

## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DEL TRABAJO - PRIMER SEMESTRE DE 2020 -

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención que el Ministerio del Trabajo dio en el segundo semestre de 2019 a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía.

Dicho seguimiento se fundamentó en la labor que realizan los Grupos de Atención al Ciudadano, las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Territoriales sobre el particular, en una muestra aleatoria de peticiones no contestadas o en trámite. De otra parte, se analizaron los informes de atención al ciudadano publicados en la página Web del Ministerio y la información allegada por la Subdirección Administrativa y Financiera de los aplicativos SISECI y Gestor Documental.

### 2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

El artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Derecho de Petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que eleven los ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas, por cuanto toda actuación que inicie una persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>.

Para que exista una mayor claridad sobre los términos empleados en las solicitudes de los ciudadanos, a continuación, se presenta el significado de la sigla **PQRSD**:

**Peticiones:** Son las presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

**Queja:** Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad, conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

**Reclamo:** Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos extralimitación de sus funciones, entre otros y que comporte su presunta responsabilidad.

---

1 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 3. OBJETIVO Y ALCANCE

Verificar si las PQRSD presentadas en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020, a través de los canales del Ministerio, fueron recibidas y atendidas por las dependencias con oportunidad, así mismo, formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, en aras del mejoramiento continuo de la Entidad y del fortalecimiento de la confianza del ciudadano con el Ministerio del Trabajo. Es de aclarar, que los canales de atención al ciudadano que existen en el Ministerio del Trabajo son: escrito, virtual, presencial y telefónico.

### 4. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

El seguimiento inició con el memorando 08SI2020150000000008427 del 30 de junio de 2020 enviado al Subdirector Administrativo y Financiero con copia a la Secretaría General y a los Coordinadores del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, con el que se les comunicó sobre la actividad a realizar y se requirió la información necesaria para adelantar la labor.

Así mismo, se enviaron correos electrónicos el 21 de julio de 2020 a 26 Direcciones Territoriales y a 2 Oficinas Especiales<sup>2</sup> y el 24 de julio a 10 dependencias del Nivel Central<sup>3</sup>; adjuntándoles un archivo en Excel con la relación de las PQRSD allegadas a través del Gestor Documental-**canal escrito**, que se encontraban sin respuesta, para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2020. Es de precisar que, la Coordinadora del Grupo de Gestión Documental, informó que las DT de Amazonas, Guainía, Guaviare, Vaupés y Vichada no poseen conectividad para la instalación del programa y la OE de Buenaventura no posee la infraestructura para iniciar la operación.

Para el análisis del **canal virtual** se tuvo en cuenta el correo electrónico recibido del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano el 7 de julio de 2020, con el que remitió los archivos en Excel con la información del Nivel Central y de las DT/OE. Los canales **telefónico y presencial** se analizaron teniendo en cuenta los informes trimestrales publicados por el Grupo de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad.

Es de aclarar que Oficina de Control Interno **no pudo** determinar la gestión frente a las QRSD de los canales Escrito, Presencial y Telefónico debido a que todas son las solicitudes son catalogadas como **Peticiones**, sin considerar la clasificación de las **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, las cuales deben ser analizadas de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

A continuación, se presentan las estadísticas de las Peticiones recepcionadas (414.514) en el primer semestre de 2020, a través de los cuatro canales, así como las muestras seleccionadas para el seguimiento:

---

2 DT: Antioquia, Arauca, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, César, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Guajira, Huila, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima). OE: Barrancabermeja y Urabá-Apartadó.

3 NC: Dirección de Derechos Fundamentales, Dirección de IVC, Grupo Administración de Personal y de Carrera, Grupo de Bonos Pensionales, Grupo de Presupuesto, Oficina Asesora de Planeación, Oficina TIC'S, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Gestión del Talento Humano y Subdirección de Protección Laboral.

CANAL DE ATENCIÓN	PETICIONES RECEPCIONADAS	MUESTRA ANALIZADA	
		CANTIDAD	%
Escrito	96.765	14.688	15
Virtual	41.153	2.774	7
<b>TOTAL</b>	<b>137.918</b>	<b>17.462</b>	<b>13</b>
Presencial	63.832		
Telefónico	212.764		
<b>TOTAL</b>	<b>276.596</b>		

Nota: Para verificar la atención prestada se tuvieron en cuenta los canales factibles de seleccionar muestras.

Con base en lo anterior se procedió al análisis, obteniendo los siguientes resultados:

#### 4.1. CANAL ESCRITO

El procedimiento que permite adelantar la atención por parte de este canal se encuentra documentado en el SIG con el Código GSC-PD-01 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014; su objetivo es tramitar adecuada y oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante el Ministerio del Trabajo. Frente al particular, el Gestor Documental **no permite** la clasificación de los requerimientos que ingresan al Ministerio del Trabajo por esas tipologías, incumpliendo el objetivo establecido.

Para el análisis de este canal se tuvieron en cuenta los términos contemplados en la Ley 1755 de 2015, que señala:

*“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”*

Frente a este canal y teniendo en cuenta la información allegada por el Grupo de Gestión Documental el 30 de junio de 2020, se procedió a extraer una muestra de las solicitudes que aparecían en el Gestor Documental-GD sin respuesta, con el fin de remitir por correo electrónico a 26 DT, 2 OE y 10 dependencias del Nivel Central, para que informaran la gestión realizada. Una vez se recibieron las explicaciones **se observó** lo siguiente:

DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	MUESTRA PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	%	CONTESTARON A OCI	PETICIONES SIN RESPUESTA SEGÚN LA EXPLICACIÓN DE LA DEPENDENCIA /DT/OE		
					CANTIDAD	%	COMENTARIOS
Antioquia	5.692	847	15	X	3	0,35	Las 3 peticiones fueron trasladadas a la OE Urabá por competencia.



DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	MUESTRA PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	%	CONTESTA- RON A OCI	PETICIONES SIN RESPUESTA SEGÚN LA EXPLICACIÓN DE LA DEPENDENCIA /DT/OE		
					CANTIDAD	%	COMENTARIOS
Arauca	432	209	48		209	48	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Atlántico	2.494	750	30	X	2	0,33	Para las 2 peticiones están suspendidos los trámites, de acuerdo con lo manifestado por la territorial.
Bolívar	1.790	537	30	X			La DT informó que estas solicitudes se atendieron por el correo institucional.
Boyacá	1.587	597	38	X	2	0,33	Las 2 peticiones se trasladaron por no ser competencia de la DT.
Caldas	1.710	513	30	X	11	2	De acuerdo con el correo electrónico recibido de la DT las peticiones pendientes fueron trasladadas por no ser de su competencia.
Caquetá	621	621	100	X	2	0,32	Pendientes de trámite.
Casanare	1.512	453	30		453	30	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Cauca	1.006	300	30		300	30	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
César	1.483	450	30	X	22	5	De las 22 peticiones pendientes de respuesta, 1 fue trasladada a la DT Guajira por competencia y 21 no se han atendido.
Chocó	272	272	100	X	194	71	No se evidenció radicado ni correo de respuesta.
Córdoba	682	682	100	X			El Director Territorial informó que no era posible entregar la información por la situación que atraviesa el departamento por el COVID 19. No se tiene en cuenta en el presente informe.
Cundinamarca	1.896	560	30	X	293	52	De las peticiones sin respuesta, 42 fueron trasladadas por no ser de



DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	MUESTRA PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	%	CONTESTA- RON A OCI	PETICIONES SIN RESPUESTA SEGÚN LA EXPLICACIÓN DE LA DEPENDENCIA /DT/OE		
					CANTIDAD	%	COMENTARIOS
							competencia de la DT.
Dirección de Derechos Fundamentales	54	54	100	X	28	52	La Dirección adujo que las peticiones se encuentran en trámite.
Dirección de IVC	153	153	100	X			Corresponden a documen- tos de apoyo para expedientes.
Grupo Administración de Personal y Carrera	129	129	100	X	24	19	De las peticiones sin respuesta, 16 no se encuentran, 2 fueron trasladadas y 6 están pendientes de respuesta.
Grupo de Bonos Pensionales	125	125	100	X			Se atendieron por correo electrónico.
Grupo de Presupuesto	128	128	100	X	6	5	Documentos que no poseen información.
Guajira	668	668	100	X	31	46	Corresponden a expedien- tes en trámite.
Huila	2.018	600	30	X	4	1	Se encuentran en trámite.
Magdalena	1.148	345	30	X			Documentos de apoyo que no requieren respuesta.
Meta	2.728	600	22		600	22	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Nariño	425	425	100	X	22	5	Pendientes de trámite.
Norte de Santander	1.369	410	30	X	8	2	Documentos en trámite.
Oficina Asesora de Planeación	30	30	100	X	1	3	Devolta por no ser de su competencia.
Oficina TIC'S	70	70	100	X			Documentos de apoyo que no requieren respuesta
O.E. Barrancabermeja	1.296	400	30		400	30	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
O.E. Urabá- Apartadó	583	583	100		583	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Putumayo	217	217	100	X	114	53	De las peticiones sin respuesta, para 11 están suspendido el trámite, 1 fue



DEPENDENCIA /DT/OE	PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	MUESTRA PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	%	CONTESTA- RON A OCI	PETICIONES SIN RESPUESTA SEGÚN LA EXPLICACIÓN DE LA DEPENDENCIA /DT/OE		
					CANTIDAD	%	COMENTARIOS
							traslada y 102 se encuentran sin respuesta.
Quindío	1.379	415	30	X	65	16	A través de correo electrónico la DT informó que de las 65 peticiones, 5 están con suspensión de términos, 2 fueron trasladadas, 28 no se encuentran y 30 están pendientes de respuesta.
Risaralda	1.701	510	30		510	30	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
San Andrés	39	39	100		39	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Santander	3.947	700	18	X			La DT manifestó que 587 se atendieron y 113 son documentos de apoyo.
Subdirección Administrativa y Financiera	48	48	100	X	26	54	Se trasladaron a las dependencias competentes.
Subdirección de Gestión del Talento Humano	31	31	100		31	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Subdirección de Protección Laboral	13	13	100		13	100	Dado que no se recibió respuesta a la solicitud de la OCI, se consideran como Sin Respuesta.
Sucre	854	854	100	X	158	18	Peticiones pendientes de trámite.
Tolima	1.184	350	30	X			Solicitudes atendidas y documentos de apoyo.
<b>TOTALES</b>	<b>41.514</b>	<b>14.688</b>	<b>35</b>		<b>4.154</b>	<b>28</b>	

Fuente: verificación realizada por OCI

En síntesis, se tiene:

MUESTRA PETICIONES SIN RESPUESTA EN EL GD	PETICIONES ANALIZADAS			
	CANTIDAD	%	SIN RESPUESTA	%
14.688	14.006	95%	4.154	30



De lo expuesto, y una vez analizada la información allegada por 19 Direcciones Territoriales y 8 dependencias del Nivel Central, **se concluye** que en su mayoría las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental-Canal Escrito, corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, las respuestas no la están asociando con el radicado de ingreso. Lo anterior con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleja la realidad de la gestión adelantada.

