

Estrategia de Rendición de Cuentas

(Seguimiento 4to trimestre)

Ministerio del Trabajo

2015

Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia de rendición de cuentas en el Ministerio está enmarcada en los componentes de información, diálogo e incentivos en la cual se fomenta la participación de los ciudadanos y se construye una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la entidad.

Objetivos Estratégicos:

1. Utilizar las nuevas herramientas que ofrece la tecnología para diseñar espacios de rendición de cuentas innovadores y de fácil acceso a los ciudadanos que permitan brindar un espacio de comunicación y diálogo permanente.
2. Mejorar los atributos de la información que suministra el Ministerio por medio de los diferentes canales de atención a los ciudadanos.
3. Hacer seguimiento a los canales de dialogo utilizados por el Ministerio e incorporar los aportes hechos por los ciudadanos para la construcción de contenidos dentro del proceso de Rendición de Cuentas.
4. Desarrollar esquemas de incentivos en donde se generen estímulos a los funcionarios públicos del Ministerio y a los ciudadanos para su participación en el proceso de Rendición de Cuentas.

Conpes 3654 de 2010: “La presente política tiene como objeto ordenar y articular las diferentes acciones que en el país se han venido presentando en materia de rendición de cuentas con un marco conceptual y una estrategia amplia que permita garantizar la sinergia de estas acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público” (Colombia, Conpes 3654 de 2010, p. 4). Allí se plantean los lineamientos para llevar a cabo la política de rendición de cuentas en las entidades del sector público. Resulta pertinente plantear los componentes de la rendición de cuentas:

- *Información*: hace referencia a la disponibilidad, exposición y difusión de datos y estadísticas sobre las funciones asignadas a una determinada institución o servidor público (Colombia, Conpes 3654 de 2010, p 14).
- *Dialogo*: hace referencia al proceso de sustentación de acciones, presentación de diagnósticos y exposición de criterios utilizados para la toma de decisiones
- *Incentivos*: consiste en la utilización de mecanismos de estímulo o castigo hacia instituciones y ciudadanos para el ejercicio de la rendición de cuentas.

En base a dichos componentes, el Ministerio del Trabajo diseñó su estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2015. A continuación se presenta el desarrollo de cada una de las actividades de la estrategia enmarcadas en cada uno de los componentes de Rendición de Cuentas (información, diálogo e incentivos) durante el cuarto trimestre del año 2015:

Información

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés

El Ministerio ha desarrollado para este elemento un plan de acción con las siguientes acciones:

Acciones	Responsable
Aprovechar las redes sociales del Ministerio para socializar las actividades y políticas que lideran las diferentes áreas	Grupo de Comunicaciones
Informe de Gestión al Congreso de la República	Oficina Asesora de Planeación
Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo	Oficina Asesora de Planeación

Aprovechar las redes sociales del Ministerio para socializar las actividades y políticas que lideran las diferentes áreas

El Ministerio cuenta con presencia activa en redes sociales como parte de la estrategia de rendición de cuentas. A través de Facebook, twitter y linkedin se informa a los ciudadanos acerca de las políticas del Ministerio y los eventos y noticias en tiempo real. El comportamiento en las redes sociales y la calidad de la información que estas suministran puede ser cuantificada a través de diversas métricas para establecer el impacto real de las redes sociales del Ministerio. A continuación se presentan las más relevantes por cada red social.

Facebook

1. No. de seguidores que han visto una publicación determinada

R/ Durante este periodo, 17.616 seguidores en promedio vieron una publicación determinada.

2. No. de personas (seguidores y no seguidores) que han visto una publicación determinada.

R/ Durante este trimestre 1.620.668 personas (seguidores y no seguidores) vieron una publicación determinada

3. Interacción: Se registró una participación (Me gusta, comentarios y veces que se compartió) de 55.624 personas durante este periodo.

4. Storytellers: En el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, se registraron 26.239 comentarios generados por los usuarios en el Fanpage del Ministerio.

