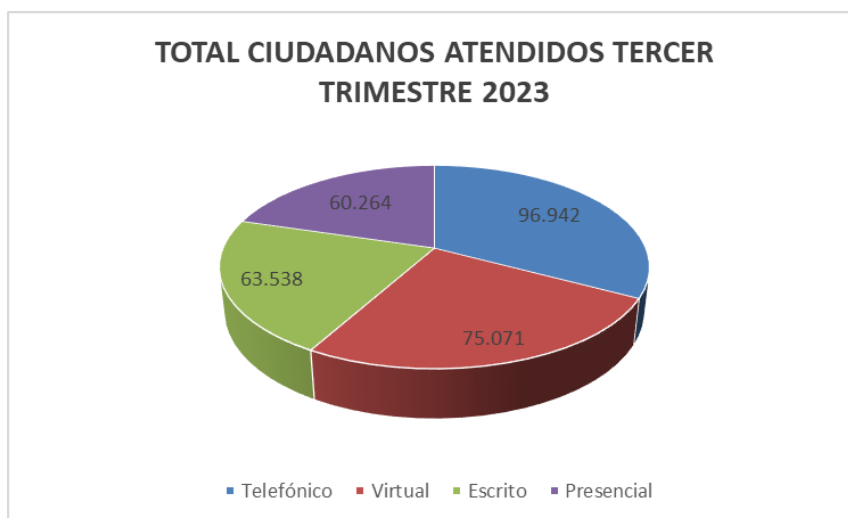


INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
TERCER TRIMESTRE AÑO 2023
PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO COLabora

Durante el tercer 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 tercer trimestre del año 2023 atendió **295.815** ciudadanos.

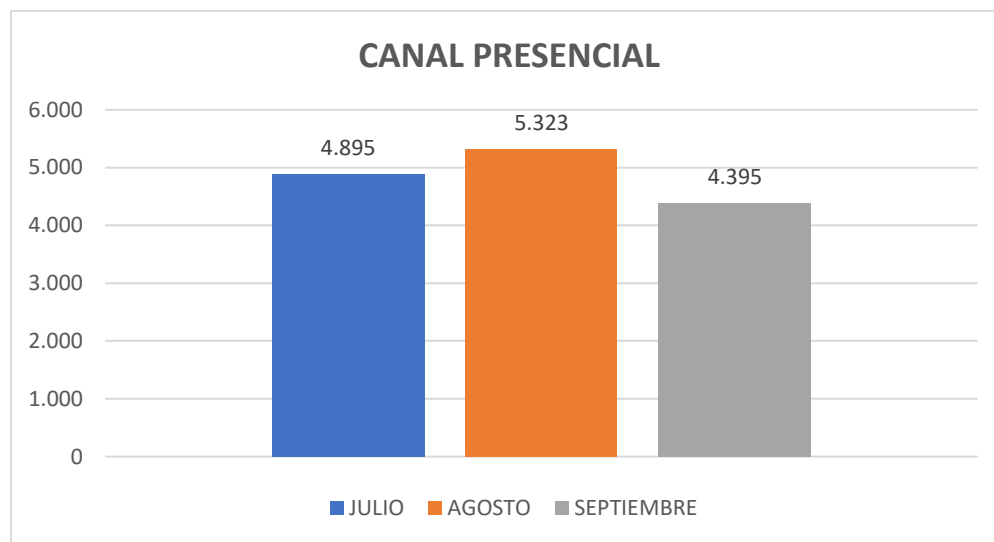


Canales de Atención	Telefónico	Virtual	Escrito	Presencial
Ciudadanos atendidos por Canal	96.942	75.071	63.538	60.264
% de participación	33%	25%	22%	20%

Para el tercer trimestre de 2023, el canal Telefónico Virtual fue el más preponderante. Conforme a la gráfica se observa una participación del 33% para el canal telefónico, 25% canal virtual, 22% canal escrito y finalmente el canal presencial con un 20%.

CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el tercer trimestre de 2023, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **60.264** ciudadanos, distribuidos así: en julio **19.284**, en agosto **20.775** y en septiembre **20.205**.

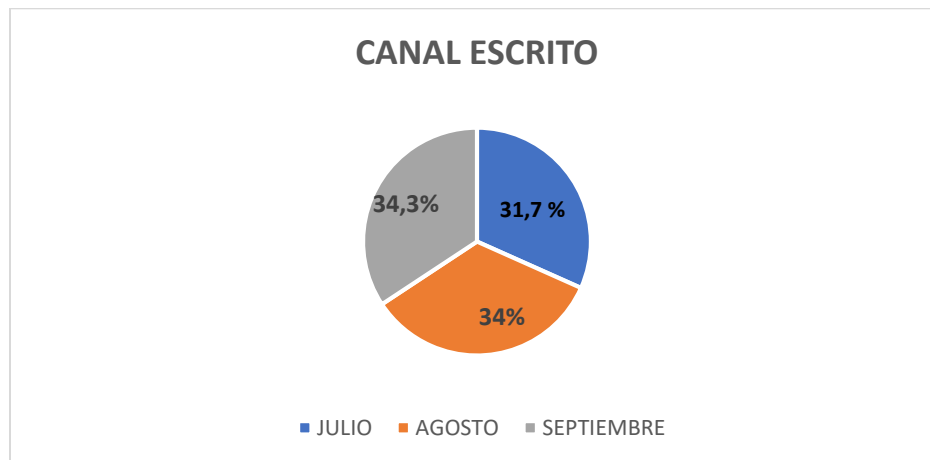


A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

CONSULTAS VERBALES			
MES	Hombre	Mujer	Total general
JULIO	10.546	8.738	19.284
AGOSTO	11.340	9.435	20.775
SEPTIEMBRE	10.928	9.277	20.205
TOTAL	29.084	24.655	60.264

CANAL ESCRITO

Durante el tercer trimestre de 2023, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **63.538** comunicaciones, en julio se recibieron **20.126** equivalente a 31,7%, en agosto 21.634 equivalente a 34% y en septiembre se recibieron **21.778** equivalente a 34,3%.

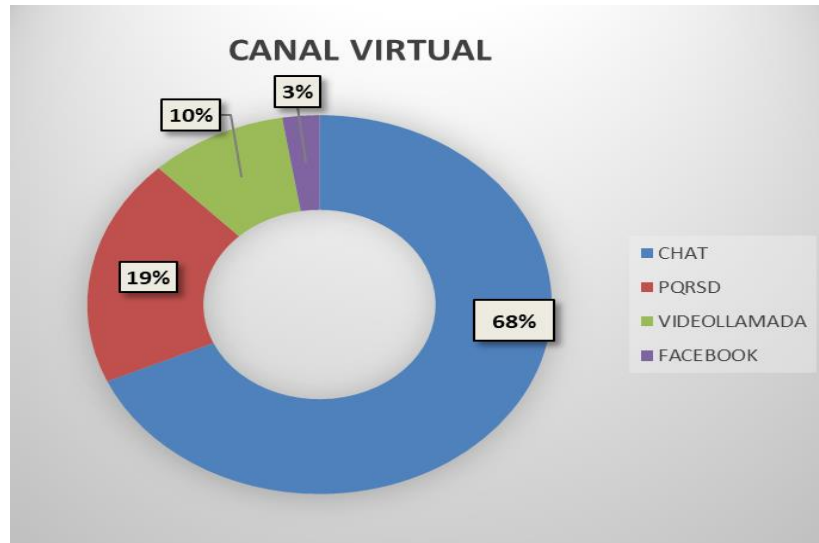


MES	RADICACION DE ENTRADA
JULIO	20.126
AGOSTO	21.634
SEPTIEMBRE	21.778
TOTAL	63.538

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 tercer trimestre de 2023 alcanzó la suma de 75.071 interacciones con la ciudadanía.