A continuación, se presenta una comparación con el semestre anterior:

PERIODOS	PETICIONES ANALIZADAS POR LA DEPENDENCIA		
	CANTIDAD	SIN RESPUESTA	%
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	13.269	528	4
PRIMER SEMESTRE DE 2020	14.006	4.154	30

Sobre lo expuesto, se precisa que para el segundo semestre de 2019 se observó un porcentaje inferior con respecto al primer semestre de 2020, debido a la gestión realizada por el Despacho del Ministro, relacionada con el seguimiento a las áreas frente la depuración de las peticiones sin respuesta del gestor documental. Adicionalmente, en el primer semestre de 2020 se incrementó ostensiblemente el número de peticiones sin respuesta, por la situación que vive el país a causa del COVID 19, lo que ha impedido que las personas encargadas de realizar el trámite correspondiente lo hagan oportunamente.

De otra parte, en atención a los Decretos 457 del 22 de marzo, 531 del 8 de abril, 593 del 24 de abril; 636 del 6 de mayo, 689 del 22 de mayo, 749 del 28 de mayo y 878 del 25 de junio de 2020 y con el fin de evitar el contacto entre personas y motivar el distanciamiento social mientras permanezca la emergencia sanitaria, el Ministerio del Trabajo está haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para dar a conocer en su página web, los canales para la prestación de los servicios, así como, las tecnologías adoptadas para atender peticiones, así:



Este lineamiento fue informado al interior de la entidad a través de las Circulares 021 del 17 de marzo y 33 del 17 de abril de 2020, en las cuales se confirmó que los canales dispuestos para la atención al ciudadano eran:

- Atención Telefónica: Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábado de 7:00 am a 1:00 pm; Bogotá (57-1) 377 99 99 Opción 2; Línea nacional gratuita 01800 112518; Celular 120.
- Chat en la página: [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co) y respuestas a PQRSD en el correo electrónico: [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)

## 4.2. CANAL VIRTUAL

La Entidad para facilitar el acercamiento al ciudadano cuenta con la posibilidad de realizar las peticiones en línea en la página de Internet del Ministerio del Trabajo, propendiendo por mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios de atención a la ciudadanía; para tal fin, posee el procedimiento documentado bajo el código GSC-PD-03 Versión 5.0 del 17 de octubre de 2018.

Al respecto, el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano del Nivel Central, suministró el 7 de julio de 2020, por correo electrónico, los archivos en Excel con la relación de las PQRSD del primer semestre de 2020, del Nivel Central y de las DT/OE, efectuadas a través del aplicativo SISECI, observando 41.153, discriminadas así:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Peticiones	39.723	97
Quejas	578	1
Reclamos	566	1
Sugerencias	154	0,5
Denuncias	132	0,5

En el seguimiento realizado, se evidenció que, de las 41.153 solicitudes, 11.291 se encontraban en trámite o sin respuesta a la fecha de revisión (31-07-2020), de las cuales se tomó una muestra del 25% (2.774) para ser enviada a 15 áreas del Nivel Central, 30 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales, con el fin de conocer el estado actual de estas, así:

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD	MUESTRA SELECCIONADA	
		CANTIDAD	%
Peticiones	10.977	2.708	25
Quejas	127	26	20
Reclamos	102	23	23
Sugerencias	55	14	25
Denuncias	30	3	10
<b>TOTALES</b>	<b>11.291</b>	<b>2.774</b>	<b>25</b>

A continuación, se presenta el resultado de la revisión de las 2.774 PQRSD:

DEPENDENCIA/ DT/OE	MUESTRA RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 31/07/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Despacho Ministro	30					30	100	El funcionario encargado manifestó que las peticiones sin respuestas fueron trasladadas a las dependencias competentes.





DEPENDENCIA/ DT/OE	MUESTRA RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 31/07/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Despacho Viceministro de Empleo y Subsidio Familiar	15					15	100	El funcionario encargado adujo que 8 son duplicados, 6 fueron trasladadas a la Dirección de Empleo y 1 la Dirección de Riesgos.
Despacho Viceministro de Relaciones Laborales	22					22	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta.
Dirección de Generación de Empleo y Subsidio Familiar	47	34	72			13	28	De las 13 PQRSD, 9 son duplicados y 4 fueron trasladadas a las dependencias competentes.
Dirección de Movilidad y Formación para el Trabajo	157	149	95			8	5	La Dirección informó que 6 no son de su competencia y 2 son duplicados de la vigencia anterior.
Dirección de Riesgos Laborales	212	109	51			103	49	De las PQRSD sin respuesta, 5 fueron asignadas a una funcionaria que no está en la dirección y 98 son duplicados.
Grupo de Gestión Contractual	10	4	40			6	60	El grupo contestó que 5 son duplicados y 1 fue trasladada a la Oficina Asesora Jurídica por ser de su competencia.
Grupo Interno de Trabajo para las Víctimas y la Equidad Laboral	24					24	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta.
Grupo de Archivo Sindical	49	8	16			41	84	De las peticiones sin respuesta, 29 son duplicados y 12 se encuentran si trámite.
Grupo de Medicina Laboral	50	30	60			20	40	Las 20 peticiones se encuentran en trámite.
Grupo de Tesorería	4			2	50	2	50	Las 2 peticiones que aparecen sin respuesta son duplicados.
Oficina de Control Interno Disciplinario	26	20	77			6	23	LA OCID a través de correo adujo que 5 fueron trasladadas a las territoriales competentes y 1 corresponde a una queja en trámite.



