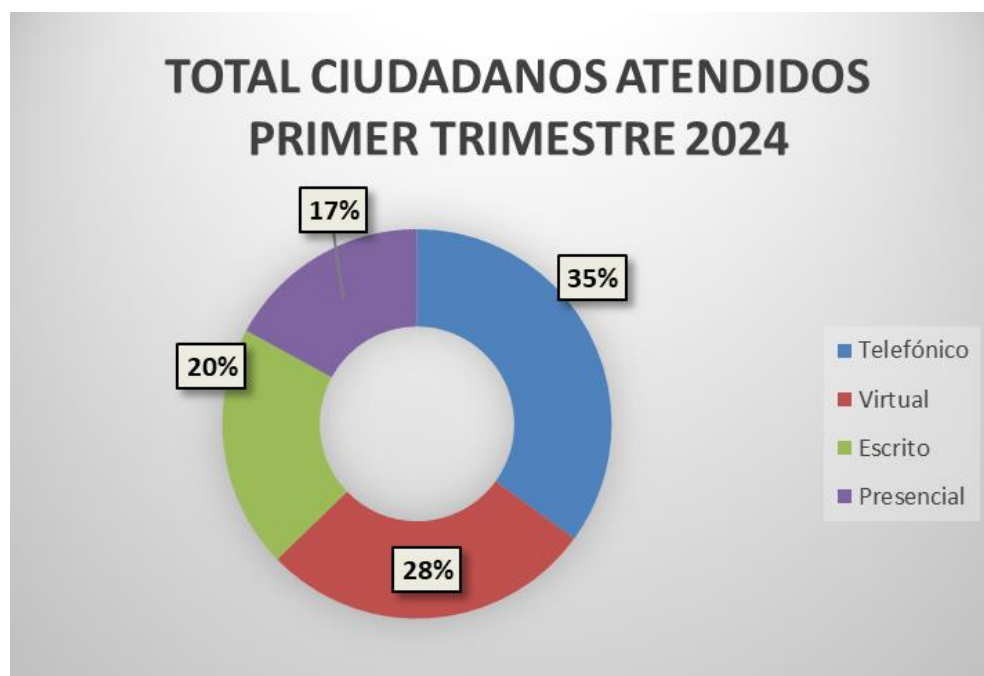


INFORME GESTION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2024
PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO **COLabora**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, 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 2024 atendió **324.803** ciudadanos.

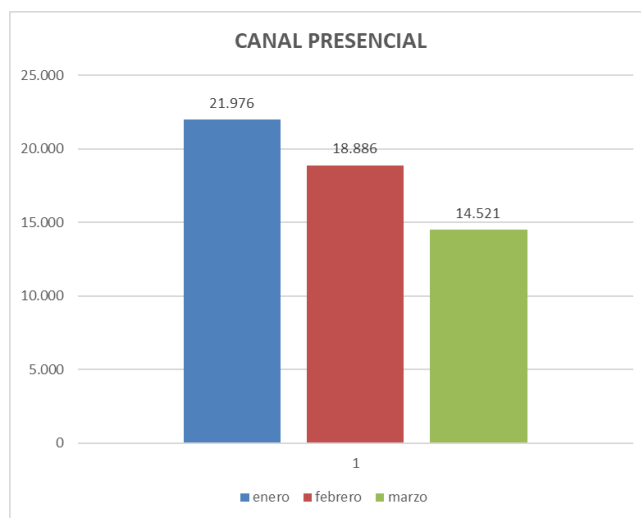


Canales de Atención	Telefónico	Virtual	Escrito	Presencial
Ciudadanos atendidos por Canal	113.760	73.274	65.545	55.383
% de participación	35%	28%	20%	17%

Para el primer trimestre de 2024, el canal Telefónico fue el más preponderante. Conforme a la gráfica se observa una participación del 35% para el canal telefónico, 28% canal virtual, 20% canal escrito y finalmente el canal presencial con un 17%.

CANAL PRESENCIAL

El Ministerio de Trabajo durante el primer trimestre de 2024, prestó servicios de orientación laboral de manera presencial en las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, atendiendo durante este trimestre **55.383** ciudadanos, distribuidos así: en enero **21.976**, en febrero **18.886** y en marzo **14.521**.

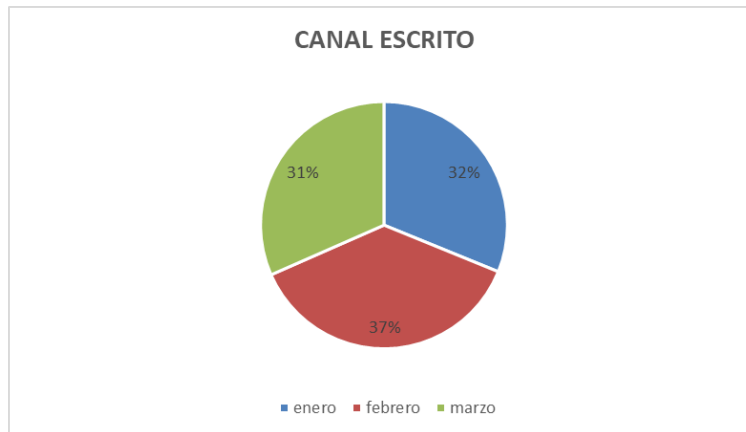


A continuación, relaciono el consolidado de ciudadanos atendidos por género, en el canal presencial. *(Información reportada por la Subdirección de Gestión Territorial)*

CONSULTAS VERBALES			
MES	Hombre	Mujer	Total general
ENERO	11588	10388	21976
FEBRERO	9930	8956	18886
MARZO	8037	6484	14521
TOTAL	29.555	25.828	55.383

CANAL ESCRITO

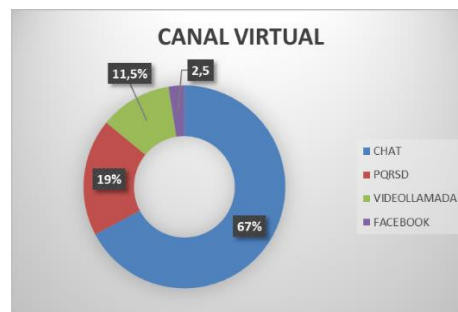
Durante el primer trimestre de 2024, el Ministerio del Trabajo a nivel nacional recibió de parte de la ciudadanía **60.997** comunicaciones, en enero se recibieron **20.419** equivalente a 31%, en febrero **24.423** equivalente a 37% y en marzo se recibieron **20.703** equivalente a 32%.



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 primer trimestre de 2024 alcanzó la suma de 90.115 interacciones con la ciudadanía.

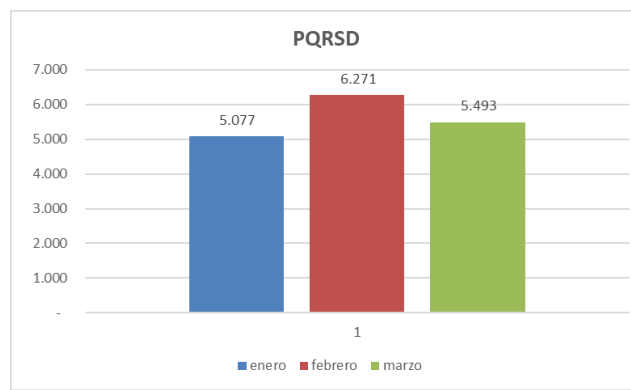
CANAL VIRTUAL		
SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PQRSD	16.841	19%
CHAT	60.586	67%
VIDEO LLAMADA	10.405	11.5%
FACEBOOK	2.283	2.5%



En este sentido, el servicio virtual que tuvo mayor demanda fue el chat con **60.586** interacciones equivalentes al 67%, seguido de PQRSD virtuales con **16.841** equivalentes al 19%, Videollamadas con **10.405** interacciones equivalentes 11.5% y Facebook con **2.283** interacciones equivalentes al 2.5%.

PQRSD

Durante el primer trimestre de 2024 se recibieron **16.841 PQRSD**, distribuidos así: en el mes de enero 5.077, en febrero 6.271 y en marzo 5.493.



Dentro de las **16.841** peticiones recibidas, se clasifican por tema de acuerdo con la solicitud del ciudadano, encontrando lo siguiente:

TEMA	No. PETICIONES
DENUNCIA ANTICORRUPCIÓN	2
PETICIÓN - CONSULTA	1294
PETICIÓN - INVITACIÓN	19
PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PUBLICA	99
PETICIÓN - TRAMITES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1456
PETICIÓN ENTRE ENTIDADES PUBLICAS Y/O AUTORIDADES	95
PETICIÓN GENERAL	13730
QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO	3
RECLAMO	128
SUGERENCIA	15
TOTAL	16841

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 primer trimestre de 2024 no se recibieron peticiones a través de este servicio del Estado.