5. Nº de clics: Se registraron 94.438 clics durante este periodo.

6. N°. de comentarios negativos: Durante este periodo se registró un número de 233 comentarios negativos.

Twitter

1. Total de menciones por trimestre

R/ En el último trimestre (octubre, noviembre, diciembre) se lograron 6.929 menciones

2. Total de seguidores por trimestre

R/ Durante el trimestre comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, se obtuvieron 14.627 nuevos seguidores, discriminados por mes de la siguiente manera:

Octubre: 5.132 nuevos seguidores

Noviembre: 5.327 nuevos seguidores

Diciembre: 4.168 nuevos seguidores

Para este trimestre se registró un total de 180.422 seguidores. (Corte al 31 de diciembre)

3. Interacciones:

En el periodo de 91 días (trimestre octubre - diciembre) se registró una totalidad de 3'640.000 impresiones (número de veces que los usuarios vieron una publicación en la cuenta de Twitter) de las cuales se consiguió una tasa de interacción del 1,1%. Esta interacción se basa en la cantidad de clics, retuits, me gusta y respuestas.

4. Clics en enlaces publicados en el trimestre: 6.461 clics, con un promedio de 71 por día y con un alcance mayor de 205 clics el día 27 de diciembre de 2015.

5. Favoritos del tweet: 5.824 Me gusta, con un promedio de 64 por día. El día con mayor número de Me Gusta se registró el 7 de octubre de 2015 con un número de 183.

*Para la primera semana de noviembre, Twitter generó una modificación y actualización en su modelo de interacción, cambiando la "estrella" del Favorito por el "corazón" del Me Gusta.

6. Retweet del tweet:

9.009 retuits, con un promedio de 99 por día. El 25 de noviembre registró 395 retuits y fue el día con mayor número.

7. Replies del tweet:

1.911 respuestas. En promedio, 21 por día. El 30 de diciembre se generaron 89 respuestas en las publicaciones.

LinkedIn

1. Tráfico a la página web

La adquisición es el término que se refiere a la forma en la que los usuarios llegan a un sitio web. De esta manera, durante el último trimestre (1 de octubre a diciembre 31 de 2015), el sitio web www.mintrabajo.gov.co, alcanzó un total de 2.090.678 sesiones (visitas generales) de las cuales se discriminan de la siguiente manera:

- Búsqueda orgánica: 1.792.381
- Búsqueda directa: 216.864
- Redes Sociales: 24.775
- Sitios web referenciales: 56.617
- Correo electrónico: 12
- Otros canales: 29

De la adquisición a través de las redes sociales, durante el trimestre del 1 de octubre al 31 de diciembre se obtuvieron los siguientes resultados:

LinkedIn: 34 sesiones de las 24.775 que generaron las redes sociales en su totalidad. Esto representa el 0,14 % del tráfico a la web generado a través de estrategias sociales (redes y plataformas sociales).

Informe de Gestión al Congreso de la República

El día 3 de agosto de 2015 se publicó en la página web del Ministerio el Informe de actividades del sector trabajo al Congreso de la República. Este informe abarca la gestión adelantada durante el periodo de julio 2014 a junio de 2015, de acuerdo a lo establecido en el artículo 208 de la Constitución Política.

El informe desarrolla el cumplimiento de la gestión del Sector Trabajo en el marco del Plan de Desarrollo 2014 – 2018 “TODOS POR UN NUEVO PAÍS”, orientada a través de los 5 pactos planteados por el Ministro Luis Eduardo Garzón, siendo estos: Pacto 1 Por la erradicación del trabajo infantil, Pacto 2 Por el empleo como servicio público, Pacto 3 Por la calidad del trabajo y las empresas productivas, Pacto 4 Por la formalización, Pacto 5 Por la protección a la vejez.

Informe de Rendición de Cuentas para la Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo

La realización de Audiencias Públicas como parte del proceso de Rendición de Cuentas en las entidades públicas se encuentra contemplada a partir de la Ley 489 de 1998. En ella, la Audiencia Pública se establece como una de las principales “acciones para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.

De acuerdo a las disposiciones legales del caso, cada una de las entidades del sector administrativo del trabajo, preparó y publicó un informe de gestión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el día 25 de noviembre del 2015. Treinta días previo a su realización, el Ministerio del Trabajo publicó en su página web los informes de gestión de las 6 entidades del sector, con el propósito de ofrecer a la ciudadanía insumos de consulta previo al evento.

Los informes contemplaban las principales temáticas exigidas para la realización de la Audiencia Pública:

- Principales programas/logros y resultados
- Ejecución presupuestal
- Transparencia, participación y servicio al ciudadano
- Gestión del talento humano
- Eficiencia administrativa
- Gobierno en línea
- Modelo Estándar de Control Interno

El informe detallado puede ser encontrado en la página web de Rendición de Cuentas del Ministerio: <http://mintrabajo.gov.co/rendicion-de-cuentas.html>.