DEPENDENCIA/ DT/OE	MUESTRA RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 31/07/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
Secretaría General	22	3	14			19	86	De las 19 sin respuesta, 12 corresponden a duplicados, 1 no aparece y 6 se trasladaron a las dependencias competentes.
Subdirección de Inspección	47	13	28			34	72	La Subdirección respondió que, de las 34 peticiones, 31 son duplicados, 2 no son competencia y 1 está pendiente de trámite.
Subdirección de Subsidio Familiar	13	13	100					
DT Amazonas	3			2	67	1	33	La PQRSD fue trasladada al no ser de su competencia.
DT Antioquia	144	75	52			69	48	La DT manifestó que de las 69 sin respuesta, 2 fueron trasladadas a la OE Urabá por ser de su competencia y 67 se encuentran sin trámite.
DT Atlántico	453	448	99			5	1	De las 45 PQRSD, 3 no aparecen en la DT y 2 pertenecen a trámites suspendidos.
DT Bogotá	800	459	57			341	43	La DT contestó que, de las 341 peticiones, 56 no poseen información, 17 fueron trasladadas y 268 están pendiente de trámite.
DT Bolívar	21	20	95			1	5	La PQRSD es una denuncia de la cual no son competentes.
DT Boyacá	11	11	100					
DT Caldas	13	13	100					
DT Caquetá	5					5	100	Frente a las 5 PQRSD, la DT contestó que 3 fueron trasladadas por no ser su competencia y 2 están pendientes de trámite.
DT Casanare	27					27	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
DT Cauca	8					8	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.



DEPENDENCIA/ DT/OE	MUESTRA RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 31/07/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
DT César	35	29	83			6	17	La DT comunicó que las 6 PQRSD no contienen información para su trámite.
DT Chocó	1					1	100	La PQRSD se encuentra sin trámite.
DT Cundinamarca	82	80	98			2	2	Las 2 PQRSD se encuentran en trámite.
DT Guajira	4			4	100			
DT Guaviare	3					3	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
DT Huila	21	21	100					
DT Magdalena	20	20	100					
DT Meta	21					21	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
DT Nariño	3					3	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
DT Norte de Santander	57	57	100					
DT Putumayo	11					11	100	Según lo manifestado por la Directora Territorial, no fue posible cumplir con el requerimiento de la OCI debido a que el funcionario encargado está en aislamiento por COVID 19.
DT Quindío	23	20	87			3	13	De las que están sin respuesta, 2 no eran de su competencia y 1 es duplicado.
DT Risaralda	22	22	100					
DT Santander	24	19	79			5	21	Las PQRSD sin respuesta fueron trasladadas por no ser de su competencia.
DT Sucre	2	2	100					
DT Tolima	29	22	76			7	24	La DT respondió que las PQRSD están en trámite.



DEPENDENCIA/ DT/OE	MUESTRA RADICADOS EN TRÁMITE	RESPUESTAS						OBSERVACIONES
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN (a 31/07/2020)		
		#	%	#	%	#	%	
DT Valle del Cauca	154	142	92			12	8	De las 12 peticiones sin respuesta, 8 fueron trasladadas por no ser de su competencia y 4 fueron reportadas a help people.
O.E Urabá- Apartadó	3					3	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
O.E. Barrancabermeja	22					22	100	A 31-07-2020, la OCI no había recibido respuesta por parte de la DT.
O.E. Buenaventura	13	3	23			10	77	
<b>TOTALES</b>	<b>2.763</b>	<b>1.846</b>	67	<b>8</b>	0,3	<b>909</b>	33	

Se precisa que de la muestra seleccionada se excluye la DT Córdoba, debido a la emergencia sanitaria a causa del COVID 19, ya que el departamento se encontraba cerrado y no era posible cumplir con el requerimiento, según manifestó el Director Territorial en correo electrónico allegado a la OCI.

De lo expuesto se concluye para las 2.763 PQRSD lo siguiente:

RESPUESTA					
OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN	
#	%	#	%	#	%
1.846	67	8	0,3	909	33

Lo anterior **conllevó** a que se materializara el riesgo: No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio, señalado en el Mapa de Riesgos por Proceso, publicado en el Sistema Integrado de Gestión. No obstante, se observó que el Grupo de Atención al Ciudadano el 24 de marzo de 2020 envió por del correo institucional a todas dependencias y/o áreas del nivel central y a las DT/OE, el nuevo instructivo que contiene el paso a paso para clasificar, tramitar y dar respuesta a las PQRSD, al igual que el listado en Excel de los funcionarios de apoyo e interlocutores.

De otra parte, se evidenció que la mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones han solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano y han enviado correos a helppeople, para que les presten soporte, pues **se siguen presentando** casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia, no tienen información anexa para el respectivo trámite o se encuentran duplicadas y radicadas con diferente hora de entrada.

A continuación, se presenta cuadro comparativo con el semestre anterior:

PERIODO	MUESTRA SELECCIONADA	RESPUESTA					
		OPORTUNA		FUERA DE TÉRMINO		SIN	
		#	%	#	%	#	%
SEGUNDO SEMESTRE 2019	1.229	525	43	34	3	670	54
PRIMER SEMESTRE 2020	2.763	1.846	67	8	0,3	909	33

Finalmente, se precisa que revisados los archivos de las PQRSD entregados por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, del nivel central y las DT/OE, **se observó** que para el primer semestre de 2020 las que ingresaron a la entidad fue de 41.153, valor que no concuerda con lo publicado en los informes de la página web de la entidad (33.217), presentándose una diferencia de 7.936, por lo que **se recomienda** analizar lo acontecido e informarlo a la Oficina de Control Interno, así mismo, a futuro analizar la información a ser remitida, en cuanto a veracidad y calidad.