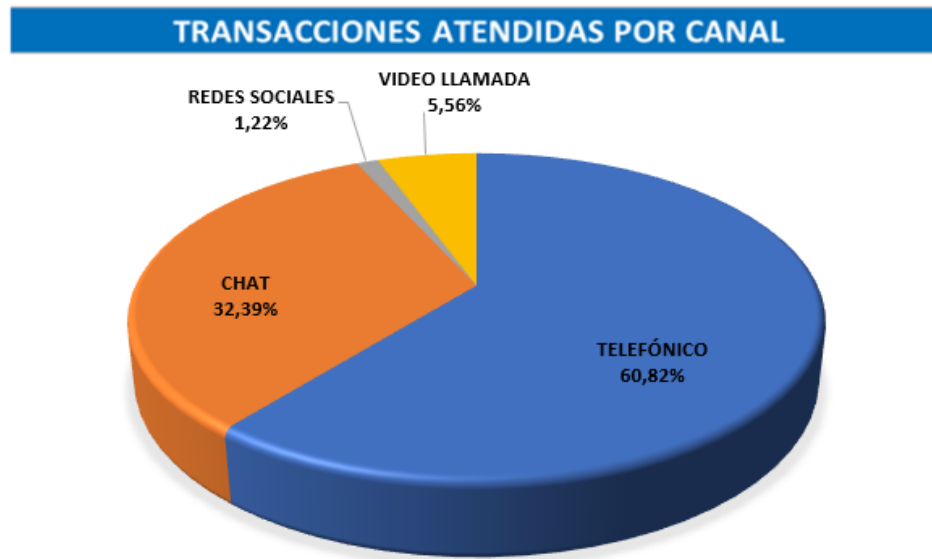
SERVICIOS DE CONTACT CENTER

En el desarrollo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano **COLabora**, durante el primer trimestre del año 2024, el Contact Center ha atendido un total de **187.034** transacciones.

NIVEL DE ATENCION

Mes	Skill	Llamadas entrantes	Atendidas	Nivel Atención	Nivel Abandono
ENERO	INBOUND	57.454	18.113	31,53%	68,47%
	CONMUTADOR	23.443	20.740	88,47%	11,53%
	VIDEO LLAMADA	3.660	3.062	83,66%	16,34%
	CLICK TO CALL	3.314	2.935	88,56%	11,44%
	CHAT	22.930	21.065	91,87%	8,13%
	REDES SOCIALES	796	796	100,00%	0,00%
FEBRERO	INBOUND	64.067	17.549	27,39%	72,61%
	CONMUTADOR	33.929	17.771	52,38%	47,62%
	VIDEO LLAMADA	4.671	3.979	85,19%	14,81%
	CLICK TO CALL	3.362	3.067	91,23%	8,77%
	CHAT	23.893	22.115	92,56%	7,44%
	REDES SOCIALES	902	902	100,00%	0,00%
MARZO	INBOUND	46.105	13.399	29,06%	70,94%
	CONMUTADOR	20.343	18.019	88,58%	11,42%
	VIDEO LLAMADA	3.778	3.364	89,04%	10,96%
	CLICK TO CALL	2.320	2.167	93,41%	6,59%
	CHAT	18.809	17.406	92,54%	7,46%
	REDES SOCIALES	585	585	100,00%	0,00%

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 **60,82%** de participación; seguido por el canal virtual de chat con una participación del **32,39%**; redes sociales **1,22%**; y servicio Videollamada con un **5,56%**.



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 **82.451** interacciones, el **98.98%** de los ciudadanos son identificados, y el **1.02%** corresponde a ciudadanos registrados como Anónimo.

PAIS DE RESIDENCIA.

Es así, como del total de ciudadanos atendidos e identificados en los diversos canales, el **99,71%** reside en el territorio nacional, mientras que el **0,29%** residen en el extranjero.

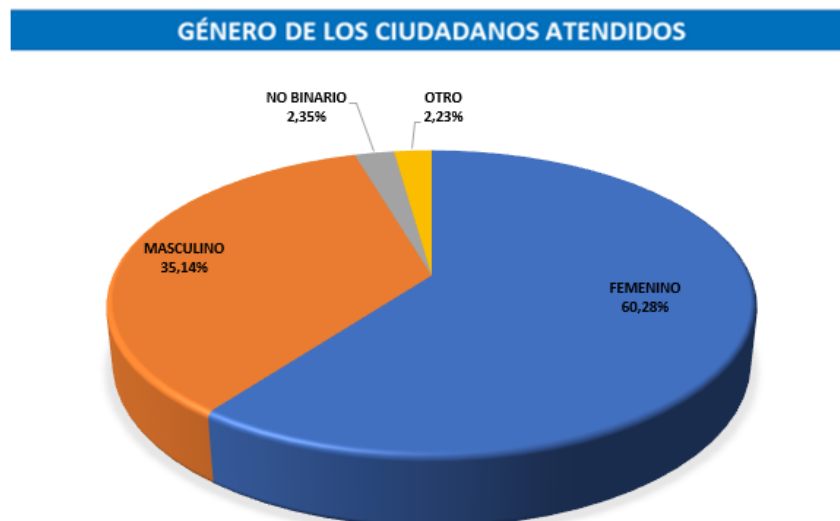
De los ciudadanos residentes en el extranjero, se encuentra que en España habita el **42,92%**; Venezuela **17,60%**; EE. UU **12,89%**; Ecuador **5,58%**; Argentina **3,86%**; Chile **3,86%**; Canadá **3,43%**; Republica Dominicana **2,58%**, México **2,15%**; Perú y Panamá **1,72%** respectivamente, y Polonia y Costa Rica **0,86%**.



Adicionalmente, de los ciudadanos identificados dentro del territorio nacional, **37.715** residen en la ciudad de **Bogotá** y **42.727** residen en los **diferentes territorios** a nivel nacional; es decir, un **45,75%** del total de los ciudadanos atendidos reside en la capital del país.

GÉNERO DE LOS CIUDADANOS

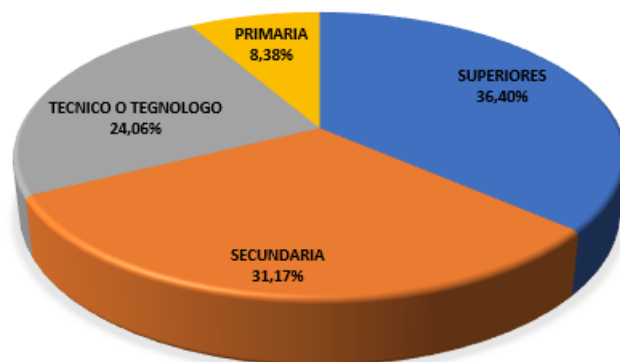
De los ciudadanos atendidos, el **60,28%** corresponde a mujeres, el **35,14%** a hombres, el **2,35%** al género no binario y el **2,23%** a otro.



NIVEL ACADÉMICO

Adicionalmente, el **36,40%** de los ciudadanos atendidos cuentan con un nivel de educación Superior; el **31,17%** Secundaria; el **24,06%** Técnico o Tecnólogo y el **8,38%** Primaria.

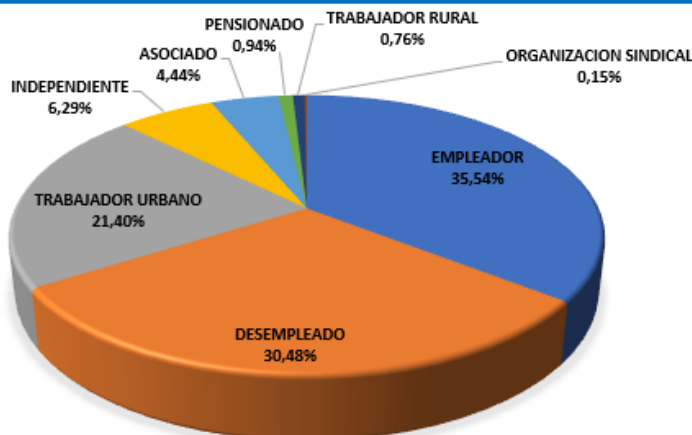
NIVEL ACADÉMICO DE LOS CIUDADANOS



SITUACIÓN LABORAL

Dentro de la clasificación laboral de los ciudadanos atendidos, se destacan los empleadores con una representación del **35,54%**; el ciudadano desempleado con el **30,48%**; el trabajador urbano con una representación del **21,40%**; trabajador independiente con el **6,29%**; asociado con un **4,44%**; ciudadano pensionado con el **0,94%**; el trabajador rural con el **0,76%**; y organización sindical **0,15%**.