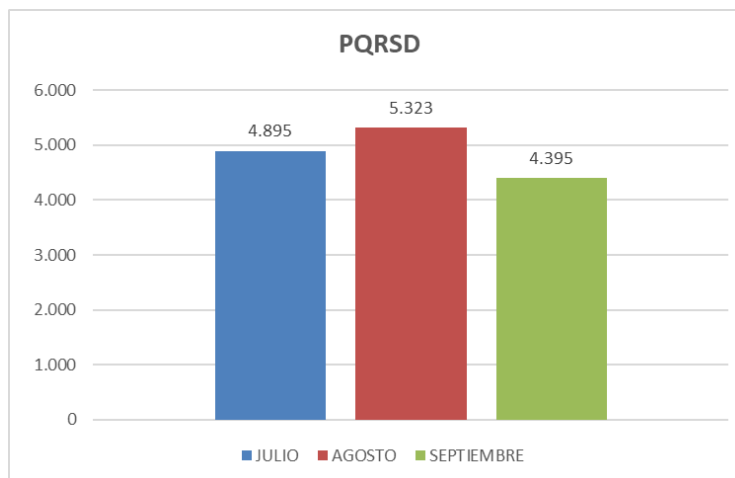
CANAL VIRTUAL		
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD	14.613	19%
CHAT	51.311	68%
VIDEO LLAMADA	7.214	10%
FACEBOOK	1.933	3%



En este sentido, el servicio que tuvo mayor demanda fue el chat con **51.311** interacciones equivalentes al 68%, seguido de PQRSD virtuales con **14.613** equivalentes al 19%, Videollamadas con **7.214** interacciones equivalentes 10% y Facebook con **1.933** interacciones equivalentes al 3%.

PQRSD

Durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron **14.613 PQRSD**, distribuidos así: en el mes de julio 4.895, en agosto 5.323 y en septiembre 4.395.



Dentro de las **14.613** peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. Peticiones
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	3
PETICIÓN - CONSULTA	1.110
PETICIÓN - INVITACIÓN	21
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	65
PETICIÓN - TRÁMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1.690
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PÚBLICAS Y/O AUTORIDADES	129
PETICIÓN GENERAL	11.464
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO	19
RECLAMO	99
SUGERENCIA	13
Total general	14.613

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 tercer trimestre de 2023 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

SERVICIOS DE CONTACT CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el tercer trimestre del año 2023, el Contact Center ha atendido un total de **157.400** transacciones.

NIVEL DE ATENCION

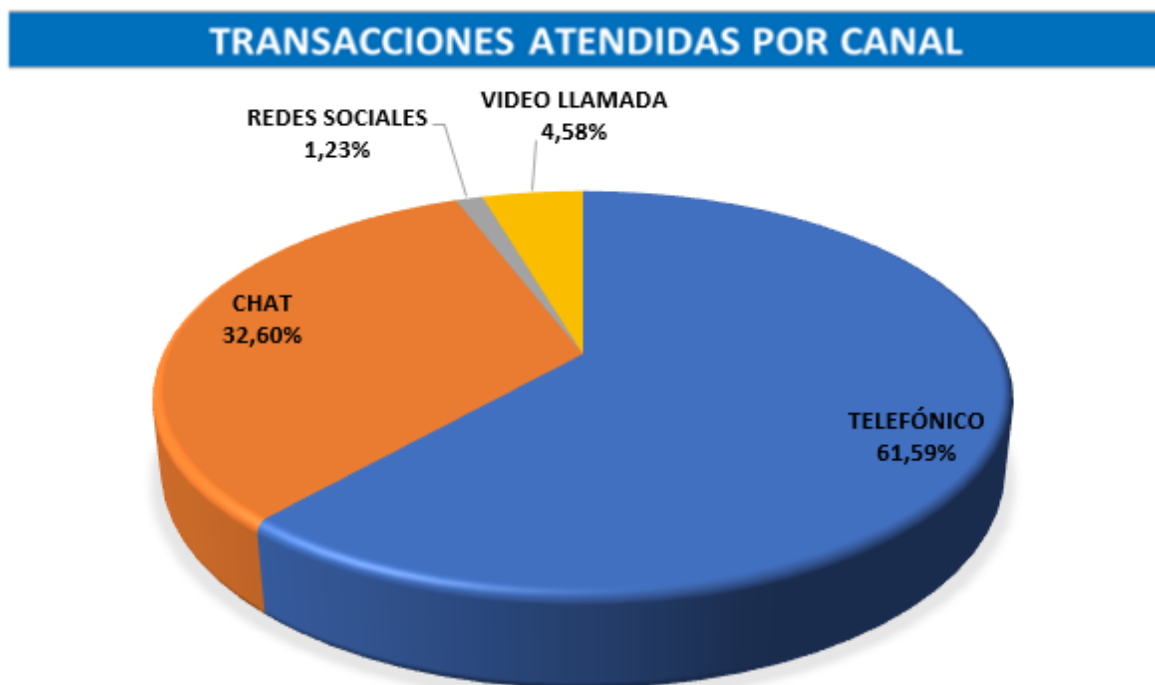
Mes	Servicio	Llamadas entrantes	Llamadas Atendidas	Nivel Atención	Nivel Abandono
JULIO	TELEFONICO	55954	14528	25,96%	74,04%
	CONMUTADOR	18809	12919	68,69%	31,31%
	VIDEO LLAMADA	2306	2080	90,20%	9,80%
	CLICK TO CALL	3209	2938	91,56%	8,44%
	CHAT	14443	13708	94,91%	5,09%
	REDES SOCIALES	637	637	100,00%	0,00%
AGOSTO	TELEFONICO	51591	15403	29,86%	70,14%
	CONMUTADOR	18701	14887	79,61%	20,39%
	VIDEO LLAMADA	3093	2664	86,13%	13,87%
	CLICK TO CALL	2900	2501	86,24%	13,76%
	CHAT	19999	18567	92,84%	7,16%
	REDES SOCIALES	726	726	100,00%	0,00%
SEPTIEMBRE	TELEFONICO	46511	17537	37,71%	62,29%
	CONMUTADOR	18088	14070	77,79%	22,21%
	VIDEO LLAMADA	2823	2470	87,50%	12,50%
	CLICK TO CALL	2367	2159	91,21%	8,79%
	CHAT	20571	19036	92,54%	7,46%
	REDES SOCIALES	570	570	100,00%	0,00%

En este trimestre hay 15% más de interacciones atendidas respecto del 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 segundo trimestre de 2023.

El servicio de Videollamada ha tenido gran auge teniendo en cuenta que el ciudadano recibe una atención más personalizada, es de aclarar que, este segmento es atendido solo por con un agente especializado en lenguaje de señas; presenta un aumento en el número de atenciones del 44% respecto del trimestre anterior.

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 **61,59%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **32,60%**; redes sociales **1,23%**; y servicio Videollamada con un **4,58%**.

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 **76.647** interacciones, el **98.93%** de los ciudadanos son identificados, y el **1.07%** corresponde a ciudadanos registrados como Anónimo.



GÉNERO DE LOS CIUDADANOS

De los ciudadanos atendidos, el **57,78%** corresponde a mujeres, el **38,16%** a hombres, el **2,10%** a otro y el **1,97%** a género no binario.

NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **33,33%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **30,76%** Secundaria; el **25,99%** Técnico o Tecnólogo y el **9,93%** Primaria.

SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destaca el ciudadano desempleado con una representación del **30,03%**; el trabajador urbano con una representación del **29,35%**; empleador con un **24,50%**; asociado con un **5,62%**; trabajador independiente **5,20%**; trabajador rural **3,35%**; pensionado **1,74%**; y organización sindical **0,21%**.

SITUACIÓN LABORAL DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



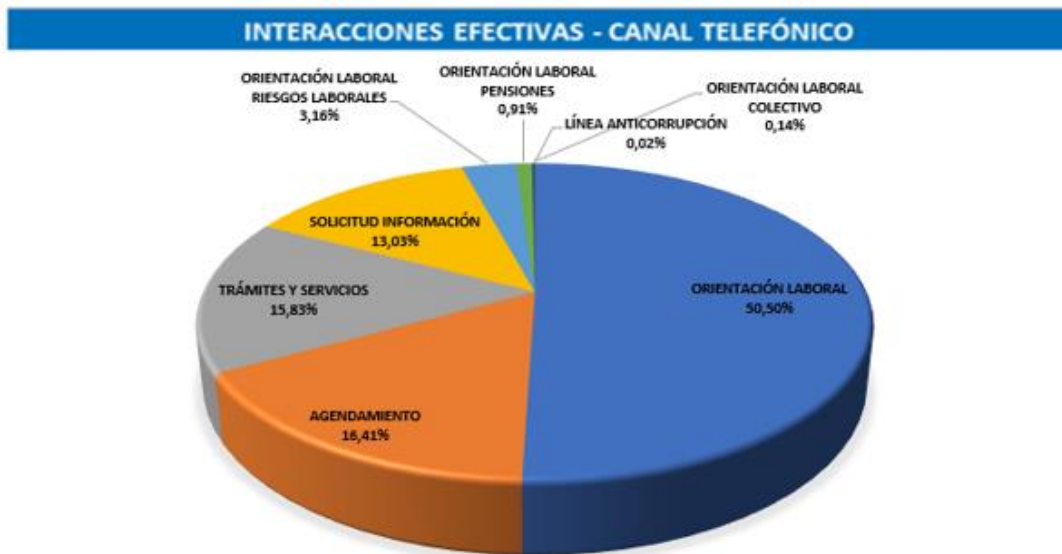
CANAL TELEFÓNICO



En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **96.942** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde, **55.066** 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 **41.876** 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.

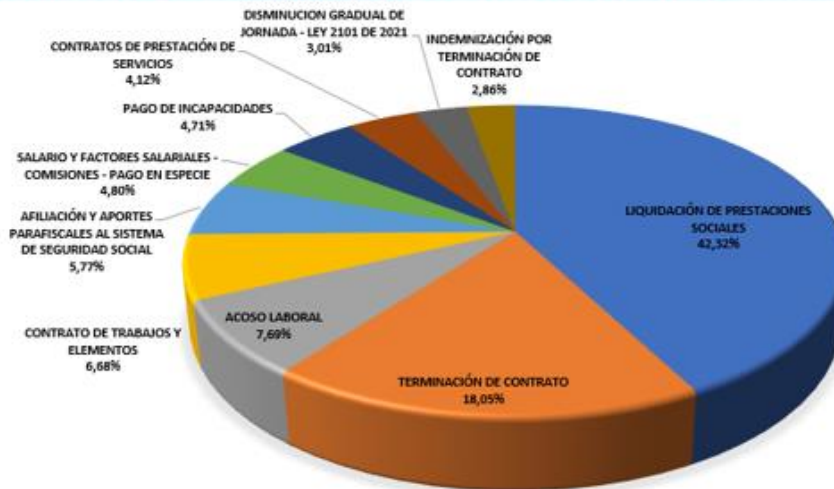
De las llamadas contestadas el **50,50%** correspondieron a orientación laboral, el **16,41%** a agendamiento; el **15,83%** a trámites y servicios; con el **13,03%** solicitud de información; el **3,16%** a orientación laboral riesgos laborales, el **0,91%** a orientación laboral pensiones; el **0,14%** orientación laboral colectivo; y línea anticorrupción **0,02%**.



Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema **laboral**, de estas, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **42,32%**; seguido de terminación del contrato con un **18,05%**; acoso laboral con el **7,69%**; contrato de trabajo y elementos **6,68%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **5,77%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **4,80%**; pago de incapacidades **4,71%**; contrato de prestación de servicios con el **4,12%**; disminución

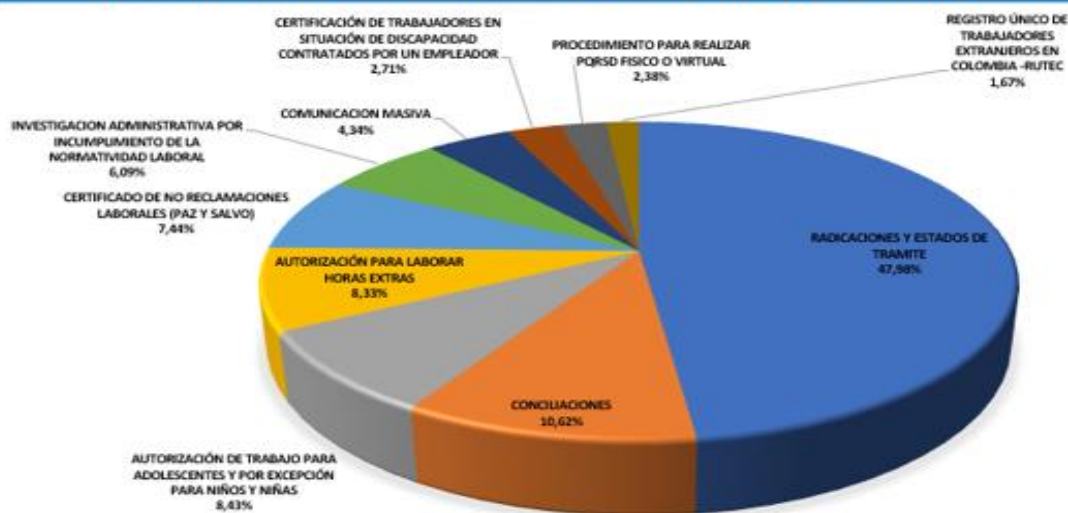
gradual de la jornada – ley 2101 de 2021 **3,01%**; e indemnización por terminación de contrato **2,86%**.

CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **47,98%**; conciliaciones con el **10,62%**; autorización de trabajo a menores **8,43%**; autorización para laborar horas extras **8,33%**; certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo) con un porcentaje del **7,44%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **6,09%**; comunicación masiva con el **4,34%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad **2,71%**; procedimiento para realizar PQRSD físico o virtual con una participación del **2,38%**; y registro único de trabajadores extranjeros en Colombia con **1,67%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



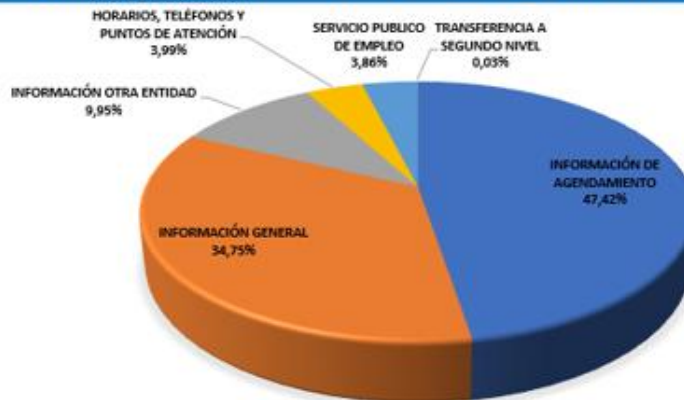
En el servicio de **agendamiento** brindado, para que los ciudadanos sean atendidos en forma presencial en todo el territorio nacional, presentó el siguiente comportamiento: se comunicaron **7.924** ciudadanos y de éstos un **97,46%** solicitó asignación de cita presencial, (que corresponde a **7.717** llamadas de asignación de agendamiento); el **1,43%** cancelación de citas, el **1,09%** a reagendamiento y el **0,03%** autorización para NNA.