Diálogo

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que el Ministerio, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo.

Por medio de este componente, el Ministerio busca generar espacios de dialogo y comunicación entre los ciudadanos y la entidad. El Conpes 3654 establece que el proceso hace referencia a la sustentación de acciones, presentación de diagnósticos y exposición de criterios utilizados para la toma de decisiones. A continuación se presentan las acciones del plan de acción del elemento de dialogo:

Acciones	Responsable
Ferias de gestión	Viceministerio de Empleo y Pensiones Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora	Grupo de Atención al Ciudadano
Realizar Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Comunicaciones
Participar en el programa Urna de Cristal	Grupo de Comunicaciones
Participar en la estrategia "Presidente en las regiones" de la Presidencia de la República	Despacho Ministro
Emitir programa radial MINTRABAJO Radio "El trabajo como debe ser"	Grupo de Comunicaciones

Ferias de gestión

La Dirección de Generación y Protección de Empleo y Subsidio Familiar ha venido implementando políticas a través de dos líneas: políticas activas y pasivas del mercado del trabajo. Las políticas

activas despliegan un conjunto de programas y medidas de formación, orientación y generación de empleo para mejorar las posibilidades de acceso de las personas desempleadas al mercado del trabajo a través de acciones de formación y recalificación de trabajadores; así como, de aquellas destinadas al fomento empresarial, lo que implica estrategias que involucren instituciones regionales, empresarios, academia y ciudadanía. Las políticas pasivas están centradas en torno al mantenimiento de un cierto nivel de ingresos para las personas desempleadas. Éstas tienen un mercado de carácter compensador frente a los efectos del mercado del trabajo.

La diversidad de programas y medidas, así como el gran número de actores involucrados en ellos, implican que la Dirección de Generación de Empleo y Subsidio Familiar realiza permanentemente eventos y capacitaciones a nivel nacional en relación a las políticas del mercado laboral. Algunos de ellos son: talleres de formulación de política pública, mesas técnicas laborales y foros de prospectiva laboral y formación para el trabajo. Con el propósito de realizar un seguimiento a las acciones de diálogo del Ministerio, la Oficina Asesora de Planeación cuenta con un registro de eventos reportado por la Dirección de Empleo a lo largo del año.

Entre los eventos llevados a cabo están asistencias técnicas, reuniones y talleres dirigidos a distintos grupos poblacionales y organizados por la subdirección de Formalización y Protección del Empleo. A continuación se presentan algunos de los eventos que se han llevado a cabo. Los respectivos soportes se encuentran en poder de la Dirección de Empleo.

General						
Nombre del evento:	Gran feria de afiliación y sensibilización			Fecha y hora:	9/11/2015 8:00 am - 5:00 pm	
Convocado por:	Subdirección de Formalización y Protección del Empleo y Subdirección de Subsidio Familiar			Ciudad:	Bogotá D.C.	
Dirigido a:	Trabajadores domésticos			Lugar:	Auditorio de Cafam Floresta - Av. Cra. 68 N 90-88	
Valor del evento:	\$ 35.711.924					
Información particular						
Asistencia - Evento				Soportes		
Convocatoria:		Tipo de evento:		Si		No
No. de convocados:	400	Conferencia		Registro de convocatoria:	x	
No. de asistentes:	750	Feria	x	Registro de asistencia:	x	
Conferencistas:	2	Exposición		Relatoria / Memorias:		x
Recursos invertidos:	\$ 35.711.924	Reunión		Registro de video:	x	
		Otro:		Registro de audio:	x	
		Cual?		Registro fotográfico:	x	

General						
Nombre del evento:	"Socialización de documento de recomendaciones de política pública, en el marco del trabajo decente a planes de desarrollo 2016-2019" Cesar			Fecha y hora:	16/12/2015	
Convocado por:	Grupo de Asistencia Técnica			Ciudad:	Valledupar	
Dirigido a:	Actores locales			Lugar:	Valledupar	
Información particular						
Asistencia - Evento				Soportes		
Convocatoria:		Tipo de evento:		Si		No
No. de convocados:	40	Conferencia		Registro de convocatoria:		X
No. de asistentes:	33	Feria		Registro de asistencia:	X	
Conferencista:	Carlos Sandoval	Exposición		Relatoria / Memorias:	X	
Recursos invertidos:	\$ 2.238.089	Reunión		Registro de video:		
		Otro:	X	Registro de audio:		
		Cual?	Socialización	Registro fotográfico:	X	

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano COLabora

El Programa Nacional de servicio al ciudadano del Ministerio del Trabajo, conocido como Colabora, es un servicio que brinda herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de los ciudadanos acerca de las obligaciones y derechos laborales de los colombianos. Cuenta con diversos canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito), lo cual permite atender a diversos grupos poblacionales.