SITUACIÓN LABORAL DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS



CANAL TELEFÓNICO

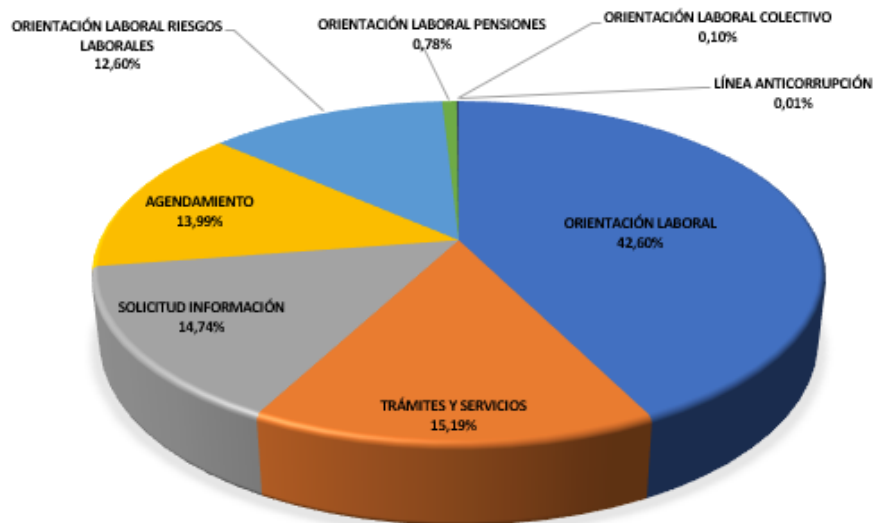


En el Canal Telefónico, se han atendido un total de **113.760** llamadas efectuadas por parte de los ciudadanos (llamadas contestadas), donde **57.230** se atendieron a través de los agentes de Contact Center en primer nivel. Para el profesional en segundo nivel no se registraron llamadas, (estas consultas se realizan a través Outbound); Adicional a esto a través del conmutador se atendieron **56.530** 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 5185830 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.

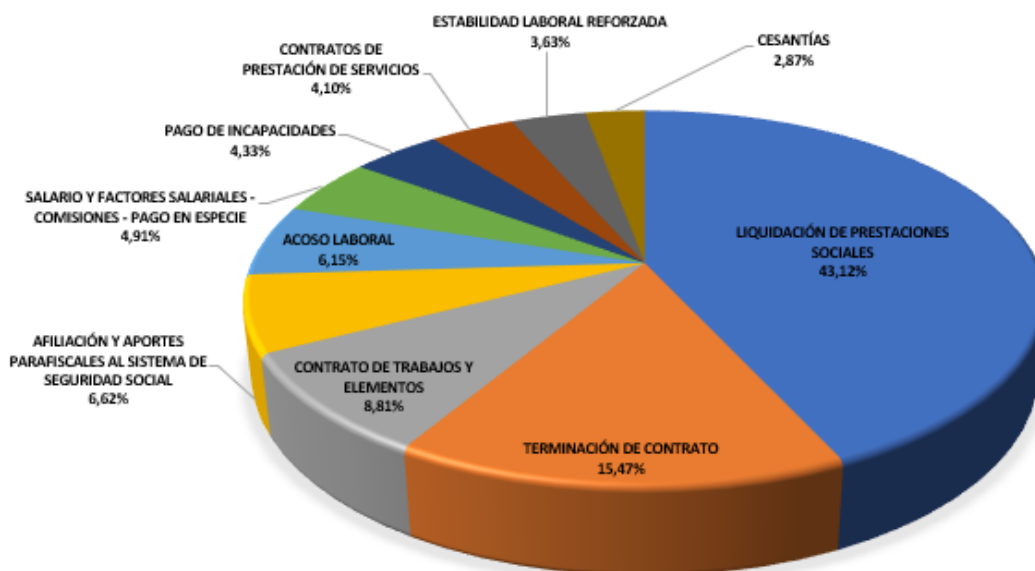
De las llamadas atendidas (primer nivel más clic to call), se obtuvo el siguiente resultado: el **42,60%** correspondieron a orientación laboral, el **15,19%** a trámites y servicios; el **14,74%** a solicitud de información; el **13,99%** a agendamiento; con el **12,60%** orientación laboral riesgos laborales, el **0,78%** a orientación laboral pensiones; el **0,10%** orientación laboral colectivo; y línea anticorrupción **0,01%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL TELEFÓNICO



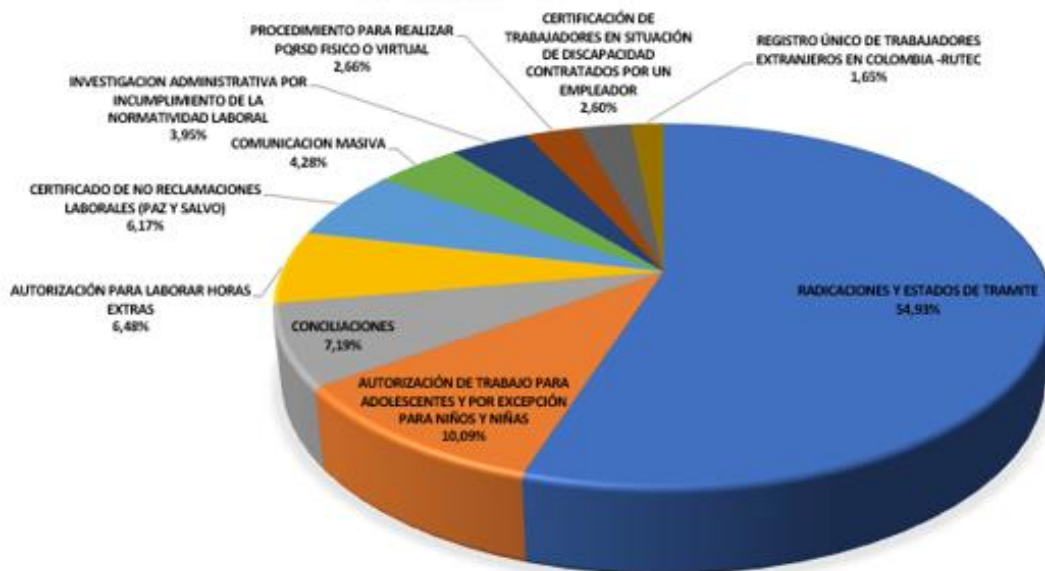
Dentro del tema **laboral**, el subtema de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con una participación del **43,12%**; seguido de terminación del contrato con un **15,47%**; contrato de trabajo y elementos **8,81%**; afiliación y aportes parafiscales al sistema de seguridad social con un **6,62%**; acoso laboral con el **6,15%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con el **4,33%**; pago de incapacidades **4,33%**; contrato de prestación de servicios con el **4,10%**; estabilidad laboral reforzada **3,63%**; y Cesantías **2,87%**.