CONSULTAS DE AGENDAMIENTO - CANAL TELEFÓNICO



Dentro de las llamadas catalogadas por **información general**, podemos destacar, que el **42,42%** corresponde a información general; **34,75%** corresponde a información de agendamiento; el **9,95%** a información de otra entidad; con el **3,99%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; **3,86%** a Servicio público de empleo; y el **0,03%** transferencia a segundo nivel.

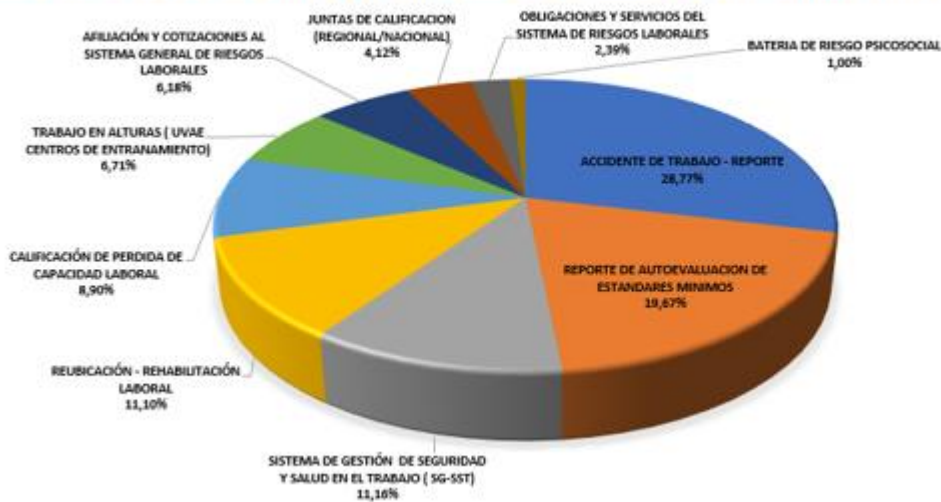
CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO



Dentro de las llamadas catalogadas dentro del tema de **riesgos laborales**, los 10 temas de mayor consultaron: accidente de trabajo y/o reporte con una participación del **28,77%**;

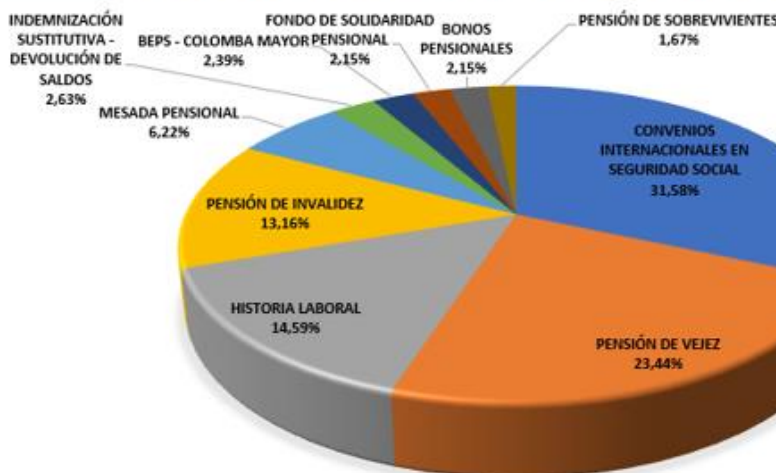
reporte de autoevaluación de estándares mínimos **19,67%**; sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el **11,16%**; reubicación/rehabilitación laboral con un **11,10%**; calificación de pérdida de capacidad laboral **8,90%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **6,71%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **6,18%**; juntas de calificación con el **4,12%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **2,39%**; y batería de riesgo psicosocial **1,00%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL TELEFÓNICO



Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **31,58%** convenios internacionales en seguridad social; con el **23,44%** pensión de vejez; historia laboral con un **14,59%**; con un **13,16%** pensión de invalidez; con el **6,22%** mesada pensional; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con un **2,63%**; BEPS Colombia mayor **2,39%**; fondo de solidaridad pensional con **2,15%**; bonos pensionales con un **2,15%**; y con el **1,67%** pensión de sobrevivientes.

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: los subtemas con mayor consulta: creación y liquidación de sindicatos con el **31,82%**; convenciones, pactos y laudos colectivos con un **21,21%**; fuero y actos atentatorios **12,12%**; sindicato en el sector público **9,09%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con un **9,09%**; contratos sindicales con el **7,58%**; arreglo directo con el **3,03%**; registro en SIAS con **3,03%**; tribunal de arbitramento, al igual que huelga **1,52%**.



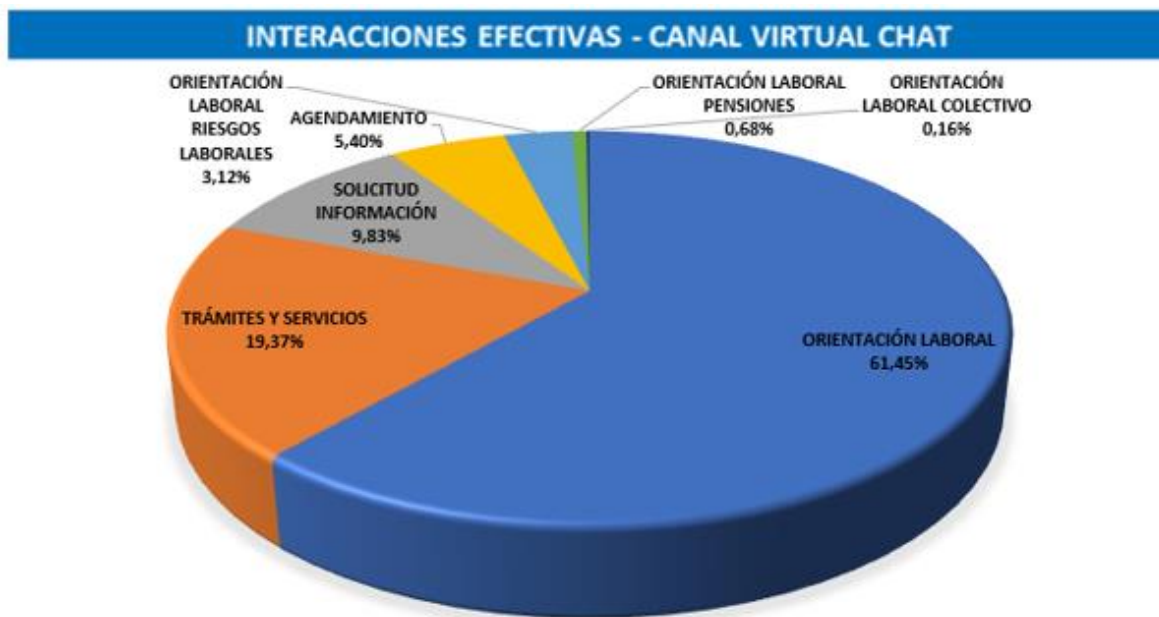
Es importante, resaltar que se cuenta con el espacio Anticorrupción desde el mes de septiembre 2.017, el cual opera a través de las líneas telefónicas de la Entidad - “Línea Anticorrupción”, canal a través del cual los ciudadanos pueden interponer su denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción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