### 4.3. CANAL PRESENCIAL

Este canal está documentado en el SIG en el procedimiento con Código GSC-PD-04 Versión 2.0 del 9 de mayo de 2014, cuyo objeto es orientar a los ciudadanos que acuden de manera presencial, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio de Trabajo.

A continuación, las cifras de atención por este canal corresponden únicamente al primer trimestre de 2020, debido a que se suspendió la atención presencial para el territorio nacional (Resolución 784 de marzo 17 de 2020, modificada por la 0876 de abril 01 de 2020), mientras dure la emergencia sanitaria COVID-19,

ATENCIÓN PRESENCIAL - I TRIMESTRE 2020	
Direcciones Territoriales	58.039
DT Bogotá- CADES	5.793
<b>TOTAL</b>	<b>63.832</b>

Fuente: Informes página web

En cumplimiento de los Decretos 457 del 22 de marzo, 531 del 8 de abril, 593 del 24 de abril; 636 del 6 de mayo, 689 del 22 de mayo, 749 del 28 de mayo y 878 del 25 de junio de 2020 y con el fin de evitar el contacto entre personas y motivar el distanciamiento social, mientras dure la emergencia sanitaria, el Ministerio del Trabajo está haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para dar a conocer en su página web, los canales para la prestación de los servicios, así como, las tecnologías adoptadas para atender las peticiones, así:



**El Ministerio del Trabajo**  
informa que atendiendo el Decreto Presidencial No. 457 del 22 de marzo de 2020, por medio del cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19, a partir de la fecha el servicio de radicación externa de correspondencia, **no se realizará de manera presencial**; estas comunicaciones serán recibidas mediante el correo electrónico

 [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co)

Los documentos adjuntos deben llegar dentro del mismo cuerpo del correo en formatos:

 

No deben llegar en formatos comprimidos ZIP o RAR, se recomienda que el tamaño del archivo no sea mayor a 2 MB, por estabilidad de conexión.

#### 4.4. CANAL TELEFÓNICO

El actuar de este canal se encuentra documentado en el procedimiento del SIG código GSC-PD-02 Versión 1.0 del 30 de abril de 2013, que tiene como objetivo establecer las actividades necesarias para orientar a los ciudadanos que se comunican a través de las líneas telefónicas dispuestas por el Ministerio, en busca de la información relacionada con la misión del Ministerio.

En la actualidad las líneas telefónicas para la atención a la ciudadanía son 3779999, 018000112518 y 120. De acuerdo con los informes trimestrales de gestión publicados en la página web del Ministerio, se observó que las llamadas contestadas y/o atendidas fueron 212.764, 133.197 a través del Contac Center y 79.567 recibidas en las diferentes extensiones a través del conmutador. De otra parte, en este canal se cuenta con el servicio click to call, que atendió 25.665 llamadas para el primer semestre de 2020.

Adicionalmente, el Ministerio para contrarrestar la alta demanda de los ciudadanos ante la declaratoria de la emergencia sanitaria y la suspensión de los servicios presenciales de las territoriales, implementó la asesoría laboral telefónica por parte de un grupo de inspectores de trabajo a través de la extensión 2020, quienes atendieron a 21.194 ciudadanos durante el segundo trimestre de 2020.

#### Agendamiento de citas

Dentro de las actividades que se realizan por el canal telefónico se encuentra la de agendamiento que efectúan las personas del Contac Center, quienes asignan las citas para la atención por parte de los Inspectores de Trabajo, dispuestos en los puntos presenciales de la DT Bogotá y en la red de CADES Fontibón, Gaitana, Muzú y Suba. Para el primer trimestre de 2020 se agendaron 17.375 citas.

Se precisa que el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento, hasta que se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

#### 4.5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Para el análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de los ciudadanos, a través de los canales presencial telefónico y virtual, se estableció la Guía GSC-G-01 de fecha 28 de diciembre de 2018 que se encuentra en el Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con los informes publicados por la Coordinación de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, se observó que se realizaron 15.255 encuestas para el **canal presencial**, correspondiente al 24% de las atenciones efectuadas por este medio (63.832). De las 33 Direcciones Territoriales y las 3 Oficinas Especiales, **se corroboró** que el 44% la aplicaron (Amazonas, Atlántico, Bogotá, Caldas, Cauca, Caquetá, Cesar, Córdoba, Guajira, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Sucre, Tolima y la Oficina Especial de Urabá-Apartadó), arrojando los siguientes resultados:

EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL	
Agilidad en la atención	92%
Claridad en la información	99%
Amabilidad en la atención	100%

*Fuente: Informes página web*



Se precisa que a partir del segundo trimestre de 2020, se implementó para el **canal virtual** una encuesta de satisfacción al ciudadano en el Sistema SISECI, para ser diligenciada una vez se reciba la respuesta a su petición, obteniéndose los siguientes resultados:

EVALUACIÓN DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL	
Claridad de la información suministrada	61,09%
Conformidad con el servicio prestado	54,04%
Facilidad de acceso para presentar la PQRSD o trámite a través de la página web del Ministerio	68,14%