CONSULTAS ORIENTACIÓN LABORAL - CANAL TELEFÓNICO



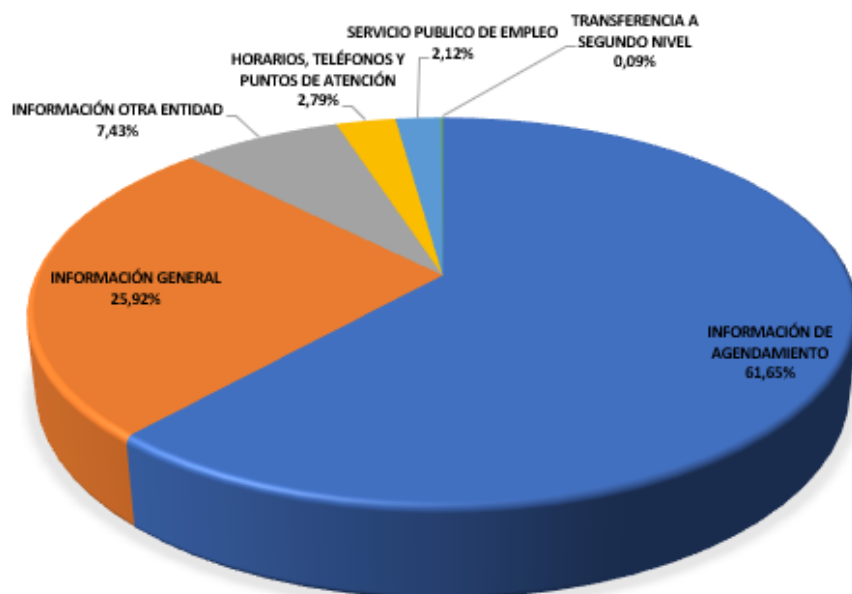
Dentro del tema de **trámites y servicios**, los subtemas consultados por la ciudadanía son: radicaciones y estados de tramites con el **54,93%**; autorización de trabajo a menores **10,09%**; conciliaciones con el **7,19%**; autorización para laborar horas extras **6,48%**; certificado de no reclamaciones laborales **6,17%**; comunicación masiva con el **4,28%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **3,95%**; procedimiento para realizar PQRSD físico o virtual con una participación del **2,66%**; certificación de trabajadores en condición de discapacidad **2,60%**; y registro único de trabajadores extranjeros en Colombia con **1,65%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL TELEFÓNICO



Dentro de las llamadas por **información general**, se destacan el **61,65%** corresponde a información de agendamiento; el **25,92%** a información general; el **7,43%** a información de otra entidad; con el **2,79%** información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención; el **2,12%** a Servicio público de empleo; y el **0,09%** transferencia a segundo nivel.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL TELEFÓNICO

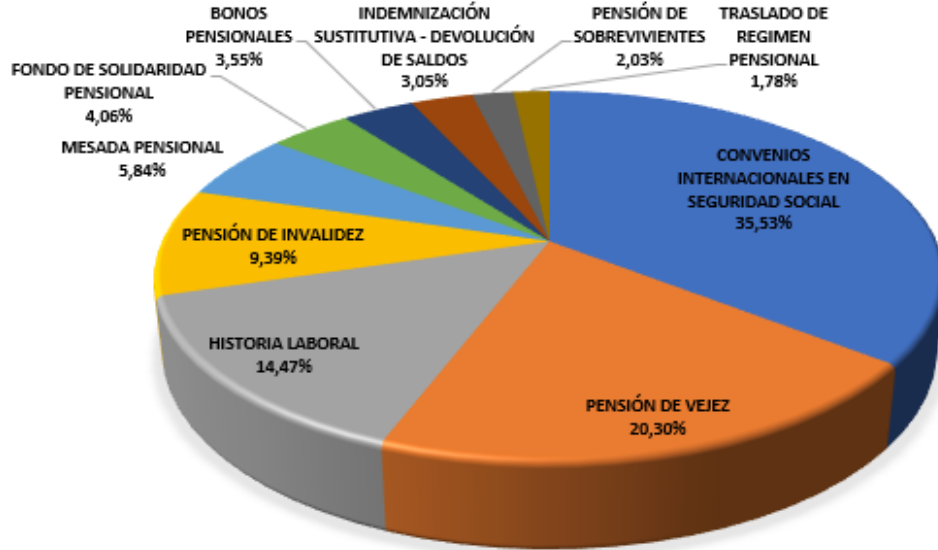


Referente al tema de **riesgos laborales** los 10 temas de mayor consulta: reporte de autoevaluación de estándares mínimos **82,05%**; accidente de trabajo y/o reporte con una participación del **6,02%**; reubicación/rehabilitación laboral con un **2,40%**; obligaciones y servicios que otorga el sistema de riesgos laborales **1,95%**; afiliación y cotizaciones al sistema de riesgos laborales con el **1,86%**; calificación de pérdida de capacidad laboral **1,66%**; sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con el **1,50%**; juntas de calificación con el **1,19%**; trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento) con el **1,16%**; y batería de riesgo psicosocial **0,20%**.



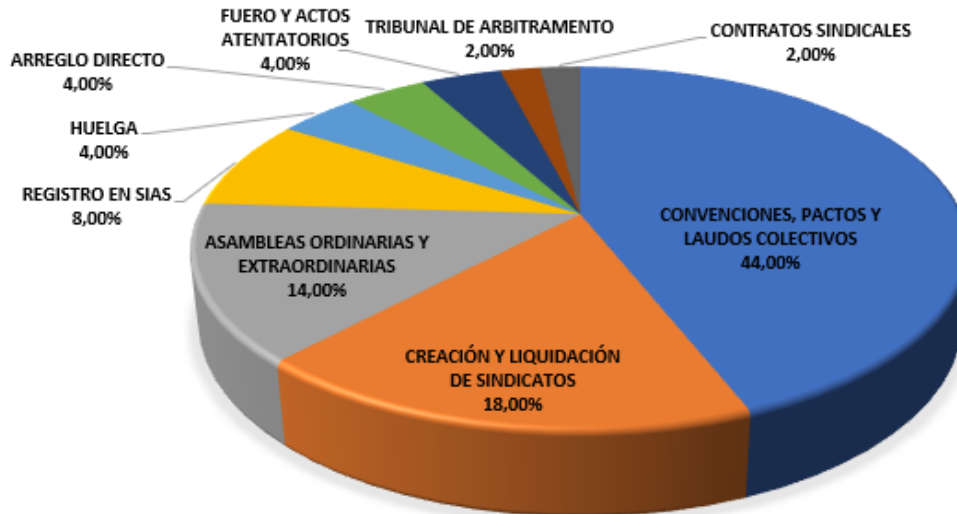
Dentro del tema de **Pensiones**, los ciudadanos consultaron sobre los siguientes subtemas: con un **35,53%** convenios internacionales en seguridad social; con el **20,30%** pensión de vejez; historia laboral con un **14,47%**; con un **9,39%** pensión de invalidez; con el **5,84%** mesada pensional; fondo de solidaridad pensional con el **4,06%**; bonos pensionales con un **3,55%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con un **3,05%**; pensión de sobrevivientes **2,03%**; y traslado de régimen pensional con el **1,78%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL TELEFÓNICO



En el tema **laboral colectivo**, tuvo el siguiente comportamiento: convenciones, pactos y laudos colectivos con un **44,00%**; creación y liquidación de sindicatos con el **18,00%**; asambleas ordinarias y extraordinarias con un **14,00%**; registro en SIAS con **8,0%**; huelga **4,0%**; arreglo directo **4,0%**; fuero y actos atentatorios **4,0%**; tribunal de arbitramento con el **2,0%**; y contratos sindicales **2,0%**.

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.

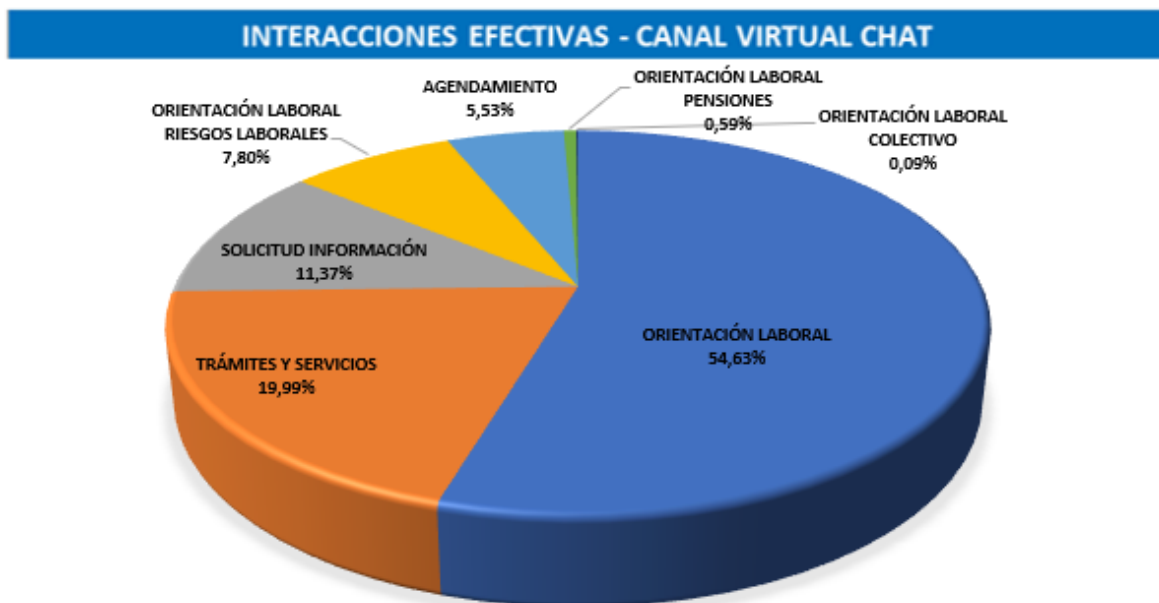
Con respecto a la información que receptiona el Contac Center para el primer trimestre de 2024, la creación e implementación del Catálogo de temas y Subtemas en Tipificación (Permanente Actualización), por los diferentes canales de atención, permite conocer de una manera más detallada y efectiva, el motivo de consulta por parte de la ciudadanía.