Con respecto a la información que recibe el Contact Center para el tercer 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

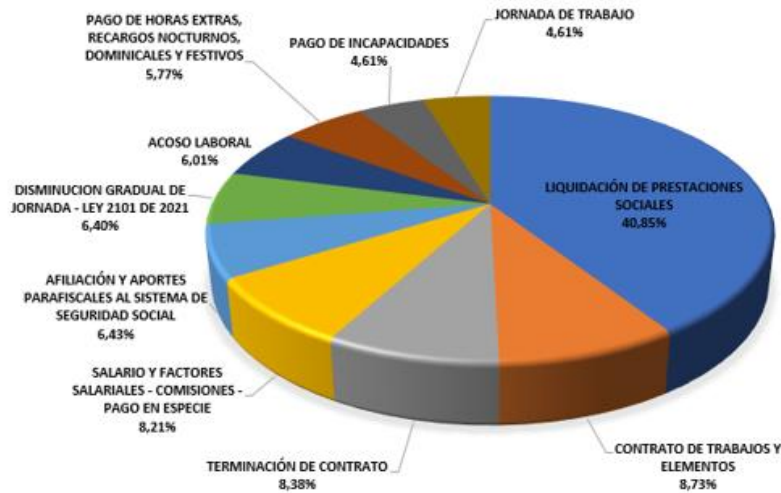
En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el tercer trimestre del 2023 se atendieron un total de **51.311** interacciones.

De las interacciones atendidas a través del canal chat, el **61,45%** correspondieron a orientación laboral, el **19,37%** sobre consultas referentes a trámites y servicios; el **9,83%** a solicitud de información; el **5,40%** a agendamiento; el **3,12%** a riesgos laborales; el **0,68%** a pensiones; y laboral colectivo con el **0,16%**.



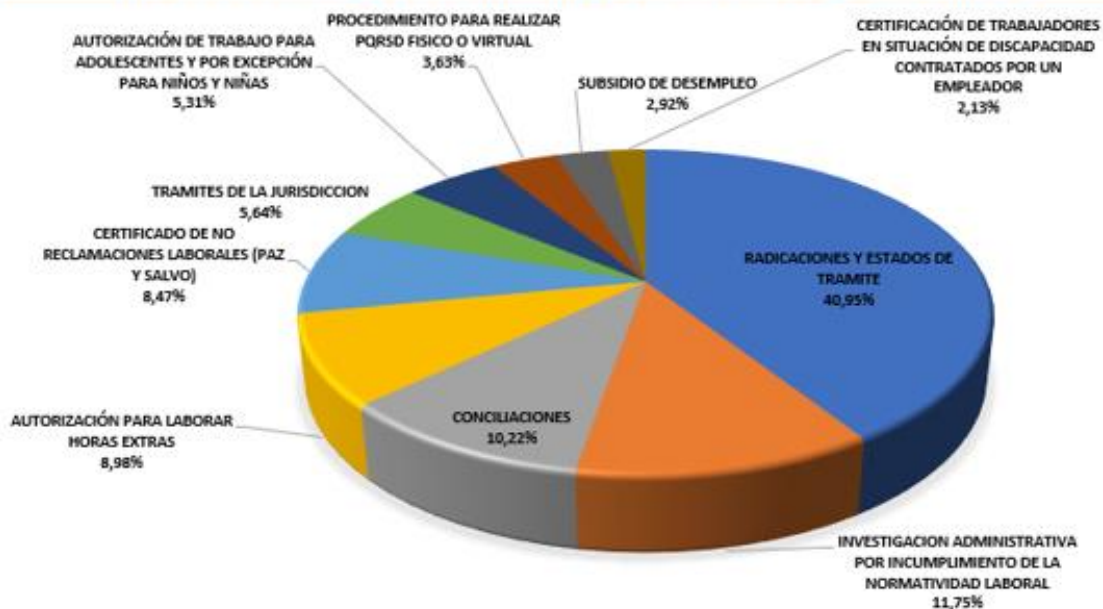
Dentro del tema **laboral**, donde, el subtema de mayor consulta fue el de liquidación de prestaciones sociales con **2.708** interacciones, representando un **40,85%**; en segundo lugar, con una representación del **8,73%** contratos de trabajo y elementos; con un **8,38%** terminación de contrato; salario y factores salariales – comisiones – pago en especie con un **8,21%**; con el **6,43%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; con el **6,40%** disminución gradual de la jornada – ley 2101 de 2021; acoso laboral con el **6,01%**; con el **5,77%** pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos; pago de incapacidades y jornada de trabajo con el **4,61%** respectivamente.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT

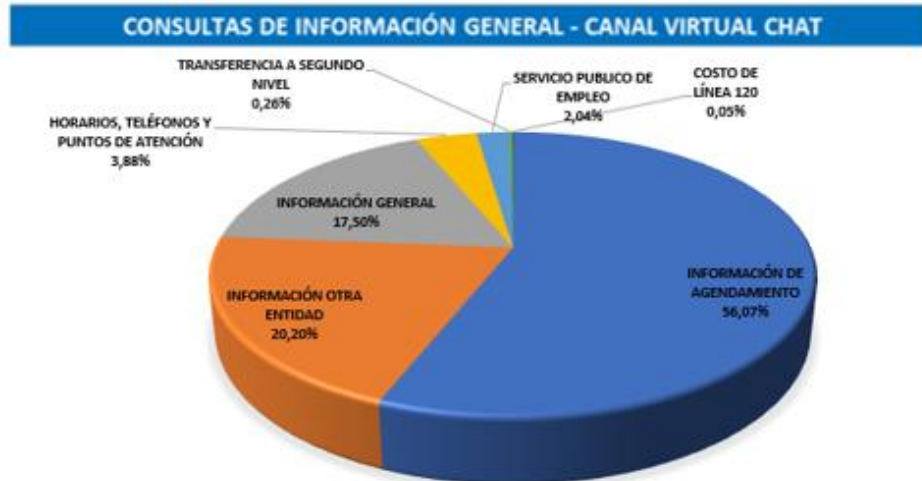


En el servicio de chat, la tipificación por el tema **trámites y servicios** el **40,95%** de los ciudadanos atendidos consultó sobre radicaciones y estados de tramites; el **11,75%** correspondiente a investigación administrativa incumplimiento normas laborales; con el **10,22%** conciliaciones; con el **8,47%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); con el **5,64%** tramites de la jurisdicción; autorización de trabajo para NNA con un **5,31%**; con el **3,63%** procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual); con el **5,28%** subsidio de desempleo; y con un **2,13%** certificación de trabajadores en situación de discapacidad.

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 **56,07%** corresponde a información de agendamiento; un **20,20%** a información de otra entidad; con un **17,50%** información general; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **3,88%**; transferencia a segundo nivel con un **0,26%**; Servicio público de empleo **2,04%** y por último, costo de la línea 120 con el **0,05%**.