En concordancia con uno de los objetivos de la política nacional de rendición de cuentas, Colabora busca “fomentar el dialogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos” (Colombia, Conpes 3654 de 2010).

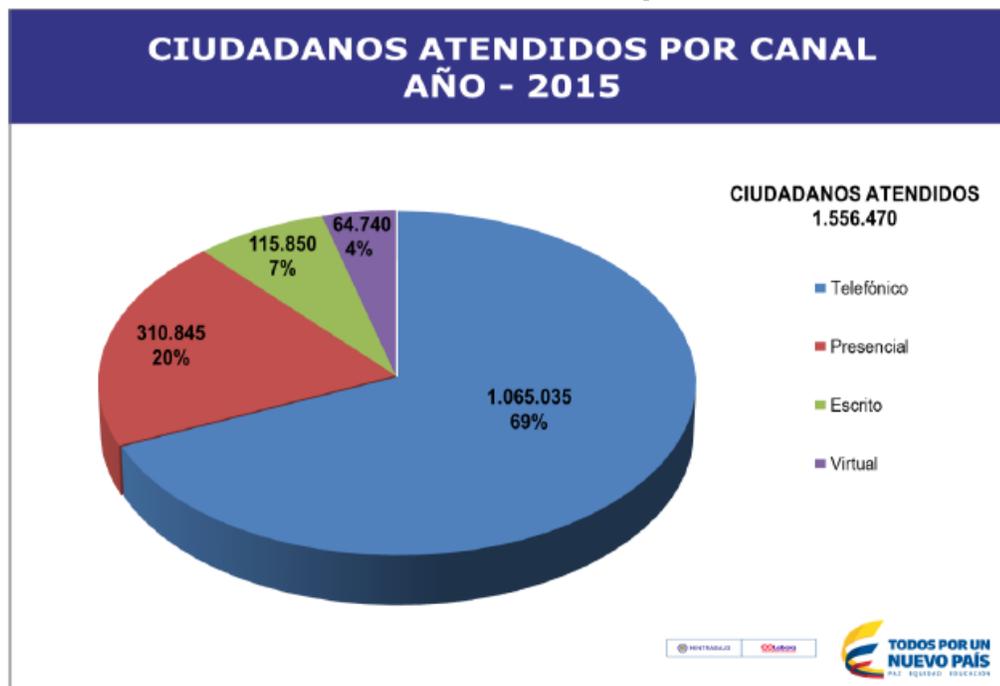
El programa desarrolla informes mensuales en los cuales consolida las principales estadísticas en cuanto a ciudadanos atendidos, canales de atención y temáticas consultadas, que a su vez son publicados en la página web de la entidad. En base a ellos se elabora el informe de seguimiento semestral del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. El gráfico 1, expuesto a continuación, muestra el número de ciudadanos atendidos mes a mes.

Gráfico 1. Ciudadanos atendidos por mes Colabora.



Durante el cuarto trimestre del año (octubre-diciembre) el número de ciudadanos atendidos por mes fue en promedio superior a los 116.000, contando con un leve descenso con relación al trimestre anterior. El informe desagrega la participación ciudadana a través de los canales de atención ofrecidos por la entidad. El gráfico 2 muestra el número de ciudadanos atendidos por canal para el mes de octubre.

Gráfico 2. Ciudadanos atendidos por canal



El canal telefónico fue el medio preponderante para las consultas ciudadanas con un 69%. La posibilidad de acceso al canal a nivel nacional y beneficios como la inmediatez y costos lo ubican de lejos como el preferido por los ciudadanos. El canal presencial aparece como segundo con un 20% de usuarios, mientras que el canal escrito y virtual aparecen con 7% y 4% respectivamente.

Colabora sigue posicionándose como un medio idóneo de interacción con los ciudadanos y como elemento fundamental dentro de la estrategia de rendición de cuentas al ofrecer diversos canales de atención.

