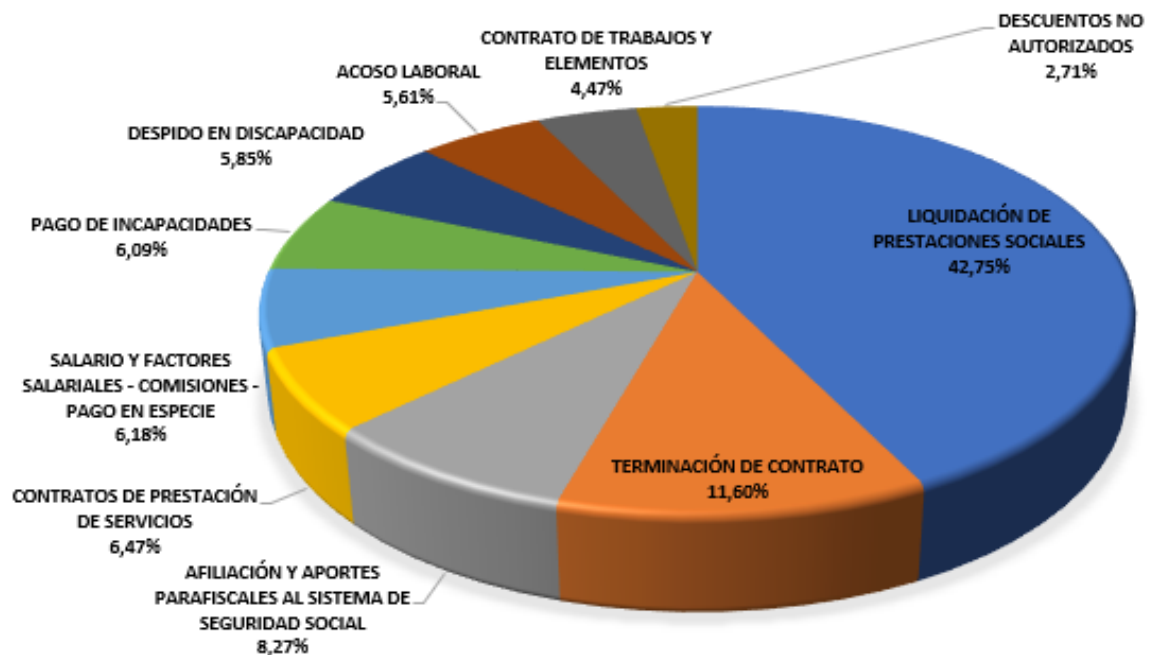
De las **8.456** interacciones contestadas a través del canal Video Llamada, el **64,30%** correspondieron al tema laboral; con el **14,03%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; solicitud de información con el **8,61%**; agendamiento **7,18%**; riesgos laborales con el **4,71%**; pensiones con el **1,04%** y laboral colectivo con una participación del **0,14%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



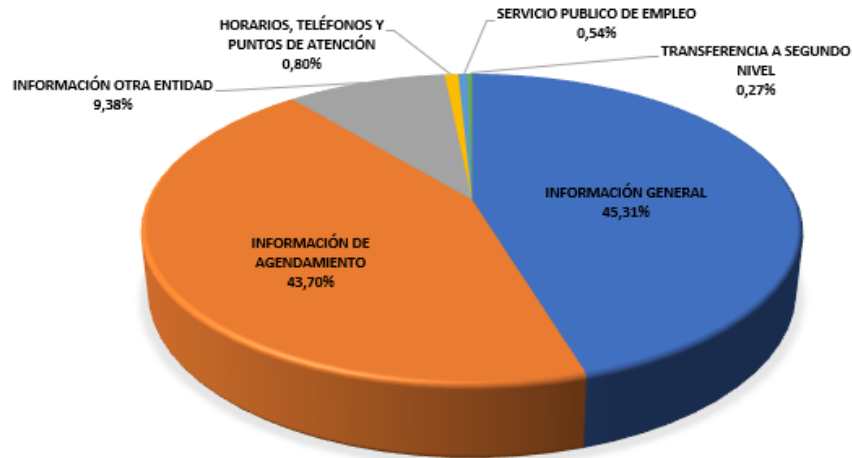
Dentro de las interacciones efectivas, para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **42,75%**; terminación de contrato con un **11,60%**; afiliación y aportes a parafiscales y al sistema de seguridad social con el **8,27%**; contratos de prestación de servicios **6,47%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **6,18%**; pago de incapacidades **6,09%**; despido en discapacidad **5,85%**; acoso laboral **5,85%**; con el **4,47%** contratos de trabajo y elementos, y descuentos no autorizados con un **2,71%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