CANAL DE CHAT



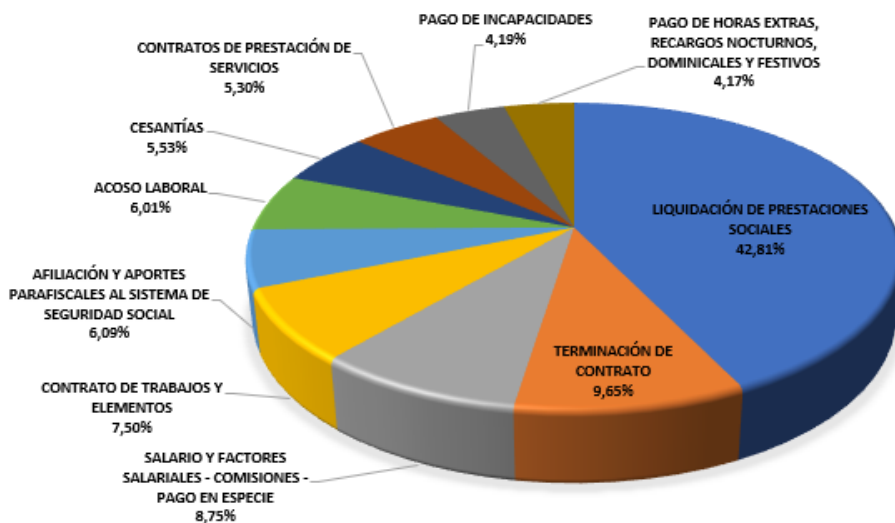
En el canal Virtual de Chat, administrado por el Contact Center se da continuidad a la gestión de respuesta a ciudadanos, donde, para el primer trimestre del 2024 se atendieron un total de **60.586** interacciones efectuadas por los ciudadanos.

De las interacciones atendidas a través del canal chat, el **54,63%** correspondieron a orientación laboral, el **19,99%** consultas referentes a trámites y servicios; el **11,37%** a solicitud de información; el **7,80%** a riesgos laborales; el **5,53%** a agendamiento; el **0,59%** a pensiones; y laboral colectivo con el **0,9%**.



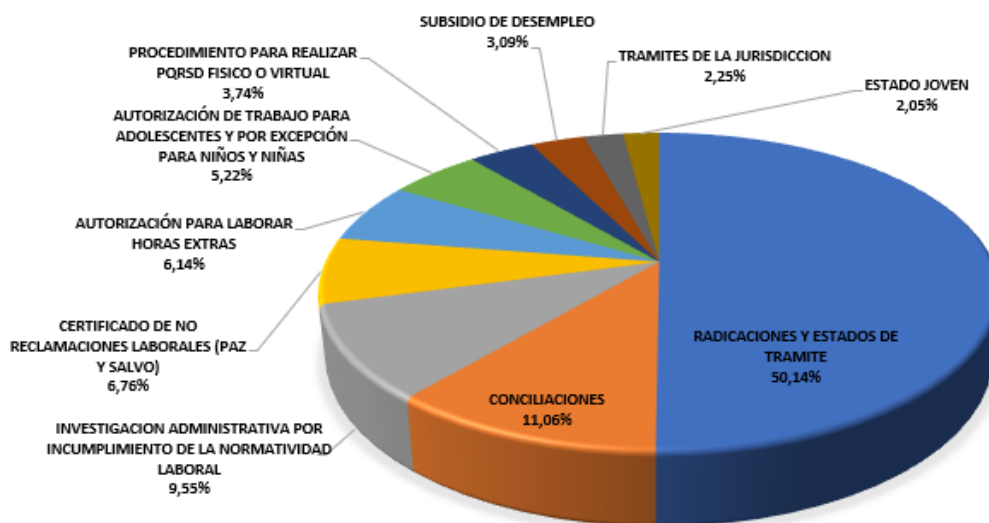
Dentro de las interacciones **atendidas** dentro del tema **laboral**, el de mayor consulta fue liquidación de prestaciones sociales con **3.771** interacciones, representando un **42,81%**; en segundo lugar, con una representación del **9,65%** terminación de contrato; salario y factores salariales **8,75%**; con un **7,50%** contratos de trabajo y elementos; con el **6,09%** afiliación y aporte al sistema de seguridad social; acoso laboral con el **6,01%**; Cesantías **5,53%**; contratos de prestación de servicios con el **5,30%**; pago de incapacidades **4,19%**; y pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos con el **4,17%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



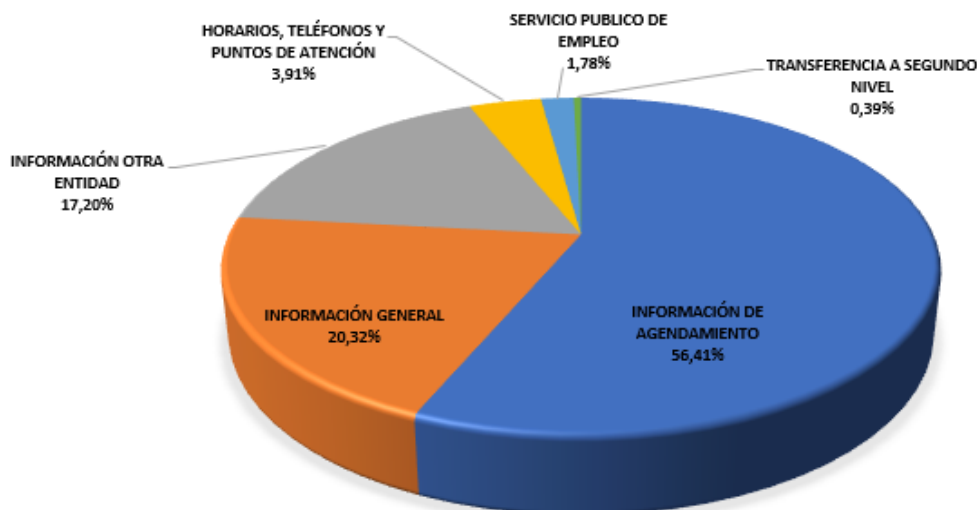
En el servicio de chat, en el tema **trámites y servicios**, el **11,06%** correspondiente a conciliaciones; investigación administrativa incumplimiento normas laborales **9,55%**; con el **6,76%** certificación de no existencia de reclamaciones laborales (paz y salvo); con el **6,14%** autorización para laborar horas extras; autorización de trabajo para NNA con un **5,22%**; procedimiento para realizar PQRSD (físico o virtual) **3,74%**; **3,09%** subsidio de desempleo; tramites de la jurisdicción con el **2,25%** y estado joven **2,05%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS - CANAL VIRTUAL



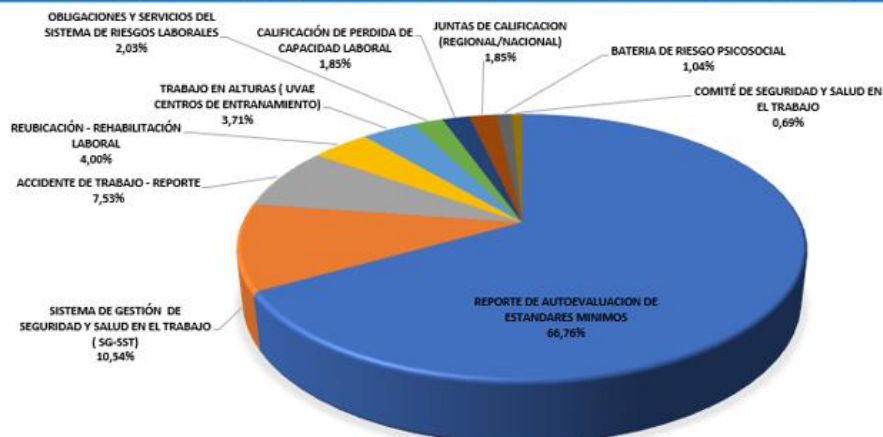
Así mismo se atendieron interacciones por **información general**, entre los cuales podemos destacar que el **56,41%** corresponde a información de agendamiento; con un **20,32%** a información general; un **17,20%** a información de otra entidad; información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con un **3,91%**; Servicio público de empleo **1,78%** y transferencia a segundo nivel con un **0,39%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL CHAT