Realizar Audiencia Pública del sector administrativo del trabajo

Con el objetivo de dar cumplimiento a la obligación legal de rendir cuentas, las Entidades que componen el Sector Administrativo del Trabajo: Ministerio del Trabajo, Colpensiones, SENA, Superintendencia del Subsidio Familiar, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo realizaron la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector el día miércoles 25 de noviembre de 2015.

Para la definición de contenidos de la Audiencia cada entidad delegó en las oficinas de planeación y comunicaciones la conformación de un comité técnico con el fin de diseñar un plan de trabajo en el cual se detalló por productos, fecha y responsables.

Cada una de las seis entidades adscritas y vinculadas al sector trabajo diseñó y realizó encuestas a través de sus respectivas páginas web con el fin de conocer los temas de mayor interés y la tendencia de sus inquietudes. Varias de estas preguntas fueron resueltas directamente por el señor Ministro y/o Directores(a) de las entidades del Sector Trabajo durante la jornada de la Audiencia

Pública. La convocatoria para participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se difundió a través de distintos medios entre los cuales están prensa, radio y medios digitales.

Asistieron un total de 105 ciudadanos pertenecientes a Cajas de compensación, Organizaciones Sociales, Entidades Públicas, periodistas, etc.

La Audiencia Pública tuvo como presentadora a Adriana Giraldo, como moderador estuvo el señor Ministro Luis Eduardo Garzón y como representantes de las entidades que conforman el Sector Administrativo del Trabajo estuvieron; Enrique Borda Villegas - Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección, Luis Ernesto Gomez - Viceministro de Empleo y Pensiones, Alfonso Prada - Director del Sena, Mauricio Olivera - Presidente de Colpensiones, Griselda Janeth Restrepo Gallego - Superintendente de Subsidio Familiar, Rafael Gonzalez - Director de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, Claudia Camacho - Director de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, Myriam Luz Triana - Secretaria General de la CGT y Juan Ernesto Parra - Director de Fedetiendas de Fenalco.

La Audiencia Pública de rendición de cuentas giro en torno a los cinco pactos: Por la Erradicación de Trabajo Infantil, Por el empleo como servicio público, Por la calidad del trabajo y las empresas productivas, Por la Formalización, Por la protección a la vejez.

Un informe detallado de su realización puede ser encontrado en la página web de Rendición de Cuentas del Ministerio: <http://mintrabajo.gov.co/rendicion-de-cuentas.html>.

Participación del Ministro del Trabajo en el programa urna de cristal

El Programa Urna de Cristal es una plataforma del Gobierno para la participación ciudadana y la transparencia en la cual se interactúa con la ciudadanía en relación a los temas implementados por el ejecutivo. La iniciativa tiene como fin promover una política interactiva y transparente, para lo cual se brinda la posibilidad de interactuar a través de redes sociales (Facebook y twitter), sitio web, urna móvil y call center en donde los ciudadanos pueden enviar preguntas sobre temáticas programadas. La Urna brinda información directa a los ciudadanos y a la vez permite que formulen preguntas acerca de las temáticas tratadas. Semanalmente se seleccionan preguntas para ser tratadas al aire con la entidad correspondiente a través de medios tradicionales como televisión y radio y distintos medios digitales. Así mismo, mensualmente se selecciona un ejercicio de difusión y consulta sobre el cual se centran los canales de información del programa.

Para el último trimestre el Ministerio del Trabajo no contó con participación directa en el programa Urna de Cristal.

Participar en la estrategia “Presidente en las regiones” de la Presidencia de la República

La estrategia “Presidente en las regiones” es un plan del gobierno nacional de realizar visitas semanales a las regiones con el propósito de hacer seguimiento a los proyectos que se están desarrollando. Adicionalmente, el propósito del gobierno es crear canales de interacción directa con la comunidad para que conozcan a fondo los programas de las distintas entidades. La estrategia tiene presencia en las distintas regiones del país y se constituye en una de las acciones que ayudan a fortalecer la estrategia de Rendición de Cuentas del Ministerio del Trabajo. Esta estrategia se llevó a

cabo durante el primer semestre del año y contó con la participación del Ministerio en varias ocasiones.