Fuente: Informes página web

De igual manera, en el **canal telefónico** se aplicó una encuesta de satisfacción del ciudadano del servicio recibido, obteniéndose 4.835 respuestas que arrojaron el siguiente resultado:

EVALUACIÓN DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL	
Agilidad de la información suministrada	76%
Claridad en la atención suministrada	79%
Amabilidad en la atención	67%

Fuente: Informes página web

## 5. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

En el informe 2020-16-ARL del 1º de abril de 2020, correspondiente al seguimiento a la atención de las PQRSD del segundo semestre de 2019, se presentaron tres (3) recomendaciones, que fueron objeto de verificación, así como a dos (2) que seguían pendientes del informe 2019-15-ARL. Para ello se indagó con los Coordinadores de los Grupos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental (correos electrónicos del 11 y 13 de agosto de 2020). A continuación, se presentan los resultados del seguimiento a las recomendaciones:

RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Teniendo en cuenta que el mecanismo más expedito con el que cuenta los peticionarios para obtener una respuesta es la acción de tutela, conllevando a que se aumente la carga laboral en el Grupo de Acciones de Tutela, se sugiere tomar las medidas administrativas y adelantar las gestiones necesarias para evitar que se continúe materializando el riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio."</p> <p>Informe 2019-15-ARL (seguimiento segundo semestre de 2018)</p>	<p>El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, informó:</p> <p><i>"En tal sentido y con el fin de minimizar el impacto que ha dejado la pandemia del Covid-19 en el mundo laboral, lo que ha generado un mayor número de PQRSD recibidas a través del aplicativo SISECI, la Subdirectora Administrativa y Financiera, mediante memorando No. 8671 del 7 de julio de 2020, presentó a la Secretaría General tres (3) estrategias con el fin de contar con un mayor número de personas para atender las PQRSD sin que se haya logrado el objetivo".</i></p> <p><b>En ejecución.</b></p>



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Agilizar la actualización de la Resolución 1358 del 30 de abril de 2013 <i>“Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”</i>, que se encuentra en la Oficina Asesora Jurídica para revisión por tercera vez, de tal manera que contemple todas las disposiciones legales vigentes sobre la materia, así como las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno y demás entes de control.</p> <p>Así mismo, implementar un mecanismo de control que permita garantizar que las PQRSD de los ciudadanos sean atendidas oportunamente, clasificadas de acuerdo con su naturaleza y asignadas correctamente.</p> <p>Frente a las QRSD, que representan un porcentaje pequeño frente a las Peticiones, es importante realizar un seguimiento puntual y permanente, asimismo establecer las gestiones necesarias para retroalimentar al ciudadano frente a sus Quejas, Reclamos y Denuncias, así como, mejorar la prestación del servicio, resultado de las sugerencias. Lo anterior, contribuye a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y a evitar que se materialice el riesgo: <i>“No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio”</i>.</p> <p>(Informe 2019-15-ARL del 3 de abril de 2019)</p>	<p>El Grupo de Atención al ciudadano manifestó que: <i>“A la fecha el manual continúa en ejecución siendo una de las actividades establecidas con corte al 31 de diciembre dentro de los compromisos que tiene el Grupo de Atención al Ciudadano en el plan de anticorrupción”</i>.</p> <p><b>En ejecución.</b></p>
<p>Establecer un mecanismo que permita clasificar en el canal escrito (Gestor Documental) las <b>Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</b> de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas, permitiendo que la ciudadanía conozca el trámite dado a estas.</p> <p>(Informe 2020-16-ARL del 1º de abril de 2020)</p>	<p>El Grupo de Gestión Documental informó:</p> <p><i>“En concordancia con la Ley 594 de 2000, se establece que los documentos deben estar organizados de acuerdo a los principios archivísticos de procedencia y orden original.</i></p> <p><b>ARTÍCULO 11. Obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos.</b> <i>El Estado está obligado a la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.</i></p> <p><i>Con base en lo anterior, para la radicación a través de las ventanillas de recepción de entrada de documentos de la entidad, se debe establecer es la competencia y las funciones establecidas por el Decreto 4108 de 2011, no el tipo de documento. Es prioridad de acuerdo a lo establecido por el Archivo General de la Nación, que desde los grupos de gestión documental de las entidades se haga recepción en base a la función y lo importante del documento y no la tipología para su clasificación documental”</i>.</p> <p><b>Persiste la recomendación.</b></p>



RECOMENDACIÓN OCI	SEGUIMIENTO
<p>Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio". (Informe 2020-16-ARL del 1° de abril de 2020)</p>	<p>El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, dio respuesta así: <i>"Los inspectores del Grupo de Atención al Ciudadano, realizan asistencia para el desarrollo y seguimiento al sistema de gestión de servicio al ciudadano SISECI, a los funcionarios interlocutores de las direcciones territoriales y de las dependencias del nivel central; la cual se realiza vía Teams, telefónico y correo electrónico".</i> A su vez el Grupo de Gestión Documental informó: <i>"Desde el mes de abril de 2020 hasta julio 2020, se han realizado capacitaciones sobre gestión documental a 10 Territoriales y al Grupo de Coordinadores a nivel nacional, donde se ha recalado la importancia del cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015. Estas capacitaciones se tienen grabadas en la herramienta TEAMS del Ministerio".</i> <b>En ejecución.</b></p>
<p>Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Lo anterior puede conllevar a que el peticionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad. (Informe 2020-16-ARL del 1° de abril de 2020)</p>	<p>El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó: <i>"Los inspectores del Grupo de Atención al Ciudadano y los interlocutores de las direcciones territoriales revisan diariamente las bandejas de entrada, en donde se identifican las PQRSD que han sido devueltas por no competencia, para analizar la causa y gestionarla".</i> <b>En ejecución.</b></p>

## 6. APLICACIÓN DISPOSICIONES DECRETO 491 DE 2020-GARANTÍAS DE CANALES DE ATENCIÓN

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020 con motivo del COVID-19, señalando en los artículos 3, 4 y 5 disposiciones relacionadas con las garantías de canales de atención para la prestación de servicios, con la notificación de actos administrativos, y la ampliación de los términos para atender las peticiones señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

El seguimiento se orientó en verificar el cumplimiento de lo establecido en materia de prestación de servicios, notificación y comunicación de actos administrativos y ampliación de términos para atender las peticiones, adoptados en razón a la emergencia sanitaria COVID 19.