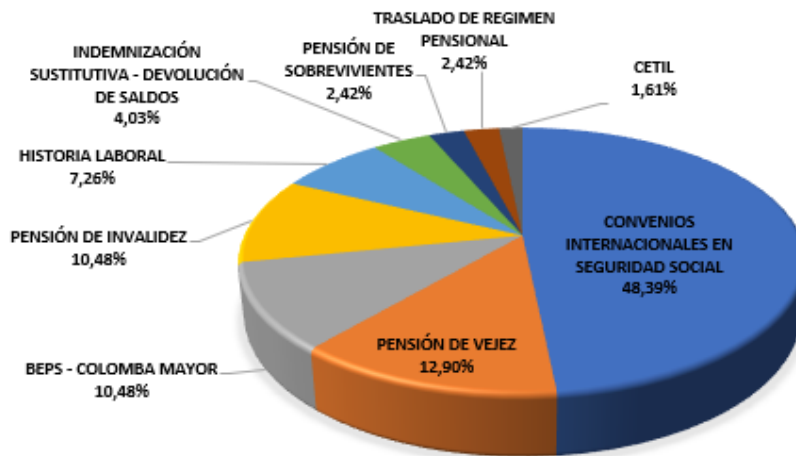
Para el tema **riesgos laborales**, los subtemas de consulta fueron: reporte de autoevaluación de estándares mínimos con **66,76%**; con un **10,54%** sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST; accidente de trabajo y/o reporte con el **7,53%**; reubicación/rehabilitación laboral con un **4,00%**; con el **3,71%** trabajo en alturas (UVAE centros de entrenamiento); obligaciones y servicios que otorga el sistema general de riesgos laborales **2,03%**; con el **1,85%** calificación de pérdida de capacidad laboral, juntas de calificación con el **1,85%**; batería de riesgo psicosocial **1,04%** y comité de seguridad y salud en el trabajo **0,69%**.

TOP 10 DE CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL CHAT



Para el tema de **pensiones** los ciudadanos consultaron los siguientes subtemas: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **48,39%**; pensión de vejez **12,90%**; BEPS- Colombia mayor **10,48%**; así mismo con el **10,48%** pensión de invalidez; historia laboral **7,26%**; indemnización sustitutiva y/o devolución de saldos con el **4,03%**; pensión de sobrevivientes **2,42%**; traslado de régimen pensional **2,42%**; y Cetil **1,61%**.

TOP 10 CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL CHAT



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: los subtemas con mayor consulta: convenciones, pactos y laudos colectivos **20%**; creación y liquidación de sindicatos **20%**; con el **15%** fuero y actos atentatorios, contratos sindicales con el **10%**; asambleas ordinarias y extraordinarias **5%**; y registro en SIAS **5%**.

TOP 10 DE CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL CHAT



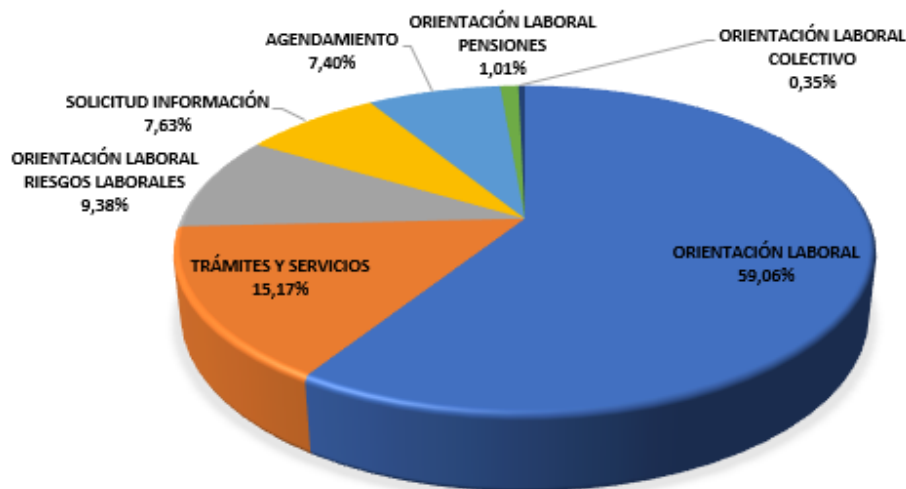
VIDEO LLAMADA

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 atendieron **10.405** interacciones.

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

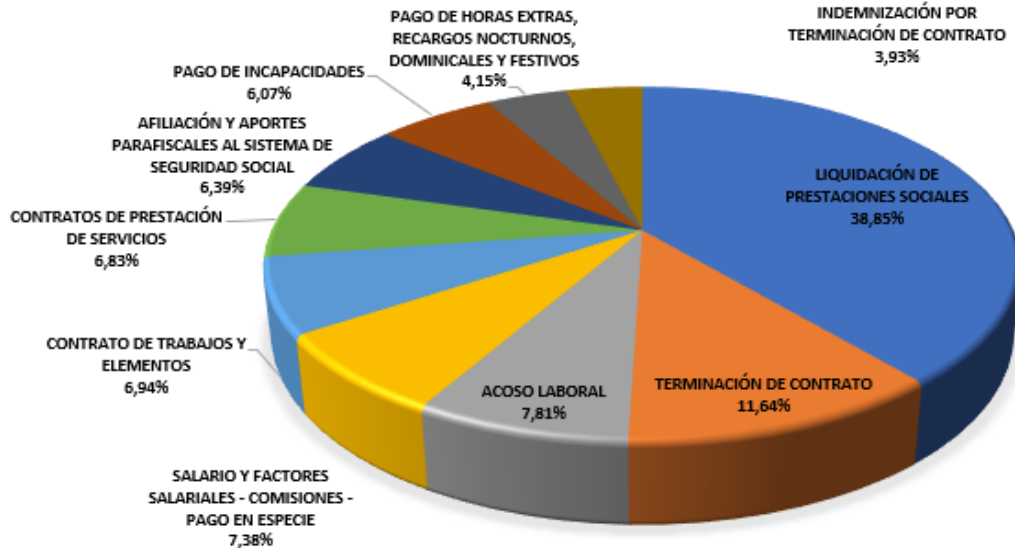
De las **10.405** interacciones contestadas a través del canal Video Llamada, el **59,06%** correspondieron al tema laboral; con el **15,17%** se encuentra el subtema de trámites y servicios; riesgos laborales con el **9,38%**; solicitud de información con el **7,63%**; agendamiento **7,40%**; pensiones con el **1,01%** y laboral colectivo con una participación del **0,35%**.

INTERACCIONES EFECTIVAS - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



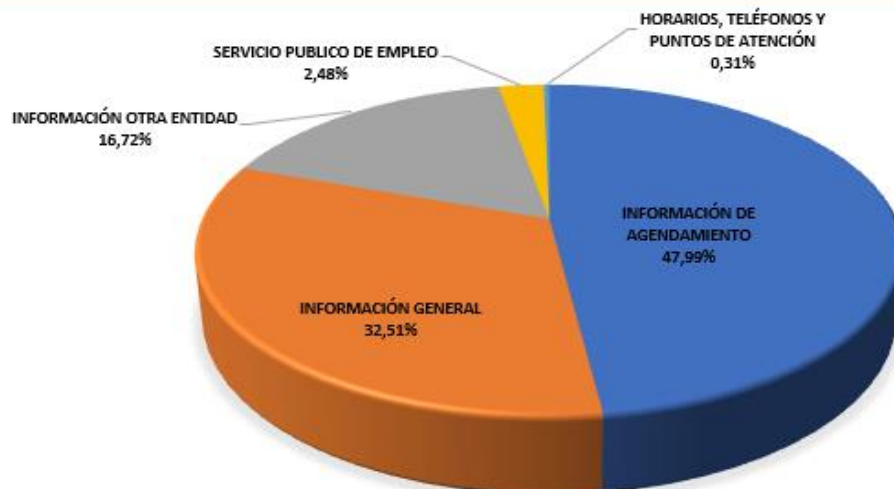
Dentro de las interacciones por videollamada para el tema **laboral**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: liquidación de prestaciones sociales con el **38,85%**; terminación de contrato con un **11,64%**; acoso laboral **7,81%**; salario y factores salariales - comisiones - pago en especie con un **7,38%**; contratos de trabajo y elementos **6,94%**; contratos de prestación de servicios **6,83%**; afiliación y aportes a parafiscales y al sistema de seguridad social con el **6,39%**; pago de incapacidades **6,07%**; pago de horas extras, recargos nocturnos, dominicales y festivos **4,15%**; e indemnización por terminación de contrato **3,93%**.