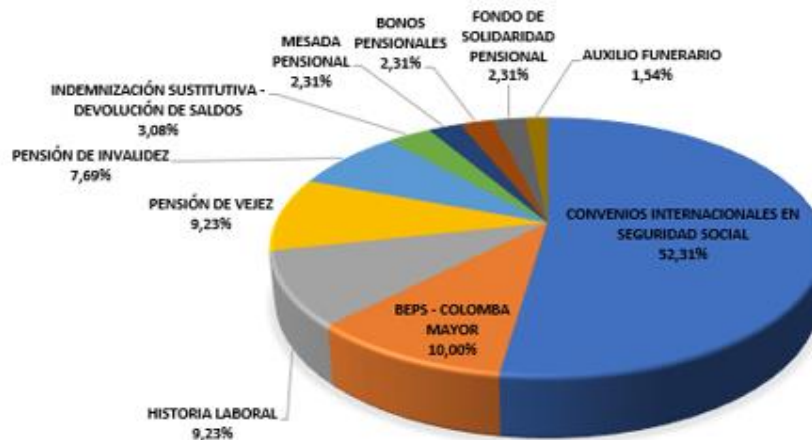


Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: accidente de trabajo y/o reporte con el **24,19%**; con un **14,45%** sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST; con el **14,45%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); reporte de autoevaluación de estándares mínimos con **14,12%**; reubicación/rehabilitación laboral con un **10,71%**; con el **9,09%** calificación de pérdida de capacidad laboral, obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales **4,71%**; juntas de calificación con el **4,22%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **2,44%** y batería de riesgo psicosocial **1,62%**.



Para el tema de **pensiones** se consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **52,31%**; BEPS – Colombia mayor **10,00%**; historia laboral con el **9,23%**; pensión de vejez con un **9,23%**; con el **7,69%** pensión de invalidez; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **3,08%**; mesada pensional, bonos pensionales y fondo de solidaridad pensional con un **2,31% cada uno**, y por último auxilio funerario con el **1,54%**.

TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: convenciones, pactos y laudos colectivos con el **25,00%**; creación y liquidación de sindicatos con el **21,88%**; arreglo directo con el **18,75%**; con el **15,63%** fuero y actos atentatorios, contratos sindicales con el **9,38%**; sindicato en el sector público con el **6,25%**, y asambleas ordinarias y extraordinarias con el **3,13%**.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT

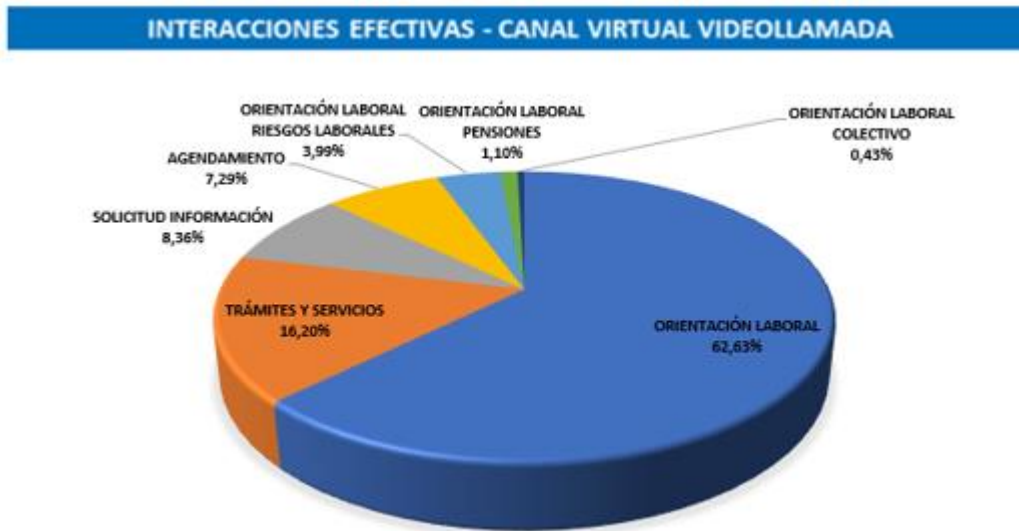


VIDEOLLAMADA

Para el trimestre evaluado, la ciudadanía continúa utilizando el servicio de video llamada, medio con el que cuenta la Entidad para acercarse al ciudadano, permitiéndole realizar sus consultas en línea, el cual emerge del esfuerzo de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención logrando así optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio. Para el trimestre evaluado se reportan **7.214** interacciones atendidas.

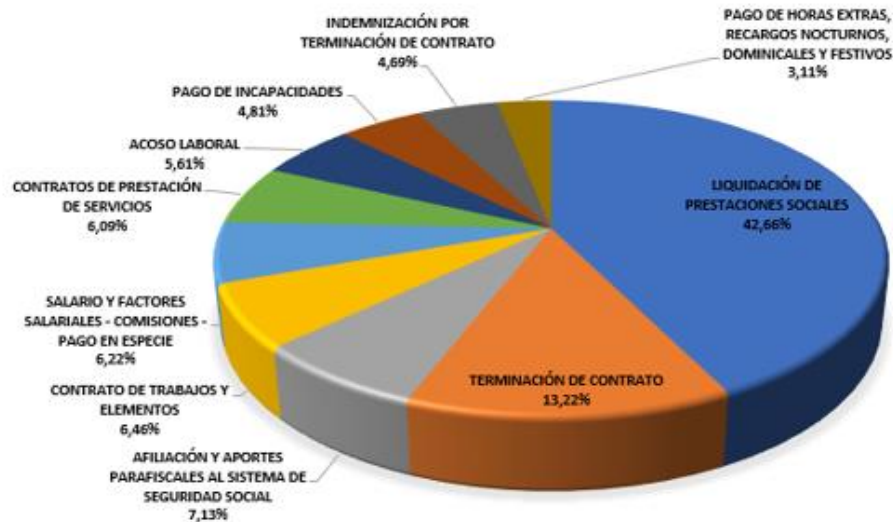
Servicio que cuenta con horario de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 y sábados de 7:00 a 13:00.

De las interacciones contestadas a través del canal Video Llamada, el **62,63%** correspondieron al tema laboral; con el **16,20%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; solicitud de información con el **8,36%**; agendamiento **7,29%**; riesgos laborales con el **3,99%**; pensiones con el **1,10%** y laboral colectivo con una participación del **0,43%**.