- Artículo 3. *Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.* Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.



Sobre el particular, el Ministerio del Trabajo publicó en la página web un mensaje informando que: “Con ocasión de la emergencia sanitaria por el covid-19, no se está atendiendo presencialmente, por lo que se agradece enviar su correspondencia al correo [solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co](mailto:solucionesdocumental@mintrabajo.gov.co) (Este correo es únicamente para radicar documentación que no sea referente a orientación laboral. Ahora bien, si desea que el ministerio le brinde este tipo de orientación, por favor diríjase a la opción del canal virtual denominado PQRSD allí podrá radicar su solicitud de orientación laboral)”.

Así mismo, con las Circulares 021 del 17 de marzo de 2020 y 33 del 17 de abril de 2020 confirmó que los canales dispuestos para la atención al ciudadano eran:

- Atención Telefónica: Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábado de 7:00 am a 1:00 pm; Bogotá (57-1) 377 99 99 Opción 2; Línea nacional gratuita 01800 112518; Celular 120.
- Chat en la página: [www.mintrabajo.gov.co](http://www.mintrabajo.gov.co) y respuestas a PQRSD en el correo electrónico: [solicitudinformación@mintrabajo.gov.co](mailto:solicitudinformación@mintrabajo.gov.co)
- Artículo 4. *Notificación o comunicación de actos administrativos.* Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

Al respecto, la Oficina de Control Interno efectuó un seguimiento puntual a los lineamientos gubernamentales-COVID 19 en relación con la notificación electrónica de actos administrativos (informe 2020-32-SAP del 24 de junio de 2020), en el cual se concluyó lo siguiente:

*“La Entidad ha cumplido, en general, con la obligación impuesta de la notificación electrónica de los actos administrativos expedidos, utilizando tanto los correos institucionales de los funcionarios encargados de su comunicación o notificación, como el correo electrónico certificado habilitado por la empresa de Servicios de Envíos Colombia 4-72, por las áreas que lo activaron en su momento, garantizando de esta forma, la continuidad en la prestación de servicios por parte del Ministerio”.*

Así mismo, el Ministerio viene aplicando las directrices impartidas por la Secretaría General en la Circular 29 de 2017, donde aclara la responsabilidad de la notificación de los actos administrativos emitidos por las diferentes áreas del nivel central del Ministerio, una vez sean numerados y devueltos vía correo electrónico por esa dependencia.

- Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones.* Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

En el Ministerio del Trabajo, una vez se recibe la petición, se garantiza su ingreso, salida, distribución y control, tanto en el Gestor Documental (canal escrito, administrado por el Grupo de Administración Documental) como en el aplicativo SISECI (canal virtual- administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano).

Sin embargo, el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano manifestó que “... teniendo en cuenta que los canales presencial y escrito se encuentran temporalmente suspendidos, el ministerio se ha visto abocado a recibir un gran aumento no antes presentado de PQRSD enviadas por la ciudadanía, de tal modo, que desde el mes de marzo a la fecha se ha recibido 30.963 peticiones, cuando el promedio trimestral de 2019 fue de 4840 peticiones. Aunado a lo anterior, el grupo cuenta con el mismo número de inspectores (9) que gestionan las PQRSD que llegan al aplicativo SISECI, generando esta situación un gran represamiento de PQRSD”.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la verificación y análisis de la información generada en los diferentes canales de atención del Ministerio del Trabajo dada a las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), interpuestas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno evidenció lo siguiente:

- El número de PQRSD del primer semestre de 2020 de los 4 canales que posee la entidad, disminuyó frente al segundo semestre de 2019, debido a la suspensión de algunos servicios a nivel nacional por la emergencia sanitaria del COVID 19, así:

CANALES DE ATENCIÓN	PERÍODO	
	II SEMESTRE DE 2019	I SEMESTRE DE 2020
Escrito	130.861	96.765
Virtual	8.913	41.153
Presencial	139.914	63.832
Telefónico	291.774	212.764
<b>TOTALES</b>	<b>570.742</b>	<b>414.514</b>