TOP 10 CONSULTAS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLAMADA



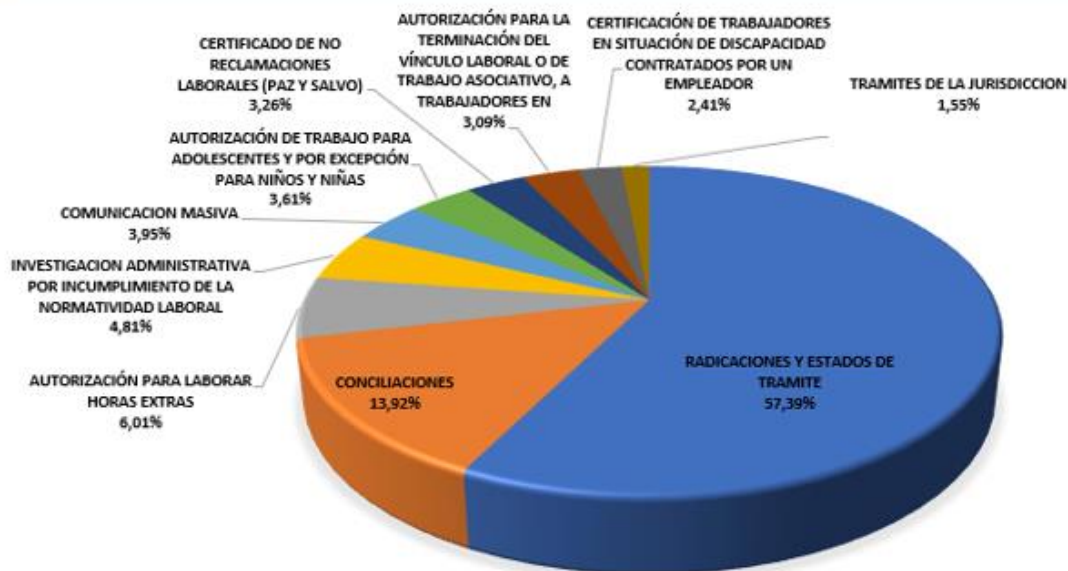
Para el tema **Información General**, se presentan los siguientes subtemas de consulta: el **47,99%** de participación el subtema información agendamiento; con el **32,51%** información general; con un **16,72%** información de otra entidad; **2,48%**; servicio público de empleo **2,48%**; e información sobre horarios, teléfonos y puntos de atención con el **0,31%**.

CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



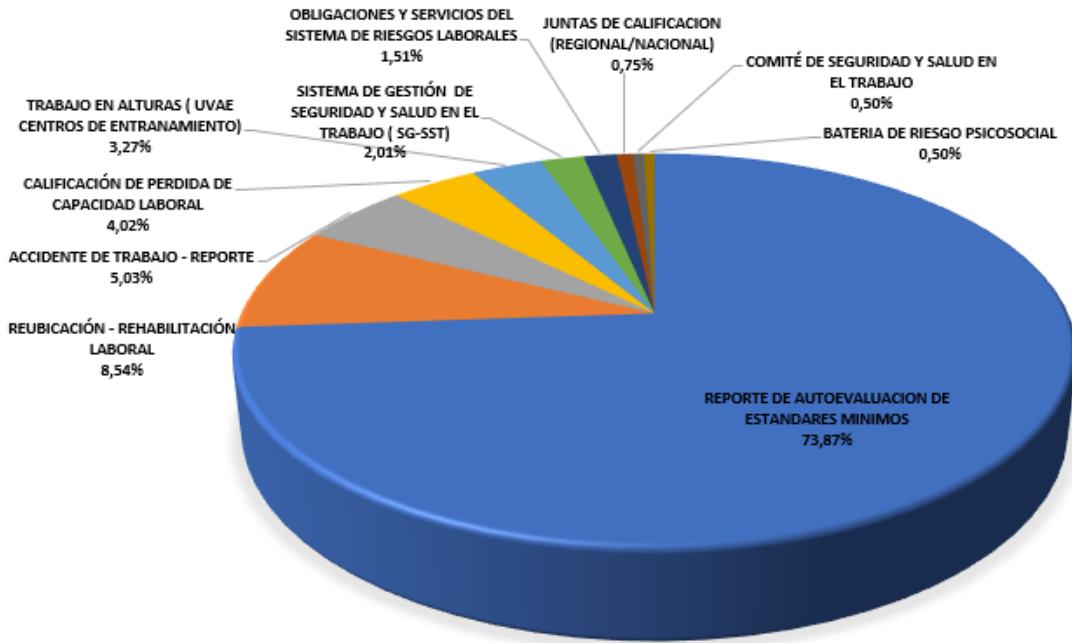
Dentro de las interacciones efectivas para el canal video llamada, en cuanto al tema de **Tramites y servicios**, los subtemas más consultados por los ciudadanos son: radicaciones y estados de tramites con el **57,39%**; conciliaciones **13,92%**; autorización para laborar horas extras con un **6,01%**; investigación administrativa incumplimiento normas laborales con el **4,81%**; comunicación masiva **3,95%**; autorización de trabajo NNA **3,61%**; certificado de no reclamaciones laborales **3,26%**; autorización para la terminación del vínculo laboral o de trabajo asociativo a trabajadores en condición de discapacidad **3,09%**; certificación de trabajadores en situación de discapacidad contratados por un empleador **2,41%**; y tramites de la jurisdicción **1,55%**.

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



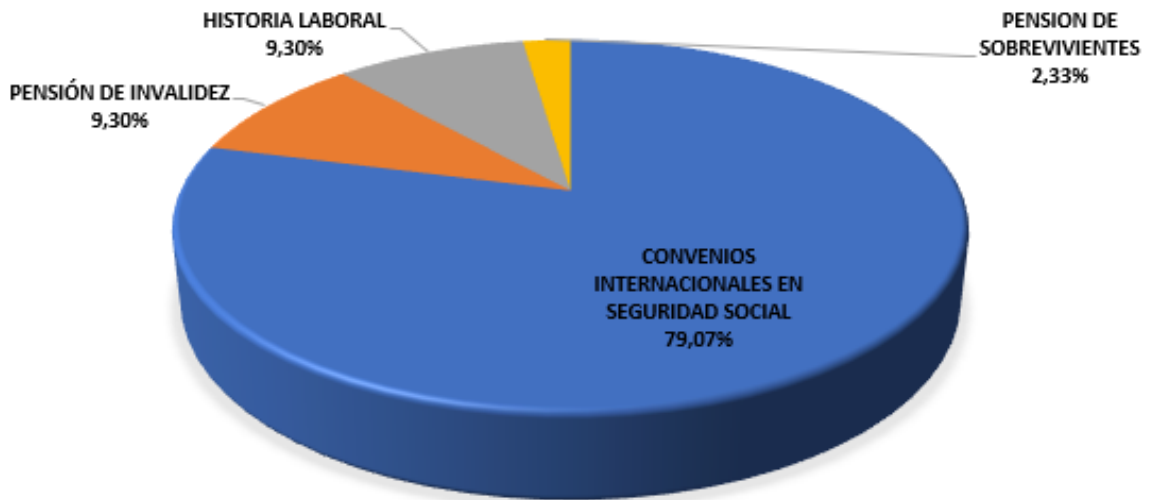
Dentro del tema **riesgos laborales**, el **73,87%** corresponden a reporte de autoevaluación de estándares mínimos, reubicación/rehabilitación laboral **8,54%**; accidente de trabajo y/o reporte con el **5,03%**; calificación de perdida de la capacidad laboral con el **4,02%**; sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST con el **2,01%**; obligaciones y servicios del sistema de riesgos laborales **1,51%**; juntas de calificación con el **0,75%**; comité de seguridad y salud en el trabajo **0,50%**; y batería de riesgo psicosocial **0,50%**.