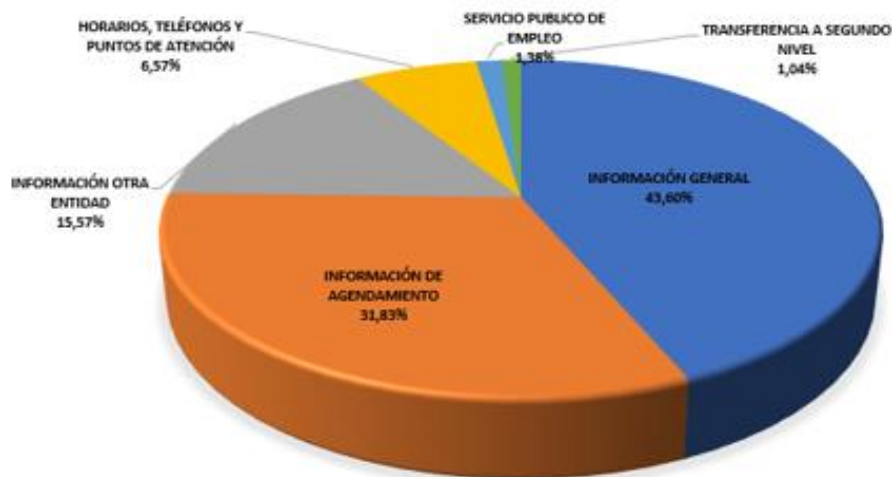
Dentro de las interacciones en el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **42,66%**; terminación de contrato con un **13,22%**; afiliación y aportes a parafiscales y al sistema de seguridad social con el **7,13%**; contratos de trabajo y elementos **6,46%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **6,22%**; contrato de prestación de servicios **6,09%**; acoso laboral **5,61%**; pago de incapacidades **4,81%**; con el **4,69%** indemnización por terminación de contrato y pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos con un **3,11%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



Para el tema **Información General**, los subtemas de consulta para el tercer trimestre dentro del canal video llamada el subtema información general; con el **31,83%** información agendamiento; con un **15,57%** información de otra entidad; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con el **6,57%**; servicio público de empleo **1,38%**, y transferencia segundo nivel con el **1,04%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA

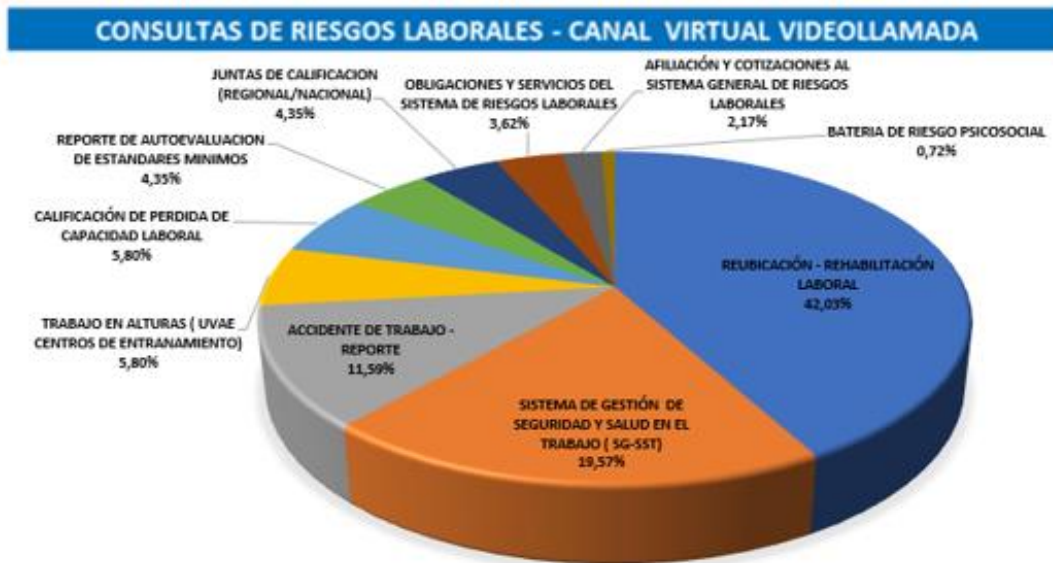


Dentro de las interacciones para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **43,48%**; conciliaciones **14,29%**; autorización para laborar horas extras con un **11,59%**; certificado de no reclamaciones laborales **7,66%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) con el **4,97%**; autorización para la terminación del vínculo laboral o de trabajo asociativo a trabajadores en condición de discapacidad **4,76%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **4,35%**; comunicación masiva con un **7,27%**; y autorización de trabajo a menores con el **3,11%**; tramites de la jurisdicción con el **2,90%** y autorización para terminación de contratos de trabajadoras en estado de embarazo o lactancia **2,90%**.

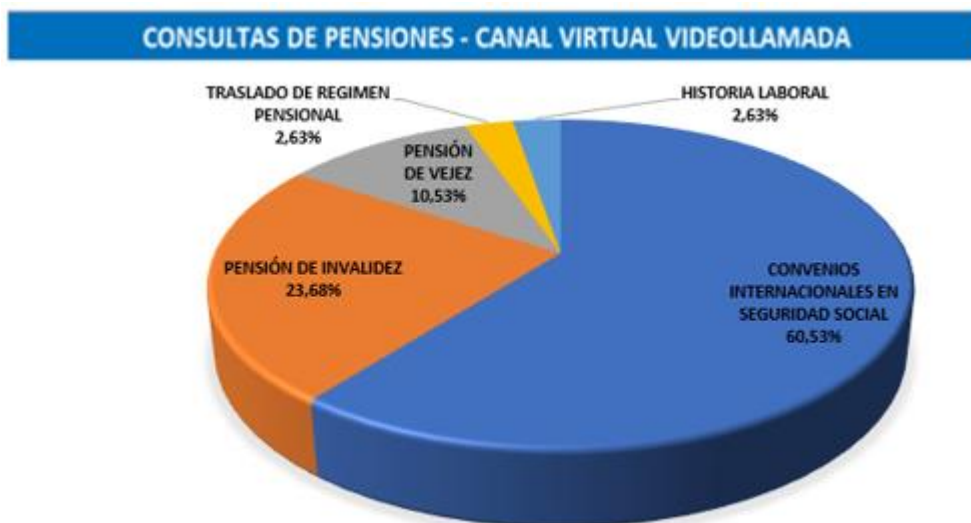
TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro del tema **riesgos laborales**, el **42,03%** corresponde a reubicación/rehabilitación laboral, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST con el **19,57%**; accidente de trabajo y/o reporte con el **11,59%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) y calificación de perdida de la capacidad laboral con un **5,80%** cada uno, reporte de autoevaluación de estándares mínimos **4,35%**, al igual que juntas de calificación, obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales con el **3,62%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales **2,17%** y batería de riesgo psicosocial **0,72%**.

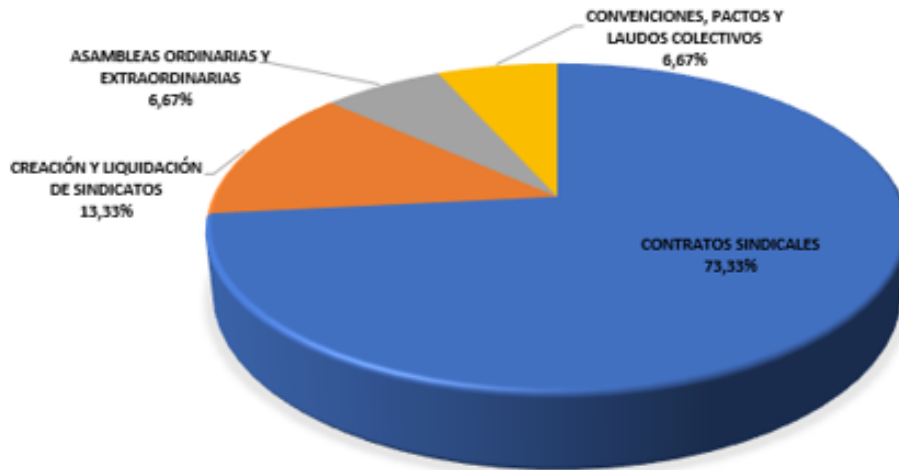


Para el tema referente a **Pensiones**, los temas más consultados por los ciudadanos son acerca de: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **60,53%**; seguido de pensión de invalidez con un **23,68%**; pensión de vejez con **6,12%**; e historial laboral con el **10,53%**; traslado de régimen pensional **2,63%** e historia laboral **2,63%**.