Como complemento a dicha estrategia, la Presidencia organizó la gira “Estamos Cumpliendo” en la cual se reunía a cada Ministerio, y su respectivo sector, en una región del país y se llevaba a cabo un ejercicio de rendición de cuentas que permitía establecer los principales logros y las metas propuestas para el final del cuatrienio. El sector trabajo participó en el encuentro llevado a cabo en la ciudad de Bucaramanga el día 6 de agosto. Allí se trataron los principales temas del sector y se fijaron metas ambiciosas para el 2018 como la creación de 2 millones de nuevos empleos.

Los eventos mencionados se llevaron a cabo durante trimestres anteriores y fueron reportados oportunamente.

Emitir programa radial MINTRABAJO Radio “El trabajo como debe ser”

A lo largo del segundo semestre del año, el Ministerio del Trabajo desarrolló una estrategia de difusión de sus acciones a través de la emisión de programas radiales semanales. Caracol Radio y RCN Radio emitieron todos los sábados a las 7:00am y 11:00am respectivamente el programa “El Trabajo como debe ser”, en el cual se expuso una temática semanal, presentando avances y resolviendo inquietudes de los ciudadanos.

Los ciudadanos tuvieron la oportunidad de participar en el programa formulando preguntas a través de la línea gratuita de atención al ciudadano (marcando 120 desde cualquier celular), escribiendo al portal PQRD (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) o mediante las redes sociales del Ministerio. Cada semana se informó el tema a tratar en las emisiones del siguiente sábado, permitiendo a la ciudadanía participar activamente. Algunas de las temáticas tratadas incluyen:

- Proyecto de empleo y emprendimiento para jóvenes
- Beneficios Económicos Periódicos BEPS
- Censo Sindical
- Teletrabajo
- Avances en Formalización Laboral
- Formación y emprendimiento para las Víctimas del Conflicto Armado

La totalidad de emisiones se encuentran subidas en la página web del Ministerio, en la url <http://www.mintrabajo.gov.co/radio.html>.

Incentivos

El elemento incentivos se refiere a aquellas acciones del Ministerio que refuerza el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales

para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

El Ministerio ha desarrollado para este elemento un plan de acción con las siguientes acciones:

Acciones	Responsable
Diseñar, aplicar y difundir los resultados de una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública	Oficina Asesora de Planeación
Generar condiciones favorables a los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos (COLabora)	Grupo de Atención al Ciudadano
Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos laborales	Grupo de Atención al Ciudadano
Capacitación a servidores públicos y ciudadanos	Subdirección de Gestión del Talento Humano

Diseñar, aplicar y difundir los resultados de una encuesta virtual a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública

Cada una de las seis entidades adscritas y vinculadas al sector trabajo diseñó y realizó encuestas a través de sus respectivas páginas web con el fin de conocer los temas de mayor interés y la tendencia de sus inquietudes previo a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del sector trabajo. El Ministerio del Trabajo elaboró una encuesta propia que fue subida a la página web de la entidad durante un mes para dar la oportunidad a los ciudadanos de participar. Varias de estas preguntas fueron resueltas directamente por el señor Ministro y/o Directores(a) de las entidades del Sector Trabajo durante la jornada de la Audiencia Pública. Los datos técnicos de la encuesta fueron:

- La recolección de la información se hizo mediante la página web del Ministerio del Trabajo.
- Población consultada; Hombres y mujeres mayores de 18 años ubicados en diferentes ciudades Colombianas.
- Fecha aplicación de la encuesta; 16 de octubre al 20 de noviembre de 2015.
- Tipo de preguntas; 2 cerradas y 2 abiertas.
- En total se encuestaron 126 personas.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, es posible determinar los temas de mayor interés para la ciudadanía. El siguiente cuadro establece un consolidado de dicha información:

Cuadro 1. Temas de interés.

Tema	Respuestas	Porcentaje
Empleo	89	18%
Programas para población vulnerable y víctimas del conflicto	26	5%
Erradicación del trabajo infantil	26	5%
Derechos y garantías de los trabajadores	75	15%
Riesgos laborales	62	13%
Teletrabajo	40	8%
Equidad de género	24	5%
Programas para la vejez	33	7%
Formación laboral	64	13%
Formalización laboral	51	10%

Generar condiciones favorables a los funcionarios que tienen contacto con los ciudadanos (COLabora)

Las acciones de incentivos apuntan tanto a los ciudadanos como a los funcionarios públicos en el propósito de incentivar su comportamiento hacia el proceso de rendición de cuentas. En este sentido, el Programa Colabora, desde donde se mantiene contacto directo con los ciudadanos, ha desarrollado estrategias dirigidas a los funcionarios para incentivar la cultura hacia la rendición de cuentas. Entre ellas se encuentran:

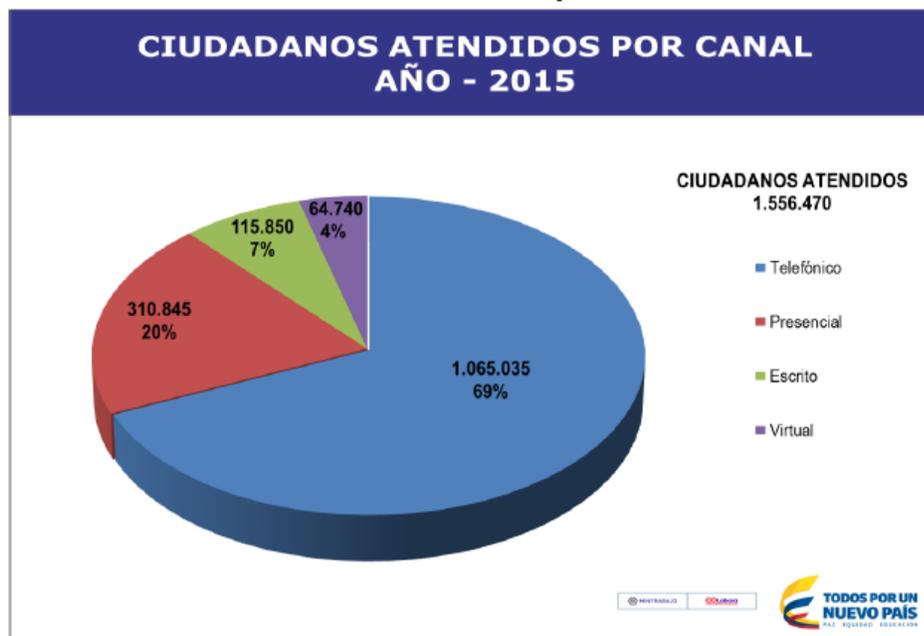
- Se acordó con los funcionarios que atienden el canal presencial del programa Colabora un modelo de trabajo en el cual los ciudadanos agenden una cita previa con el Ministerio. El desarrollo de esta acción se encuentra documentada por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano a través del agendamiento de los funcionarios del área en un documento mensual. La estrategia de agendamiento evita que los funcionarios deban ser sometidos a trabajar un número de horas mayor a lo establecido, pues los ciudadanos deben registrarse por un agendamiento previo y no presentarse en las oficinas a radicar su queja en cualquier momento.
- Los inspectores de trabajo que atienden el canal virtual tienen la posibilidad de trabajar desde casa (teletrabajo) toda vez que la herramienta que gestiona las diferentes solicitudes elevadas por la ciudadanía es web y permite atender a la ciudadanía desde cualquier punto que tenga acceso a internet (casa). Esto sirve como incentivo para los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos.

Ofrecer a los ciudadanos herramientas para orientar, informar y responder a sus inquietudes en relación a obligaciones y derechos laborales

Las acciones de incentivos se constituyen en prácticas que refuerzan el comportamiento de los ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. El Programa Colabora ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a información del Ministerio y del sector trabajo en general por medio de diferentes canales de atención: telefónico, presencial, virtual y escrito. Esta posibilidad se constituye como un incentivo para los ciudadanos pues los acerca a la dinámica del Ministerio a través de diversos medios.

El Programa Colabora, a través de informes mensuales, consolida estadísticas en cuanto a ciudadanos atendidos, canales de atención y temáticas consultadas. A continuación se muestra la distribución de ciudadanos atendidos a través de los distintos canales a lo largo del año.

Grafico 3. Ciudadanos atendidos por mes Colabora.



Capacitación a servidores públicos y ciudadanos

El Grupo de Capacitación y Bienestar Laboral de la Subdirección de Gestión del Talento Humano organizó una charla de capacitación a los funcionarios del Ministerio del Trabajo sobre "Transparencia en la Gestión Pública". Esta se llevó a cabo el día 13 de noviembre en las instalaciones del Ministerio y fue realizada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República.

Este evento, al cual asistieron más de 50 funcionarios de la entidad, se constituyó en una acción para reforzar la capacidad de la entidad en relación a patrones que promuevan la cultura de Rendición de Cuentas.