CONSULTAS DE RIESGOS LABORALES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



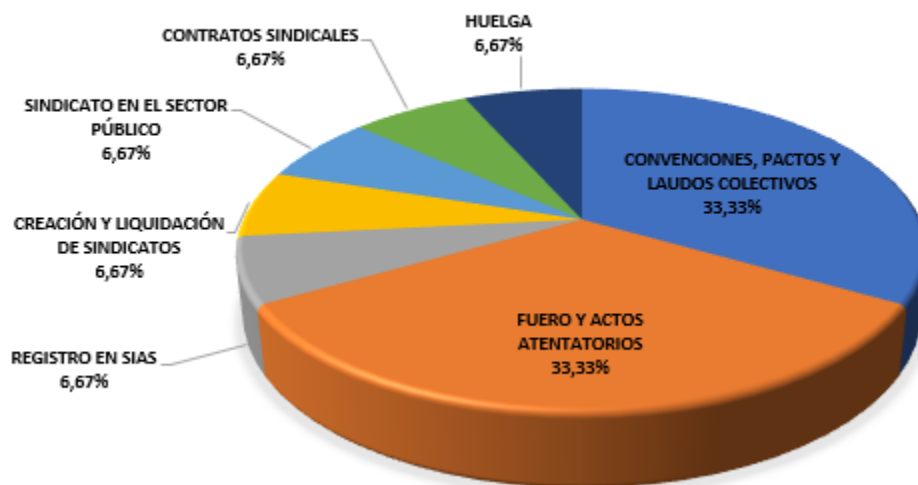
Para el tema referente a **Pensiones**, los temas consultados por los ciudadanos: convenios internacionales en seguridad social con una participación del **79,07%**; seguido de pensión de invalidez con un **9,30%**; historia laboral **9,30%**; y pensión de sobrevivientes **2,33%**.

CONSULTAS DE PENSIONES - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



Dentro del tema **laboral colectivo**, se presentó el siguiente comportamiento: de **15** ciudadanos atendidos, se encuentran dentro de los subtemas consulta: convenios, pactos y laudos colectivos **33,33%**; fuero y actos atentatorios **33,33%**; registro en SIAS, creación y liquidación de sindicatos, sindicato en el sector público y huelga con el **6,67%** cada uno.

CONSULTAS LABORAL COLECTIVO - CANAL VIRTUAL VIDEOLLAMADA



REDES SOCIALES

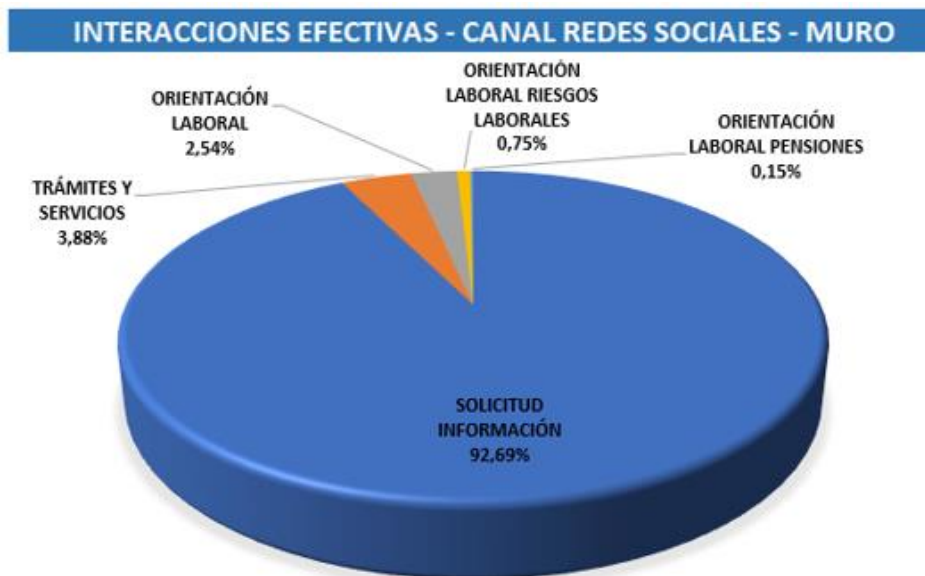
El Ministerio del Trabajo cuenta con diferentes canales y servicios de divulgación y difusión para motivar la interacción y participación de la ciudadanía. En la actualidad, cuenta con el manejo del servicio de Facebook a través del Contac Center, este por medio de Muro y Messenger, funcionando como 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 **3.011** interacciones. De las cuales **670** 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 **670** interacciones recibidas, se

reportó un **92,69%** en el subtema solicitud de información; el **3,88%** corresponde a trámites y servicios; un **2,54%** a orientación laboral; riesgos laborales **0,75%** y **0,15%** pensiones.



Por otro lado, en el **MESSENGER** de Facebook, se registraron **2.341** consultas realizadas por parte la ciudadanía, en una interacción el usuario pregunta varios temas, de los cuales se obtuvo el siguiente resultado: el **35,33%** se enmarcaron dentro al subtema solicitud de información; orientación laboral con un **32,93%**; un **21,40%** corresponde al subtema agendamiento; **6,71%** a trámites y servicios; un **3,08%** a riesgos laborales; **0,47%** a pensiones y laboral colectivo **0,09%**.



AGENDAMIENTO

Durante el primer trimestre de 2024, se crearon **8.969** agendamientos para las distintas territoriales a nivel nacional. No obstante, de estas fueron canceladas por el usuario **756**, es decir el **8,46%**, quedando un total de **8.213** citas activas, lo que equivale al **91,57%** 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 **8.213** citas activas creadas durante el primer trimestre de 2024, se observa que, entre las 10 ciudades con mayor participación sin incluir Bogotá, se crearon un total de **5.615** agendamientos cuya participación por ciudad se distribuye de la siguiente manera:

Cartagena con el **20,30%**; Bucaramanga con el **13,05%**; Cali **12,36%**; Armenia con el **11,49%**; Barranquilla con el **11,43%**; Medellín **9,80%**; Montería con **9,30%**; Villavicencio con **5,00%**; Popayán **4,26%**; y Santa Marta con el **3,01%**.



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 **24,22%** correspondientes a **1.989** agendas, las cuales fueron agendadas para la Dirección Territorial de Bogotá. En el resto del país se agendaron un total un total de **6.224** correspondientes al **75,78%**.

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 primer trimestre de 2024 por el aplicativo SISECI se recibieron 16.841 peticiones, de las cuales 3 son quejas, 128 son reclamos y 15 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 primer trimestre de 2024 se encuentra discriminado por cada canal las peticiones recibidas, que en total son 307.962.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	Durante el primer trimestre de 2024 se trasladaron 95 peticiones a otras entidades, estos traslados se realizan en máximo 3 días hábiles.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.	Durante el primer trimestre de 2024, 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 primer trimestre de 2024, no se ha negado al ciudadano el acceso a la información

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Atención Presencial

Durante el primer trimestre de 2024, 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 **1.823** 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 primer trimestre de 2024, 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 primer trimestre de 2024, se obtuvieron **19.787** encuestas, de las cuales se alcanzó siguiente resultado:

TELEFONICO	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	82.61%
Claridad en la atención suministrada	85.93%
Amabilidad en la atención	88,76%

Chat

Para el primer trimestre de 2024, se obtuvieron **6.689** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

CHAT	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	70.76%
Claridad en la atención suministrada	81.83%
Amabilidad en la atención	84.68%

Video Llamada

Para el primer trimestre de 2024, se obtuvieron **1.321** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

VIDEO LLAMADA	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	71.46%
Claridad en la atención suministrada	77.21%
Amabilidad en la atención	78.18%

Redes Sociales

Para el primer trimestre de 2024, se obtuvieron **314** encuestas de las cuales se alcanzó el siguiente resultado:

Redes Sociales	% de satisfacción
Agilidad de la información Suministrada	96.18%
Claridad en la atención suministrada	95.86%
Amabilidad en la atención	97.13%

INTERACCION DEL CIUDADANO EN LAS REDES SOCIALES DEL MINTRABAJO

Twitter

Durante el primer trimestre de 2024 el Ministerio contó con **2.206.528** seguidores en Twitter.

Facebook

Durante el primer trimestre de 2024 el Ministerio contó con **927.769** seguidores en Facebook.

YouTube

Durante el primer trimestre de 2024 el Ministerio tuvo **62.888** seguidores en YouTube.

Visitas en la página web de Mintrabajo

Durante el primer trimestre de 2024 el Ministerio tuvo **5.273.997** visitas a la página web de Ministerio del Trabajo.

Atentamente,

Grupo de Atención al Ciudadano

Subdirección Administrativa y Financiera

Ministerio del Trabajo