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento en consultas: contratos sindicales con el **73,33%**; creación y liquidación de sindicatos **13,33%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con el **6,67%** y convenciones, pactos y laudos colectivos con el **6,67%**.

CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



De las interacciones tipificadas dentro del canal Video Llamada; para el tercer trimestre de 2023 se atendieron **dos (2)** Video llamadas de lenguaje de señas.

REDES SOCIALES

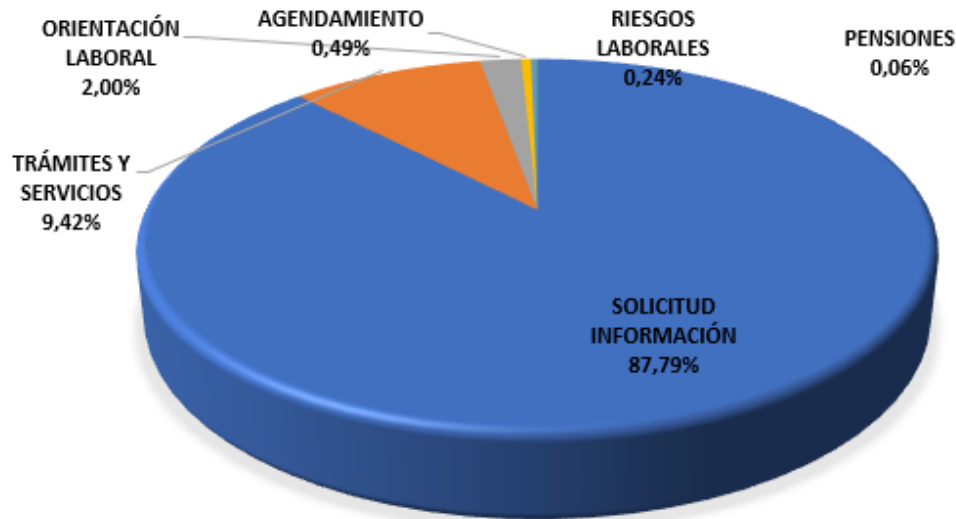
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como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



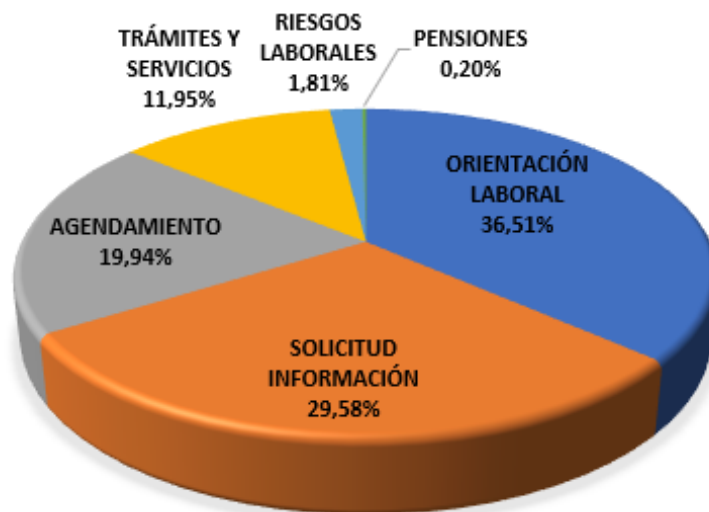
Dentro del trimestre evaluado, se gestionó el muro y Messenger, donde se recibieron **3.637** interacciones. De las cuales **1.646** corresponde a **MURO** del Ministerio del trabajo, a través de este, se reciben las reacciones que la ciudadanía realiza a las publicaciones del Ministerio como son nuevos 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 **1.646** interacciones recibidas, se reportó un **87,79%** en el subtema solicitud de información; el **9,42%** corresponde a trámites y servicios; un **2,00%** a orientación laboral; **0,49%** agendamiento; para riesgos laborales **0,24%** y pensiones un **0,06%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MURO



Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **1.991** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: el **36,51%** se enmarcaron dentro al subtema orientación laboral; solicitud de información con un **29,58%**; un **19,94%** corresponde al subtema agendamiento; **11,95%** a trámites y servicios; un **1,81%** a riesgos laborales y **0,20%** a pensiones.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL REDES SOCIALES - MESSENGER



AGENDAMIENTO

Durante el tercer trimestre de 2023, se crearon **8.593** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **739**, es decir el **8,60%**, quedando un total de **7.854** citas activas, lo que equivale a **91,40%** 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

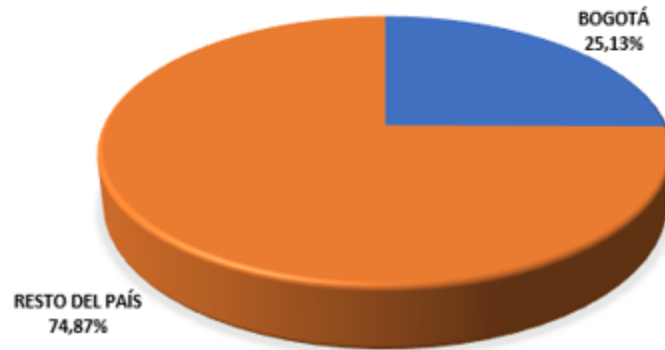
Del total de **7.854** citas activas creadas durante el tercer trimestre de 2023, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **5.880** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Cartagena con el **13,44%**; Bucaramanga con el **13,38%**; Pereira con **12,99%**; Barranquilla con el **12,22%**; Medellín con el **11,52%**; Armenia con el **10,71%**; Montería con el **7,62%**; Villavicencio con **7,47%**; Cali con el **6,76%**; y Santa Marta con el **3,90%**.



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.

AGENDAMIENTO BOGOTÁ



Del total de agendamientos a Nivel Nacional, Bogotá tuvo una participación del **25,13%** correspondientes a **1.974** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **5.880**, correspondientes al **74,87%**.

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 tercer trimestre de 2023 por el aplicativo SISECI se recibieron 14.613 peticiones, de las cuales 19 son quejas, 99 son reclamos y 13 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 tercer trimestre de 2023 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 295.815.

	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el tercer trimestre de 2023 se trasladaron 129 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el tercer 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 tercer trimestre de 2023, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el tercer 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 **2.488** 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	99,93%

PQRS

Durante el tercer 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 tercer trimestre de 2023, se obtuvieron **27.578** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	75,72%
Claridad en la atención suministrada	77,17%
Amabilidad en la atención	80,04%

Chat

Para el tercer trimestre de 2023, se obtuvieron **7.987** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	62,91%
Claridad en la atención suministrada	84,45%
Amabilidad en la atención	86,86%

Video Llamada

Para el tercer trimestre de 2023, se obtuvieron **1.191** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	75,82%
Claridad en la atención suministrada	81.10%
Amabilidad en la atención	81,10%

Redes Sociales

Para el tercer trimestre de 2023, se obtuvieron **329** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Redes Sociales	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	97,26%
Claridad en la atención suministrada	97,03%
Amabilidad en la atención	97,06%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el tercer trimestre de 2023 el Ministerio contó con **2.161.501** seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el tercer trimestre de 2023 el Ministerio contó con **906.583** seguidores en Facebook.

Instagram

Durante el tercer trimestre de 2023 el Ministerio contó con **279.848** seguidores en Instagram.

YouTube

Durante el tercer trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **59.939** suscriptores en YouTube.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el tercer trimestre de 2023 el Ministerio tuvo **4.225.000** visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Ministerio del Trabajo