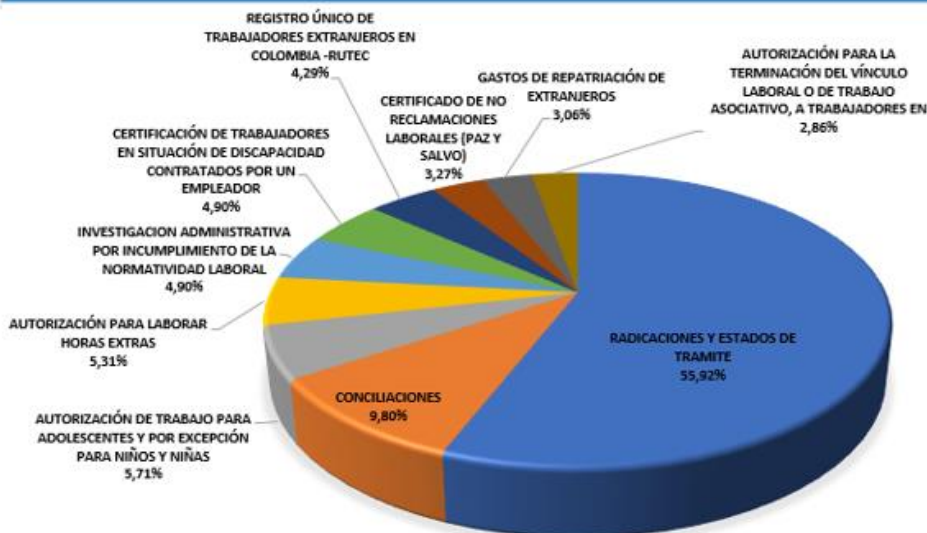
Para el tema **Información General**, se tipificaron los siguientes subtemas de consulta: con el **45,31%** de participación el subtema información general; con el **43,70%** información agendamiento; con un **9,38%** información de otra entidad; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con el **0,80%**; servicio público de empleo **0,54%**, y transferencia segundo nivel con el **0,27%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA

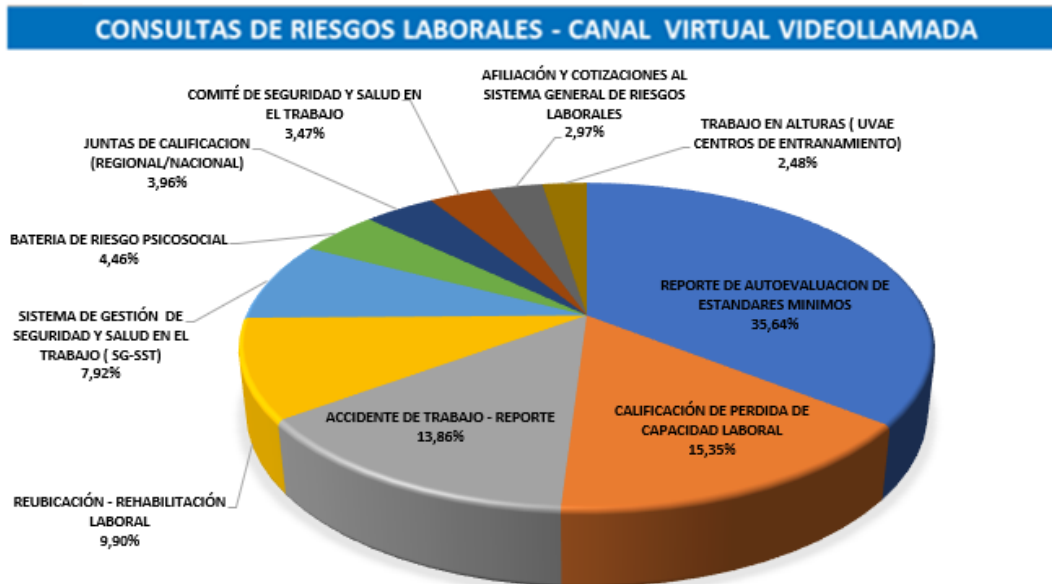


Dentro de las interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, se registran los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **55,92%**; conciliaciones **9,80%**; autorización de trabajo NNA **5,71%**; autorización para laborar horas extras con un **5,31%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **4,90%**; certificación de trabajadores en situación de discapacidad contratados por un empleador **4,90%**; registro único de trabajadores extranjeros en Colombia **4,29%**; certificado de no reclamaciones laborales **3,27%**; gastos de repatriación de extranjeros con el **3,06%** y autorización para la terminación del vínculo laboral o de trabajo asociativo a trabajadores en condición de discapacidad **2,86%**;

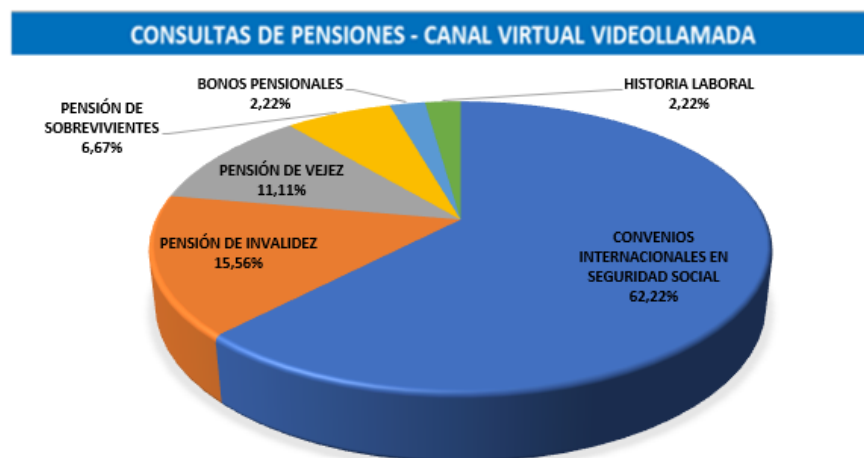
TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro del tema **riesgos laborales**, el **35,64%** corresponden a reporte de autoevaluación de estándares mínimos, certificación de pérdida de la capacidad laboral con el **15,35%**; accidente de trabajo y/o reporte con el **13,86%**; reubicación/rehabilitación laboral **9,90%**; sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST con el **7,92%**; batería de riesgo psicosocial **4,46%**; juntas de calificación con el **3,96%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **3,47%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales **2,97%** y trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) **2,48%**.

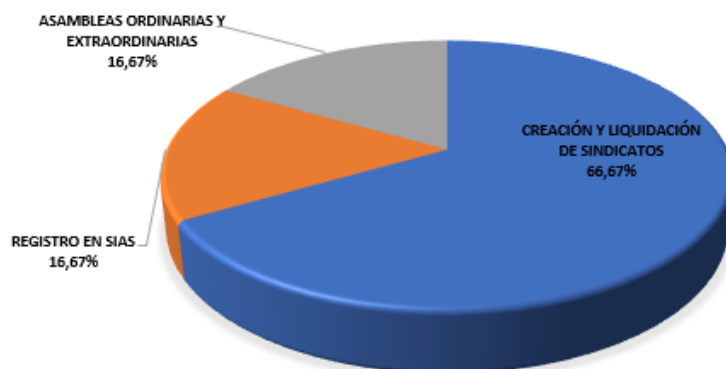


Para el tema referente a **Pensiones**, se realizaron **45** consultas, donde, lo más consultado por los ciudadanos es acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **62,22%**; seguido de pensión de invalidez con un **15,56%**; pensión de vejez con **11,11%**; pensión de sobrevivientes **6,67%**; bonos pensionales **2,22%** e historia laboral **2,22%**.



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento dentro de los subtemas consulta: creación y liquidación de sindicatos **66,67%**; **registro en SIAS** con el **16,67%** y asambleas ordinarias y extraordinarias con el **16,67%**.

CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



REDES SOCIALES

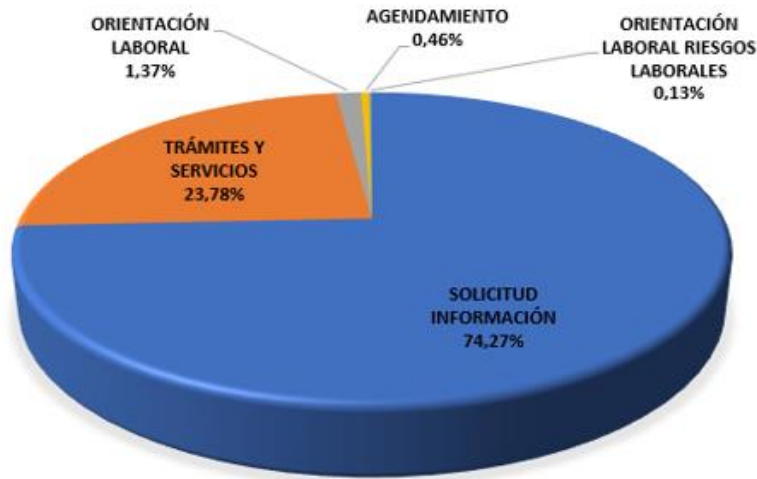
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como plataformas para la interacción y la participación ciudadana. Este servicio cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

Facebook



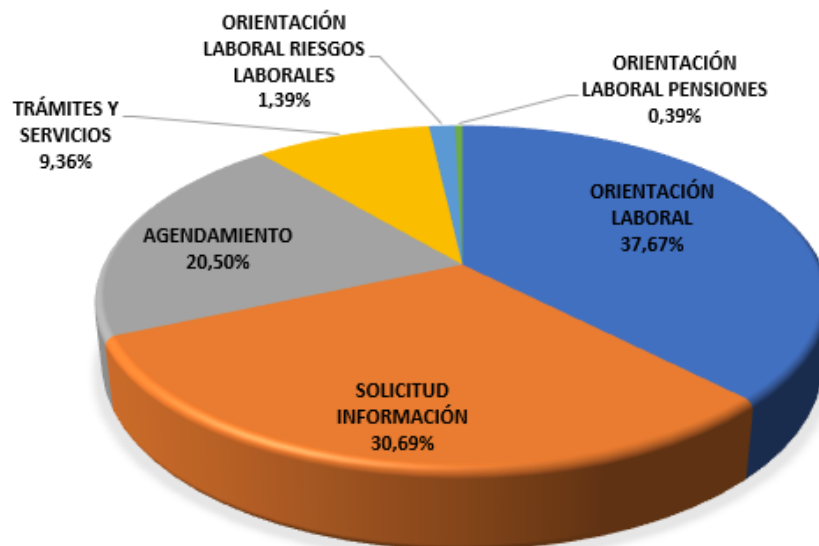
Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **2.200** interacciones. De las cuales **1.531** corresponde a **MURO** del Ministerio del trabajo, a través de este, se reciben las reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos decretos, reuniones, alocuciones del presidente o del ministro etc., llevando a que algunas de estas consultas se les dé respuesta pues requieren Orientación frente la legislación laboral vigente. De las **1.531** interacciones recibidas, se reportó un **74,27%** en el subtema solicitud de información; el **23,78%** corresponde a trámites y servicios; un **1,37%** a orientación laboral; **0,46%** agendamiento y riesgos laborales **0,13%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MURO



Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **1.805** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: el **37,67%** se enmarcaron dentro al subtema orientación laboral; solicitud de información con un **30,69%**; un **20,50%** corresponde al subtema agendamiento; **9,36%** a trámites y servicios; un **1,39%** a riesgos laborales y **0,39%** a pensiones.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MESSENGER



AGENDAMIENTO

Durante el cuarto trimestre de 2023, se crearon **9.388** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **1.459**, es decir el **15,54%**, quedando un total de **7.929** citas activas, lo que equivale a **84,46%** citas agendas en todo el territorio nacional. Vale la pena aclarar que las citas agendadas desde el Contact Center corresponden a orientación laboral.