- Se continúa materializando el riesgo: "No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio", toda vez que se observó que de la muestra analizada del canal escrito (14.006 de 41.514), el 30% (4.154) continúa apareciendo sin respuesta en el Gestor Documental. Lo mismo acontece con el canal virtual, en donde el 33% (917) de las peticiones seleccionada (2.763 de 11.291) se contestaron extemporáneamente o no se les ha dado respuesta.
- Revisados los archivos de las PQRSD entregados por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, del nivel central y las DT/OE, se observó que para el primer semestre de 2020 las que ingresaron a la entidad fueron 41.153, valor que no concuerda con lo publicado en los informes de la página web de la entidad (33.217), presentándose una diferencia de 7.936.
- La mayoría de las solicitudes que se reciben por el Gestor Documental-Canal Escrito corresponden a documentos de apoyo, solicitudes de Paz y Salvo, permiso de trabajo para menores y documentos que hacen parte de expedientes, es decir, que no requieren respuesta, no obstante, las dependencias no están cerrando o finiquitando la petición en el Gestor Documental; así mismo, cuando dan respuesta a un requerimiento no la están asociando con el radicado de ingreso. Lo anterior con el fin de garantizar que la información del aplicativo refleja la realidad de la gestión adelantada. De otra parte, Gestor Documental no permite establecer la clasificación de las QRSD (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), lo cual es indispensable para prestar un mejor servicio a la ciudadanía.
- La mayoría de las Direcciones Territoriales y Dependencias del Nivel Central en reiteradas ocasiones han solicitado al Grupo de Atención al Ciudadano y han enviado correos a helppeople, para que les presten soporte, pues se siguen presentando casos reiterativos como: no aparecen en la bandeja, no son de competencia, no tienen información anexa para el respectivo trámite o aparecen duplicadas y radicadas en diferente horario. Sin embargo, se continúa con las mismas problemáticas.



- En lo que respecta a las recomendaciones sobre el particular dadas por la OCI, plasmadas en los informes 2019-15-ARL del 3 de abril de 2019 y 2020-16-ARL del 1º de abril de 2020, se evidenció que 1 persiste y 4 están en ejecución. (ver numeral 5).
- El agendamiento de 17.375 citas corresponde al primer trimestre de 2020, dado que el Ministerio del Trabajo suspendió desde del 24 de marzo de 2020 la atención presencial en las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales, en cumplimiento de las directrices impartidas por las autoridades competentes en materia de salud pública, en el marco de la emergencia sanitaria declarada por la aparición del COVID-19.
- En el canal telefónico se recibieron 212.764 llamadas, 133.197 por el Contac Center y 79.567 por el conmutador para las diferentes extensiones de la entidad.

El Ministerio para contrarrestar la alta demanda de los ciudadanos ante la declaratoria de la emergencia sanitaria y con ello la suspensión de los servicios presenciales en las 33 Direcciones Territoriales y 3 Oficinas Especiales, implementó la asesoría laboral telefónica por parte de un grupo de inspectores de trabajo de las Direcciones Territoriales a través de la extensión 2020, atendiendo durante el segundo trimestre de 2020 un total de 21.194 ciudadanos.

Es de precisar que el Contac Center continuará realizando la atención de las consultas que corresponden a agendamiento, una vez se supere la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

- En la Guía GSC-G-01 V1 Medición Satisfacción del Ciudadano, se estableció para el análisis, evaluación y seguimiento de la percepción de los ciudadanos, realizar encuestas a través de los canales presencial, virtual y telefónico. Al respecto, a 30 de junio de 2020, para los tres (3) canales se tenía implementado este mecanismo.
- Se resalta la gestión que adelantó el Grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2020 a través de correo electrónico del 24 de marzo de 2020, informando tanto al nivel central como a las Direcciones Territoriales y Oficinas Especiales, que el aplicativo SISECI contaba con unas novedades en su operación, tales como, optimización del trámite de atención de respuesta de las PQRSD recibidas por el canal virtual, a través de la página web del ministerio, para lo cual se elaboró un instructivo que contiene el paso a paso para clasificar, tramitar y dar respuesta a las PQRSD. Así mismo, adjuntó la relación de funcionarios de apoyo e interlocutores.
- La Entidad atendió los requerimientos del Gobierno Nacional en cuanto a las notificaciones o comunicaciones de sus actos administrativos emitidos durante la emergencia sanitaria, de acuerdo con lo señalado en los artículos 3, 4 y 5 establecido en el Decreto 491 de 2020 con motivo del COVID-19, disposiciones relacionadas con las garantías de canales de atención para la prestación de servicios, con la notificación de actos administrativos, y la ampliación de los términos para atender las peticiones señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Por lo expuesto, se **recomienda**:

- Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de las PQRSD, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011-Estatuto Anticorrupción y mitigar la materialización del riesgo: *"No atender las PQRSD de manera oportuna y eficaz realizadas al Ministerio"*.





- Al Grupo de Atención al Ciudadano analizar lo acontecido con la información suministrada e informar a la Oficina de Control Interno, así mismo, a futuro analizar la información a ser remitida, en cuanto a veracidad y calidad.
- Establecer un mecanismo que permita clasificar en el canal escrito (Gestor Documental) las **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Denuncias** de la ciudadanía, de tal manera que la Oficina de Control Interno y entes de control en general, puedan evaluar la gestión frente a estas, permitiendo que la ciudadanía conozca el trámite dado.
- Revisar la trazabilidad de aquellas solicitudes sobre las cuales, las dependencias/DT/OE, manifestaron que no eran de su competencia, que manualmente les habían dado traslado, las que no aparecen en sus bandejas, o que no contestan porque no les anexaron los soportes requeridos. Lo anterior puede conllevar a que el peticionario no reciba respuesta y tenga que acudir a otros derechos (tutela) para obtener pronunciamiento de la entidad.

De lo expuesto, se puede concluir que la mayoría de las recomendaciones son reiterativas en los informes de seguimientos anteriores, haciéndose imperativo que se realice una mesa de trabajo con la Alta Dirección, Secretaria General, Subdirectora Administrativa y Financiera, los Coordinadores de los grupos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y Soporte Informático, con el fin de buscar estrategias que permitan optimizar la atención a la ciudadanía a través de los canales dispuestos por el Ministerio.