TOP 10 CIUDADES

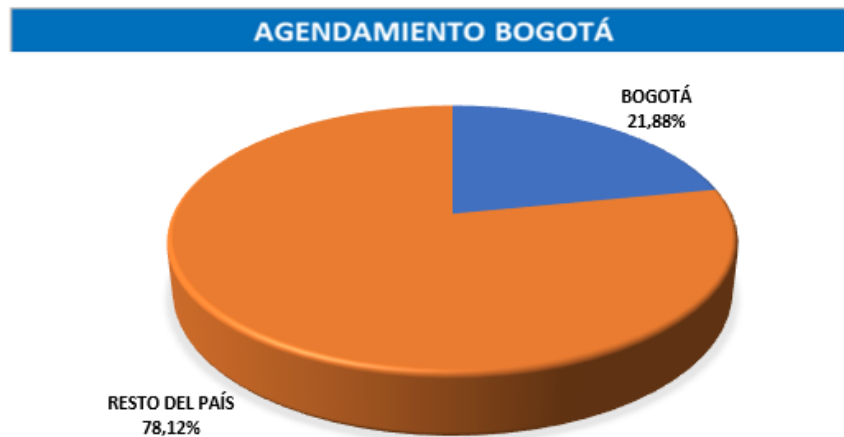
Del total de **7.929** citas activas creadas durante el cuarto trimestre de 2023, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **5.709** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Cartagena con el **17,76%**; Bucaramanga con el **13,59%**; Armenia con el **11,61%**; Barranquilla con el **11,46%**; Medellín **9,70%**; Montería con **9,34%**; Cali **8,15%**; Pereira **7,41%**; Villavicencio con **6,97%** y Santa Marta con el **4,01%**.



Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **21,88%** correspondientes a **1.719** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total de **6.137** correspondientes al **78,12%**.

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



Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **21,88%** correspondientes a **1.719** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **6.137** correspondientes al **78,12%**.

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

Resumen del Acceso a la Información

Acceso a información, quejas y reclamos.	Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Durante el cuarto trimestre de 2023 por el aplicativo SISECI se recibieron 12.875 peticiones, de las cuales 8 son quejas, 114 son reclamos y 6 son sugerencias; las cuales fueron reportadas al Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral con el fin de implementar plan de mejora dentro del Fortalecimiento de la Política de Integridad. Adicionalmente, se trasladaron a la Oficina de Control Disciplinario aquellas peticiones que por su contenido son competencia de esa oficina
	Informe sobre solicitudes de acceso a la Información	
	Número de solicitudes recibidas.	El informe del cuarto trimestre de 2023 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 324.389.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el cuarto trimestre de 2023 se trasladaron 212 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el cuarto trimestre de 2023, desde el Grupo de Atención se respondieron las peticiones en máximo 3 días hábiles
	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Durante el cuarto trimestre de 2023, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el cuarto trimestre de 2023, los ciudadanos aplicaron encuestas de satisfacción en el canal presencial por medio de un formulario dispuesto para aplicar una vez el ciudadano sea atendido en el nivel territorial. Para el segundo trimestre se aplicaron **2.423** encuestas de satisfacción, con el siguiente resultado:

PRESENCIAL	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	100%
Claridad en la atención suministrada	100%
Amabilidad en la atención	100%

PQRSD

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

Telefónico

Para el cuarto trimestre de 2023, se obtuvieron **19.586** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	86,16%
Claridad en la atención suministrada	86,16%
Amabilidad en la atención	88,84%

Chat

Para el cuarto trimestre de 2023, se obtuvieron **5.291** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	69,53%
Claridad en la atención suministrada	81,73%
Amabilidad en la atención	84,29%

Video Llamada

Para el cuarto trimestre de 2023, se obtuvieron **1.187** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	74,98%
Claridad en la atención suministrada	81.12%
Amabilidad en la atención	80,94%

Redes Sociales

Para el cuarto trimestre de 2023, se obtuvieron **210** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Redes Sociales	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	95,24%
Claridad en la atención suministrada	93,33%
Amabilidad en la atención	95,22%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio contó con **2.182.922** seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio contó con **918.185** seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio contó con **289.754** seguidores en Instagram.

YouTube

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **61.760** seguidores en YouTube.

TIK TOK

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **61.760** seguidores en TIK TOK.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **4.711.500** visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Ministerio del Trabajo